

Henna Raikaslehto

ETELÄ-KARJALAN
JÄRJESTÖYHTEISTYÖN
SYVENTÄMINEN
PALVELUMUOTOILUN KEINOIN

Opinnäytetyö

Muotoilija (YAMK)

Palvelumuotoilu

2024



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Tutkintonimike	Muotoilija (ylempi AMK)
Tekijä	Raikaslehto, Henna
Työn nimi	Etelä-Karjalan järjestöyhteistyön syventäminen palvelumuotoilun keinoin
Toimeksiantaja	Etelä-Karjalan hyvinvointialue
Vuosi	2024
Sivut	66 sivua, liitteitä 1 sivu
Työn ohjaajat	Suviranta, Marjo & Maijanen, Heini

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarve nousi esiin hyvinvointialueiden aloittamisen myötä. Eri hyvinvointialueilla oli kirjavat käytännöt järjestöyhteistyön ja -avustusten suhteen. Etelä-Karjalassa oli tehty hyvää yhteistyötä, mutta se oli ollut segmentoitunutta ja pirstaleista. Nähtiin selkeä tarve tehdä järjestöyhteistyö näkyväksi ja strukturoiduksi. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen vahvistetussa palvelustrategiassa järjestöt nostettiin aiempaa näkyvämpään osaan. Tarvittiin toimenpiteitä, joiden avulla järjestöjen, hyvinvointialueen ja kuntien välistä yhteistyötä voitiin kehittää. Yhteistyön kehittämiseksi myös järjestökentän oli aktivoitettava ja rakennettava omalta osaltaan struktuurit esimerkiksi viestinnälle ja erilaisille yhteistoimintaryhmille.

Opinnäytetyön tavoitteena oli Etelä-Karjalan hyvinvointialueen järjestöyhteistyön vahvistaminen. Sen edellytyksenä oli Etelä-Karjalan järjestöjen ja maakunnan Kumppanuuspöydän vahvistaminen verkostona sekä dialogin syventäminen. Kumppanuuspöydän roolin selkiyttäminen virallisena vuoropuhelun kanavana ja toimivana verkostona oli välttämätöntä. Tavoitteena oli myös viestinnän kehittäminen sekä jäsenten roolien selkiyttäminen.

Tutkimuskysymyksiä toimeksiantajan tarpeiden perusteella muodostui kolme. Miten Kumppanuuspöytä tulisi kehittää mahdollisimman toimivaksi verkostoksi? Miten Kumppanuuspöytä voisi edistää paremmin järjestöyhteistyötä? Mikä tekisi yhteistyöstä sujuvampaa?

Opinnäytetyössä kartoitettiin Etelä-Karjalan järjestöjen ja maakunnan Kumppanuuspöydän edustajien verkostot kyselyn avulla. Sen jälkeen selvitettiin yhteiskehittämisen menetelmin, minkälaisena Kumppanuuspöydän jäsenet näkivät verkoston merkityksen ja kuinka sitä voisi kehittää. Kartoituksen ja yhteiskehittämisen perusteella tehtiin sekä verkostosta että Kumppanuuspöydän kokoontumisista kehittämissuhteita konseptin muodossa, johon sisältyvät esimerkiksi palvelumalli ja skenaariot toimintaan liittyen. Tuloksena on siten muodostettu ehdotus Kumppanuuspöydän kehittämiseksi.

Asiasanat: järjestöyhteistyö, muotoiluajattelu, palvelumuotoilu, tuplatimantti-malli, verkosto, viestintä, vuorovaikutus ja yhteiskehittäminen.

Degree title	Master of Culture and Arts
Author	Henna Raikaslehto
Thesis title	Strengthening the network of the "Board of Partnership" by means of service design
Commissioned by	Wellbeing services county of South Karelia
Time	2024
Pages	66 pages, 1 page of appendice
Supervisors	Suviranta, Marjo & Maijanen, Heini

ABSTRACT

The demand for this thesis emerged when wellbeing service counties were established. Different wellbeing service counties had varied practices regarding the partnership and co-operation with NGO's. Earlier there was fine cooperation in South Karelia, but it was segmented and fragmented. There was a need to make organizational cooperation visible and structured. The new strategy for services was created in Wellbeing services county of South Karelia, and the attention was paid to the partnership with the NGO's. Steps for the better communication in the network between the wellbeing services county, municipalities and the NGO's had to be developed.

The aim of this thesis was to strengthen the cooperative work in South Karelia. The prerequisite for it was to strengthen the network of the "Board of Partnership" and improve the dialogue within. Clarifying the role of "The Board of Partnership" as an official communication channel and functional network was necessary.

Four research questions were formed based on the client's needs; How should "The Board of Partnership" be developed into as functional network as possible? How would the network promote better cooperation? What would make the cooperation smoother?

In this thesis, the network between the wellbeing services county, municipalities and the NGO's were represented with a Webropol survey. After that the methods of joint development were used to show how the members of "The Board of Partnership" saw the meaning of the network and how it could be developed. Based on the representation and joint development proposals were made both for the network and the meetings of "The Board of Partnership" in the form of a concept. It included, for example, a service blueprint and scenarios related to the meetings. As a result, a proposal for the development of "The Board of Partnership" was formed.

Keywords: non-governmental organization co-operation, design thinking, service design, The "Double Diamond" process, network, communication, interaction and joint development.

SISÄLLYS

KÄSITELUETTELO	6
1 JOHDANTO	7
2 TUTKIMUSASETELMA	9
2.1 Konteksti	9
2.1.1 Toimeksiantaja	11
2.1.2 Toimeksiantajan tarve	12
2.1.3 Käsitekartta ja teoreettinen viitekehys	14
2.1.4 Tutkimuskysymykset	16
2.1.5 Aikaisemmat tutkimukset	17
2.2 Tutkimusmenetelmät	21
2.2.1 Kysely	21
2.2.2 Ryhmäkeskustelu	22
2.2.3 Yhteiskehittäminen	23
3 ONNISTUNEEN JÄRJESTÖYHTEISTYÖN VÄLINEITÄ	23
3.1 Järjestöyhteistyö hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä	23
3.2 Verkosto	26
3.3 Vuorovaikutus	27
3.4 Viestintä	28
4 PALVELUMUOTOILUN KÄYTTÖ JÄRJESTÖYHTEISTYÖN KONSEPTOINNISSA ..	30
4.1 Muotoiluajattelu eli design thinking	30
4.2 Palvelumuotoilu	31
4.3 Tuplatimantti	33
4.4 Konseptointi	35
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	36
5.1 Löydä – kysely ja haastattelut	37
5.2 Määritä - samankaltaisuuskaavio	38
5.3 Kehitä – ryhmäkeskustelu, työpaja ja haastattelut	38

5.4	Tuota - konsepti	41
6	PALVELUMUOTOILUPROSESSIN MUKAISET TULOKSET	41
6.1	Löydä - määritä	41
6.2	Kehitä - tuota	44
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI	56
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	57
9	POHDINTA	58
	LÄHTEET	60
	KUVALUETTELO	64

LIITTEET

Liite 1. Kyselyn runko

KÄSITELUETTELO

Järjestöyhteistyöhön on veloitettu sekä kunnat että hyvinvointialueet. Niillä on laissa säädetty velvollisuus toimia yhteistyössä järjestöjen kanssa hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 7 §.)

Muotoiluajattelu on ajattelutapa sekä tavoitteellinen keino ratkaista ongelmia, jolloin voidaan tuottaa paras mahdollinen asiakaskokemus (Maula & Maula 2019, 20–21).

Palvelumuotoilu on muotoiluajatteluun perustuva palvelujen ihmislähtöiseen kehittämiseen erikoistunut muotoilun osaamisala (Koivisto 2019, 34).

Tuplatimantti-malli on Design Councilin (2024a) vuonna 2005 lanseeraama palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun prosessi.

Verkosto on keskenään yhteistyössä olevien toimijoiden muodostama kokonaisuus (Valtiovarainministeriö 2023, 199.) Verkosto-osaamisessa korostetaan yleisesti yhteistyön merkitystä, yhdessä oppimista sekä luovuuden ja tehokkuuden lisäämistä. (Koskela, Koskinen & Lankinen 2007, 90)

Viestintä eli kommunikaatio tarkoittaa informaatioiden vaihdantaa vastaanottajan ja lähettäjän välillä (Wiio 1968, 30).

Vuorovaikutus on kommunikaatiota kahden tai useamman henkilön välillä. Siinä mukana olevat osapuolet reagoivat toistensa viesteihin, ovat aloitteellisia ja kokevat yhteyttä toisiinsa. (Routarinne 2022, 232.)

Yhteiskehittäminen on tavoitteellista yhteistyötä ihmisten välillä, jota on voi tukea ja edistää monella tavalla (Turun yliopisto 2016).

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden sekä pelastustoimen järjestämisvastuu siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille, HUS-yhtymälle sekä Helsingin kaupungille vuoden 2023 alussa. Hyvinvointialueilla ja kunnilla on lakisääteinen tehtävä edistää väestön hyvinvointia ja terveyttä. Lisäksi hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimintaa ja palveluja toteuttavat ja tuottavat järjestöt ja muut yhteisöt. Monialainen verkostoyhteistyö on keskeistä eri toimijoiden välillä ja uusilta hyvinvointialueilta odotetaan koordinoivaa roolia maakuntien hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työssä. Sen toteuttamiseen tarvitaan myös vahvaa kansallista tukea. (Hakamäki, Nick, Valli & Kuitunen-Kaija 2024, 14.)

Hyvinvointialueet ovat olleet toiminnassa kohta vuoden. Alkaa olla selvää, että kaikki hyvinvointialueet ovat taloudeltaan alijäämäisiä. Sen lisäksi henkilöstön saatavuuden kanssa on ongelmia. Ei aikaakaan, kun suuret ikäluokat eläköityvät ja tarvitsevat enenevässä määrin terveysterveystoimintaa. Myös sosiaalipalvelujen tarve kasvaa koko ajan, monissa ikäryhmissä on yksinäisyyttä ja pahoinvointia. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategiassa (2023d) on huomioitu henkilöstön saatavuushaasteet huomioon ottaen tilanne, jossa se ei tulevaisuudessa kykene tuottamaan lain mukaan sen järjestämisvastuulla olevia palveluja nykyisten toimintamallien mukaisesti. Tulevaisuudessa palveluiden tuottamisen ainoa vaihtoehto on toteuttaa ne merkittävästi pienemmillä henkilöstöresursseilla.

Hyvinvointialueiden kannattaa alkaa rakentaa vahvaa ja vaikuttavaa yhteistyötä, jos ne haluavat hyödyntää järjestöjen toiminnan systemaattisesti. Nykyisin asiakkaiden tieto järjestöistä on pitkälti sen varassa, kuka terveydenhuollossa tai sosiaalipalveluissa sattuu heitä palvelemaan. Tarvitaan tuki esihenkilöiltä ja johdolta, tietynlainen tahtotila, jotta järjestöt saadaan osaksi palvelupolkuja. Jotta asiakkaat olisivat tasavertaisessa asemassa, kaikilla työntekijöillä tulee olla yhtenäiset tiedot ohjata asiakas järjestöjen toiminnan piiriin. Tähän on valmisteilla tueksi erilaisia digitaalisia palvelutarjottimia, mutta niiden käyttöönotto vaatii systemaattisuutta ja koulutusta.

Sekä hyvinvointialueilla että kunnilla on laissa määrätty velvoite toimia hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi järjestöjen kanssa yhteistyössä. Lain mukaan hyvinvointialueen ja kuntien tulee myös edistää hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työtä tekevien järjestöjen vaikutusmahdollisuuksia ja toimintaedellytyksiä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 7 §.) Eri hyvinvointialueilla on kirjavat käytännöt järjestöyhteistyön ja -avustusten suhteen, toisilla alueilla on pitempi historia järjestöyhteistyöstä kuin toisilla. Etelä-Karjalassa on tehty hyvää yhteistyötä, mutta se on ollut segmentoitunutta ja pirstaleista. Hyvinvointialueen aloittamisen myötä on nähty selkeä tarve tehdä järjestöyhteistyö näkyväksi ja strukturoiduksi. Järjestöille on ennen hyvinvointialueen muodostamista saatettu myöntää avustuksia toimialojen sisällä, mutta varsinaista järjestöavustusmallia ja sen myötä kokonaiskuvaa ei ole ollut.

Etelä-Karjalassa toimii Etelä-Karjalan järjestöjen ja maakunnan Kumppanuuspöytä, joka kokoaa yhteen hyvinvointialueen, kuntien, maakuntaliiton ja järjestöjen edustajia. Sitä koordinoi Etelä-Karjalan yhdistykset ry, joka toimii eteläkarjalaisten yhdistysten kokoavana voimana, toimintaedellytysten mahdollistajana sekä yhteisenä edunvalvojana. (Etelä-Karjalan Yhdistykset ry 2020.) Työskentelen tässä yhdistyksessä järjestöasiantuntijana, joten olen hyvin selvillä opinnäytetyön tarpeesta ja tutkimuksen hyödyistä.

Viestintä ja tiedottaminen ovat valtavan tärkeä osa yhteistyön rakentamista. Jos ei ole tarkkaa kuvaa verkostosta ja edelleen jäsenten verkostoista, on hankala tietää, mihin asti viesti välittyy Kumppanuuspöydän jäsenten kautta. Ei ole kenenkään etu istua kokouksissa vain kokoustamisen takia. Tarvitaan myös jonkinlainen vuosisuunnitelma, jonka mukaan Kumppanuuspöytä ja alakohtaiset ryhmät voivat kokoontua. Olen tiiviissä yhteistyössä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen järjestö- ja kumppanuusasiantuntijan kanssa. Yhteistyö on tärkeää viestinnän kannalta, mutta myös yhdyspintatyö järjestöjen, kuntien ja hyvinvointialueen kanssa vaatii kehittämistä. Esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan koordinaation kehittäminen maakunnassa on varmasti kaikkien osapuolten intresseissä.

Tässä opinnäytetyössä yhdistellään produktiivista ja tutkimuksellista kehittämistä. Sen tarkoituksena on syventää Etelä-Karjalan järjestöyhteistyötä. Jotta yhteistyö voisi syventyä, täytyy Etelä-Karjalan järjestöjen ja maakunnan Kumppanuuspöytä vahvistaa verkostona. Tavoitteena on selvittää palvelumuotoilua hyödyntäen, miten Kumppanuuspöydän rooli vuoropuhelun foorumina ja toimivana verkostona toteutuu. Selvityksen pohjalta pureudutaan edelleen siinä selvinneitä haasteisiin. Opinnäytetyöstä hyötyvät erityisesti järjestöt, hyvinvointialue ja kunnat. Tavoitteena tietysti on, että näiden toimijoiden yhteistyöstä ja -toiminnasta hyötyisivät ensisijaisesti Etelä-Karjalan hyvinvointialueen asukkaat.

2 TUTKIMUSASETELMA

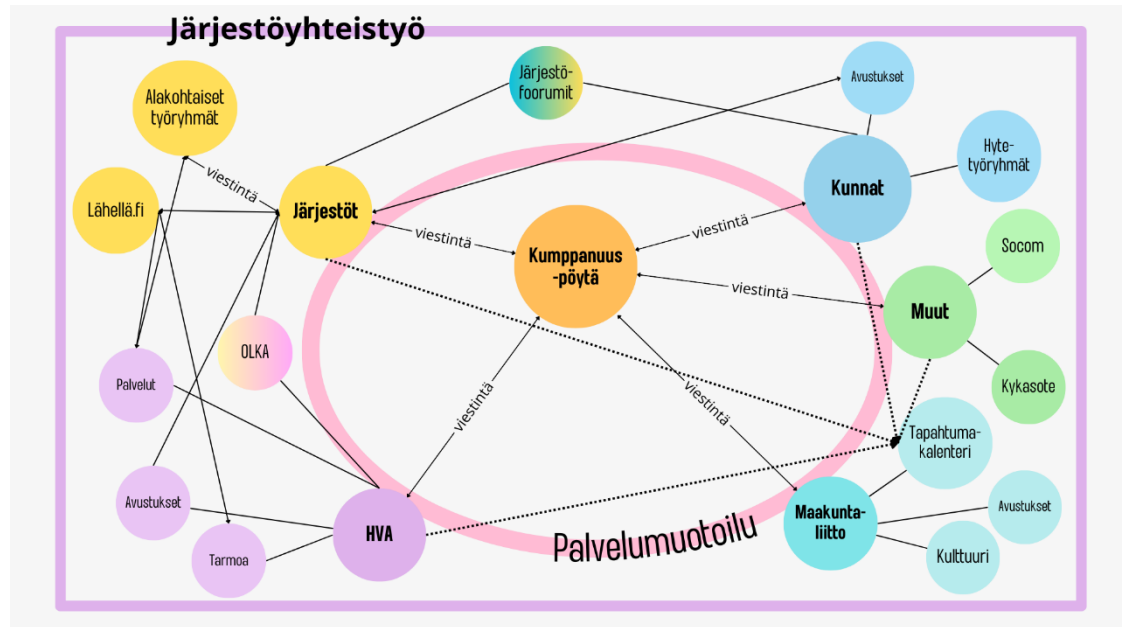
2.1 Konteksti

Etelä-Karjalan Yhdistykset ry toimii yhdistysten toimintaedellytysten mahdollistajana, kokoavana voimana, sekä yhteisenä edunvalvojana Etelä-Karjalassa. Sen tavoitteena on edistää järjestöjen keskinäistä yhteistyötä ja julkishallinnon toimijoiden kanssa verkostoitumista. Yhteistyön malleja on etsitty ja testattu Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen rahoittamassa ja Etelä-Karjalan yhdistykset ry:n hallinnoimassa Etelä-Karjalan järjestöjen ja maakunnan Kumppanuusverkosto-hankkeessa. (Etelä-Karjalan Yhdistykset ry 2020.)

Kumppanuusverkosto-hankkeen tavoitteiksi on kirjattu neljä kohtaa. Ensimmäinen liittyy maakunnan Kumppanuuspöydän toiminnan vakiinnuttamiseen. Toinen tavoite on yksittäisten yhdistysten toimintamahdollisuuksien vahvistaminen alakohtaisten ryhmien yhteistyön avulla. Kolmannen tavoitteen saavuttamiseksi tulisi kuntiin luoda yhteistyömalleja. Neljäs tavoite liittyy järjestöjen toiminnan näkyvyyden lisäämiseen verkkoviestintää kehittämällä. (Etelä-Karjalan Yhdistykset ry 2020.)

Tässä opinnäytetyössä järjestöyhteistyön keskiössä ja tarkastelun kohteena on Etelä-Karjalan järjestöjen ja maakunnan Kumppanuuspöytä, sillä se kokoaa yhteen maakunnan keskeiset toimijat. Sidosryhmäkartasta (kuva 1, s. 10) voi nähdä siihen liittyvät toimijat ja sen, kuinka pitkälle palvelumuotoilu

verkostossa yltää. Sidosryhmäkartta auttaa palvelumuotoilijaa hahmottamaan kokonaisuutta, Monimutkaisissa kokonaisuuksissa kannattaa ensin lisätä ymmärrystä aiheesta keskustellen ja toimien sidosryhmän kanssa. Sidosryhmien monipuolinen kuvaaminen poikii usein uusia ajatuksia ja ideoita. (Palvelumuotoilu Palo 2023.)



Kuva 1. Etelä-Karjalan järjestöyhteistyön sidosryhmäkartta

Etelä-Karjalan järjestöjen ja maakunnan Kumppanuuspöytä kokoaa kokemuksellista tietoa järjestökentältä. Kumppanuuspöytä voi antaa lausuntoja eri viranomaisille ja toimielimille, tehdä aloitteita, sekä nimittää järjestöjen edustajat maakunnallisiin toimielimiin pyynnöstä. Kumppanuuspöydässä on tällä hetkellä edustus kaikista maakunnan kunnista, järjestöjen alakohtaisista ryhmistä tai kategorioista (22 järjestöstä), Etelä-Karjalan liitosta, Etelä-Karjalan hyvinvointialueelta sekä asiantuntijaedustus Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socomilta ja Kymen-Karjalan Sosiaali- ja terveysturvayhdistyksestä. (Etelä-Karjalan Yhdistykset ry, 2020.) Kumppanuuspöytä kokoontuu neljästi vuodessa ja sen rinnalla Keskusteleva Kumppanuuspöytä kuukausittain.

