



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

## **Lapsellisen helppoa**

Matalan kynnyksen digipalvelut helsinkiläisille pienlapsiperheille

*Tuomas Korkalainen*

Yhteisöpedagogi ylempi AMK (90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 11 / 2017

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Tuomas Korkalainen	<b>Sivumäärä</b> 77 ja 1 liitesivu
<b>Työn nimi</b> Lapsellisen helppoa – Matalan kynnyksen digipalvelut helsinkiläisille pienlapsiperheille	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Merja Kylmäkoski	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Julkinen sektori ja erityisesti sosiaali- ja terveysala eivät pysy digitalisaation kehityksessä mukana. Yhä useampi pienlapsiperheen vanhempi on tottunut asioimaan sähköisesti työelämässä ja vapaa-ajalla. Päivittäin käytössä olevat helppokäyttöiset kommunikointi- ja asiointipalvelut nostavat ihmisten odotustasoa myös Helsingin kaupungin palveluiden suhteen.</p> <p>Sosiaali- ja terveyspalveluiden digitalisoimisen haasteena on usein tietosuojan luotettavuuden takaminen. Projektit paisuvat usein todella laajoiksi, koska todella moni riskitekijä on otettava huomioon. Tästä yhtenä esimerkkinä on esimerkiksi uusien asiakkuus- tai potilastietojärjestelmien hankkiminen. Kaikkien uusien palveluiden ei kuitenkaan tarvitse vaatia henkilötietojen säilyttämistä tai asiakkaan vahvaa tunnistautumista esimerkiksi pankkitunnuksilla.</p> <p>Tässä työelämän kehittämistehtävässä kuvaan prosessia, jossa selvitän tarpeita uusille matalan kynnyksen digipalveluille, jotka ovat suunnattu helsinkiläisille pienlapsiperheille. Etsin idea-aihoita digipalveluiksi, jotka voisivat olla yksittäisinä suhteellisen helppo toteuttaa ja helpottaisivat samalla lapsiperheiden ja heidän kanssaan työskentelevien palveluntuottajien arkea. Kehittämistyön taustalla on hel.fi/perheentuki –sivusto, jonka toiminnallisuutta kehitetään tämän opinnäytetyön ohessa.</p> <p>Löytämäni tarpeet ja sitä kautta siemenideat uusiksi palveluiksi liittyvät kommunikoinnin, tiedonsaannin ja sähköisen asioinnin helpottamiseen. Keräsin ja koostin idea-aihoita haastatteleamalla Helsingin kaupungin työntekijöitä. Haastatellut kohtaavat pienlapsiperheitä työssään tai ovat asiantuntija-asemassa, jossa näkevät tarpeet kaupunkitasolla. Opinnäytetyöni on toimintatutkimus, joten olen itse aktiivisena toimijana koko prosessin ajan ja ideoin uusia palveluita yhdessä asiantuntijoiden kanssa.</p> <p>Useampi tässä opinnäytetyössä syntyneistä digipalveluiden idea-aihoista hyödyntää kaupunkiympäristöstä syntyvää avointa dataa. Lisäksi palveluiden kehittämisen lähtökohtina ovat helppokäyttöisyys ja asiakaslähtöisyys. Kehittämisprosessissa on mukana eri kehitysvaiheessa olevia digipalveluita. Osa palveluista on jo käytössä ja niille pohditaan uusia käyttötapoja esimerkiksi vaihtamalla palvelun kohde-ryhmää.</p> <p>Kerätyt ideat jalostettiin ja yhdisteltiin yhteistyössä palvelumuotoilijoiden kanssa sellaiseen muotoon, että asiakkaat pystyivät antamaan niistä mielipiteensä järjestämässämme työpajoissa. Työpajoihin kutsuttiin helsinkiläisiä alle kouluikäisten lasten vanhempia.</p> <p>Lähestyn aihetta yhteisöpedagogin ammatillisen viitekehyksen kautta käyttäen muun muassa joukkotamamisen ja osallisuuden tietopohjaa kehittämisprosessin tukena. En kuvaa palveluiden teknistä toteutusta, koska kyseessä ei ole tekniikan alan opinnäytetyö.</p> <p>Kehittämisprosessin kuvaamisen lisäksi annan suosituksia syntyneiden idea-aihojen edistämisestä. Työn tilaajana toimii Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala.</p>	
<b>Asiasanat</b> digitalisaatio, lapsiperheet, kehittäminen, asiakaslähtöisyys, osallisuus, avoin tieto	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Name of the Degree Programme