Sidosryhmäkartta havainnollistaa, kuinka tärkeää viestintä on eri toimijoiden kesken. Kumppanuuspöydän viestintä on myös palvelumuotoilun sisällä. Hyvinvointialueen (HVA) ja järjestöjen yhteistyön monipuolisuuden voi nähdä

sidosryhmäkartan avulla selkeästi. Kaikki toimijat ovat kuitenkin jollakin lailla sidoksissa toisiinsa. Toimijoiden alla olevat alasisidosryhmät kuvaavat myös tahoja, joista Kumppanuuspöydän asialistalle voidaan nostaa aiheita ja toisaalta viedä niitä käsiteltyinä Kumppanuuspöydästä takaisin.

Sidosryhmäkarttaa ei juurikaan arvosteta työkaluna palvelujen kehittämisprojekteissa. Helposti oletetaan, että organisaatiolla on jo riittävä näkemys sidosryhmistä ja niiden vuorovaikutussuhteista. Se tuo kuitenkin esille palvelun toteuttavana voimana olevat ihmiset tai organisaatiot ja auttaa tutustumaan palveluun eri osapuolten näkökulmista. Sen lisäksi palvelumuotoilija huomaa sen avulla henkilöt, joiden tulisi olla kehittämisessä mukana. (Palvelumuotoilu Palo 2023.)

2.1.1 Toimeksiantaja

Etelä-Karjalan pelastuslaitos ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskusyksikkö muodostivat vuoden 2023 alusta lähtien yhdessä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen, joka toimii sekä alueen pelastuspalvelujen että maakunnan sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestäjänä (Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023a). Ylintä päätösvaltaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueella käyttää aluevaltuusto, johon valitaan jäsenet aluevaaleissa. Ne järjestetään seuraavan kerran vuonna 2025. Operatiivisesta johtamisesta hyvinvointialueella vastaa aluevaltuuston valitsema hyvinvointialuejohtaja, jonka tukena toimii johtoryhmä. Etelä-Karjalan hyvinvointialueella on oma johtoryhmänsä jokaisella toimialueella. Kaikkiin johtoryhmiin on valittu myös henkilöstön edustaja. (Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023b.)

Kaikille järjestöille ja yhdistyksille avoin ja vapaamuotoinen Etelä-Karjalan hyvinvointialueen vetämä yhteiskehittämiskahvi on Kumppanuuskahvit, johon osallistuu järjestöedustajien lisäksi asiantuntijoita hyvinvointialueen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tiimistä, terveys- ja hyvinvointiasemien järjestöyhteyshenkilöitä sekä hyvinvointialueen kehittämispalveluista. Kumppanuuskahvien tavoitteena on edistää osallisuuden toimintakulttuuria keskustelemalla, kehittämällä ja ideoimalla yhdessä. Kehittämiskohteet sovitaan yhdessä ja kahvit keitetään kolmesti vuodessa. Tavoitteena on myös kehittää viestintää ja nostaa yhdistysten ja järjestöjen palvelut ja tuet

selkeämmin esiin, jotta hyvinvointialueen asukkaat saavat apua ennakoivasti ja sujuvasti. (Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023c.)

Yksi Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ja järjestöjen yhteistyön muodoista on OLKA-toiminta sekä Etelä-Karjalan keskussairaalalla että hyvinvointiasemilla. Toimintaa koordinoi Etelä-Karjalan Yhdistykset ry ja Etelä-Karjalan hyvinvointialue toimien valtakunnallisessa OLKA-verkostossa. Valtakunnallista verkostoa hallinnoi HyTe ry ja HUS. OLKA-toiminnan vapaaehtoistoimijat tarjoavat kiireettömiä kohtaamisia sairaalalla esimerkiksi sairaalaoppaina ja vertaistukijoina. (Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023c.)

Jokaisella hyvinvointiasemalla on valittu työntekijöistä järjestöyhteyshenkilö, joka toimii tiedonvälittäjänä terveys- ja hyvinvointiasemien sekä järjestöjen välillä. Vuorovaikutusta ja viestintää ja vuorovaikutusta halutaan kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ja järjestötoimijoiden välillä, jotta sekä asiakkaat että henkilökunta saisivat ennakoivasti ja sujuvasti tietoa järjestöjen tuottamasta toiminnasta ja palveluista. (Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023c.)

2.1.2 Toimeksiantajan tarve

Opinnäytetyön tilaaja on Etelä-Karjalan hyvinvointialue. Sen kesällä vahvistetussa palvelustrategiassa järjestöt on nostettu aiempaa näkyvämpään osaan (kuva 2, s. 13) ja tarvitaan toimenpiteitä, joiden avulla järjestöjen, hyvinvointialueen ja kuntien välistä yhteistyötä voidaan kehittää. Yhteistyön kehittämiseksi myös järjestökentän on aktivoitettava ja rakennettava omalta osaltaan struktuurit esimerkiksi viestinnälle ja erilaisille yhteistoimintaryhmille.

14. Järjestöyhteistyö

Kehitämme Etelä-Karjalan kuntien kanssa koordinoitun ja avoimen järjestöjen tukemisen mallin, johon sisältyy myös yhdyspinoilla olevien toimintavastuiden selventäminen pitkäjänteisen avustustoiminnan ja siten järjestötoiminnan takaamiseksi.

Kehitämme yhteistyössä 3. sektorin toimijoiden kanssa järjestöavustusmallia avustuskriteereiltään ja hakuprosesuiltaan entistä toimivammaksi. Vahvistamme avustuskäytäntöjen ennakoitavuutta mm.

kumppanuusavustusmallia käyttäen. Innovatioavustuksella tuetaan uusia yhteistyömalleja, joiden vaikuttavuutta ja kehittymistä arvioidaan yhdessä.

Kehitämme yhteistyössä 3. sektorin toimijoiden kanssa vaikuttavuusperusteista toimintaa ja pyrimme yhdessä sopimaan parhaista tavoitteista vuosikohtaisesti.

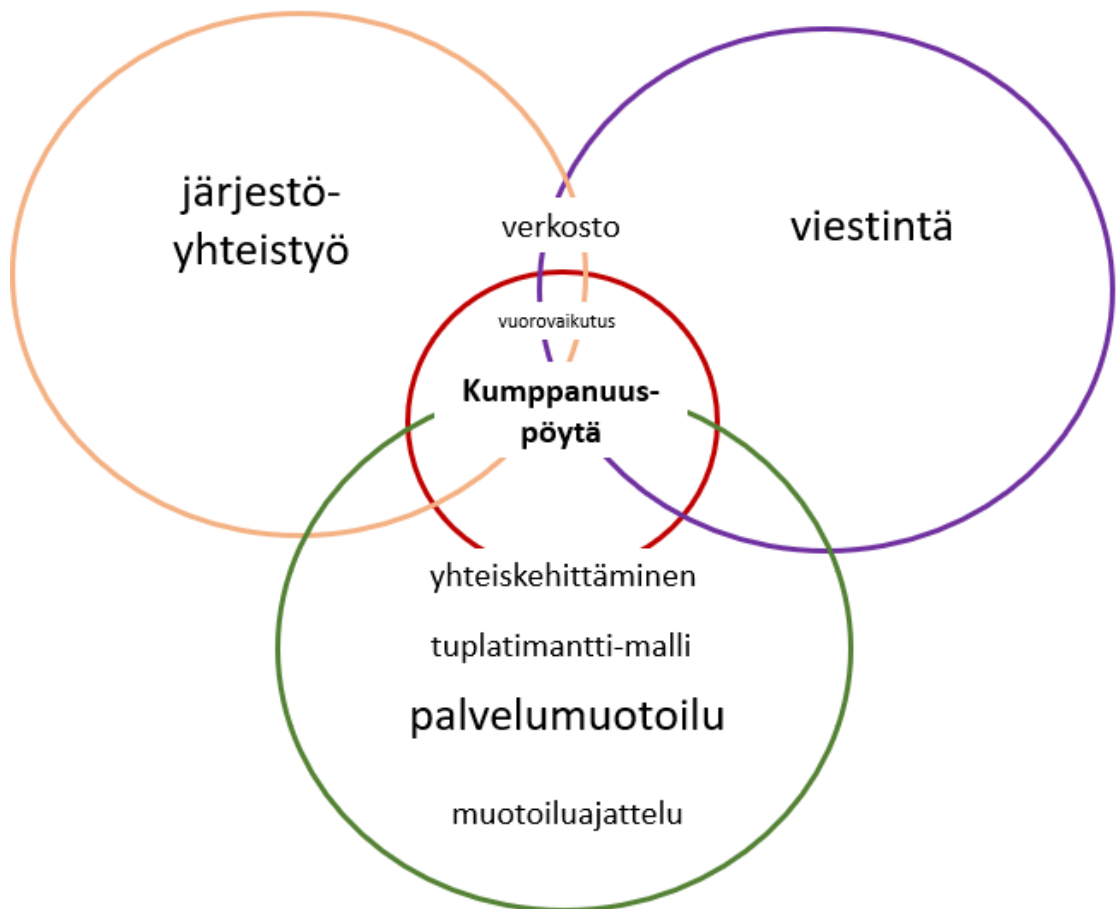
Lähdemme ennakkoluulottomasti etsimään uusia ja nykyistä laajempia yhteistyömalleja palveluiden järjestämisessä sellaisessa toiminnassa, joka tukee terveyden edistämistä, ennaltaehkäiseviä palveluita sekä hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa.

Kuva 2. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategian kuvaus järjestöyhteistyöstä (Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023d).

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategia (2023d) perustuu henkilöstön saatavuushaasteet huomioon ottaen tilanteeseen, jossa se ei tulevana vuosina kykene tuottamaan lain mukaan sen järjestämisvastuulla olevia palveluja nykyisten toimintamallien mukaisesti. Tulevaisuudessa palveluiden tuottamisen ainoa vaihtoehto on toteuttaa ne merkittävästi pienemmillä henkilöstöresursseilla. Henkilöstövaje ei iske ainoastaan hyvinvointialueeseen, vaan koskee yhtä lailla yksityistä sektoria. Siksi tilanne edellyttää käytännössä toimintamallien kehittämistä, joilla voimme ennaltaehkäistä väestön palvelutarpeen kasvua. Palvelujen tuottamisen tapoja tulisi kehittää kumppanuusperusteisesti niin, että palvelutarpeisiin vastaaminen onnistuu laajemmin hyödyntäen uudenlaisia teknologisia ratkaisuja. Yrityksiä, kolmannen sektorin toimijoita ja asiakkaita itseään aktivoimalla tavoitteessa voidaan onnistua.

2.1.3 Käsitekartta ja teorettinen viitekehys

Käsitekartta tarkoittaa kaavioiksi muodostettuja aihepiirien ja käsitteistöjen graafisia esityksiä. Sitä voidaan käyttää muodostamaan kiinnostuksen kohteena olevan asian kokonaiskuva. Käsitekarttaa (kuva 3) voidaan käyttää suunnittelun kohteena olevan palvelun kokonaisuuden hahmottamisessa tai esimerkiksi palvelumuotoilun osalta asiaan liittyviä tekijöitä ja vuorovaikutussuhteet. (Tuulaniemi 2011,140.)



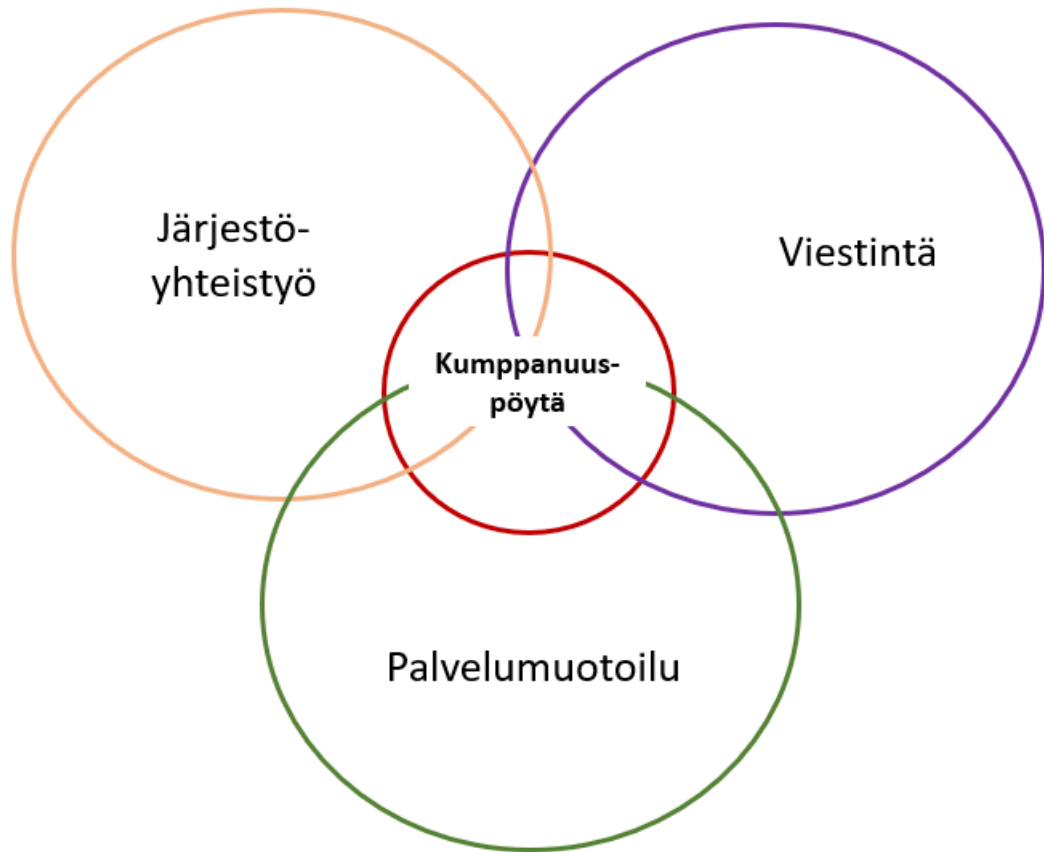
Kuva 3. Opinnäytetyön käsitekartta

Tässä opinnäytetyössä käsitekartan keskiössä on Kumppanuuspöytä. Sen kanssa on yhteydessä järjestöyhteistyö ja viestintä sekä palvelumuotoilu, jota käytetään edellisten kehittämisessä. Palvelumuotoilun sisältä löytyy keskeisinä käsitteinä muotoiluajattelu, yhteiskehittäminen ja tuplatimantti-malli. Järjestöyhteistyötä ja viestintää yhdistävät Kumppanuuspöydän lisäksi verkosto ja vuorovaikutus.

Tutkimuksessa voidaan puhua teoreettisesta viitekehystä, joka luo pohjan tutkimukselle. Se osoittaa tutkimuksen aseman muiden tutkimusten joukossa ja auttaa suuntaamaan sen toteuttamista. Teorian tulisi kytkeytyä tutkimusongelmaan, jolloin teorian ja empirian välille muodostuisi looginen jatkumo. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Teoriaa käytetään käsitteellisenä jäsentäjänä tehdyille havainnoille ja saaduille tuloksille. Se auttaa tutkijaa tulkitsemaan ja järjestelemään asioita sekä tarkastelemaan tutkittavaa ilmiötä. Teoriatieto antaa kokemusperäiselle aineistolle ja sen analyysille näkövinkkeleit, herättää lisäkysymyksiä ja selkiyttää tulkintoja. Omat aineistosta tehdyt löydökset ja havainnot laitetaan keskustelemaan teoreettisen aineksen kanssa. Myös analyysi helpottuu huomattavasti sen apuna käytettävän teorian myötä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tämän opinnäytetyön viitekehysten (kuva 4, s. 16) keskiössä on Kumppanuuspöytä järjestöyhteistyön välineenä, jota tässä opinnäytetyössä kehitetään palvelumuotoilun menetelmin. Viestintä on tärkeässä osassa järjestöyhteistyössä ja konkretisoituu Kumppanuuspöydän kautta.



Kuva 4. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

2.1.4 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on Etelä-Karjalan hyvinvointialueen järjestöyhteistyön vahvistaminen. Sen edellytyksenä on Etelä-Karjalan järjestöjen ja maakunnan Kumppanuuspöydän vahvistaminen verkostona. Tavoitteena on selvittää palvelumuotoilua hyödyntäen, miten Kumppanuuspöydän rooli vuoropuhelun foorumina ja toimivana verkostona toteutuu. Selvityksen pohjalta kehitetään edelleen siinä selvinneitä haasteellisia asioita.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä on rajattu kolme.

Päätutkimuskysymyksenä on:

- Miten Kumppanuuspöytä tulisi kehittää mahdollisimman toimivaksi verkostoksi?

Alatutkimuskysymyksiä on kaksi:

- Miten Kumppanuuspöytä voisi edistää paremmin järjestöyhteistyötä?
- Mikä tekisi yhteistyöstä sujuvampaa?

2.1.5 Aikaisemmat tutkimukset

Verkostotyön kehittäminen luovan alan työyhteisössä – Palvelumuotoilun menetelmillä parempaan verkostotyöhön

Suurosen (2021) opinnäytetyön tarve verkoston kehitystyölle oli kypsytynyt pienessä yrityksessä pikkuhiljaa. Verkosto-osaamisen merkitys on kasvanut graafisella alalla paljon. Opinnäytetyössä tutustutaan luovilla aloilla tapahtuvaan työelämän murrokseen. Siinä peilataan seurauksia COVID-19-pandemiasta työelämään ja myös verkostojen kehitystyöhön.

Tutkimuskysymyksiä esitetään kaksi. Mitkä ovat ajankohtaisia edellytyksiä onnistuneelle verkostotyölle sekä kuinka kannattaa lähteä rakentamaan verkostoa ja kehittämään omassa työyhteisössä verkostotyötä. Opinnäytetyön tavoitteena on ymmärtää kehitystarpeita, joita luovan alan työyhteisöjen verkostoilla on ja alkaa kehittämään verkostoa huomioiden nämä tarpeet. Työelämän murroksen ja pandemian vaikutuksien työelämään tutkien voidaan havaita, mihin haasteisiin verkostotyöllä työelämässä vastataan ja minkälaisessa globaalissa tilanteessa ryhdytään tekemään verkostotyötä. (Suuronen 2021.)

Opinnäytetyön työpajakokonaisuudet on rytmitetty noudattamaan seuraavia kolmea vaihetta kevyesti: selkiytyminen, ratkaiseminen ja toimenpiteet. Aineistoa tutkimukseen on kerätty pienen graafisen alan yrityksen työntekijöiltä. Kerätyn aineiston analyysia ei kuitenkaan kuvata. Tekijä arvioi kyllä omaa onnistumistaan ja toimimistaan sekä työpajaan osallistujan että fasilitaattorin rooleissa, mutta ei ollenkaan tutkimuksen luotettavuutta tai eettisyyttä. (Suuronen 2021.)

Verkostotyön kehittäminen muotoilun keinoin ja systeemiajattelua vahvistaen

Lahtelan (2020) opinnäytetyön tarve oli syntynyt Valoniassa ja liittyi verkostotyöskentelyn tehostamiseen entistä systemaattisemmalla ja strategisemmalla otteella. Tutkimuskysymyksiä oli neljä: miten Valonian verkostotyötä voitaisiin kehittää muotoilun keinoilla, miten valonia voisi

paremmin kehittää ja johtaa verkostojaan, voiko verkostoajattelu tuoda lisäarvoa verkostotyöhön sekä kuinka verkostotyötä voitaisiin kehittää pohjaten systeemityöhön?

Tavoitteena on saavuttaa entistä vaikuttavampaa ja tavoitteellisempaa kestävästä kehityksen työtä kehittyneemmän sidosryhmätyön avulla. Verkostotyön nojaaminen systeemiajatteluun voisi tehdä siitä vaikuttavampaa ja tehokkaampaa. Opinnäytetyössä oli hyödynnetty tutkivaa ja kehittävää otetta sekä laadullisen lähestymistavan vahvaa painotusta. (Lahtela 2020.)

Tutkimusmenetelminä käytetään teoriaan perehtymisen lisäksi rich picture -mallintamista, verkkotyöpajoja, kyselyitä, haastatteluita ja samankaltaisuuskaaviota. Aineistoa kerättiin yrityksen työntekijöiltä työpajoissa ja muiden organisaatioiden sidosryhmätyön käytännöistä benchmark-haastatteluilla. Benchmark-haastattelut analysoitiin teemoittelemalla, mutta sitä ei kuvattu tarkemmin kuten ei myöskään analyysin teoriaa. (Lahtela 2020.)

Tutkijan arvio onnistumisesta oli hyvin kriittinen, hänen mielestään muotoiluprosessille ja tuplatimanttimalleille ominainen testaus- ja validointivaihe jäi tässä opinnäytetyössä vajaaksi. Hän pohti, olisiko pitänyt käyttää enemmän metodeja. Tutkija arvioi prosessin vajavaiseksi ja hän arvioi työn teoriaosuuden olleen liian laaja muotoilun opinnäytetyöksi. (Lahtela 2020.) Mielestäni tekijä oli kuitenkin onnistunut visualisoinnissa hyvin.