### ABSTRACT

<b>Author</b> Tuomas Korkalainen	<b>Number of Pages</b> 77 + 1
<b>Title</b> As Easy As Child's Play – Low-threshold Digital Services for Families with Young Children in Helsinki	
<b>Supervisor(s)</b> Merja Kylmäkoski	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> City of Helsinki, Department of Social Services and Health Care	
<b>Abstract</b> <p>The public sector and especially the area of social and health affairs have fallen behind in the digitalization development. Increasingly many parents of small children are used to using digital services, for example related to banking, travel and entertainment. The daily use of electronic transaction and communication services that are easy to use and accessible raise expectations towards the services of the City of Helsinki.</p> <p>Guaranteeing data protection is often a challenge when digitalizing services in the social and health sector. As there are many risks involved the projects become broad. An example is the development of new customer and patient data system. Not all new services require saving personal data or the strong identification of a customer for example with netbank access codes.</p> <p>In this thesis describe the process in which I determine the need for new accessible digital services which are aimed at families with small children in Helsinki. I seek idea seed ideas for digital services which could be relatively easy to realize and would be of benefit to families with small children and those who produce services aimed at such families. This work is based on the website <a href="http://hel.fi/perheentuki">hel.fi/perheentuki</a> which is also developed to be more functional as a byproduct of this thesis.</p> <p>The needs I have identified and the seed ideas for new services are related to communication, accessing information and making electronic transactions easier. I collected and analyzed the seed ideas by interviewing workers of the City of Helsinki. The interviewees work with families of small children or are in expert positions with a vision of the needs on a municipal level. The method used in this thesis is that of action research where I am an active participant throughout the process and I participate in coming up with new ideas together with the interviewed experts.</p> <p>Several of the seed ideas for digital services use open data that is produced in municipal environments. In addition, easy access and customer friendliness are at the core of the new services. In the development process ideas are related to digital services that are now in different stages. Some are already in use and further ways of using them are under consideration for example by broadening the group of users.</p> <p>The collected ideas were further developed and combined with service designers into such a format that the customers could comment on them in organized workshops. Parents of under school aged children in Helsinki were invited to participate in the workshops.</p> <p>I approach the topic through the professional framework of community pedagogy using conceptual tools such as crowdsourcing and social inclusion to support my work. In this work, I do not describe the technical solutions of the services.</p> <p>In addition to describing the development process I offer recommendations to further the seed ideas presented. The subscriber of this study is the Department of Social Services and Health Care of the City of Helsinki.</p>	
<b>Keywords</b> digitalization, families, development, customer-based, social inclusion, open data	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Lähtötilanne ja työn tarve	5
1.2 Työn tilaaja ja taustaa	8
1.3 Keskeiset toimijat	9
1.4. Työn rajaus	10
1.5 Kehittämistyön tavoitteet	13
2 AIKAISEMPI KEHITYSTYÖ JA PERHEENTUKI-HANKE	13
2.1 Aikaisemmat työpajat	14
2.2 Perhevalmennus- ja Perheentuki-sivustot	17
2.3. Neuvolan chat-palvelu	18
2.4 Idea-aihioiden aikaisempi kehitys	19
3 TIETOPOHJA KEHITTÄMISTYÖN TAUSTALLA	21
3.1 Osallisuus	21
3.2 Laadullinen tutkimus	24
3.3 Toimintatutkimus	25
3.4 Teemahaastattelu	26
3.5 Joukkoistaminen	28
3.6 Palvelumuotoilu	30
3.7 Avoimen tiedon hyödyntäminen	31
3.8 Digitalisaatio	33
4 KEHITTÄMISPROSESSIN KUVAUS	34
4.1 Taustatutkimus	35
4.2 Haastatteluiden valmistelu ja tavoitteiden asettaminen	36
4.3 Haastateltavien rekrytointi ja motivointi	37
4.4 Haastatteluiden toteutus	39
4.5 Idea-aihioiden syntyminen	41
4.6 Työpajojen suunnittelu ja valmistelu	45
4.7 Työpajojen kulku	46
5 AINEISTON ANALYYSI JA TULOSTEN ESITTELY	48
5.1 Needfinding ja tarvekategoriat	48
5.1.1 Puuha	49
5.1.2 Hoito	50
5.1.3 Apu	52
5.2 Vanhempien kommentit ja pisteytykset idea-aihoista	52
5.3 Vanhempien jatkokehittämät idea-aihiot	56
5.3.1 Älykäs Perheentuki.fi	56
5.3.2 Päiväkotisovellus	59
5.3.3 Apunappi	62
5.3.4 Harrastushaku	64
6 PÄÄTELMÄT JA SUOSITUKSET	66
6.1 Idea-aihioiden jalkauttaminen	66
6.2 Perheentuki-sivuston rooli tulevaisuudessa	67
6.3 Suositukset	69

LÄHTEET  
LIITTEET

71  
76

## 1 JOHDANTO

YAMK-opinnäytetyössäni kehitän asiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa uusia lähitu-  
levaisuuden digitaalisia palveluita helsinkiläisten pienlapsiperheiden arjen tueksi.  
Käytän tässä työssä myös termiä digipalvelu.

Lisäksi selvitän mahdollisuuksia jatkokehittää jo nyt toiminnassa olevia digipalveluita.  
Tämä jatkokehittäminen edellyttää asiakkaan tarpeiden ja tuotettujen vaikutusten  
seurantaa (Valtiovarainministeriö 2015, 3-13). Kehittämistehtävässäni painotan asia-  
kaslähtöisyyttä, helppokäyttöisyyttä ja avoimen datan hyödyntämistä.

Koska kyseessä ei ole insinööritieteiden opinnäyte, en ole paneutunut työssäni tekni-  
seen toteutukseen, vaan tahdon ennemmin kuvata palveluntarpeen löytämiseen ja  
siihen vastaamiseen vaadittavat toimenpiteet muun muassa palvelumuotoilun näkö-  
kulmasta. Lähestyn aihetta myös yhteisöpedagogin ammatillisen viitekehyksen kaut-  
ta hyödyntäen joukkoistamisen ja osallisuuden tietopohjaa kehittämisprosessin tuke-  
na.

### 1.1 Lähtötilanne ja työn tarve

Yhä useampi helsinkiläinen pienlapsiperheen vanhempi on tottunut asioimaan säh-  
köisesti esimerkiksi pankki-, matkailu- ja viihdepalveluiden osalta. Päivittäin käytössä  
olevat helppokäyttöiset, matalan kynnyksen kommunikointi- ja asiointipalvelut nostat-  
vat ihmisten odotustasoa myös Helsingin kaupungin palveluita käytettäessä.

Strategiapaperit, työryhmät ja jopa ministerit toisensa perään vannovat digi-  
taalisuuden nimeen. Sen nähdään ratkaisevan monenlaisia erilaisia ongelmia yhteis-  
kunnassa. Niin sanotussa digiloikassa ei voida kuitenkaan edetä edes ponnistus-  
vaiheeseen, ennen kuin meillä on riittävä määrä uusia idea-aihoita ja jo käyn-  
nistyneitä rohkeita kokeiluja, jotka ovat valmistuttuaan helposti siirrettävissä saumat-  
tomaksi osaksi palvelutuotantoa. Kaikkien ratkaisujen ei tarvitse olla uuden potilastie-  
tojärjestelmän kokoluokkaa, vaan kehittäminen voi lähteä myös pienistä, asiakasläh-  
töisistä tarpeista ja niiden uudenlaisista ratkaisumalleista.