Itseohjautuva verkostoituminen

Raitaisen (2021) opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kiinnostaako tiimiesihenkilöitä itseohjautuva verkostoituminen kehittääkseen omaa työrooliaan ja prosessiaan. Hän halusi selvittää, millä perusteella voidaan määritellä verkostoon osallistujat ja millä keinoin voisi edistää mahdollista verkostoitumista. Hän halusi tietää myös, voiko verkoston toimintaa kuvata visuaalisesti ja mitkä olisivat verkoston tavoitteet. Lisäksi kysyttiin, miten verkostoon kutsuttavat henkilöt määritellään, minkälainen luonne verkostolla olisi ja mitä toimenpiteitä verkoston käynnistäminen edellyttää.

Opinnäytetyön keskiössä oli työelämän tulevaisuuden muutosten vaateet. Siksi tekijä pyrki selvittämään, olisiko verkostoitumista mahdollista edistää itseohjautuvasti luomalla sille paikka ja aika ja mitä se vaatisi. Opinnäytetyön lähestymistaksi kuvattiin tapaustutkimus, jossa ovat asiakaspalveluyksiköiden tiimiesihenkilöt ovat tutkimuksen kohteena ja aiheena tahtotila verkoston muodostamiseen ja sen toteuttamiseen käytännössä. Se oli käytännön tutkimus, jossa totetiinutet käytännön toimintatutkimus laadullisin tutkimusmenetelmin ja jossa hyödynnetään palvelumuotoilua. (Raitainen 2021.)

Aineistoa kerättiin Microsoft Forms-kyselyllä, teemahaastatteluilla sekä työpajatyöskentelyllä. Kaikki kerätty aineisto koottiin virtuaaliselle tutkimusseinälle, mutta aineiston analysointia tai teoriaa ei kuvata. Tutkija arvioi oman roolinsa muotoilijana olleen ristiriitainen, koska kuului itse verkoston jäseniin. Luotettavuuden varmistamiseksi opinnäytetyössä käytettiin triangulaatiota. (Raitainen 2021.)

Esihenkilöiden tarinoita ammatillisen osaamisen johtamisesta hajautetuissa organisaatioissa

Tutkijoiden mukaan työelämä perustuu enenevässä määrin virtuaalitiimeihin ja hajautettuihin organisaatioihin. Niissä ihmiset työskentelevät saavuttaakseen yhteisen tavoitteen, mutta erillään. Yhä keskeisempää organisaation menestymisessä on se, ovatko henkilöstön tiimit toiminnassaan kehittyviä. Tutkimuskysymyksenä esitettiin, millaisia tarinoita syntyy hajautetun organisaation esihenkilöiden ammatilliseen osaamiseen liittyen johtamisnäkökulmasta. Tavoitteena oli syvällisen ymmärryksen tuottaminen, kun työskennellään ammatillisen osaamisen johtamisen kontekstissa hajautetussa organisaatiossa. (Köykkä, Vähäsantanen & Lemmetty 2023.)

Tämä tutkimus toteutettiin narratiivisessa viitekehyksessä, jossa luotiin tyyppitarinoita haastatteluiden perusteella ammatillisen osaamisen johtamisessa. Narratiiviseen lähestymistapaan pohjautuen haastateltiin asiantuntijoita hajautettujen organisaatioiden kontekstissa.

Analyysiprosessissa rakennettiin kuvauksia narratiivisten haastatteluaineistojen perusteella ja tulokset esitettiin tarinoina. Tuloksia ei

tyyppitarinoita ei sellaisenaan voi siirtää toisenlaisiin ympäristöihin, mutta voidaan hyödyntää sellaisissa organisaatioissa, joissa korostuvat itseohjautuminen työskentelyssä sekä verkostomainen toiminta. (Köykkä ym. 2023.)

Kokeileminen sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana

Euroopan taloudellisesta ja poliittisesta kehityksestä johtuen sosiaalityön toimintaympäristö on viime vuosikymmeninä merkittävästi muuttunut. Siirtyminen teollisen ajan palvelujärjestelmästä yksilöllisiin palveluihin tietoyhteiskunnassa haastaa kehittämään sekä sosiaalityön palvelujärjestelmää että tutkimusstrategioita. Tutkimuskysymys kuuluu, voisiko kokeileminen menetelmänä tarjota sosiaalipalveluiden kehittämiseen jotakin. (Muurinen & Lovio 2015.)

Tavoitteena oli kuvata kokeilujen tekemistä metodina sekä sen eri vaiheita sosiaalityön suomalaisessa kehittämisympäristössä. Tutkimuksessa kuvattiin ensin sosiaalityön tutkimuksen alkuperän ja pragmatismien filosofian yhteyttä kokeilujen tekemiseen metodina. Kokeiluihin vaikuttaneita tekijöitä ja kokeilumenetelmän eri vaiheita tarkastellaan empiirisen aineiston analyysin avulla. Lopuksi pohdittiin vielä kokeilujen tekemisen menetelmää sosiaalipalveluiden käytäntötutkimuksessa. (Muurinen & Lovio 2015.)

Tutkimukseen osallistuneille työntekijöille tehtiin ryhmähaastatteluita, yksilöhaastattelu sekä haastattelu kahdelle johtavalle sosiaalityöntekijälle. Analyysi muodostettiin litteroidusta aineistosta, jossa oli pelkistettyinä tutkimuskysymysten kannalta tärkeät ilmaukset, joista muodostettiin vielä alaluokat. Alaluokista ryhmiteltiin pääluokat, jotka olivat toimijaverkkoteorian mukaan johdettuja, kyseessä oli siten teoriaohjautuva sisällönanalyysi. (Muurinen & Lovio 2015.)

Kun käytetään kokeiluja metodina, kannattaa mittarien, tutkimuksen tavoitteen ja tutkimusasetelman määrittämiseen kiinnittää erityistä huomiota. Kun muodostetaan tutkimusasetelmaa, on hyvä miettiä kaksi paikkaa, joissa kokeiluja voidaan tehdä. Eettisten kysymysten erityinen pohdinta

keräämismenetelmien osalta on tärkeää silloin, kun kaikki osapuolet eivät ole tietoisia tutkimuksesta ja mukana prosessissa. (Muurinen & Lovio 2015.) Tämä tutkimus oli hyvin jäsenelty, erityisesti tutkimuksen eri vaiheet. Siksi se oli helppolukuinen ja miellyttävä seurata.

Muotoile Suomi -ohjelman väliarviointi

Muotoiluosaamisen hyödyntäminen on kasvanut erityisesti valtionhallinnossa ja edelläkävijäkunnissa. Se ei kuitenkaan ole edennyt strategisessa päätöksenteossa niin julkisella sektorilla kuin yrityksissäkään. Tässä arvioinnissa ei ole varsinaisia tutkimuskysymyksiä. Tavoitteena oli kuitenkin arvioida, kuinka Muotoile Suomi -ohjelma on vaikuttanut yrityksissä ja julkisella sektorilla muotoiluosaamisen vahvistamiseen sekä hyödyntämiseen. (Oosi, Keinänen, Rausmaa & Pitkänen 2017.)

Arvioinnissa hyödynnettiin sekä määrällisiä laadullisia menetelmiä, mutta painotus oli laadullisissa menetelmissä laajojen haastattelukierrosten vuoksi. Sidosryhmähaastatteluja suoritettiin puhelimitse lähes sata, mutta haastateltiin kasvokkain. LinkedIn joukkokeskustelujen kautta kerättiin kansainvälisiä ja ajankohtaisia näkökulmia. Osana väliarviointia tehtiin myös sähköiset kyselyt rahoittajille ja yrityspalveluille sekä kuntakysely. Kerätty aineisto on kuvattu tarkasti, mutta itse analyysiin liittyvää kuvausta ei arvioinnissa ole. (Oosi ym. 2017.)

Tutkijat arvioivat, että tulokset eivät soveltuisi tilastolliseen analyysiin, sillä vastaajien määrä oli matala. Runsaat avovastaukset rikastuttavat kuitenkin muuta laadullista aineistoa ja heijastavat sidosryhmien näkemyksiä. (Oosi ym. 2017.) Julkaisussa on kuvattu paljon muotoilun historiaa ja taustoitus on muutenkin huolellisesti tehty.

2.2 Tutkimusmenetelmät

2.2.1 Kysely

Kyselytutkimuksen etuna voidaan pitää sen avulla kerättävää laajaa tutkimusaineistoa, tutkimukseen saatavaa osallistujamäärää ja sen monipuolisuutta kysymysten suhteen. Kyselylomake on välineenä tehokas,

sillä se säästää tutkijan vaivannäköä ja aikaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 184.) Avoimet kysymykset eivät sido vastaajaa valmiiksi annettuihin vaihtoehtoihin, vaan mahdollistavat hänen todellisen mielipiteensä ilmaisun. Avoimet kysymykset ovat kuitenkin työläämpiä, koska aineisto on sisällöltään monimuotoisempaa ja vaikeampaa tulkita. (Hirsjärvi ym. 2004, 190.)

Kyselyn laadinnan tarkkoja sääntöjä on vaikea antaa. Kyselyn laadinnassa onnistuneen lomakkeen valmisteluun vaikuttavat esimerkiksi persoonalliset kokemuksista sekä monenlaiset tiedot. (Hirsjärvi ym. 2004, 191.) Joka tapauksessa kysymysten asettelussa harjaantuu, mitä enemmän kyselyjä ja kysymysten asetteluja tekee.

2.2.2 Ryhmäkeskustelu

Ryhmäkeskustelulla tarkoitetaan järjestettyä keskustelutilaisuutta, johon joukko ihmisiä on kutsuttu keskustelemaan fokusoidusti, mutta vapaamuotoisesti tietyksi ajaksi ja tietystä aiheesta (Valtonen 2005, 223). Ryhmäkeskustelu, verrattuna haastatteluun, tuottaa aivan erilaista tutkimusaineistoa. Osallistujat soveltavat varsinkin luonnollisessa ryhmässä keskusteluun arkielämästäkin tuttua ryhmän vuorovaikutuksen kontekstia. Keskustelussa korostuu yhteiset asiat ryhmän jäsenenä, kun henkilökohtaiset tunteukset ja yksilölliset ominaisuudet väistyvät. Keskustelussa ei ole vain kysymyksiä ja vastauksia, vaan tutkija jää ajoittain kuuntelemaan jäsenten pohdintaa. (Alasuutari 2011.)

Ryhmäkeskustelun metodissa keskeistä on fasilitaattorin läsnäolo ja rooli. Hänellä on tehtävänään virittää otollinen ilmapiiri, rohkaista osallistujia keskustelussa ja ohjata keskustelua tavoitteiden mukaisesti.

Ryhmäkeskustelun ja -haastattelun ero on vuorovaikutuksen luonteessa. Ryhmäkeskustelun fasilitaattori pyrkii luomaan vuorovaikutusta osallistujien välille. Hän tavallaan tarjoilee teemoja, jotka ovat tutkimuksen kohteena, osallistujien kommentoitaviksi ja keskusteltaviksi. Ryhmäkeskustelujen yksi yleisimmistä käyttötavoista on erilaisten uutuuskonseptien ja innovaatioiden tuottaminen ja arvioiminen. Vuorovaikutukseen perustuva ryhmän tuotos tai aineisto hyödyntää ryhmän luovaa potentiaalia. Toimiakseen ihanteellisesti ryhmä tarvitsee yhteisen tavoitteen sekä tehtävän. (Valtonen 2005, 223–229.)

2.2.3 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen on tärkeä osa palvelumuotoilua, mutta myös toisin päin. Palvelumuotoilussa palvelun eri sidosryhmien osallistaminen on palvelun kehittämisessä keskeisessä osassa. Ihminen on palvelun keskiössä, sillä palvelun käyttäjänä hän on oman toimintansa ja elämänsä asiantuntija. (Tuulaniemi 2019, 116.) Käyttäjän ja sidosryhmien kanssa tehtävä yhteiskehittäminen on yhteistyönä tavoitteellista. Sillä voidaan kehittää palveluita, strategiaa tai vaikka toimintatapoja. (Kähkönen & Villa 2023.)

Ihmisten välistä tavoitteellista yhteistyötä, jota voi tukea ja edistää monella tavalla, kutsutaan yhteiskehittämiseksi (Turun yliopisto 2016). Siinä hyödynnetään helppoja, kustannuksiltaan edullisia ja nopeita kokeiluja. Kokeileva kehittäminen tarkoittaa tosielämän havaintoihin perustuvaa systemaattista lähestymistapaa kehitysprojekteihin ja innovatiivisiin hankkeisiin. Kehittämisen, kokeilun ja arvioinnin kautta edetään iteratiivisesti yhteistyössä. Iteratiivisuuden vuoksi vaiheet toistuvat erilaisessa järjestyksessä ja ovat osaksi päällekkäisiä. (Hagman, Hirvikoski, Wollstén & Äyväri 2018, 5–6.)

Yhteiskehittäminen on mahdollista missä tahansa virtuaalisessa tai fyysisessä yhteisössä. Elinkeinoelämässä kilpailu on luonut painetta yhä tiiviimmälle palvelujen kehittämiselle ottamalla mukaan asiakkaat, henkilöstö ja sidosryhmät. Yhteiskehittäminen muuttuu vähä vähältä kilpailuetua tuovasta tekijästä menestymisen perusedellytykseksi. Yhteiskehittämisen tapa ei kuitenkaan ole yhdentekevä. (Turun yliopisto 2016.)

3 ONNISTUNEEN JÄRJESTÖYHTEISTYÖN VÄLINEITÄ

3.1 Järjestöyhteistyö hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvää toimintaa ja palveluja järjestävät eri toimijat, kuten järjestöt ja kunnat sekä esimerkiksi oppilaitokset ja seurakunnat (Hakamäki, Nick, Valli & Kuitunen-Kaija 2024, 18).

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on laaja-alaista, kaikkia hallinnon aloja koskevaa vaikuttamista. Sen tarkoituksena on lisätä ja ylläpitää terveyttä ja toimintakykyä sekä vähentää väestöryhmien välisiä terveyseroja ja vähentää

terveysongelmia. Siihen sisältyy myös tietoinen vaikuttaminen terveyden ja hyvinvoinnin taustatekijöihin, kuten elämänhallintaan ja elintapoihin, elinoloihin ja -ympäristöön sekä palvelujen saatavuuteen ja toimivuuteen. (Soste 2021.)

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä järjestötoimijat ovat keskeisessä roolissa. Vapaamuotoinen kansalaistoiminta sekä järjestöt liittyvät hyvinvointia ja terveyttä edistävään työhön vahvasti, sillä ne tuottavat hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa tai palveluja. Sen lisäksi järjestötoiminta edistää ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Järjestöjen toiminnan kautta asukkaitten on mahdollista osallistua erilaisiin harrastuksiin ja yhteiskunnan toimintaan. Järjestötoiminnalla tavoitetaan myös ihmisiä, jotka eivät muuten tule kuulluiksi. Toimintaa järjestetään sekä kaupungeissa että maaseudulla. Ihmisten hyvinvointi, osallisuus, terveys ja turvallisuuden tunne kasvavat järjestötoiminnan myötä. (Hakamäki ym. 2024, 18.)

Ihmisten hyvinvointiin ja terveyden edistämiseen on investoitava eriarvoisuuden kaventamiseksi. Toiminta tulisi kohdentaa siten, että tukea saavat sitä eniten tarvitsevat ja että valittu kohderyhmä todella tavoitetaan toiminnalla. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisellä on taipumus lisätä eriarvoisuutta, jos tähän ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Silloin ne, joilla on kiinnostusta ja voimavaroja huolehtia itsestään, hyötyvät yleisesti kaikille suunnatusta toiminnasta muita enemmän. (Soste 2021.)

Maakuntien näkökulmasta järjestöjen toiminta on voimavara, joka tulisi varmistaa toimivilla järjestöyhteistyön rakenteilla. Järjestöjen rahoitus tulee usein hankkeista, ja silloin toimintojen jatkuvuus on epävarmaa. Pitkäjänteisen kehittämistyön haasteina ovat henkilöstöresurssit ja rahoitus.

Järjestötoimintaa saatetaan mahdollistaa suureksi osaksi tai kokonaan vapaaehtoistoimijoiden työpanoksella. Monet järjestöt haluaisivat olla mukana yhteistyöverkostojen toiminnassa, mutta käytännössä resurssit voivat olla niin pienet, että se ei ole mahdollista. Merkittävää vastuuta yksin järjestöille ei voi säilyttää, vaan järjestöyhteistyölle tulee varata riittävät resurssit niin hyvinvointialueilla kuin kansallisesti. (Hakamäki ym. 2024, 19.)

Vuosikymmeniä kunnan toiminnan keskiössä olleiden sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämismäärä siirtyi sote-uudistuksen myötä uusille

hyvinvointialueille. Iso muutos haastaa tarkastelemaan kunnan tehtävää ja olemusta uudelleen. Toimintaympäristön muutos haastaa myös järjestöt, sillä yhteistyö näiden kolmen välillä täytyy rakentaa uudelta pohjalta.

Tulevaisuudessa osa järjestöistä voi toimia lähellä hyvinvointialueen palvelurakenteita ja osa taas toimii kunnissa, jotkut toimivat molemmissa. Kunnan hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen tehtävä korostuu entisestään, mutta eri tavalla kuin aiemmin. Entisten sisältöjen lisäksi tärkeitä näkökulmia ovat muun muassa toimeentulo ja työllisyys sekä asuinympäristö, jossa kunnan yhdyskuntasuunnittelulla ja teknisellä toimella on merkittävä rooli. Hyvinvointitehtävään voidaan lisäksi katsoa kytkeytyvän toimenpiteet liittyen ihmisten yhteisöllisyyden ja osallisuuden vahvistamiseen. (Soste 2021.)

Järjestöjen vahvuus on vankka kokemus jäsenien tukemisessa ja edunvalvonnassa. Järjestöjen kautta on mahdollista tuoda käyttäjien ääni kuuluviin erityisesti palveluiden kehittämisessä. Jotta järjestötyö nivoutuisi osaksi kuntien ja hyvinvointialueiden toimintaa, järjestöjen on tärkeää tuoda esiin niiden roolia, tunnettuutta ja näkyvyyttä hyvinvoinnin ja terveyden edistäjinä. (Soste 2021.) Kuntaliiton (2018, 25) mukaan yhtenä hyvänä käytäntönä voidaan pitää järjestöneuvottelukuntaa. Se on toimintamalli, joka edistää sekä järjestöjen ja julkisen sektorin että järjestöjen keskinäistä yhteistyötä. Järjestöneuvottelukunta tukee järjestökentän osallisuutta maakunnallisessa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työssä ja toimii järjestökentän äänenä. Ne ovat maakunnassa virallisten neuvottelukuntien asemassa.

Kuntaliiton (2018, 21) kartoituksen mukaan maakunnallisia järjestöneuvottelukuntia on perustettu useissa maakunnissa jo vuodesta 2008 lähtien. Silloin perustettiin Pohjois-Karjalan Järjestöasiain neuvottelukunta JANE, joka toimii edelleen järjestökentän asiantuntijana, vaikuttajana, viestijänä ja kouluttajana. JANE vie yhdistysten viestiä eteenpäin tarjoamalla yhdistysten asiantuntemuksen maakunnan kehittämistyön tueksi. Se saa yhdistykset kohtaamaan parantaen yhdistysten toimintaedellytyksiä ja synnyttää uusia yhteistyön muotoja. JANE luo uusia mahdollisuuksia osallistumiselle ja tekee yhdistysten toimintaa ja vaikuttavuutta näkyväksi. (Pohjois-Karjalan järjestöasiain neuvottelukunta 2021.) Neuvottelukuntien kautta järjestöt ja yhdistykset voivat viedä yhteisiä asioita eteenpäin

vaikuttamalla maakunnalliseen ja kunnalliseen päätöksentekoon (Kuntaliitto 2018, 21).

3.2 Verkosto

Verkosto on keskenään yhteistyössä olevien toimijoiden muodostama kokonaisuus (Valtiovarainministeriö 2023, 199). Verkostoissa korostuu ihmisten keskinäinen toimeen tuleminen ja tiedon jakaminen toisilleen. Verkosto-osaamisessa painotetaan yleisesti luovuuden ja tehokkuuden lisäämistä, yhdessä oppimista sekä yhteistyön merkitystä. (Koskela, Koskinen & Lankinen 2007, 90.) Eriksson (2015, 7) painottaa lisäksi, että kiinteiden rakenteiden, organisaatioiden tai instituutioiden lisäksi huomiota kiinnitettäisiin yhteyksien muodostamiseen ja niiden suhteiden kenttiin, joissa nämä rakenteet ilmenevät.