Kaikkien kevyiden kokeilujen ei myöskään tarvitse olla täysin onnistuneita. Epäonnistumisista, teknisistä haasteista ja asiakkaiden negatiivisestakin palautteesta on opittavissa todella paljon. Taito onkin siinä, että kokeilun suuntaa pitää osata kääntämään yhtä ketterästi kuin kokeilu on alkanutkin.

Sähköisen asiointin ja erilaisten uusien verkkopohjaisten palveluiden kehittäminen tulee olemaan yksi yhteiskuntamme suurimmista haasteista tulevina vuosina ja tarvitsemme paljon uusia, matalankynnyksen kokeiluja ja palautetta loppukäyttäjiltä. Tarvittava teknologia on useasti jo olemassa ja suurin haaste onkin erilaisten järjestelmien yhteensovittaminen ja tietoturvan takaaminen.

Tätä kirjoittaessa syksyllä 2017 ei tulevan kansallisen sote-ratkaisun kaikkia yksityiskohtia ole vielä ratkaistu. Julkisin varoin tuotetut sosiaali- ja terveyspalvelut ovatkin suuren mullistuksen edessä tulevina vuosina. Me, palveluiden kehittäjät, emme voi kuitenkaan jäädä odottamaan lopullisia rakenteita poliittisen päätöksen teon venyessä, vaan innovoinnin ja kokeilun on oltava jatkuva prosessi. Onkin pyrittävä tuottamaan niin hyviä ideoita, prototyyppisiä ja palveluja, että myös tuleva suuri maakuntiin perustuva sote-ratkaisu ottaa ne osaksi omaa palveluvalikoimaansa.

On myös tärkeää tiedostaa, että julkishallinnon tuottamattomat digitaaliset palvelut lapsiperheille eivät rajoitu vain sosiaali- ja terveyssektorille. Jo pelkkien sosiaali- ja terveysalojen yhteensovittaminen tuottaa edelleen haasteita. Kun mukaan otetaan vielä esimerkiksi kulttuurin ja vapaa-ajan palvelut, on kehittämisen pitäminen hallittavana kokonaisuutena haastavaa. Toisaalta, asiakkaalle ei ole ensisijaisen tärkeää mikä kaupungin palvelusektoreista tai toimialoista on tuottanut jonkin tietyn digitaalinen palvelun. Pikemminkin avainasemassa ovat löydettävyys ja helppokäyttöisyys, eikä niinkään virkamiesjargon.

Uusien, tässä opinnäytetyössä ideoitavien palveluiden lähtökohtana on asiakaslähtöisyys ja avoimen tiedon hyödyntäminen. Asiakkaille järjestettyjen palvelumuotoilutyöpajojen kautta saavutetut tulokset luovat pohjan seuraaville kehitysvaiheille. Lopullinen mittari onnistumiselle tulee olemaan se, onko syntyneiden uusien palveluiden kautta onnistuttu säästämään kaupunkilaisten tai kaupungin työntekijöiden aikaa, vaivaa tai rahaa.

Omana motivaatiotekijänä tämän opinnäytteen tekemiselle ei ole tehostaminen pelkän tehostamisen ja rahan säästämisen takia. Tahdon osoittaa, että kun saamme luontevasti verkkoa ja uutta teknologiaa käyttävät niin sanotut ”pärjääjäasiakkaat” asioimaan sähköisesti, voimme vapauttaa työntekijäresursseja niitä enemmän tarvitseville asiakkaille.

Työtehtävien tuoman kokemuksen ja tässä opinnäytteessä tekemäni tiedonkeruun kautta voin sanoa, että iso osa lapsiperheistä haluaa asioida enemmän sähköisesti. Tätä havaintoa tukee myös Solitan huhtikussa 2017 teettämä kyselytutkimus, jonka mukaan innokkaimpia sähköisten palvelukanavien käyttäjiä ovat juuri 30-49-vuotiaat (Solita 2017, 5). Tähän ikäryhmään sisältyy myös valtaosa pienlapsiperheiden vanhemmista. Paikkaan sitomattomuus, ajan säästäminen ja helppous olivat kärkisyyt ihmisten toiminnan motivaattoreina, niin tässä opinnäytetyössä, kun myös Solitan tutkimuksen tuloksissa (emt.,10).

Kasvokkain tapahtuvia kohtaamisia ja digitaalisia palveluita ei tarvitse kuitenkaan asettaa keskenään vastakkain. Kehittämistehtävässäni esiin nousseissa idea-aihiossa yksi teema oli niin sanottujen perinteisten palveluiden tai niiden kautta jaettavan tiedon parempi löydettävyyys digitaalisten välineiden avulla. Julkisten, verovaroin ylläpidettyjen fyysisten tilojen parempi saavutettavuus ja korkeampi käyttöaste ovat toinen hyvä esimerkki digitaalisten ja perinteisten palveluiden potentiaalisesta synergiasta. Uuden teknologian avulla kaupungin asukkaat voivat saada helpommin tiedon vapaana olevista tiloista ja niiden käyttöön liittyvistä yksityiskohdista, kuten saavutettavuudesta. Myös tätä haastetta käsitellään tässä opinnäytetyössä.