Järvensivun (2019, 28) mukaan verkoston itseohjautuvuus tai ohjaaminen laitetaan usein vastakkain ominaisuuksina tai tahtotiloina. Ei ole kuitenkaan järkevää miettiä, kumpi on tärkeämpää, sillä tilanteet vaihtelevat. Olennaisempaa on tunnistaa verkoston arjessa sen tarpeet ja pohtia yhdessä, minkälaista johtamista milloinkin kaivataan. Toimijat eivät koskaan kytkeydy toisiinsa itsestään, vaan ne tarvitsevat aina jonkin välittäjän (Kullman & Pyyhtinen 2015, 115.)

Osaamisloukkamus verkostossa perustuu siihen, että osapuolet voivat olla varmoja toistensa kyvystä toteuttaa oma osansa kokonaisuudesta tai että heillä ylipäättään on sellaista tietoa, taitoa, kokemusta ja näkemystä, joka on kiinnostavaa muiden näkökulmasta. Aikaisemmat onnistuneet ja positiiviset kokemukset osapuolten kesken rakentavat luottamusta, ja sitä kautta on mahdollista saavuttaa yhteisiä arvoja ja sopia toimintatapoja, joiden avulla kumppanuutta voidaan syventää edelleen. (Koskela ym. 2007, 123.) Verkostot muodostavat sisäiselle motivaatiolle rehevän kasvualustan, koska kyse on itselle merkityksellisestä kytkeytymisestä itsenäisten toimijoiden välillä. (Järvensivu 2019, 100.)

Järvensivun (2019, 99) kokemuksen ja tutkimuksen mukaan verkostoon sitoutumisella on neljä ulottuvuutta. Ensinnäkin toimijan on haluttava jatkuvasti

tehdä lupauksia ja toiseksi on huomioitava toimijan osaaminen ja kyvyt lupauksista kiinni pitämiseksi. Kolmanneksi sitoutumisen ulottuvuudeksi kuvataan rakenteelliset tekijät, jotka ovat toimijasta riippumattomia. Ne joko mahdollistavat tai estävät lupauksen tekemistä. Neljäs elementti sitoutumiseen liittyen on lupauksista kiinni pitäminen.

3.3 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on kommunikaatiota kahden tai useamman henkilön välillä. Siinä mukana olevat osapuolet reagoivat toistensa viesteihin, ovat aloitteellisia ja kokevat yhteyttä toisiinsa. Yksi perustarpeistamme on kokea olevamme merkityksellinen ryhmän jäsen siinä viiteryhmissä, jossa kulloinkin toimimme. Tämä merkityksellisyyden tunne syntyy nimenomaan rakentavassa vuorovaikutuksessa, kun koemme tulevamme nähdyksi, kuulluksi ja hyväksytyksi toisten taholta. (Routarinne 2022, 232.)

Työn arjessa tapahtuva epämuodollinen vuorovaikutus on Kansosen (2016, 19) mukaan tärkein viestinnän esiintymismuoto. Kykyä olla vuorovaikutuksessa ja läsnä ei voi ulkoistaa. Vuorovaikutus vaatii läsnäoloa. Se tarkoittaa, että keskityt vain siihen, mitä olet tekemässä. (Lammi 2015, 153.) Hyvä kommunikaatio lisää motivaatiota, luovuutta ja tuottavuutta. Huono kommunikaatio latistaa tunnelmaa, ja pahimmillaan se lamaannuttaa kaiken tekemisen ja luovuuden. (Rantanen 2016, 58.)

Puroila (2010, 144) kertoo, että aina vuorovaikutustilanteissa ollessamme tulkitsemme toisia ja olemme itse tulkinnan kohteina. Vuorovaikutuksen lukutaito mahdollistaa sen, että kykenemme ymmärtämään toisen osapuolen viestin hänen tarkoittamallaan tavalla. Osaamme arvioida, mitä vuorovaikutuskumppanimme tarkoittaa, onko hän tosissaan ja sisältykö hänen puheeseensa ivaa tai huumoria. Hyvän ja onnistuneen vuorovaikutuksen edellytys on turvallisuuden tunne ja luottamus. Oma asenne vaikuttaa eniten muihin ja siihen, miten suhtautuu epäonnistumiseen. Keskittymällä enemmän muihin ja vähemmän itseän luodaan sallivaa ja hyväksyvää ilmapiiriä. Virheet ja vahingot salliva yhteisö vähentää sairauspoissaoloja ja lisää kollektiivista luovuutta. (Rantanen, 2016, 62.) Heikkosidoksiset verkostot ajautuvat helposti sisäisiin erimielisyyksiin ilman

luottamusta. Luottamus on kuin öljy yhteistyön rattaissa, sen puuttuminen lisää kitkaa ja rikkoutumisen riskiä. (Hakanen, Heinonen & Sipilä 2007, 70.)

Järvensivun (2019, 170) mukaan verkoston kannattaa laatia itselleen kysymyksiä arviointia varten. Onko verkosto saavuttanut tavoitteensa? Onko verkoston jäsenet kehittyneet omassa työssään ja osaamisessaan haluamallaan tavalla? Onko verkosto saavuttanut tavoittelemansa vaikutukset? Onko verkosto kasvattanut vaikutuspiiriään tavoitteidensa mukaisesti?

3.4 Viestintä

Osmo A. Wiio (1968, 30) kirjoitti jo vuonna 1968, että viestintä eli kommunikaatio tarkoittaa informaatioiden vaihdantaa vastaanottajan ja lähettäjän välillä. Viestintä on tyypillistä ihmisten käyttäytymistä, se on monimutkainen ja monivaiheinen tapahtuma, jota on vaikea sovittaa yksinkertaisiin kaavoihin.

Käsitykset viestinnästä ovat maailman muuttuessa eläneet radikaalisti. Ulkoisen ja sisäisen viestinnän raja on veteen piirretty viiva ja puhutaankin mieluummin verkostoissa viestimisestä. Siellä muodostetaan hiljaisesta tiedosta näkyvää. Asiantuntijoiden toimintaympäristöjen tiimityö korostuu entisestään ja asiantuntijuudesta tulee verkostoitunutta ja kollektiivista. (Varhelahti & Mikkilä-Erdmann 2016, 163.)

Niemen, Nietosvuoren ja Virikon (2006, 237) mukaan viestinnän yhtenä tehtävänä on muodostaa laaja vuorovaikutusverkosto. Tänä päivänä sosiaalisten verkostojen luominen sekä ylläpito tapahtuu lähes kokonaan tietoverkoissa. Samalla käydään keskustelua tietoverkkojen merkityksestä vuorovaikutuksen välineenä ihmisten välillä. Viestinnän määrä ja tiheys ovat lisääntyneet paljon tietoverkkojen aikakaudella, eikä se voi olla vaikuttamatta ihmisten päivittäiseen käyttäytymiseen. (Koskela ym. 2007, 124.)

Viestintä on prosessi, jonka osapuolina on viestin vastaanottaja ja lähettäjä. Yksi tai useampi ihminen on sekä vastaanottajan että lähettäjän roolissa. Roolit vaihtelevat, sillä viestintä on vuorovaikutusta: viestin vastaanottajasta

tulee lähettäjä ja päinvastoin. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 12) Viestintä ei ole niin suoraviivaista kuin haluaisimme. Vaikka yritämme saada viestin perille, ei odottamaamme vaikutusta aina tapahdu. Se voi johtua mistä tahansa. Viesti ei ole välttämättä teknisesti saavuttanut odotettuja vastaanottajia. Jos se olisikin saavuttanut yleisönsä, ymmärtävätkö vastaanottajat, mistä siinä on kysymys? Aina ei edes jakseta paneutua, jos aihe ei kiinnosta. Viestin lähettävä organisaatio tai tahokin voi vaikuttaa siihen, että viestit eivät kiinnosta. Joskus viestiä ei yksinkertaisesti haluta kuulla ja se vain tietoisesti torjutaan. (Juholin 2007, 36.)

Nurmilaakso (2017, 76) tähdentää viestinnän olevan yhteisöjen ja yritysten toiminnalle välttämätöntä, sillä se on suhteiden rakentamista ja ylläpitämistä tärkeiden yleisöjen ja sidosryhmien kanssa. Yhteistyö ja hyvät suhteet hyödyttävät sekä yhteisöä että sen yleisöä. Toimiva viestintä vaikuttaa mehenkeen, työhyvinvointiin ja jatkuvaan uudistumiseen, sillä se luo yhteisöllisyyttä. Viestintä on tavoitteellisesti rakennettua ja kokonaisvaltaista vuorovaikutusta, yhteydenpitoa ja tiedottamista, joten hyvin suunniteltuna se toimii koko organisaation perustana ja luo mielikuvan luotettavasta ja laadukkaasta yhteisöstä. Viestintä vahvistaa hyvää työskentelyilmapiiriä ja sitoutumista organisaatioon, kun se on suunnitelmallista ja hyvin johdettua. (Niemi ym. 2006, 237–238.)

Jokainen viestintätilanne on ainutkertainen, siksi kannattaa kohdentaa asiaa ja puhua juuri senkertaisille kuulijoille. Kohderyhmä ja sen toiminnan tavoite vaikuttavat viestimme sisältöön ja muotoon eli siihen, miten esitämme asiamme ja mitä sanomme. Valitsemme myös sopivan viestintätavan sen perusteella, miksi ja kenelle viestimme. Mitä onnistuneemmin puhuttelemmme kuulijaa ja lukijaa, sitä varmemmin he kuuntelevat meitä. Myös kymmenet muut viestit ja tarinat kilpailevat heidän huomiostaan. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 3–12.)

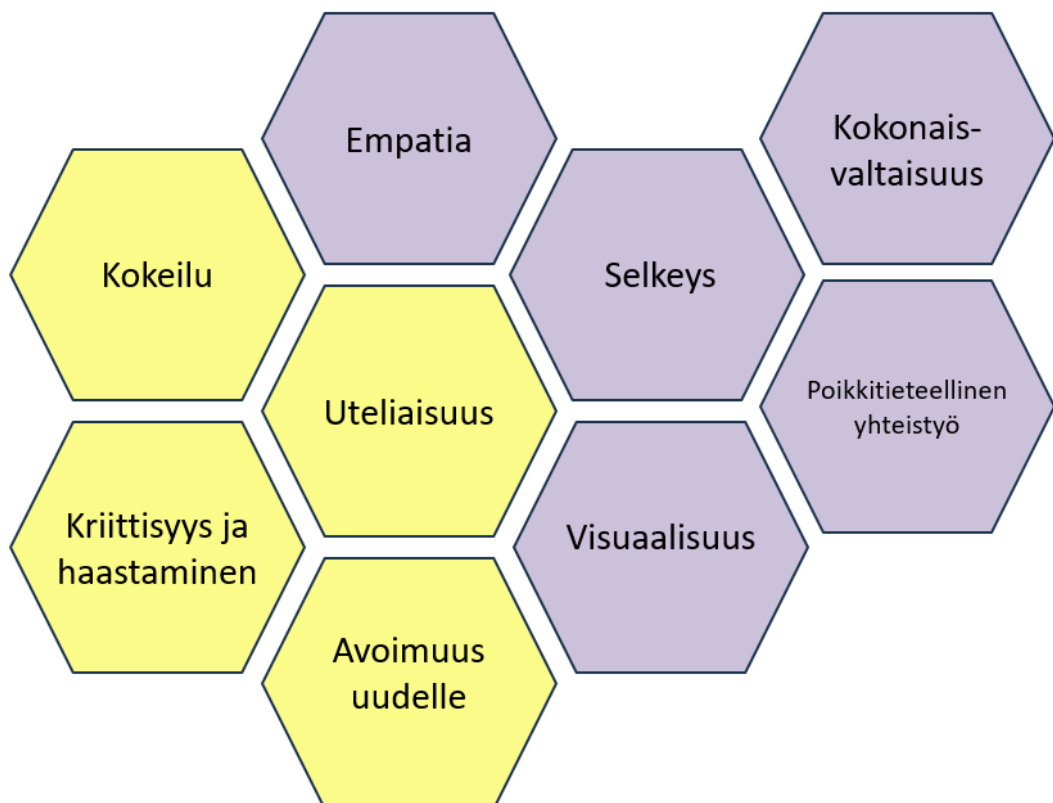
Viestinnällä voi myös vaikuttaa. Se on prosessi, jolla pyritään henkilön tai ryhmän mielipiteiden, asenteiden tai käyttäytymisen muuttumiseen. Vaikuttamisen tavoitteena on aktivoida toinen osapuoli ottamaan kantaa, tekemään jotakin tai pohtimaan asiaa. Kun puhuja tai kirjoittaja osaavat asettua kuulijan tai lukijan asemaan, muutoksen halu syntyy parhaiten.

Vaikuttavan viestinnän tavoitteet voidaan jakaa kolmeen ryhmään: aktivoivaan, vahvistavaan ja asenteita muuttavaan vaikuttamiseen. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 12–42.)

4 PALVELUMUOTOILUN KÄYTTÖ JÄRJESTÖYHTEISTYÖN KONSEPTOINNISSA

4.1 Muotoiluajattelu eli design thinking

Muotoilun voi ymmärtää ajattelutapana tai tavoitteellisena ongelmanratkaisukeinona, kun halutaan tuottaa mahdollisimman hyvä käyttäjäkokemus. Se hyödyntää muotoilijoiden herkkyyttä ja erilaisia metodeja yhdistääkseen teknologiset mahdollisuudet ja ihmisten tarpeet niin, että ne voidaan muuntaa strategian avulla uusiksi mahdollisuuksiksi ja lisäarvoksi asiakkaalle. (Maula & Maula 2019, 20–21.) Muotoiluajattelulla on tiettyjä keskeisiä periaatteita (kuva 5).



Kuva 5. Muotoiluajattelun keskeiset periaatteet (Maula & Maula 2019, s 22)

Miettinen (2016, 27) kuvaa muotoiluajattelijoiden kykyä kokea empatiaa ja havaita asioita, joihin muut eivät kiinnitä huomiota. He voivat valjastaa näitä tunteuksia käytäntöön luovuuden ja innovaation kautta. Muotoiluajattelijat luovat parempia, uudenlaisia ratkaisuja. He haluavat tarttua haasteisiin optimistisesti, kyseenalaistaa ja tutkia rajoituksia. Muotoiluajattelussa ei ole uusia osa-alueita. Aiemmin on pohdittu asiakkaan tarpeita, eikä käytännön menetelmissä tai eri toimintojen välisessä yhteistyössä ole mitään ennen näkemätöntä. Kokonaisvaltainen lähestymistapa ongelmanratkaisuun saattaa olla kuitenkin monille uutta. Miten muotoiluajattelu yhdistää tuottavasti eri osa-alueet ja vaiheet. (Maula & Maula 2019, 22.)

Miettinen (2016, 27) kertoo muotoiluajattelun tekevän uusia havaintoja ja löytöjä luovan ihmiskeskeisen suunnittelun prosessin avulla. Jos palveluntarjoaja pystyy luomaan tunnesiteen asiakkaaseen ja sen seurauksena loistavan asiakaskokemuksen, menestys seuraa usein perässä. Erinomainen asiakas- tai käyttäjäkokemus on keskiössä. Palvelut, prosessit ja organisaatio muokataan tämän kokemuksen mahdollistamiseksi, eikä toisin päin. Muotoiluajattelua hyödynnetään myös esimerkiksi organisaatioiden ja sidosryhmien yhteistyön järjestämisessä. (Maula & Maula 2019, 23.)

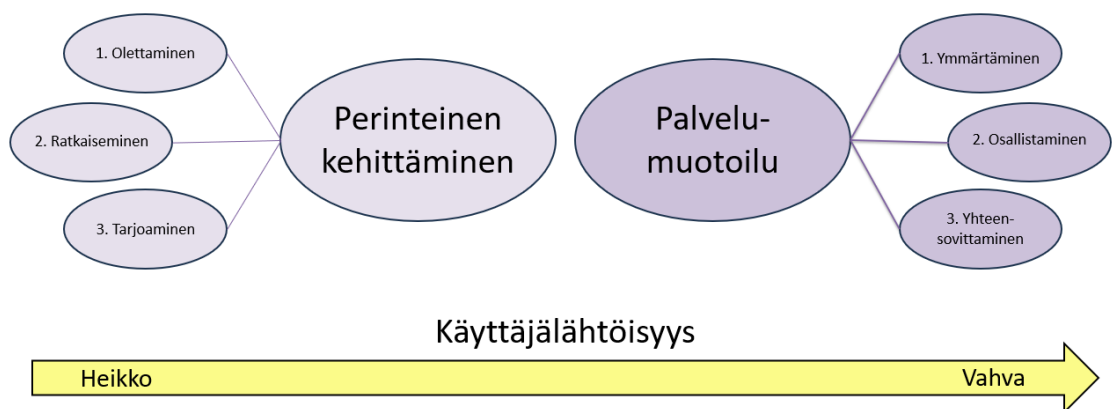
4.2 Palvelumuotoilu

Sekä Koivisto (2016, 43) että Tuulaniemi (2011, 28) kuvaavat palveluiden olevan ajassa vuorovaikutteisesti tapahtuvia ja aineettomia prosesseja, jonka takia niiden suunnittelu on haasteellista. Palveluita tuotetaan samanaikaisesti kuin niitä kulutetaan, toisin kuin tavaroita. Palvelu tarvitsee sekä asiakkaan että palveluntarjoajan toteutuakseen. Käyttäjä osallistuu palvelutapahtuman syntymiseen, siksi palvelu on aina vuorovaikutteista. Vaikka palvelu on luonteeltaan vuorovaikutteinen tapahtumasarja, mikä tahansa ihmisten välinen vuorovaikutus ei ole silti palvelua. Palvelun tarkoitus on tuottaa hyötyä ja lisäarvoa käyttäjälle, siksi käyttäjä arvioi lopulta palvelun arvon. (Pohjantaival 2022, 19–27.) Tuulaniemi (2011, 24) tarkentaa, että palvelumuotoilu on vain tapa yhdistellä vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu elää jatkuvassa kehittämisen tilassa, kuten se itse opettaa.

Koiviston (2019, 34) mukaan palvelumuotoilu on muotoilun osaamisala, joka on erikoistunut palvelujen ihmislähtöiseen kehittämiseen muotoiluajattelun avulla. Muotoilun toiminta-alue laajenee sen avulla tuotokeskeisyydestä kokonaisvaltaisten systeemien sekä ajassa tapahtuvien prosessien ja kokemusten kehittämiseen. Palvelun aineettomat osat tehdään näkyviksi hahmomalleilla ja visualisoinneilla. (Tuulaniemi 2011, 24.)

Palvelumuotoilu huomioi inhimillisen toiminnan, tunteet, tarpeet, motiivit ja niiden kokonaisvaltaisen ymmärtämisen. Uudet palveluinnovaatiot muotoillaan asiakasymmärryksen pohjalta. Palvelumuotoilun avulla saadaan palveluorganisaatio muotoiltua käyttäjäkokemusten ja palvelun käyttäjien vuorovaikutuksen ympärille. Palvelumuotoilijat keskittyvät ihmisten kokemuksiin organisaatioiden tarjoamista palveluista. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2016, 13, 30.) Tuulaniemi (2011, 26) muistuttaa palvelukokemuksen olevan subjektiivinen ja jokaiselle ihmiselle oma, sitä ei voi suunnitella. Siksi tavoitteena on optimoida käyttäjän palvelukokemus palveluja muotoilemalla.

Tuotekehityksen prosessin painopiste on palvelumuotoilun avulla siirtynyt asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta uusien ideoiden muokkaamiseen. Ideoiden visualisoinnin, kuvakertomuksien tai piirrosten avulla palvelun käyttäjien on helppo nähdä, mitä palvelu pitää sisällään. (Miettinen ym. 2016, 21.) Käyttäjälähtöisyys toteutuu palvelumuotoilussa merkittävästi eri tavalla kuin perinteisessä kehittämisessä (kuva 6).