Tämän opinnäytteen aikana tehtävät toimenpiteet tähtäävät siihen, että syntyvät idea-aihiot tai jopa prototyypit saadaan sellaiselle kehitysasteelle, että ne niitä voidaan tarjota palveluntuottajien käyttöön tai jatkokehitettäväksi. Yksi potentiaalisista vastaanottajista on juuri Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala, joka on samalla kaupunkiorganisaation isoin yksikkö monilla eri mittareilla. Myös varhaiskasvatuksen ja Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan rooli tämän opinnäytteen monilla eri osa-alueilla on suuri. Tarve matalan kynnyksen kevyille kokeiluille molemmissa edellä mainituissa organisaatioissa on vahva.



Yhteistyön kehittäminen eri hallinnon alojen välillä kaupunkiorganisaation sisällä on myös yksi haasteista, johon tiedän digitalisaation ja kevyiden kokeilujen tarjoavan ratkaisumalleja. Siiloutumisen välttäminen ei ainoastaan selkeytä kokonaisuutta asiakkaan suuntaan, vaan säästä myös verovaroin järjestettyjä resursseja.

## 1.2 Työn tilaaja ja taustaa

Työskentelin puolentoista vuoden ajan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden hallinnoimassa Perheentuki-hankkeessa, jonka tavoitteet ovat samansuuntaiset kuin tämän opinnäytetyön: kehittää helsinkiläisten lapsiperheiden sähköisiä palveluita. Siinä missä Perheentuki-hankkeessa on saatu jo asiakkaiden käytössä olevia palveluita julkaistua, tässä kehittämistehtävässäni luodaan perustaa lähitulevaisuuden uusille digipalveluille. Tämän opinnäytetyön tilaajana toimii Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala, joka sai uuden nimen kesäkuussa 2017.

Vaikka Perheentuki-hanke päättyikin vuoden lopussa 2016, linkittyy tämä opinnäytetyö silti vahvasti myös nykyiseen työhöni kehittämissuunnittelijana Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialassa. Yksi keskeisimmistä hankkeen tuloksista on ollut uusi lapsiperheille kohdennettu Perheentuki-sivusto, jonka ylläpitäjänä ja kehittäjänä toimin edelleen työni kautta.

Sivusto kokoaa yhden osoitteen taakse kaikki helsinkiläisten lapsiperheiden palvelut järjestävästä hallintokunnasta riippumatta (Helsingin kaupunki 2017a). Myös iso osa tässä opinnäytteessä esitellyistä uusista palveluista liittyvät Perheentuki-sivustoon jollain tapaa.

Vaikka opinnäytteen varsinaisena tilaajana onkin sosiaali- ja terveystoimiala, linkittyy uusien matalan kynnyksen palveluiden suunnittelu vahvasti myös koko kaupungin strategiaan linjauksiin. Helsinki haluaa olla edistämässä digitalisaatiota kaikissa sen hallintokunnissa ja se nähdään väistämättömänä ja tarpeellisena kehityksenä. Helsinki on jo nyt tunnettu kansainvälisesti vahvana digitaalisten julkisten palveluiden kehittäjänä. (Helsingin kaupunki 2017c.)

Lisäksi käyttäjälähtöinen kehittäminen on ollut kaupungin strategiassa keskeisesti esillä jo vuodesta 2009. Helsinkiä pidetään edelläkävijäkuntana käyttäjälähtöisyydessä, joskin aikaisemmin painotus on ollut yritys yhteistyössä. (Jäppinen & Sorsimo 2011, 99-100.) Tämän opinnäytetyön kautta tahdon omalta osaltani laajentaa uusien käyttäjälähtöisten ja kevyiden kokeilujen lanseeraamista myös sosiaali- ja terveyssektorilla.

### 1.3 Keskeiset toimijat

Vaikka olenkin ollut itse keskeisenä toimijana tässä kehittämistyössä, ei käy kiistäminen, etteikö laaja joukko eri kumppaneita olisi tuonut prosessiin runsaasti omaa näkemystään ja konkreettista sisältöä. Keskusteluyhteys ja muu yhteistyö eri toimijoiden kanssa on aloitettu jo ennen tämän opinnäytteen toteuttamista.

Lapsiperheiden palveluita kehitetään monelta taholta ja jo pelkästään tämän opinnäytteen toimenpiteissä on ollut erilaisia lähestymistapoja, joihin ovat vaikuttaneet eri taustaorganisaatioiden ja heidän mahdollisten ulkopuolisten rahoittajiensa omat tavoitteet. Yhteistä näillä kaikille toimijoille on työskentely toimivampien, saavutettavampien ja helppokäyttöisempien digitaalisten lapsiperheiden digitaalisten palveluiden hyväksi.

Yhteistyö kumppaniorganisaatioiden kanssa sujui ongelmitta. Käydyt keskustelut ja saatu palaute haastattelujen kautta syntyneistä idea-aihiosta olivat tärkeässä roolissa tämän opinnäytetyön edistymisen kannalta. Mukana olleista toimialoista on yksittäisten työntekijöiden rooli ollut tärkeässä asemassa esimerkiksi haastateltavien rekrytoinnin kannalta.

Seuraavassa taulukossa olen listannut keskeisimmät kehittämistehtävään jollain tavalla osallistuneet organisaatiot. Itse haastateltavista ja heidän rooleista kerron haastatteluista kertovissa alaluvuissa (4.2-4.4). Sattumalta useampi organisaatioista on muuttanut nimeään tämän opinnäytetyöprosessin aikana. Yhtenä syynä nimenmuutokseen oli Helsingin kaupungin hallintouudistus, joka tuli voimaan 1.6.2017.

Organisaation nimi	Roolit	Huomioitavaa
Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opinnäytteen tilaaja</li> <li>• Perheentuki-hankkeen hallinnointi</li> <li>• aikaisempi kehitystyö</li> <li>• työntekijöiden osallistumien haastatteluihin</li> <li>• idea-aihioiden vastaanottaja</li> </ul>	Uusi nimi 1.6. 2017 alkaen: Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala
Helsingin kaupungin varhaiskasvatusvirasto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aikaisempi kehitystyö</li> <li>• työntekijöiden osallistumien haastatteluihin</li> <li>• idea-aihioiden vastaanottaja</li> </ul>	Uusi nimi 1.6. 2017 alkaen: Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimiala
6Aika Avoin osallisuus ja asiakkuus –hanke	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistuminen työpajojen suunnitteluun</li> <li>• palvelumuotoiluprosessin tilaaminen</li> <li>• tulosten jalkauttamisen tukeminen</li> </ul>	Hanke on osa EU-rahoitteista 6Aika-strategiaa, jossa on mukana kuusi Suomen suurinta kaupunkia.
Leadin Oy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistuminen työpajojen suunnitteluun</li> <li>• työpajojen fasilitointi</li> <li>• työpajojen tulosten dokumentointi</li> </ul>	Uusi nimi 31.5.2017 alkaen: Gofore Oy.

#### 1.4. Työn rajaus

Tätä opinnäytettä valmistellessani aikomukseni ei ollut sattumanvaraisesti tutkia ja kehittää kaikkea digitaalisuuteen liittyvää kuntasektorilla. Aluksi ainoana rajaavana tekijänä oli tuottaa matalan kynnyksen digitaalisten palveluiden kautta lisäarvoa lapsiperheiden arkeen. Vielä opinnäytteen suunnitelmapaperissa en ollut tehnyt kohde-ryhmään mitään alueellista tai lapsen ikään liittyvää rajausta. Opinnäytetyön väliseminaarissa minulle alkoi kuitenkin hahmottua, että kehittämistehtävää olisi ehdottomasti rajattava, jotta pysyisin kehittämistehtävälle asetetussa ajan ja laajuuden rajoissa.

Ensimmäinen, ja varsin tehokas, rajaus oli keskittyä kohderyhmänä ainoastaan helsinkiläisiin lapsiperheisiin. Toki nyt jälkikäteen on selvää, että monet aihioista on vietävissä jatkokehitykseen ja tuotantoon myös muissa kunnissa. Muutaman aihion kohdalla on potentiaalia toimia lopulta myös valtakunnallisena palveluna. Helsinkiläisten valinta kehitettävien palveluiden kohderyhmäksi oli lopulta myös perusteltua asiantuntijahaastatteluihin osallistuneiden henkilöiden taustaorganisaatioiden takia, koska valtaosa heistä työskenteli Helsingin kaupungilla. Täten myös heidän kokemuksensa lapsiperheiden arjesta ja palvelutarpeista pohjautui Helsinkiin. Tässä opinnäytetyössä esiteltävät tulokset ovat kuitenkin sovellettavissa myös muihin kuntiin.

Tämän kuntarajauksen jälkeenkin oli opinnäytetyön toimintakenttä edelleen valtava, joten rajausta oli tehtävä lisää. Tarkasteltuani siihen saakka aikaan saatua kehitystä sosiaali- ja terveystieteiden osastossa, huomasin että iso osa jo olemassa olevista verkkosisällöistä Perheentuki-sivuilla keskittyivät alle kouluikäisten lasten ja vauvaa odottavien perheiden palveluihin. Nämä verkkosisällöt ohjaisivat osittain myös idea-aihioiden syntyä. Lisäksi, aikaisempien verkkosivujen kehitystyöpajojen yhteydessä syntyneiden uusien palveluiden siemenideat keskittyivät myös pääasiassa alle kouluikäisten perheisiin. Syy miksi aikaisempi kehitys Perheentuki-hankkeessa oli painotunut edellä mainittuihin asiakasryhmiin, on että sisältöjen kehittäminen on haluttu tehdä selkeässä järjestyksessä. Sittemmin Perheentuki-hankkeessa on kehitetty tietosisältöjä aktiivisesti myös kouluikäisten perheille yhdessä opetusviraston kanssa, mutta tämän opinnäytteen työpajojen aikoihin näitä sisältöjä ei vielä ollut julkaistu.

Keskusteltuani opinnäytetyötä ohjanneen kollegani ja opettajani kanssa, vahvistui päätös rajata tämän kehittämistehtävän toimenpiteiden vaikutukset ensisijaisesti vain alle kouluikäisten lasten perheisiin. Tätä rajausta tuki myös lopulta työpajoihin osallistuneiden vanhempien perheiden koostumus. Vaikka raskaana oleville ja heidän läheisilleen suunnattu palvelut olivat mukana kohderyhmänä vielä asiantuntijahaastatteluja sovittaessa, rajautuivat nekin lopulta itsestään pois idea-aihioiden hahmottumisen myötä. Kehittämistyön ensisijaiseen kohderyhmään kuuluvista perheistä tulisikin teoriassa löytyä vähintään yksi 0-6-vuotias lapsi.

Aikaan saatu rajaus helpotti huomattavasti asiakastyöpajojen järjestämistä ja idea-aihioiden dokumentointia. Vaikka rajaus tuntuikin selkeältä, on nyt kuitenkin huomattavissa, että osa idea-aihioista voisi silttenkin palvella myös raskaana olevia ja koulu-laisten vanhempia, vaikka niitä ovatkin olleet ideoimassa ja kehittämässä valikoidun kohderyhmän jäsenet ja heidän parissa työskentelevät ammattilaiset.

Muut lasten ikäryhmät ja ensimmäistä lasta odottavat perheet voivat kuitenkin myös hyötyä tämän opinnäytetyön tuloksista, vaikka he eivät olekaan olleet asiakaslähtöisen suunnittelun lähtökohtana. Myös lapsiperheiden kanssa työskentelevät ammattilaiset voivat lopulta hyötyä opinnäytetyössä ideoiduista digipalveluista ja käyttää niitä esimerkiksi omaa työtään tukevaan tiedonhankintaan.