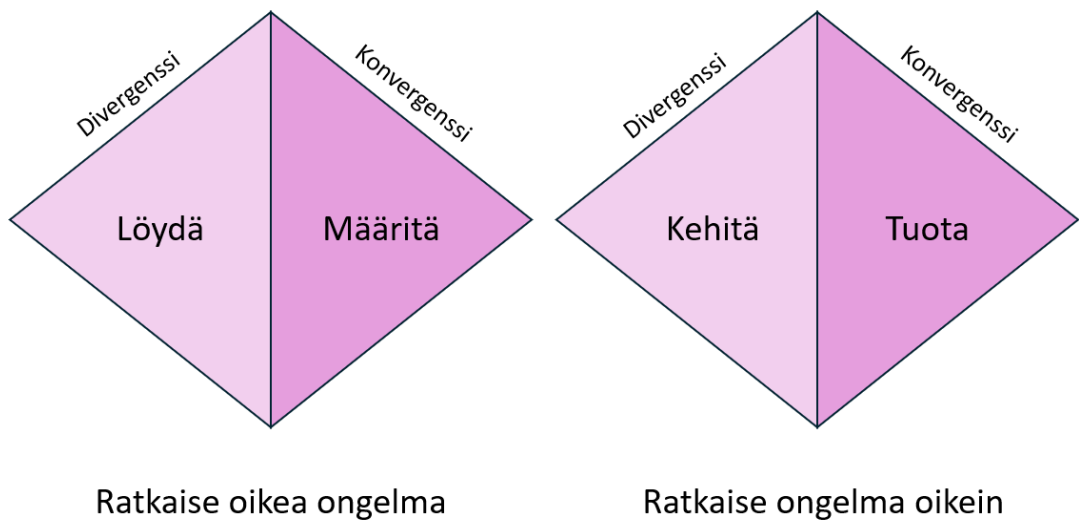


Kuva 6. Perinteinen kehittäminen vs. palvelumuotoilu (mukaillen Koivisto 2019, 48)

Palvelumuotoilun avulla käyttäjälle muotoillaan palvelukokemus, joka on tämän toiveiden ja tarpeiden mukainen. Myös palvelun järjestäjän näkökulma huomioidaan. Tavoitteena on kokonaisuus, joka on palvelun järjestäjän näkökulmasta tunnistettava ja tehokas sekä käyttäjän näkökulmasta käytettävä ja haluttu. Toimeksiannon mukaan palvelumuotoilu voi olla joko palvelujen kehittämistä tai uusien palveluiden suunnittelua. Palvelumuotoilijat luovat vaihtoehtoisia versioita tulevasta palvelusta hyödyntämällä työssään useita eri menetelmiä. (Miettinen 2016, 31.)

4.3 Tuplatimantti

Design Councilin (2024a) vuonna 2005 lanseeraamaa tuplatimantti-mallia (kuva 7), The "Double Diamond" process, käytetään usein esittämään palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun prosessia. Tuplatimantti-malli luotiin vastaamaan yksinkertaiseen kysymykseen, mutta sen vaikutus on ollut kauaskantoinen. Sillä haluttiin selventää muotoiluprosessia yleisölle, joka koostui esimerkiksi päättäjistä, johtajista ja kouluttajista. Muotoilumaailma otti kuitenkin mallin omakseen ja sitä käytetään laajalti edelleen.



Kuva 7. Design Councilin tuplatimantti-malli (Koivisto 2019, 43)

Siinä on kuvattuna kaksi toisiaan seuraavaa timanttia eli vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan ratkaistava ongelma. Se on luonteeltaan analyyttinen ja tutkimuksellinen vaihe. Vaihetta voisi kuvailla lauseella "Ratkaise oikea ongelma". Toisessa vaiheessa kehitetään ratkaisu,

jonka aikana parhaiten soveltuva ratkaisu löydetään aiemmin tunnistettuun ongelmaan. Tämä vaihe prosessista on enemmän luova ja innovatiivisuuteen perustuva. Vaihetta voisi kuvailla sanoilla ”Ratkaise ongelma oikein”. (Koivisto 2019, 42–43.)

Tuplatimantin prosessista voi tunnistaa neljä osiota: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Löytäminen ja määrittäminen kuuluvat ongelman tunnistamisen vaiheeseen, kun taas kehittäminen ja tuottaminen kuuluvat ratkaisun löytämisen vaiheeseen. Divergentti ja konvergentti ajattelutapa vuorottelevat tuplatimantti-prosessissa. Löytäminen ja kehittäminen ovat divergenttejä eli luovia vaiheita, kun taas määrittäminen ja tuottaminen ovat vaiheina luonteeltaan konvergentteja eli rajaavia. (Koivisto 2019, 43.)

Löydä

Käyttäjien tarpeista, palveluntarjoajan tavoitteista ja reunaehdoista kerätään tietoa. Käyttäjien motiivit, unelmat ja käyttäytyminen sekä toiminnan sosiaalinen ja kulttuurinen konteksti ovat erityisinä mielenkiinnon kohteina. Tiedonkeruussa hyödynnetään laadullisen tutkimuksen menetelmiä. (Koivisto 2019, 44.)

Määritä

Analysoidaan ja tulkitaan kerätty tieto käyttäjäymmärrykseksi. Vaiheen lopputuloksena tulisi muodostaa määritetty mahdollisuus tai ongelma, johon ryhdytään etsimään ratkaisua. Tuotoksena voi olla myös ymmärrys käyttäjien käyttäytymismalleista tai tarpeista, mahdollisesti kehitettävän ratkaisun vaatimusten määrittelyt. Käyttäjätarpeisiin perustuva analyysi nostaa esiin kiinnostavia löydöksiä. Kiteytetään syntynyt ymmärrys helposti ymmärrettävään muotoon, esimerkiksi palvelupoluiksi, käyttäjäprofileiksi tai suunnitteluvetureiksi. (Koivisto 2019, 45.)

Kehitä

Ideoidaan vaihtoehtoisia konsepteja tai ratkaisumalleja tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen. Hyödynnetään ideoinnin apuna ymmärrystä

käyttäjätarpeista ja erilaisia ideointimenetelmiä. Ratkaisuja voidaan myös yhteiskehittää työpajoissa käyttäjien, henkilökunnan ja muiden sidosryhmien kanssa. Osallistujien esittämä kritiikki ja luovat parannusehdotukset kannattaa hyödyntää. (Koivisto 2019, 45–46.)

Tuota

Rajataan ja tunnistetaan syntyneistä ideoista toimivia vaihtoehtoja, jotka vastaavat asetettuihin tavoitteisiin. Testataan eri vaihtoehtoja käyttäjillä ja sidosryhmillä. Arvioidaan tekniseen toteutukseen ja taloudelliseen kannattavuuteen perustuen syntyneitä ratkaisuja. Tavoitteen mukaan tuotetaan vaiheen lopuksi palvelusta muotoiltu konsepti tai idea. Sen perusteella on mahdollista päättää, viedäänkö ratkaisu käytäntöön vai ei. (Koivisto 2019, 46.)

Tuotantimantissa neljä päämallia esitetään lineaarisena prosessina, vaikka se on todellisuudessa luonteeltaan iteratiivinen. Prosessin vaiheita voidaan toistaa määrättömiä kertoja ja välillä palata aiempiin vaiheisiin. Tätä voidaan jatkaa niin kauan, kunnes kaikkia osapuolia tyydyttävä ratkaisu saavutetaan. (Koivisto 2019, 49.)

4.4 Konseptointi

Palvelumuotoilu reagoi uusiin ja yllättäviin tarpeisiin sekä ympäristöihin. Tulkinnan avulla käyttäjien tietoa voidaan käyttää palvelujen suunnitteluun. Muotoilijan ymmärrys palvelujen arvosta, merkityksestä ja käyttötavoista liittyvät käyttäjien jokapäiväiseen elämään. Muotoilija tekee konseptisuunnittelua niiden pohjalta. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2016, 26.)

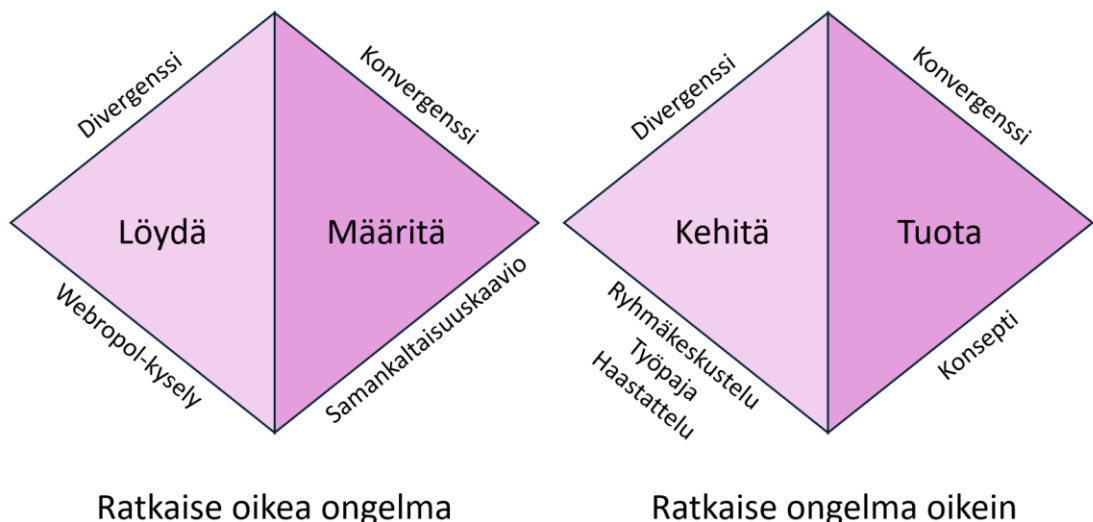
Suunnitellun palvelun kokonaiskuvausta, jossa käydään läpi palvelun keskeinen idea, kutsutaan palvelukonseptiksi. Konseptoinnin avulla muodostetaan yhteinen näkemys palvelusta vision, kohderyhmän ja sisällön osalta. Palvelukonsepti jalostaa idearaakileen konkreettiseksi kokonaisuudeksi tai kiteyttää olemassa olevan palvelun selkeään muotoon. (Laitio 2023.) Sitä käyttäen voidaan kuvata esimerkiksi palvelupolku tai jokin

muu palvelun tuottamiseen liittyvä rakenne. Konsepti ei määrittele palvelua kokonaan, mutta esittelee sen ominaisuuksista keskeisimmät. (Miettinen ym. 2016, 107.)

Konseptointi on tuotteen ennakoivaa, perusteltua, oleelliseen keskittyvää ja ymmärrettävää tuotteen kuvausta. Konseptisuunnittelu on kuin tuotesuunnittelua, mutta sen avulla voidaan jäsentää epävarmoista ympäristöistä monitahoista informaatiota. Konseptit ovat mahdollisten ratkaisujen kuvauksia, esimerkiksi tiloista, tuotteista tai palveluista. (Miettinen ym. 2016, 119.) Konsepti on suurpiirteinen kuvaus uuden tuotteen muodosta, tekniikasta ja hyödystä. Suuretkin muutokset ovat vielä mahdollisia konseptimuotoilun aikana. (Kettunen 2000, 56–57.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä opinnäytetyössä edettiin tuplatimantti-mallin prosessia mukaillen (Kuva 8). Koiviston mukaan (2019,43) tuplatimantin prosessista voi tunnistaa neljä tärkeää vaihetta: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Löytäminen ja kehittäminen edustavat vaiheina divergenttiä eli luovaa ajattelua, kun taas määrittäminen ja tuottaminen edustavat konvergenttiä eli rajaavaa ajattelua.



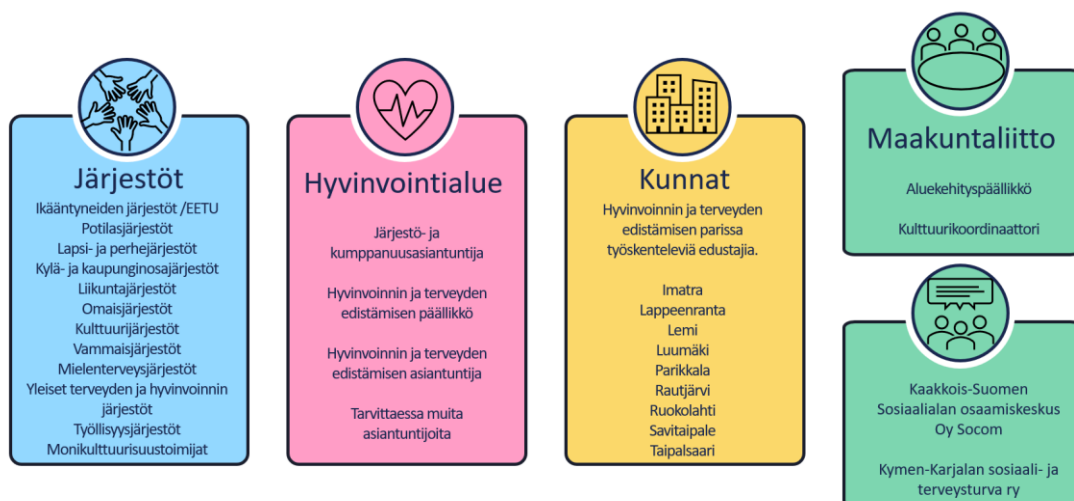
Kuva 8. Opinnäytetyön prosessi (Mukaillen Koivisto 2019, 43)

Design Councilin (2024b) mukaan ensimmäisen timantin kaksi vaihetta Löydä ja Määritä linkittyvät yhteen ja auttavat ihmisiä ymmärtämään ongelman sen

sijaan, että olettaisivat, mikä se on. Löydä-vaiheessa koottiin tietoa Webropol-kyselyllä ja määritä-vaiheessa haasteet koottiin samankaltaisuuskaavion avulla. Kehitä-vaiheessa rohkaistiin antamaan uusia vaihtoehtoisia vastauksia selkeästi määritettyyn ongelmaan ryhmäkeskustelussa, työpajassa sekä haastatteluissa. Tuota-vaiheessa muotoiltiin konsepti kehittämistyön tulosten pohjalta.

5.1 Löydä – kysely ja haastattelut

Tässä opinnäytetyössä Löydä-vaihe toteutettiin Webropol-kyselyllä ja haastatteluilla. Kyselyn runko (Liite 1) muodostettiin tutkimuskysymysten pohjalta. Kysely lähetettiin kaikille Kumppanuuspöydän jäsenille ja varajäsenille (kuva 9), yhteensä 49 henkilölle, joista vastasi 26.



Kuva 9. Kumppanuuspöydän jäsenorganisaatiot

Henkilökohtainen linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostilla. Viikon kuluttua laitettiin sähköpostiviesti muistutukseksi niille, jotka eivät olleet vastanneet. Joitakin vastaajia kontaktoitiin puhelimitse heidän toiveidensa mukaan. Vastaajia oli melko vähän, mikä hiukan rajoittaa analyysia, sillä johtopäätöksiä ei voi noin pienen vastaajajoukon perusteella tehdä. Palvelumuotoilun kannalta heitä kuitenkin oli tarpeeksi, joten siirryttiin seuraavaan vaiheeseen.

5.2 Määritä - samankaltaisuuskaavio

Määritä-vaiheessa kyselyn aineisto analysoitiin samankaltaisuuskaavion avulla. Sen avulla voidaan helpottaa tutkimustiedon jäsentelyä. Aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia, jonka jälkeen ne ryhmiteltiin yhteisten teemojen mukaan. Samankaltaisuudet tarkoittavat aiheita ja teemoja, jotka esiintyvät aineistossa. Vastaukset ryhmiteltiin ja järjesteltiin aiheittain, jonka jälkeen ryhmille luotiin otsikot ja ne järjesteltiin edelleen suurempiin ryhmiin. Käyttäjälle olennaisia asioita nostettiin esiin ryhmittelyllä. Samankaltaisuuskaaviolla löydettiin kaikki käyttäjälle merkitykselliset aiheet. (Tuulaniemi 011,154.)

5.3 Kehitä – ryhmäkeskustelu, työpaja ja haastattelut

Ryhmäkeskustelu

Ryhmäkeskusteluun osallistuivat kaikki kolme Kumppanuuspöydän hyvinvointialueen edustajaa. Keskustelu järjestettiin Teams-alustalla ja se pohjustettiin kyselystä esiin nousseilla asioilla. Aiheet keskusteluun nousivat suoraan kyselyn vastauksista.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

- Mikä rajoittaa yhteistyön toteutumista?
- Miten edistää yhteistyön toteutumista?

Mitä odotuksia Kumppanuuspöydän jäsenille?

- Järjestöjen edustajat
- Kuntien edustajat
- Maakuntaliiton edustajat

Viestintä

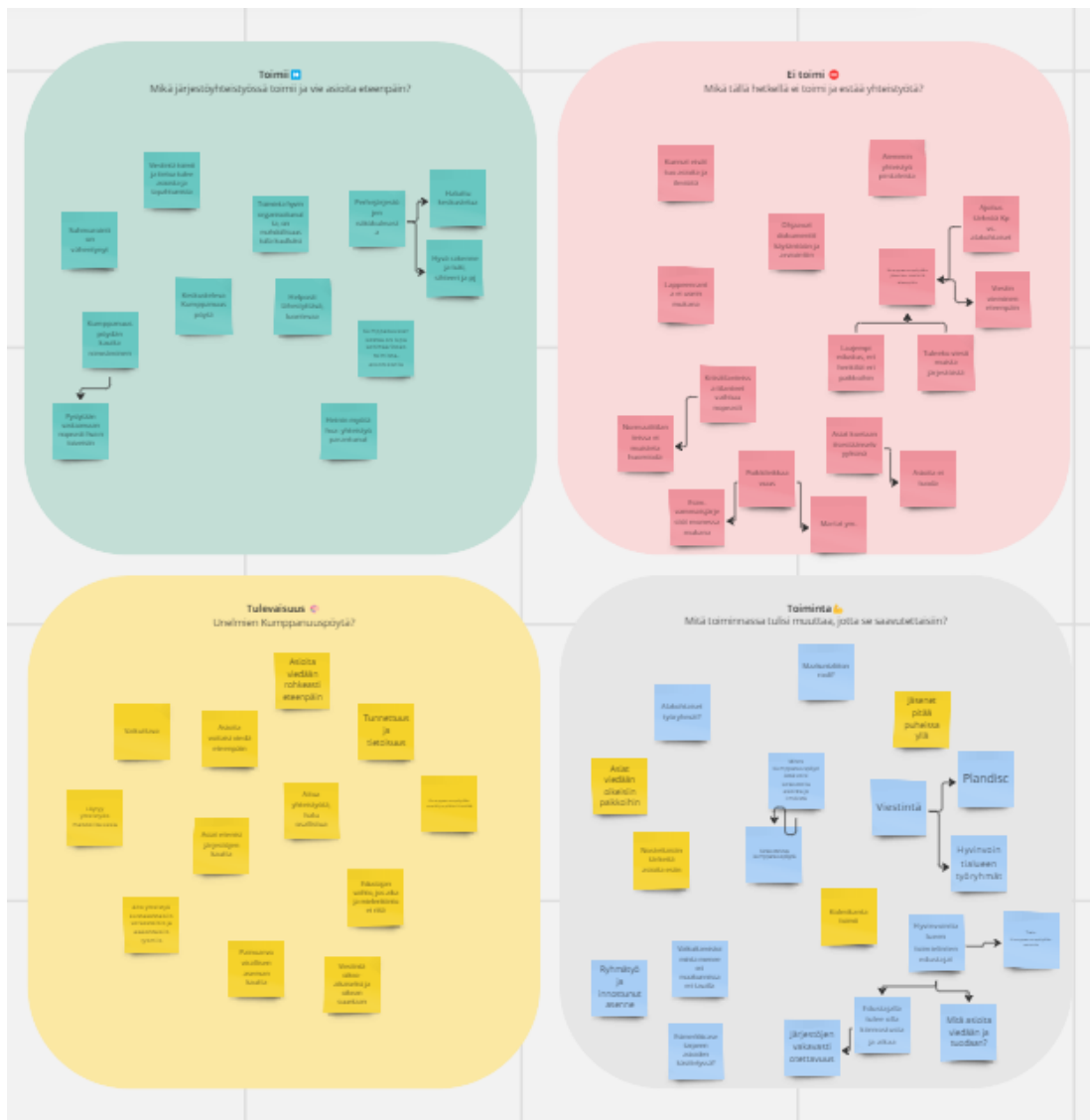
- Miten viestintää voisi tehostaa?
- Mitä odotuksia viestinnälle?
- Mikä palvelisi hyvinvointialuetta parhaiten?

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyen keskusteltiin sekä rajoittavista että edistävästä tekijöistä. Kumppanuuspöydän edustajiin liittyen keskusteltiin odotuksista eri organisaatioiden edustajia kohtaan. Ja vielä viestintään liittyen

keskusteltiin sen tehostamisesta, siihen liittyvistä odotuksista sekä siitä, miten se palvelisi hyvinvointialuetta parhaiten. Hyvinvointialueen edustajat ovat näissä asioissa asiantuntijoita ja keskustelu sujui jouhevasti.

Työpaja

Järjestöedustajille järjestettiin Teams-työpaja, jossa oli tarkoitus kirjata ryhmissä vastauksia digitaalisella yhteistyöalustalla Mirolla ennalta määriteltyjen aiheiden mukaisesti. Koska osallistujia saapui vain kolme, päätimme keskustella aiheista ja kirjata yhtenä ryhmänä tuotokset alustalle (Kuva 10, s. 35).



Kuva 10. Järjestöjen työpajan Mirolla

Mirossa oli kuvattu nelikenttä, jonka osat olivat

- Mikä järjestöyhteistyössä toimii ja vie asioita eteenpäin?
- Mikä tällä hetkellä ei toimi ja estää yhteistyötä?
- Unelmien Kumppanuuspöytä
- Mitä toiminnassa tulisi muuttaa, jotta se saavutettaisiin?

Keskustelussa oli aiheina järjestöyhteistyön toimivuus, yhteistyötä estävät tekijät, unelmien Kumppanuuspöytä ja miten se saavutetaan. Vaikka osallistujia oli vain muutama, vuorovaikutus oli välitöntä ja toimivaa. Keskustelu oli hedelmällistä, rakentavaa ja polveili myös yli maakuntarajojen.

Haastattelut

Myös kuntien edustajille yritettiin järjestää Teams-työpaja. Kävi kuitenkin niin, että yrityksistä huolimatta sopivaa ajankohtaa ei löytynyt. Useimmat kuntien edustajat ovat hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen koordinaattoreita ja heillä on valtavan suuri työnkuva. He kuitenkin olisivat mielellään osallistuneet, joten haastattelut päätettiin järjestää puhelimitse neljän eri kokoisen kunnan edustajalle.

Kysymykset

- Mitä hyötyä Kumppanuuspöydästä voisi olla kunnille?
- Miten Kumppanuuspöytä voisi hyödyntää hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä?
- Nouseeko kunnassa esiin ilmiöitä esim. hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työryhmässä?
- Voisiko Kumppanuuspöytä hyödyntää hyvinvointisuunnitelman tai -kertomuksen valmistelussa?

Kysymykset liittyivät siihen, mitä tukea Kumppanuuspöydästä voisi olla kunnan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työssä ja mitä muuta hyötyä Kumppanuuspöydästä voisi olla kunnille.

Lisäksi yksi haastattelu suoritettiin puhelimitse maakuntaliiton edustajalle. Hänelle esitetyt kysymykset olivat hyvin samantyyppisiä, esimerkiksi mitä hyötyä Kumppanuuspöydästä voisi olla maakuntaliitolle ja mitä maakuntaliitto voisi puolestaan tuoda Kumppanuuspöytänsä.

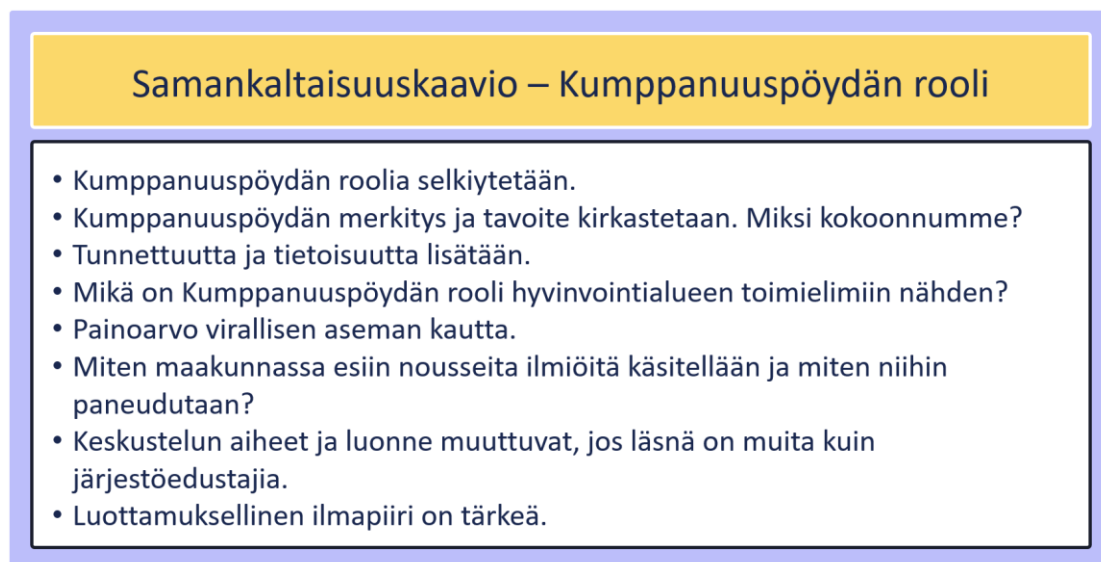
5.4 Tuota - konsepti

Tässä vaiheessa opinnäytetyössä muotoiltiin kerättyjen aineistojen perusteella konsepti Kumppanuuspöydästä. Siihen visualisoitiin Kumppanuuspöydän edustajien roolit, palvelumalli Kumppanuuspöydän edustajalle, palvelumalli Kumppanuuspöydän järjestäjälle ja palvelumalli koko Kumppanuuspöydälle. Kumppanuuspöydälle kuvattiin viestintäkarta ja vielä skenaariot eli tulevaisuuskuvat kaikkien edustajien osalta, jos muotoiluprosessi otettaisiin kaikilta osin käytäntöön.

6 PALVELUMUOTOILUPROSESSIN MUKAISET TULOKSET

6.1 Löydä - määritä

Löydä-vaiheen tulokset tulevat esiin vasta määritä-vaiheessa, kun samankaltaisuuskaaviolla on jäsenelty kyselyn aineisto. Aiheita muodostettiin aineistosta neljä: Kumppanuuspöydän rooli (kuva 11), edustajan rooli (kuva 12, s. 42), käytännöt (kuva 13, s. 43) ja viestintä (kuva 14, s. 44).



Kuva 11. Samankaltaisuuskaavio – Kumppanuuspöydän rooli

Samankaltaisuuskaaviossa nousi esiin Kumppanuuspöydän roolin selkiyttäminen. Sen merkitys ja tavoite tulisi kirkastaa, jotta olisi selvillä, miksi se kokoontuu. Kumppanuuspöytä kaipaa lisää tunnettuutta ja tietoisuutta. Kumppanuuspöydän rooli hyvinvointialueen toimielimiin nähden tulisi selvittää,

jolloin tietty painoarvo tulisi virallisen aseman kautta. Olisi kiinnitettävä huomiota, miten maakunnassa esiin nousseita ilmiöitä käsitellään ja miten niihin paneudutaan? Huomiota herätti myös se, kuinka keskustelun aiheet ja luonne muuttuvat, jos läsnä on muitakin kuin järjestöedustajia. Luottamuksellinen ilmapiirin katsottiin olevan tärkeää.

Samankaltaisuuskaavio – Edustajan rooli

- Verkosto koostuu yksilöistä, jotka herättävät toiminnan ja kehittämisen eloon.
- Kumppanuuspöydän edustajien roolit kuvataan, jotta he tietävät, mitä edustajan velvoitteisiin kuuluu.
- Edustaja ei edusta Kumppanuuspöydässä pelkästään omaa organisaatiotaan, vaan esimerkiksi koko järjestöjen alakohtaista ryhmää tai kuntaa.
- Miten Kumppanuuspöydän edustajat saadaan sitoutumaan toimintaan?
- Miten eri organisaatioiden näkökulmat saadaan nostettua esiin?
- Mietitään edustusaika ja edustajien edellytykset esim. asema organisaatiossa.
- Aito yhteistyö ja halu osallistua.
- Ruohonjuuritason kokemusten ja haasteiden esille tuominen.

Kuva 12. Samankaltaisuuskaavio – Edustajan rooli

Edustajan roolista samankaltaisuuskaavion myötävaikutuksella nousi seuraavanlaisia aiheita. Verkosto koostuu yksilöistä, jotka herättävät toiminnan ja kehittämisen eloon. Kumppanuuspöydän edustajien roolit tulisi kuvata, jotta he tietäisivät, mitä edustajan velvoitteisiin kuuluu. Edustajista kukaan ei edusta Kumppanuuspöydässä pelkästään omaa organisaatiotaan, vaan esimerkiksi koko järjestöjen alakohtaista ryhmää tai kuntaa. Miten Kumppanuuspöydän edustajat saadaan sitoutumaan toimintaan ja miten eri organisaatioiden näkökulmat saadaan nostettua esiin? Edustajien edustusaika tulisi miettiä ja edustajien edellytykset esim. päätöksentekoon organisaatiossa. Edustajilla tulisi olla aito yhteistyö ja halu osallistua.

Samankaltaisuuskaavio – Käytännöt

- Laaditaan yhteiset pelisäännöt, joita noudattamalla voimme toimia maakunnan hyväksi.
- Kuvataan asioiden etenemisen prosessit. Esimerkiksi osallisuus- ja demokratiajohtokunnalle tehdyt aloitteet tai miten se voi pyytää lausuntoa Kumppanuuspöydältä.
- Mietitään Kumppanuuspöydän vuosikello, esimerkiksi sen suhteen, mihin toimielimeen toivotaan lausuntoja Kumppanuuspöydältä.
- Kumppanuuspöydän valmistelussa otetaan käyttöön työparityöskentely hyvinvointialueen järjestöasiantuntijan kanssa.
- Kumppanuuspöydän edustamien tahojen asiat kootaan yhteiseen tiedotteeseen, joka jaetaan muistion mukana ja voidaan jakaa myös eteenpäin.
- Muodostetaan alakohtaiset työryhmät jokaiselle järjestökategorialle, jos niitä ei ole jo muodostettu.
- Tapaamisten tulisi tuottaa osallistujilleen lisäarvoa, joten edustajien tulisi myös tuottaa sisältöä tapaamisiin.
- Mietitään tapoja arvioida Kumppanuuspöydän vaikuttavuutta. Mitä konkreettisia asioita on edistetty?
- Ohjaavat dokumentit arviointiin ja käytäntöön.
- Järjestöjen alakohtaiset ja kuntakohtaiset verkostot valjastettava yhteistoimintaan.

Kuva 13. Samankaltaisuuskaavio – Käytännöt

Samankaltaisuuskaaviolla nostettiin esiin erilaisia käytäntöjä, joita Kumppanuuspöydän toiminnassa tulisi huomioida. Tulisi laatia yhteiset pelisäännöt, joita noudattamalla Kumppanuuspöytä voisi toimia maakunnan hyväksi.

Asioiden etenemisen prosessit tulisi kuvata, esimerkiksi osallisuus- ja demokratiajohtokunnalle tehdyt aloitteet tai miten se voi pyytää lausuntoa Kumppanuuspöydältä. Mietitään Kumppanuuspöydän vuosikello, esimerkiksi sen suhteen, mihin toimielimeen toivotaan lausuntoja Kumppanuuspöydältä. Kumppanuuspöydän valmistelussa otetaan käyttöön työparityöskentely hyvinvointialueen järjestöasiantuntijan kanssa. Kumppanuuspöydän edustamien organisaatioiden asiat kootaan yhteiseen tiedotteeseen, joka jaetaan muistion mukana ja voidaan jakaa myös eteenpäin. Muodostetaan alakohtaiset ryhmät jokaiselle järjestökategorialle, jos niitä ei ole jo muodostettu.

Tapaamisten tulisi tuottaa osallistujilleen lisäarvoa, joten edustajien tulisi myös tuottaa sisältöä tapaamisiin. Mietitään tapoja arvioida Kumppanuuspöydän vaikuttavuutta, mitä konkreettisia asioita on edistetty? Kumppanuuspöytä tarvitsee ohjaavat dokumentit arviointiin ja käytäntöön. Myös järjestöjen alakohtaiset ja kuntakohtaiset verkostot on valjastettava yhteistoimintaan.

Samankaltaisuuskaavio – Viestintä

- Viestintä oikea-aikaiseksi ja oikeaan suuntaan.
- Yhdessä työstetty järjestöyhteistyön viestintäsuunnitelma, johon kaikki sitoutuvat.
- Kokouksen jälkeen voisi laatia tiedotteen tai kannanoton.
- Kuukausittainen uutiskirja tai ilmoitustaulu.
- Tiedote, jonka kiinnostuneet voisivat tilata itselleen.
- Visuaalinen tunnistettavuus.
- Vapaamuotoinen kahvipöytäkeskustelu yhteisen live-tapaamisena.
- Yhteiset verkkosivut tai muu alusta.
- Paperitiedotteet postitse tai kirjaston kautta.

Kuva 14. Samankaltaisuuskaavio – Viestintä

Samankaltaisuuskaaviossa nousi esiin viestinnän aiheita. Viestintä tulisi saada ajoitettua oikea-aikaiseksi ja kohdennettua oikeaan suuntaan. Kumppanuuspöydälle tulisi työstää yhdessä järjestöyhteistyön viestintäsuunnitelma, johon kaikki sitoutuisivat. Kumppanuuspöydän kokouksen jälkeen voisi laatia tiedotteen tai kannanoton, jota voisi jakaa eteenpäin. Tulisi valmistella kuukausittainen uutiskirje, ilmoitustaulu tai tiedote, jonka kiinnostuneet voisivat tilata itselleen. Kumppanuuspöydälle voisi laatia visuaalisen tunnistettavuuden elementtejä. Vapaamuotoinen kahvipöytäkeskustelu olisi tarpeellinen yhteisenä live-tapaamisena. Kumppanuuspöydälle tarvittaisiin yhteiset verkkosivut tai jokin muu alusta. Ikäihmiset kaipaisivat vielä paperitiedotteita postitse tai kirjaston kautta.

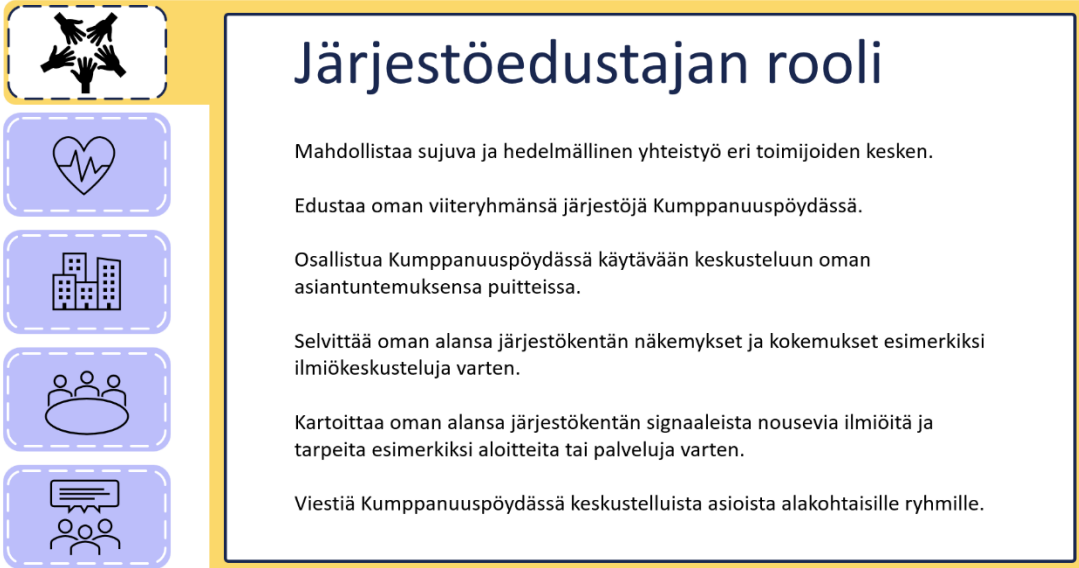
6.2 Kehitä - tuota

Tämä vaihe sisältää ryhmäkeskustelun, työpajan ja haastatteluiden pohjalta muotoillut kehittämissuositukset eli roolit, palvelumallin ja viestintäkaavion. Lisäksi kuvataan skenaariot edellisten vaikutuksista.

Roolit

Koska Määritä- vaiheen samankaltaisuuskaaviossa nousi esiin Kumppanuuspöydän jäsenten roolien merkitys ja niiden puuttuva kuvaus tällä

hetkellä, tuntui tärkeältä kuvata Kumppanuuspöydän edustajien roolit (kuva 15).



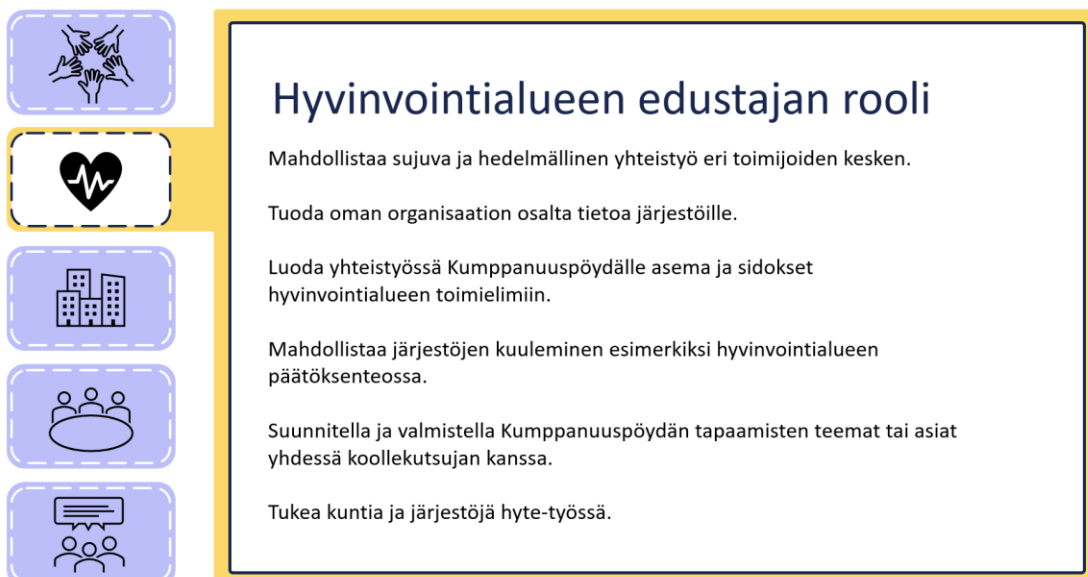
Järjestöedustajan rooli

- Mahdollistaa sujuva ja hedelmällinen yhteistyö eri toimijoiden kesken.
- Edustaa oman viiteryhmänsä järjestöjä Kumppanuuspöydässä.
- Osallistua Kumppanuuspöydässä käytävään keskusteluun oman asiantuntemuksensa puitteissa.
- Selvittää oman alansa järjestökentän näkemykset ja kokemukset esimerkiksi ilmiökeskusteluja varten.
- Kartoittaa oman alansa järjestökentän signaaleista nousevia ilmiöitä ja tarpeita esimerkiksi aloitteita tai palveluja varten.
- Viestii Kumppanuuspöydässä keskustelluista asioista alakohtaisille ryhmille.

Kuva 15. Järjestöedustajan rooli

Kumppanuuspöydän järjestöedustaja mahdollistaa sujuvan ja hedelmällisen yhteistyön eri toimijoiden kesken. Hän edustaa oman viiteryhmänsä järjestöjä Kumppanuuspöydässä. Hän osallistuu Kumppanuuspöydässä käytävään keskusteluun oman asiantuntemuksensa puitteissa. Hän selvittää oman alansa järjestökentän näkemykset ja kokemukset esimerkiksi ilmiökeskusteluja varten. Hän kartoittaa oman alansa järjestökentän signaaleista nousevia ilmiöitä ja tarpeita esimerkiksi aloitteita tai palveluja varten. Hän viestii Kumppanuuspöydässä keskustelluista asioista alakohtaisille ryhmille.






Seuraavaksi kuvataan hyvinvointialueen edustajan rooli (kuva 16, s. 46).



Kuva 16. Hyvinvointialueen edustajan rooli

Hyvinvointialueen edustaja mahdollistaa sujuvan ja hedelmällisen yhteistyön eri toimijoiden kesken. Hän tuo oman organisaationsa osalta tietoa järjestöille. Hän luo yhteistyössä Kumppanuuspöydälle aseman ja sidokset hyvinvointialueen toimielimiin. Hän mahdollistaa järjestöjen kuulemisen esimerkiksi hyvinvointialueen päätöksenteossa. Hän suunnittelee ja valmistelee Kumppanuuspöydän tapaamisten teemat tai asiat yhdessä koollekutsujan kanssa. Hän tukee kuntia ja järjestöjä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työssä.

Seuraavaksi kuvataan kunnan edustajan rooli (kuva 17, s. 47).

Kunnan edustajan rooli

Mahdollistaa sujuva ja hedelmällinen yhteistyö eri toimijoiden kesken.