Rajaaminen ei koskenut pelkästään palveluiden käyttäjien kohderyhmän löytämisestä, vaan myös palvelun tuottajat ja järjestäjät oli löydettävä jo melko alkuvaiheessa, jotta voisin löytää motivoituneet ja luotettavat kehittämiskumppanit. Helsingin kaupunki oli luonteva ratkaisu oman työsuhteeni kautta. Koska kyseessä on valtava organisaatio, jätin suunnitelmavaiheessa vielä avoimeksi minkä kaikkien Helsingin hallintokuntien kanssa lopullinen kehittäminen tulisi tapahtumaan. En myöskään sulkenut pois vaihtoehtoja, että mukana olisi ollut myös alkuvaiheessa aktiivisemmassa roolissa myös yrityksiä, järjestöjä tai muita kuntia. Lopulta kaupungin sisältä valikoitui kaksi toimialaa, ja yksi kehityshanke. Heidän roolinsa esiteltiin edellisessä alaluvussa.

Yhteisöpedagogikoulutuksen tuomat välineet ovat edesauttaneet tämän kehittämistehtävän etenemistä ja sopivien kehittämiskumppaneiden valikoimista. Yhteisöpedagogin ylemmän AMK-tutkintoon kuuluu Työorganisaatioiden kehittäminen ja kehittämismenetelmät –opintojakso, josta sain eväitä erityisesti asiakas- ja yhteisölähtöisen kehittämistoiminnan käynnistämiseen omassa organisaatiossani (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015, 12). Yhteisöpedagogikoulutuksessa on jo perustutkintovaiheessa nostettu esiin kehittävä työote. Ilman saamaani vertaisohjausta ja tukea oppilaitoksesta, olisi työn eteneminen muodostunut hyvin hankalaksi.

Opinnäytetyö linkittyy hyvin myös Humanistisen ammattikorkeakoulun strategisiin tavoitteisiin vastata uusien toimintaympäristöjen synnyttämän ammatillisen osaamisen kehittämistarpeeseen (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2016, 19).

## 1.5 Kehittämistyön tavoitteet

Tämän kehittämistehtävän tulokset tulevat olemaan hyvin moninaiset. Kehittämistoiminnan keskiössä olevat uudet palvelut ovat hyvin erilaisissa kehitysvaiheissa toisiinsa verrattuna. Tästä johtuen myös tulosten mittaamiseen ja dokumentointiin pitää käyttää muutamaa erilaista tapaa. Tässä opinnäytetyössä syntyy seuraavanlaisia tuloksia:

- siemenideat uusiksi digipalveluiksi
- uusien digipalveluiden idea-aihiot
- toimivia prototyyppejä uusista palveluista
- kehitysehdotuksia- ja suunnitelmia jo käytössä oleviin digitaalisiin palveluihin
- suunnittelumateriaalia ja muuta dokumentaatiota esimerkiksi työpajoista

Kaikki edellä listatut tuotokset luovutetaan työntilajana toimivan Helsingin kaupungin käyttöön. Yksi yhteinen tavoite on, että nämä uudet potentiaaliset palvelut voisivat tukea Helsingin kaupungin palvelujenuudistamisprosessia esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimialalla.

## 2 AIKAISEMPI KEHITYSTYÖ JA PERHEENTUKI-HANKE

Vahva tahtotila lapsiperheiden digitaalisten palveluiden kehittämiseksi syntyi Helsingin neuvoloissa 2010-luvun alussa. Vaikka jonkinasteinen käsitys tarpeista olikin jo olemassa, koettiin silloisen sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstön keskuudessa, että on tärkeä kuulla asiakkaiden toiveet palveluita uudistettaessa. Keskeiseksi kysymykseksi nousi se, missä muodossa asiakkaat haluavat saada tärkeää tietoa uuteen elämäntilanteeseen, eli lapsen syntymään liittyen. Neuvolan sähköistä asiointia haluttiin samalla parantaa ja vanhempien näkemykset asiasta olivat erittäin tärkeitä.

Perheentuki-hanke sai virallisesti alkunsa vuonna 2013 kun hanke käynnistyi osana lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa valtuustokaudella 2013-2016. Suunnitel-

man yhtenä keskeisenä toimenpiteenä nostettiin esiin monihallintokuntaisen sähköisen palvelunkehittäminen. (Helsingin kaupunki 2014, 6.)

## 2.1 Aikaisemmat työpajat

Ensivaiheessa keskeisin yhteistyökumppani oli silloinen Helsingin kaupungin varhaiskasvatusvirasto, jonka kanssa sosiaali- ja terveysvirasto on yhdessä järjestänyt muun muassa perhevalmennuksen ryhmätapaamisia, jotka ovat suunnattu ensisynnyttäjille. Toiveena oli aloittaa kehittämistyö juuri perhevalmennusryhmistä. Hankkeen alkuvaiheessa keväällä 2014 järjestettiin laaja verkkopaneeli, jossa haluttiin kuulla helsinkiläisiä pienlapsiperheiden vanhempia. Yhtenä keskeisenä tavoitteena oli kerätä ideoita tulevien, perheille suunnattavien, verkkopalveluiden kehittämistä varten. Paneelin pyrkimyksenä oli myös saada riittävä tieto siitä, mitä mieltä helsinkiläiset ovat olemassa olevasta perhevalmennuskonseptista. (Questback 2014.)

Verkkopaneelin tuloksista nousi esille, että esimerkiksi parisuhteeseen ja seksiin liittyvistä aiheista osa vanhemmista halusi mieluummin tietoa verkon kautta kuin ryhmäkerroilla (emt.). Myös vanhempien arjessa jaksaminen nousi esille keskeisenä teemana, josta haluttiin myös jatkossa tietoa digitaalisten kanavien kautta.