Nostaa kunnissa nousevia ilmiöitä maakunnalliseen keskusteluun.






Tuoda oman kunnan näkemys ja paikallinen asiantuntemus ilmiökeskusteluihin.

Olla linkkinä maakunnallisen keskustelun ja kunnan hyte-työn ja järjestöjen välillä.

Kuva 17. Kunnan edustajan rooli

Kunnan edustajan tehtävä on mahdollistaa sujuva ja hedelmällinen yhteistyö eri toimijoiden kesken. Hän nostaa kunnissa nousevia ilmiöitä maakunnalliseen keskusteluun. Hän tuo oman kuntansa näkemyksen ja paikallisen asiantuntemuksen ilmiökeskusteluihin. Hän on linkkinä maakunnallisen keskustelun, kunnan hyte-työn ja järjestöjen välillä.

Seuraavaksi kuvataan maakuntaliiton edustajan rooli (kuva 18).

Maakuntaliiton edustajan rooli

Mahdollistaa sujuva ja hedelmällinen yhteistyö eri toimijoiden kesken.

Edistää maakunnan alueella luovaa ja innovatiivista ajattelua ja ratkaisuja.

Tuoda ymmärrystä elinkeinoelämän näkökulmasta.

Tuoda esiin järjestöjen, hyvinvointialueen ja kuntien toimintaan liittyviä reunatekijöitä.

Pitää keskusteluissa muissa yhteyksissä yllä järjestötoimijoiden merkitystä alueen kehittämistyössä.

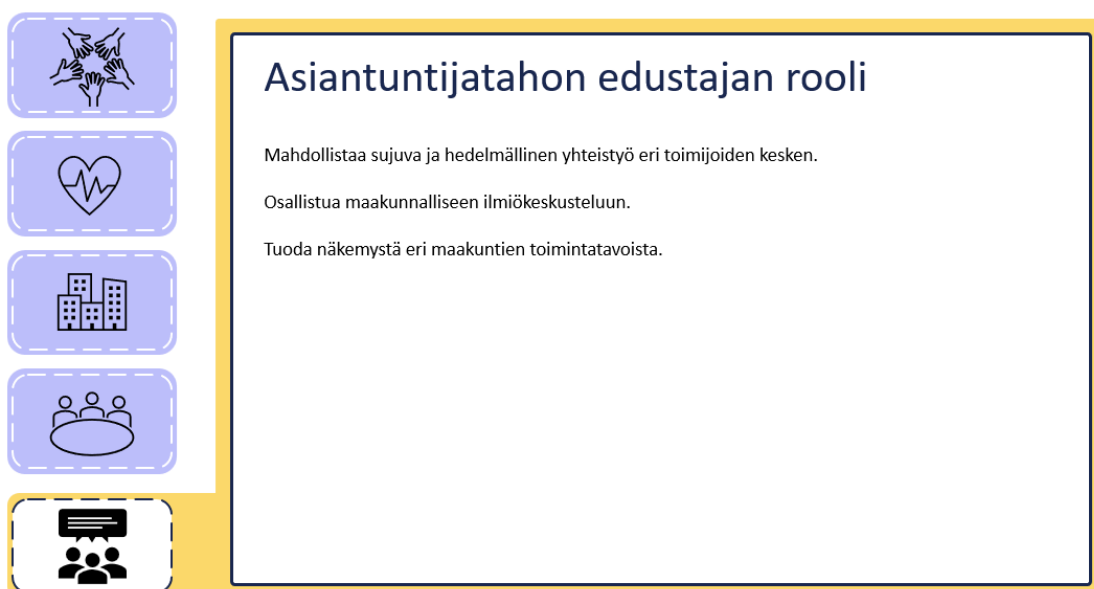
Kulttuuritoiminnan kehittämisen esillä pitäminen.

Eri rahoitusmahdollisuuksista tiedottaminen.

Kuva 18. Maakuntaliiton edustajan rooli

Maakuntaliiton edustaja mahdollistaa sujuvan ja hedelmällisen yhteistyön eri toimijoiden kesken. Hän edistää maakunnan alueella luovaa ja innovatiivista ajattelua ja ratkaisuja. Hän tuo ymmärrystä elinkeinoelämän näkökulmasta. Hän tuo esiin järjestöjen, hyvinvointialueen ja kuntien toimintaan liittyviä reunatekijöitä. Hän pitää keskusteluissa muissa yhteyksissä yllä järjestötoimijoiden merkitystä alueen kehittämistyössä. Hän pitää kulttuuritoiminnan kehittämistä esillä. Hän tiedottaa erilaisista rahoitusmahdollisuuksista.

Seuraavaksi kuvataan asiantuntijatahon edustajan rooli (kuva 19).



Kuva 19. Asiantuntijatahon edustajan rooli

Asiantuntijatahon edustajan tehtävä on mahdollistaa sujuva ja hedelmällisen yhteistyön eri toimijoiden kesken. Hän osallistuu maakunnalliseen ilmiökeskusteluun. Hän tuo näkemystä eri maakuntien toimintatavoista.

Palvelumalli

Palvelu voidaan nähdä toiminnallisena tekojen sarjana. Palveluprosessi tulee määritellä ja kuvata niin, että asiakkaan palvelupolku, palvelun järjestäjän ja asiakkaan kontaktipisteet saadaan näkyviin. Tämä palveluprosessin kuvaus on nimeltään palvelumalli, ja on palvelun tuottamisen ja sen edellyttämien resurssien visuaalinen kuvaus. Palvelumalli perustuu prosessiajatteluun ja sitä

voidaan käyttää niin uusien palvelujen kehittämisessä kuin olemassa olevien palveluiden korjaamiseksi. Palveluketju kuvataan palvelumallin avulla toiminto kerrallaan kronologisessa järjestyksessä. (Tuulaniemi 2011, 212.)

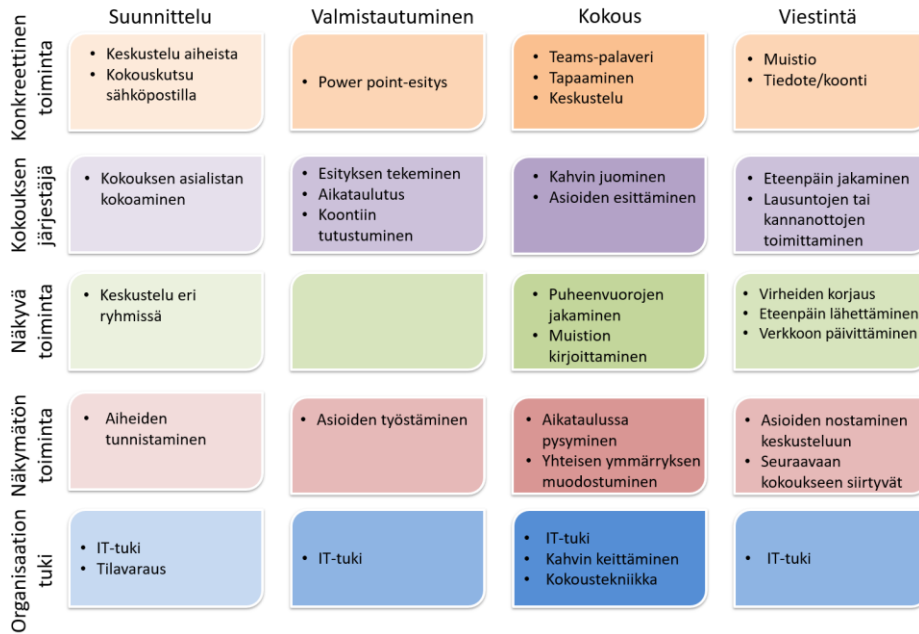
Seuraavaksi kuvataan palvelumalli Kumppanuuspöydän osallistujan näkökulmasta (kuva 20).



Kuva 20. Palvelumalli – Kumppanuuspöydän osallistuja

Kumppanuuspöydän osallistujan palvelumallissa voidaan nähdä hänen toimintansa eri vaiheissa suhteessa palveluun eli Kumppanuuspöydän kokoukseen. Ne on kuvattu sarakkeissa suunnittelu, valmistautuminen, kokous ja viestintä. Sarakkeista suunnittelu ja valmistautuminen kuvaavat toimintaa ennen palvelua eli Kumppanuuspöydän kokousta. Viestintä kuvaa toimintaa palvelun jälkeen. Riveistä kolme ylintä kuvaa käyttäjälle näkyvää toimintaa ja kaksi alinta hänelle näkymätöntä toimintaa.

Seuraavaksi kuvataan palvelumalli Kumppanuuspöydän järjestäjän näkökulmasta (kuva 21, s. 50).



Palvelumalli Kumppanuuspöydän järjestäjä

Kuva 21. Palvelumalli – Kumppanuuspöydän järjestäjä

Kumppanuuspöydän järjestäjän palvelumallissa voidaan nähdä hänen toimintansa eri vaiheissa suhteessa palveluun eli Kumppanuuspöydän kokoukseen. Ne on kuvattu sarakkeissa suunnittelu, valmistautuminen, kokous ja viestintä. Sarakkeista suunnittelu ja valmistautuminen kuvaavat toimintaa ennen palvelua eli Kumppanuuspöydän kokousta. Viestintä kuvaa toimintaa palvelun jälkeen. Riveistä kolme ylintä kuvaa käyttäjälle näkyvää toimintaa ja kaksi alinta hänelle näkymätöntä toimintaa.

Seuraavaksi kuvataan palvelumalli koko Kumppanuuspöydän näkökulmasta (kuva 22, s. 51).



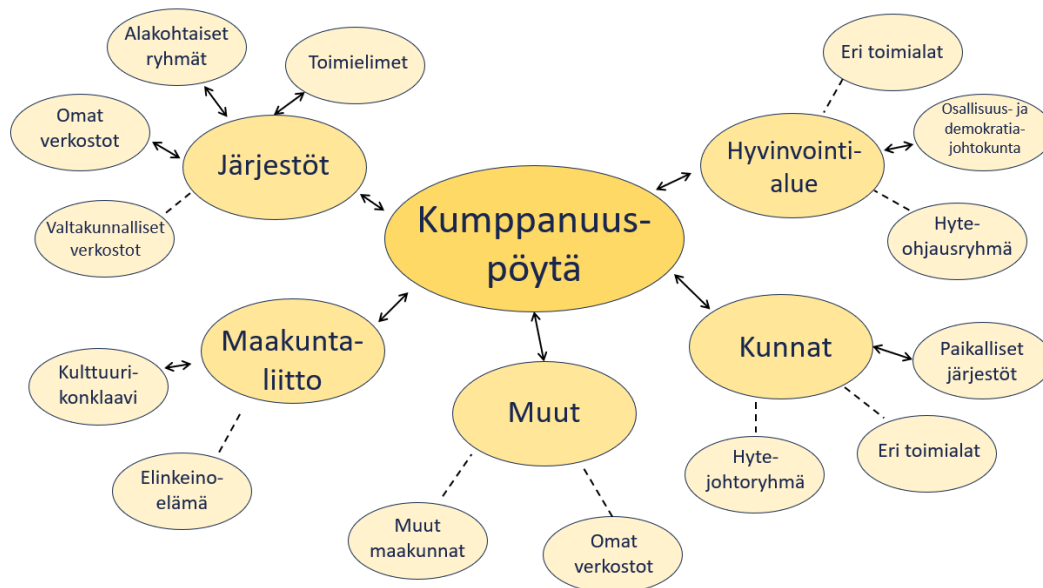
Palvelumalli Kumppanuuspöytä

Kuva 22. Palvelumalli Kumppanuuspöytä

Kumppanuuspöydän palvelumallissa voidaan nähdä palvelun käyttäjän toiminta eri vaiheissa suhteessa palveluun eli Kumppanuuspöydän kokoukseen. Ne on kuvattu sarakkeissa suunnittelu, valmistautuminen, kokous ja viestintä. Sarakkeista suunnittelu ja valmistautuminen kuvaavat toimintaa ennen palvelua eli Kumppanuuspöydän kokousta. Viestintä kuvaa toimintaa palvelun jälkeen. Riveistä kolme ylintä kuvaa käyttäjälle näkyvää toimintaa ja kaksi alinta hänelle näkymätöntä toimintaa.

Viestintäkaavio

Viestintä on prosessi, jonka osapuolina on viestin vastaanottaja ja lähettäjä. Yksi tai useampi ihminen on sekä vastaanottajan että lähittäjän roolissa. Roolit vaihtelevat, sillä viestintä on vuorovaikutusta: viestin vastaanottajasta tulee lähettäjä ja päinvastoin. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 12) Viestintä on verkostotyön keskeinen elementti. Verkostoitumisen voisi jopa sanoa olevan viestintää. Sujuva viestintä on tärkeä osa verkostoa. Viestinnän voi katsoa toimivan silloin, kun viesti saavuttaa sen tavoittamat vastaanottajat oikealla tavalla oikeaan aikaan. (Järvensivu 2019, 184.) Viestintäkaaviolla (kuva 23, s. 52) osoitetaan Kumppanuuspöydän verkosto, jonka kautta viestin tulisi kulkea eteenpäin ja myös toisinpäin eli sitä kohti.




Kuva 23. Viestintäkaavio

Tämän viestintäkaavion mukaan viestittäessä Kumppanuuspöydän edustajat jakaisivat tiedon verkostoilleen ja ne voisivat viestittää Kumppanuuspöydän edustajien kautta asioita kumppanuuspöytänsä.

Verkostoissa on haasteellista viestinnän osalta siksi, että verkostotyön yleisimmät tilanteet ovat jatkuvasti kehittyviä ja lähtökohtaisesti epämääräisiä. Ei ole helppoa etukäteen hahmottaa, mikä on oikea viesti, milloin on oikea aika viestiä, kuka on oikea vastaanottaja ja mikä on oikeanlainen tapa viestiä. Lisäksi eri toimijoilla on erilaiset näkemykset siitä, minkälaista hyvä viestintä on. (Järvensivu 2019, 185.)





Tulevaisuuden Kumppanuuspöytä

Skenaarioilla kuvataan vaihtoehtoisia näkemyksiä tulevaisuudesta ja suunniteltavasta palvelusta. Yleensä tulevaisuuden toimintaympäristö hahmotellaan palvelun tuottamisen näkökulmasta. Samassa kuvauksessa pyritään näkemään ihmisen toiminta. Skenaario on tehokas kommunikoinnin väline. Skenaario voidaan esittää nopeasti ja sillä voi herättää keskustelua sidosryhmien kesken. (Tuulaniemi 2011, 207.) Seuraavaksi kuvataan tulevaisuuden skenaario järjestöjen näkökulmasta (kuva 24, s. 53).



Järjestöt






- Järjestöillä on selkeä näkemys Kumppanuuspöydän tarkoituksesta ja merkityksestä.
- Yhteistyö maakunnassa sujuu hyvin, sillä Kumppanuuspöydässä käydään hedelmällistä keskustelua nousevista ilmiöistä ja palvelutarpeista.
- Eri toimijat tuntevat toisensa ja ovat perillä toistensa toiminnoista.
- Häiriökysyntä maakunnassa on vähentynyt.
- Järjestöt ja alakohtaiset ryhmät ovat saaneet näkyvyyttä ja lisänneet tunnettuutta muistion mukana jaettavan tiedotteen myötä.
- Järjestöillä on selkeä näkemys, mikä on asioihin vaikuttamisen prosessi hyvinvointialueen hallinnossa
- Viestintä sekä järjestöjen välillä että muiden toimijoiden kesken on tehostunut.

Kuva 24. Skenaario järjestöt

Tulevaisuudessa järjestöillä on selkeä näkemys Kumppanuuspöydän tarkoituksesta ja merkityksestä. Yhteistyö maakunnassa sujuu hyvin, sillä Kumppanuuspöydässä käydään hedelmällistä keskustelua nousevista ilmiöistä ja palvelutarpeista. Eri toimijat tuntevat toisensa ja ovat perillä toistensa toiminnoista. Häiriökysyntä maakunnassa palveluiden osalta on vähentynyt. Järjestöt ja alakohtaiset ryhmät ovat saaneet näkyvyyttä ja lisänneet tunnettuutta muistion mukana jaettavan tiedotteen myötä. Järjestöillä on selkeä näkemys, mikä on asioihin vaikuttamisen prosessi hyvinvointialueen hallinnossa. Viestintä sekä järjestöjen välillä että muiden toimijoiden kesken on tehostunut.

Seuraavaksi kuvataan tulevaisuuden skenaario hyvinvointialueen näkökulmasta (kuva 25, s. 54).






Hyvinvointialue

- Hyvinvointialueella on selkeämpi näkemys järjestöjen tarjoamista toiminnoista ja mahdollisuuksista.
- Häiriökysyntä on vähentynyt ja palveluiden kohdentuminen on parantunut.
- Hyvinvointialueella on toimintatapa järjestöjen näkökulman selvittämiseen esimerkiksi toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä sekä päätöksenteossa.

Kuva 25. Skenaario hyvinvointialue

Tulevaisuudessa hyvinvointialueella on selkeämpi näkemys järjestöjen tarjoamista toiminnoista ja mahdollisuuksista. Häiriökysyntä on vähentynyt ja palveluiden kohdentuminen on parantunut. Hyvinvointialueella on toimintatapa järjestöjen näkökulman selvittämiseen esimerkiksi toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä sekä päätöksenteossa.

Seuraavaksi kuvataan tulevaisuuden skenaario kuntien näkökulmasta (kuva 26).

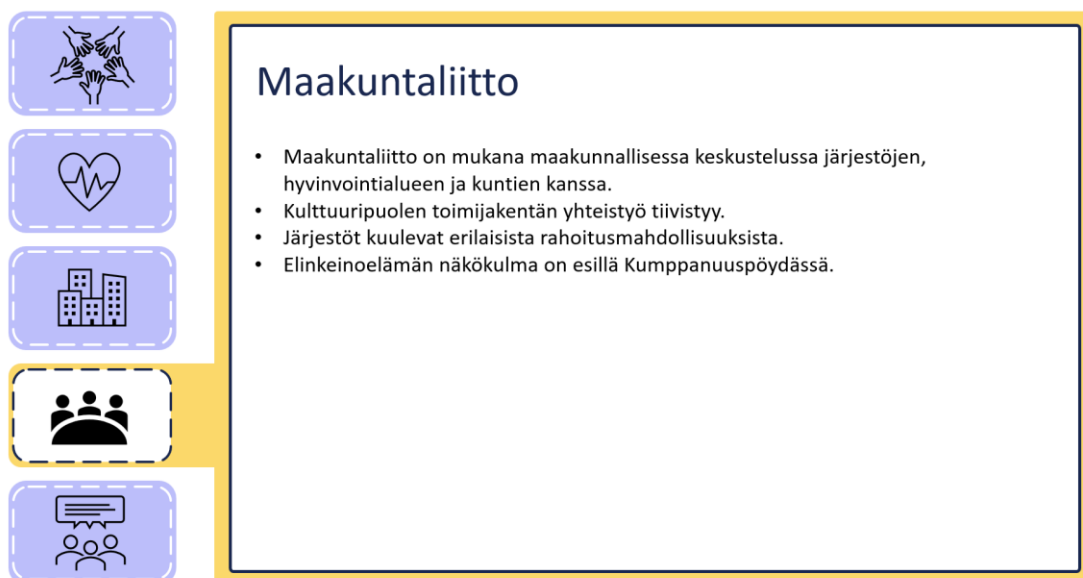
Kunnat

- Kunnat saavat tukea hyte-työhön sekä hyvinvointialueelta että järjestöiltä.
- Kunnat voivat saada jaettua hyviä käytäntöjä ja oivalluksia.
- Kunnilla on tarjota asukkaalleen enemmän toimintaa järjestöyhteistyön myötä.
- Kunnilla on väylä nostaa paikallisia ilmiöitä maakunnalliseen keskusteluun ja toisaalta tuoda niihin oma näkemyksensä alueelta.
- Maakunnassa muodostuu yhdessä työstäen yhteinen ymmärrys kuntalaisten hyväksi.
- Kunnan paikallisten järjestöjen toiminta on järjestelmällistä ja tuettua.
- Kuntien hyte-työryhmiin on saatu tietoa maakunnallisesta keskustelusta.
- Paikalliset yhdistykset saavat tietoa eri rahoituskanavista.

Kuva 26. Skenaario kunnat

Tulevaisuudessa kunnat saavat tukea hyte-työhön sekä hyvinvointialueelta että järjestöiltä. Kunnat voivat saada jaettua hyviä käytäntöjä ja oivalluksia. Kunnilla on tarjota asukkailleen enemmän toimintaa järjestöyhteistyön myötä. Kunnilla on väylä nostaa paikallisia ilmiöitä maakunnalliseen keskusteluun ja toisaalta tuoda niihin oma näkemyksensä alueelta. Maakunnassa muodostuu yhdessä työstäen yhteinen ymmärrys kuntalaisten hyväksi. Kunnan paikallisten järjestöjen toiminta on järjestelmällistä ja tuettua. Kuntien hyte-työryhmiin on saatu tietoa maakunnallisesta keskustelusta. Paikalliset yhdistykset saavat tietoa eri rahoituskanavista.

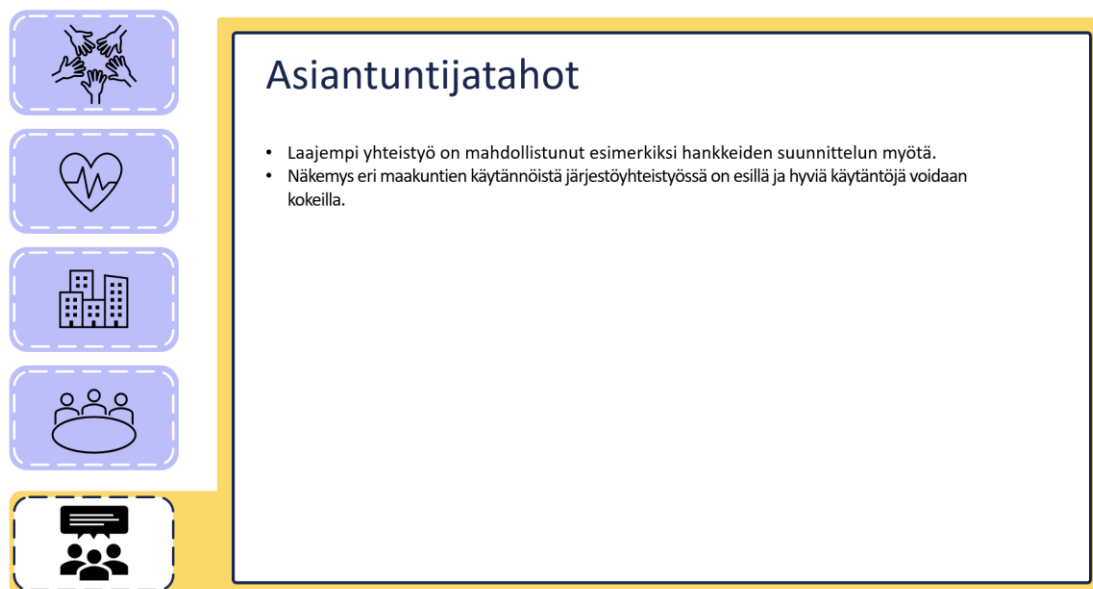
Seuraavaksi kuvataan tulevaisuuden skenaario maakuntaliiton näkökulmasta (kuva 27).



Kuva 27. Skenaario maakuntaliitto

Tulevaisuudessa maakuntaliitto on mukana maakunnallisessa keskustelussa järjestöjen, hyvinvointialueen ja kuntien kanssa. Kulttuuripuolen toimijakentän yhteistyö tiivistyy. Järjestöt kuulevat erilaisista rahoitusmahdollisuuksista. Elinkeinoelämän näkökulma on esillä Kumppanuuspöydässä.

Seuraavaksi kuvataan tulevaisuuden skenaario asiantuntijatahojen näkökulmasta (kuva 28, s. 56).



Kuva 28. Skenaario asiantuntijatahot

Tulevaisuudessa laajempi yhteistyö on mahdollistunut esimerkiksi hankkeiden suunnittelun myötä. Näkemys eri maakuntien käytännöistä järjestöyhteistyössä on esillä ja hyviä käytäntöjä voidaan jakaa ja kokeilla.

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Vaikka tutkimuksessa pyritäänkin välttämään virheitä, tulosten luotettavuus voi vaihdella. Kaikissa tutkimuksissa tulisi siksi arvioida tutkimuksen tulosten luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2004, 216.) Kyselyyn pystyi vastaamaan anonymisti, joten vastaajien ei tarvinnut olla huolissaan siitä, että vastaukset tunnistettaisiin. Koska kyselyssä kysymykset olivat avoimia, saattoivat vastaajat vastata mieleisellään tavalla, eikä heitä ohjattu tietynlaisiin vastauksiin. Ryhmäkeskustelu sekä työpaja nauhoitettiin, jotta voitiin tarkastaa keskustelusta tarvittavia asioita. Ryhmäkeskustelu myös litteroitiin.

Reliaabelius voidaan todeta esimerkiksi niin, että jos samaa henkilöä tutkittaessa eri kertoina tulokset eivät vaihteile, voidaan tulosten katsoa olevan reliaabelit. (Hirsjärvi ym. 2004, 216–217.) Palvelumuotoilussa reliaabelius voidaan todentaa muuta tutkimusta ja kehittämistä helpommin, sillä tietynlaiset samankaltaisuudet vastauksissa ovat nähtävissä sekä kyselyssä että yhteiskehittämisen menetelmissä.

Tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata tutkittavaa asiaa kutsutaan validiteetiksi. Tutkija saattaa kuvitella tutkivansa mittarien avulla jotakin, mikä ei vastaa todellisuutta. Esimerkiksi vaikka kyselylomakkeiden kysymyksiin on vastattu, ymmärsivätkö vastaajat kysymykset kuten tutkija oli tarkoittanut. (Hirsjärvi ym. 2004, 216–217.) Kyselylomakkeessa yksi kysymys epäonnistui tutkijan näkökulmasta, sillä siihen ei vastattu niin kuin oli tarkoitus. Se ei kuitenkaan ollut tutkimuksen kannalta merkittävä puute.

Tutkimuksen tarkka selostus toteutuksesta parantaa luotettavuutta laadullisessa tutkimuksessa. Tämä pätee kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Aineiston tuottamisen olosuhteet on kuvattava totuudenmukaisesti ja selkeästi. (Hirsjärvi ym. 2004, 216–217.) Tutkimusprosessin edetessä tutkija joutuu jatkuvasti valitsemaan, mihin suuntaan tutkimustaan johtaa. Tutkijan tulisi miettiä, mihin valinnat ja päätökset mahdollisesti suuntaavat tutkimusta ja mitä ne tarkoittavat tutkimuksen näkökulmasta. Esimerkiksi eettiset kysymykset liittyen tutkimuksen tekemiseen ovat merkittäviä. Tutkijan asemoituminen suhteessa suureen yleisöön tai tutkittavaan saattaa olla joskus haastava. Vaikka opinnäytetyön tekijä työskentelee järjestöasiantuntijana Etelä-Karjalan Yhdistykset ry:ssä ja toimii Kumppanuuspöydän koollekutsujana ja sihteerinä, ei se vaikuttanut tutkimukseen negatiivisesti. Syvempi aiheen tuntemus oli eduksi palvelumuotoiluprosessissa. Tutkijan on pyrittävä arvioimaan tekemisiään joka käänteessä, joskus myös tekemättä jättämisiään. Nämä pohdinnat tulee kirjoittaa näkyviin viimeistään arvioitaessa tutkimuksen luotettavuutta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Päätutkimuskysymykseen eli miten Kumppanuuspöytä tulisi kehittää mahdollisimman toimivaksi verkostoksi, voidaan vastata tulosten kautta seuraavasti. Tulee määritellä yhteiset tavoitteet, asioiden käsittelyn prosessit, vaikuttavuuden arviointi sekä tehostaa viestintää.

Alatutkimuskysymykseen, miten Kumppanuuspöytä voisi edistää paremmin järjestöyhteistyötä, voi vastata tämän opinnäytetyön skenaarioilla. Jos roolit, palvelumalli ja viestintäkarta tuottavat toivottua tulosta, tulee

Kumppanuuspöydästä todella vaikuttava verkosto. Todellisuudessa palvelumuotoiluprosessi jatkuu vielä Kumppanuuspöydän jäsenten kanssa yhteistyössä.

Toinen esitetty alakysymys kuului: Mikä tekisi yhteistyöstä sujuvampaa? Tähän voisi vastata, että hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisuuden ja rajapintojen selkiyttäminen sujuvoittaisi yhteistyötä todella. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisuus on vielä sekava, eikä kunnilla ole vielä vakiintuneita käytäntöjä eri sektoreiden suhteen suunnittelussa ja raportoinnissa. Kuntien työntekijöiden haastatteluissa kävi ilmi, että kaikki kuntien työntekijät eivät tiedosta sitä, että hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työ kuuluu kaikille toimialoille. Tässä olisi oivallinen aihe jatkotutkimukselle.

9 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tulokset tulevat tarpeeseen ja ne tullaan ottamaan käyttöön. Skenaariot osoittivat, että roolien kuvaamisella, palvelumallilla ja viestintäkaaviolla voidaan aloittaa kokeileminen. Toimenpide-ehdotuksia minulla on tulossa tulevaisuudessa useita, joita Kumppanuuspöydän tulee työstää yhdessä. Yhdessä määritellyt tavoitteet ja pelisäännöt ovat kumppanuuden perusta. Lisäksi tarvitaan viestintäsuunnitelma sekä vuosisuunnitelma tai -kello. Tulen ehdottamaan myös Kumppanuuspöydän toimintasäännön luomista ja sen toiminnan integroimista osaksi hyvinvointialueen rakennetta. Asioiden käsittelyyn tulee luoda prosessi, jotta tiedetään, mihin käsitellyt asiat Kumppanuuspöydästä päätyvät ja miten siltä voi pyytää lausuntoa esimerkiksi hyvinvointialueen tai kuntien toimielimet. Toiminnan arviointia tulee myös miettiä ja sitä, miten voimme todentaa Kumppanuuspöydän toiminnan vaikuttavuutta?

Opinnäytetyöprosessissa opin eniten visualisoinnista ja sen merkityksestä. Tutkimuksen tekeminen ja palvelumuotoilu oli hauskaa, nautin sekä kirjoittamisesta että muotoiluprosessista. Koska saan jatkaa muotoilua vielä opinnäytetyön valmistumisen jälkeenkin, tuntuu mennyt prosessi vielä merkityksellisemmältä. Koen maakunnallisen järjestöyhteistyön tärkeänä ja on etuoikeus saada työskennellä niin asiantuntevien ihmisten kanssa samoissa

verkostoissa. Tärkeimpänä asiana verkostoissa ja niiden toiminnassa on kuitenkin se, miten asukas niistä hyötyy. Ihmisiä varten kehittämistyötä kannattaa jatkaa. **Parhaimmillaan Kumppanuuspöytä käsittelee maakunnan tulevaisuuden ilmiöitä ja teemoja, joita voi hyödyntää maakunnallisessa ja paikallisessa päätöksenteossa sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnittelussa asukkaiden hyväksi.**

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Eriksson, K. 2015. Verkostot yhteiskuntatutkimuksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Design Council 2024a. History of the Double Diamond. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/history-of-the-double-diamond/> [Viitattu 30.3.2024.]

Design Council 2024a. The Double Diamond. A universally accepted depiction of the design process. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/> [Viitattu 31.3.2024.]

Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ekhva.fi/hyvinvointialue/> [Viitattu 10.1.2024.]

Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023b. Hyvinvointialueen hallinto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ekhva.fi/hyvinvointialue/tietoa-meista/hallinto/hallinto/> [Viitattu 10.1.2024.]

Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023c. Järjestöyhteistyö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ekhva.fi/hyvinvointialue/tietoa-meista/hallinto/hankinnat/jarjestoyhteistyo/> [Viitattu 10.1.2024.]

Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023d. Palvelustrategia. PDF-dokumentti. Saatavissa: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ekhva.fi/wp-content/uploads/2023/01/EKHVA_Palvelustrategia_2023-2025.pdf [Viitattu 28.12.2024.]

Hagman, K., Hirvikoski, T., Wollstén, P. & Äyväri, A. 2018. Yhteiskehittämisen käsikirja. Espoon kaupunki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-857-776-1> [Viitattu 14.2.2024.]

Hakamäki P., Nick R., Valli N. & Kuitunen-Kaija, O. 2024. Hyvinvointia edistävä toiminta helposti löydettäväksi - hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kansallisen palvelukonseptin määrittelyä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023062861198> [Viitattu 13.4.2024.]

Hakanen, M., Heinonen, U. & Sipilä, P. 2007. Verkostojen strategiat: menesty yhteistyössä. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Juholin, Elisa 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Infor.

Järvensivu, T. 2019. Verkostojen johtaminen: opi ja etene yhdessä. Helsinki: BoD – Books on Demand.

Kansonen, M. 2016. Blogtalk: kirjoituksia viestinnästä ja työelämästä. Helsinki: ProCom – Viestinnän ammattilaiset ry.

Koivisto, M. 2016. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Koivisto, M. 2019. Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Teoksessa Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Koskela, L., Koskinen, J. & Lankinen, P. 2007. Viestintä verkostoissa ja innovaatioissa. Helsinki: WSOYpro.

Kuntaliitto 2018. Järjestöt maakunnan kumppanina. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2018/1937-jarjestot-maakunnan-kumppanina> [Viitattu 20.1.2024.]

Kähkönen, S. & Villa, J. 2023. Yhteiskehittämisen opas 2021. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.puheet.com/blogi/yhteiskehittamisen-opas> [Viitattu 20.3.2024.]

Köykkä, K., Vähäsantanen, K., & Lemmetty, S. 2023. Esihenkilöiden tarinoita ammatillisen osaamisen johtamisesta hajautetuissa organisaatioissa: Intuutiolla mennään ja verkostoissa johdetaan. Aikuiskasvatus, 43 (1–2), 26–41. Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.33336/aik.126075> [Viitattu 13.1.2024.]

Lahtela, Anni 2020. Verkostotyön kehittäminen muotoilun keinoin ja systeemijattelua vahvistaen: Case Valonia ja alueellisen kestävän kehityksen työn verkostot. Opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020120426102> [Viitattu 10.1.2024.]

Laitio, P. 2023. Muotoilumenetelmät haltuun: Palvelukonsepti. Blogi. Saatavissa: <https://www.edellakavijat.fi/blogi/muotoilumenetelmät-haltuun-palvelukonsepti> [Viitattu 3.3.2024.]

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.

Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään – puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. Helsinki: WSOYpro.

Maula, H. & Maula, J. 2019. Design ja johtaminen. Helsinki: Alma Talent Oy.

Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Miettinen, S. 2016. Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Miettinen, S., Kalliomäki, A. & Ruuska, J. 2016. Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä

käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko, H. 2006. Hyvinvointialan viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Nurmilaakso, M. (toim.) 2017. Blogtalk: kirjoituksia viestinnästä ja työelämästä. Helsinki: ProCom – Viestinnän ammattilaiset ry.

Oosi, O., Keinänen, J., Rausmaa, S. & Pitkänen, A. 2017. Muotoile Suomi -ohjelman väliarviointi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 33/2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-235-4> [Viitattu 13.1.2024.]

Palvelumuotoilu Palo 2023. Palvelumuotoilun menetelmä – Sidosryhmäkartta. Blogi. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-sidosryhmakartta/> [Viitattu 12.1.2024.]

Pohjantaival, Johanna 2016. Jäsenymmärrys muuttaa kaiken: palvelumuotoilu seurakunnassa. Helsinki: Kirjapaja.

Pohjois-Karjalan Järjestöasiain neuvottelukunta JANE 2021. Tavoitteet ja toiminta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.yhdistysyhteistyö.fi/pohjois-karjalan-jarjestoasiain-neuvottelukunta-jane/mika-on-jane/tavoitteet-ja-toiminta/> [Viitattu 1.4.2024.]

Puroila, A-M. 2010. Vuorovaikutuksen lukutaito. Teoksessa Hurtig, J., Laitinen, M. & Uljas-Rautio, K. (toim.) Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Raitanen, Tiina 2021. Itseohjautuva verkostoituminen: Case: asiakaspalveluyksiköiden tiimiesihenkilöiden sparriverkosto. Metropolia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021052210432> [Viitattu 12.1.2024.]

Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Routarinne, Simo. 2022. Rakentava vuorovaikutus ja psykologinen turvallisuus. Teoksessa Hilakari, P. (toim.) Work goes happy: paremman työelämän opas s. 212-233. Helsinki: Minea

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teoria ja tutkimus. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_2.html [Viitattu 15.3.2024.]

Soste 2021. Järjestöjen rooli hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.soste.fi/jarjestojen-rooli-hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisessa/> [Viitattu 13.1.2024.]

Suuronen, M. 2021. Verkostotyön kehittäminen luovan alan työyhteisössä – Palvelumuotoilun menetelmillä parempaan verkostotyöhön. Opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202104134719> [Viitattu 10.1.2024.]

Turun yliopisto 2016. Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Uutinen. Saatavissa: <https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/yhteiskehittaminen-kaikki-siita-puhuu-mutta-mita-se-on-ja-miten-siina> [Viitattu 12.2.2024.]

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valtiovarainministeriö 2023. Valtionavustustoiminnan sanasto. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2023:33. PDF-dokumentti. Saatavissa: chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164836/VM_2023_33.pdf [Viitattu 10.4.2024.]

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa ruusu vuori, J. & Tiittula, L. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Varhelahti, M. & Mikkilä-Erdmann, M. 2016. Viestintää teknologian välityksellä asiantuntijaverkostoissa. Media & viestintä. Kulttuurin ja yhteiskunnan tutkimuksen lehti, 39(3). Verkkolehti. Saatavissa: <https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/61419> [Viitattu 23.1.2024.]

Wiiio, O. 1968. Ymmärretäänkö sanomasi? Helsinki: Weilin+Göös.

KUVALUETTELO

Kaikki kuvat ovat Henna Raikaslehdon, ellei toisin mainita.

Kuva 1. Etelä-Karjalan järjestöyhteistyön sidosryhmäkartta

Kuva 2. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategian kuvaus järjestöyhteistyöstä. Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023d. Palvelustrategia.

Saatavissa:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.ekhva.fi/wp-content/uploads/2023/01/EKHVA_Palvelustrategia_2023-2025.pdf [Viitattu 28.12.2024.]

Kuva 3. Opinnäytetyön käsitekartta

Kuva 4. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

Kuva 5. Muotoiluajattelun keskeiset periaatteet (Maula & Maula 2019, s 22)

Kuva 6. Perinteinen kehittäminen vs. palvelumuotoilu. Koivisto, M. 2019.

Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Teoksessa Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Kuva 7 Design Councilin tuplatimantti-malli. Koivisto, M. 2019.

Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Teoksessa Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Kuva 8 Opinnäytetyön prosessi. Koivisto, M. 2019. Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Teoksessa Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Kuva 9. Kumppanuuspöydän jäsenorganisaatiot

Kuva 10. Järjestöjen työpajan Miro

Kuva 11. Samankaltaisuuskaavio – Kumppanuuspöydän rooli

Kuva 12. Samankaltaisuuskaavio – Edustajan rooli

Kuva 13. Samankaltaisuuskaavio – Käytännöt

Kuva 14. Samankaltaisuuskaavio – Viestintä

Kuva 15. Järjestöedustajan rooli

Kuva 16. Hyvinvointialueen edustajan rooli

Kuva 17. Kunnan edustajan rooli

Kuva 18. Maakuntaliiton edustajan rooli

Kuva 19. Asiantuntijatahon edustajan rooli

Kuva 20. Palvelumalli – Kumppanuuspöydän osallistuja

Kuva 21. Palvelumalli – Kumppanuuspöydän järjestäjä

Kuva 22. Palvelumalli Kumppanuuspöytä

Kuva 23. Viestintäkaavio

Kuva 24. Skenaario järjestöt

Kuva 25. Skenaario hyvinvointialue

Kuva 26. Skenaario kunnat

Kuva 27. Skenaario maakuntaliitto

Kuva 28. Skenaario asiantuntijatahot

Kyselyn runko

Verkostot

Taustaorganisaatio (järjestö, kunta, hyvinvointialue, muu)

Mihin eri maakunnallisiin verkostoihin ja työryhmiin kuulut?

Mikä on sinulle merkityksellisin verkosto ja miksi?

Kumppanuuspöytä

Mikä on mielestäsi Kumppanuuspöydän keskeisin tehtävä Etelä-Karjalassa?

Mitä Kumppanuuspöydän toiminnassa tulisi huomioida?

Mikä on mielestäsi oma roolisi Kumppanuuspöydässä?

Viestintä

Mistä saat eniten tietoa järjestöyhteistyöhön liittyen?

Mihin jaat tietoa Kumppanuuspöydässä käsitellyistä asioista?

Puuttuuko maakunnallisen järjestöyhteistyön viestinnästä mielestäsi jokin elementti esim. toimintamalli tai tiedote?