Erityisesti perheillä, joissa oli jo lapsia, nousi esiin vertaistuen merkitys arjessa. Tähän, jo vuonna 2014 esiin tulleeseen, toiveeseen on pystytty tarttumaan vasta vähäisissä määrin Perheentuki-hankkeen aikana. Nyt tässä kehittämistehtävässä esiteltävissä idea-aiheissa vertaistuki nousee esille jälleen yhtenä tärkeänä teemana. Verkkopaneelissa käytettiin Ideatehdas-työkalua, jossa vanhemmat pääsivät jatkokehittämään toistensa antamia ideoita. Työkalu toimii verkkoalustalla, jonne voidaan kutsua osallistujia kehittämään ja ratkaisemaan erilaisia organisaation asettamia haasteita. Verkkopaneelissa hyödynnettiin joukkoistamista, jossa osallistujat työskentelevät itsenäisesti omilta tietokoneiltaan etänä. Parhaat ja kehityskelpoisimmat ideat nostettiin osallistujien tarkasteltavaksi verkkosivulle (Ideatehdas 2014).

Verkkopaneelin tulosten ja ideoiden analysoinnin jälkeen aloitettiin sähköisen perhevalmennusmateriaalin kehittäminen. Sivujen rakenteen luomiseksi työskentelyä jat-

kettiin palvelumuotoilijan kanssa. Syksyllä 2014 edeltäjäni sosiaali- ja terveysvirastossa järjesti työpajoja perhevalmennuksen parisuhdeteeman ympärille. Osallistujat koostuivat vanhemmista, järjestöjen edustajista ja lapsiperheiden kanssa työskentelevistä kaupungin työntekijöistä. Keskeisimpiä havaintoja työpajoista oli, että tietosisältöjä halutaan monessa eri formaatissa, eikä pelkästään monisteiden, esitteiden ja vihkosten muodossa, kuten neuvolassa on perinteisesti toimittu.

Erityisesti videomuodossa olevat asiantuntijapuheenvuorot nousivat esille hyväksi, uudenaiseksi, tavaksi jakaa tietoa Helsingin neuvoloista. Tätä asiakkaiden esiintuomaa toivetta on seurattu myös sivuston myöhempien osioiden suunnittelun aikana. Nopeasti kävi kuitenkin ilmi, että myös verkkomuodossa olevalle luotettavalle tekstille olisi oma tarpeensa ja niinpä neuvoloissa jo pitkään jaettu Vanhemmaksi työkirja (Klen, Lindqvist, Manninen & Mäkinen 2007) vietiin kokonaisuudessaan uusille Perhevalmennus-sivuille.

Perhevalmennus-sivun kehittäminen jatkui keväällä 2015 järjestettyjen palvelumuotoilutyöpajojen avulla. Työpajoihin kutsuttiin Helsingin kaupungin työntekijöitä ja järjestöjen edustajia. Yhteensä neljän yhteissuunnittelutyöpajan sarjassa koottiin sivustolle sisältöjä ja luotiin yhteinen näkemys sivuhierarkiasta. Palvelumuotoilija analysoi tulokset ja muodosti niiden pohjalta demon ilman toiminnallisuuksia ja rautalankamallin sivuston rakenteesta.

Oheisessa kuvakaappauksessa on hahmotettu sivuston navigaatorakennetta. Asiakkailla julkaistusta versiosta poiketen, tässä rautalankamallissa on kuvattu pääosin tekstillä se, mitä ominaisuuksia asiakkaat haluavat verkkopalveluun.



Helsingin kaupunki

KUUNTELE

HAE Sivustolta

## Perheentuki

RASKAUSAIKA JA SYNNYTYS

0-1 VUOTTA

1-3 VUOTTA

3-6 VUOTTA

6-9 VUOTTA

### Perheentuki

Verkkopalvelun tavoitteena on koota yhteen paikkaan tieto helsinkiläisille lapsiperheille tarjottavista palveluista sekä helpottaa perheille tarpeellisen tiedon jakamista ja löydettävyyttä. Palvelu yhdistää olemassa olevia nettisivuja, sosiaalista mediaa, toimivaa hakupalvelua, selkokielistä ohjeita ja palveluiden kuvauksia, vertaisverkostoja, neuvontaa ja sähköisiä asiointia. Palvelun sisällöt tuottaa Helsingin kaupungin eri hallintokunnat yhteistyössä muiden lapsiperheiden parissa toimivien tahojen kanssa.

Palvelu tarjoaa internetiä käyttäville perheille ja perheiden parissa työskenteleville ajankohtaista ja luotettavaa tietoa. Sivulle kootaan muun muassa tietoa palveluista ja palveluntarjoajista, sekä lapsiperheen arkea helpottavia ohjeita ja neuvoja liittyen esimerkiksi lapsen kehittymiseen, hoitoon ja haasteellisten kasvatustilanteiden ratkaisemiseen.

Palvelu toimii alustana moniammatilliselle yhteistyölle ja asiakaskeskeiselle ohjaukselle, joka auttaa perheen oikeaan aikaan oikean tiedon ja/tai palvelun luo. Tämä voi tapahtua esimerkiksi erilaisten avuntarpeen itsearviointia tukevien testien sekä vertaisverkostojen ja ammattilaisten tarjoaman neuvonnan kautta.

#### TARVITSETKO APUA JUURI NYT? >>

#### TAPAHTUMAKALENTERI >>

M	T	W	T	F	S	S
					1	2
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

#### TIETOA JA PALVELUITTA LAPSEN IÄN MUKAAN >>

Perheinfo

Testit

Kysy ja keskustele

Sähköinen asiointi

Entäs jos ...?

#### ASENNA PERHEENTUKI SOVELLUS >>

Download on the App Store

Get it on Google Play

Windows Store

#### SISÄLTÖ JAOTELTU LAPSEN KEHITYSVAIHEIDEN MUKAAN

Palvelut ja sisällöt jaotellaan teemoittain ja lapsen kehitysvaiheiden mukaan. Tavoitteena on luoda helposti ymmärrettävä kuva lapsiperheiden palvelukokonaisuudesta.

#### INFOPANKKI KOKOAA OHJEET JA NEUVOT YHTEEN PAIKKAAN

Infopankkiin kootaan tietoa eri teemoista helposti ymmärrettävässä muodossa. Tiedon löydettävyyttä helpotetaan hakukone-optimoinnin avulla.

#### KALENTERIN JA MOBILISOVELLUKSEN AVULLA TÄSMÄTIETOA JA -PALVELUITA

Tietoa pyritään tarjoamaan kullekin perheelle oikeaan aikaan ja juuri heille parhaiten sopivassa muodossa.

#### Infobot

Terttu Tomera  
Hyvinvoinnin ammattilainen

Terttu: Kuinka voin auttaa?

Millainen palvelukulttuurin täytyy olla jotta chat-palvelu toimii yli yksikkö- ja viinistorajojen?

© Helsingin kaupunki, www.hel.fi | www.helsinginseutu.fi | Tietoa palvelusta

Sivun alkuun

Kuva 1. Yhteenveto työpajojen tuloksista. Perheentuki –hankkeen suunnittelumateriaali.

Jo tässä vaiheessa kävi ilmi, että moni palvelu vaatisi jatkokehitystä, eikä niitä voisi vielä julkaista muiden verkkosivujen materiaalien mukana. Yksi näissä aikaisemmissa työpajoissa esiin nousseista ajatuksista oli jo ”Tarvitsetko apua juuri nyt” –nappi, joka nousi uudelleen esille tämän opinnäytetyön idea-aihiona. Myös erilaiset resursien varaamiseen ja tapahtumakalentereihin liittyvät teemat olivat esillä jo työpajoissa vuonna 2015, mutta työpajojen pohjalta rakennettu Perhevalmennus-sivusto keskittyi aluksi vain tietosisältöihin

## 2.2 Perhevalmennus- ja Perheentuki-sivustot

Ensimmäinen versio Perhevalmennus-sivustosta julkaistiin maaliskuussa 2015. Tämän jälkeen kehitystyö jatkui ja materiaalit käännettiin ruotsiksi ja englanniksi. Sivustoa alettiin markkinoida perhevalmennuksen ryhmäkertojen yhteydessä. Samaan aikaan alkoivat kollegani ja edeltäjäni kuitenkin jo suunnitella uutta sivustoa, johon lisättäisiin tietoa myös raskaus- ja vauvavaiheen ohittaneille perheille. Uusien digitaalisten palveluiden, kuten neuvolan chat-palvelun kehittäminen ja valmistelu käynnistyivät keväällä 2015.

Elokuussa 2015 aloitin itse silloisen sosiaali- ja terveystieteiden palveluksessa ja samalla Perheentuki-hankkeen ainoana täyspäiväisenä työntekijänä. Keskustelut opinnot näytetyön tekemisestä lapsiperheiden digitaalisiin palveluihin liittyen alkoivat välittömästi, sillä tuntui mielekkäältä liittää opinnot omaan päivätöihöni. Tässä vaiheessa alkoi jo olla selvää, että tulisin olemaan aktiivinen toimija tässä työelämää kehittävässä opinnäytteessä ja tulisin raportoimaan myös omasta roolistani uusien digitaalisten palveluiden ideoimisessa ja kehittämisessä.

Uuden työsuhteeni alkuvaiheessa hankkeen painopiste säilyi kuitenkin edelleen verkkosivujen ja tietosisältöjen kehittämisessä. Edeltäjäni oli saanut ansiokkaasti sitoutettua neuvolan lisäksi muitakin kaupungin toimijoita mukaan ja erityisesti raskautteen ja vauva-aikaan liittyvää materiaalia oli vielä paljon vietyä verkkoon. Tavoitteet olivat kuitenkin jo seuraavissa ikäryhmissä. Syksyn 2015 aikana järjestin työpaikan, jossa laadittiin hierarkiaa ja sisältöjä seuraavaan sivuston osioon, joka oli suunnattu alle kouluikäisten vanhemmille. Mukaan kutsuttiin erityisesti varhaiskasvatuksen ja lastenneuvolan asiantuntijoita.

Uuden osion julkaisun yhteydessä huhtikuussa 2016 muuttui myös sivuston nimi Perhevalmennuksesta Perheentueksi. Voimakas markkinointi alkoi muun muassa sosiaalisessa mediassa ja neuvolakäyntien yhteydessä. Myös alueellinen uutiskynnykset rikkoontui, kun Yle uutisoi uudesta lapsiperheiden palveluita kokoavasta sivustosta (Kettunen 2016).

Kevään ja kesän 2016 aikana alettiin myös jo koota sivuston seuraavaan ikäryhmään liittyvää osiota, joka oli puolestaan suunnattu kouluikäisten lasten vanhemmille. Tässä vaiheessa yhteistyökumppaniksi tuli voimakkaammin silloinen Helsingin kaupungin opetusvirasto. Koululaiset-osion laajuuden takia julkaisu tapahtui kuitenkin vasta vaiheittain loppuvuodesta 2016.

### 2.3. Neuvolan chat-palvelu

Informatiiviset verkkosisällöt eivät olleet ainoa aktiivisesti kehitettävä asia hankkeessa vuosina 2015-2016. Neuvolan chat-palvelun kehittäminen edistyi samanaikaisesti muiden sivujen ominaisuuksien kanssa. Kyseessä oli monella tapaa täysin uusi palvelumalli julkisen puolen sosiaali- ja terveystoimijalle. Chatin kehityksessä oli monenlaisia haasteita. Oli esimerkiksi selvitettävä mitkä ovat palvelun tuottamisen reunaehdot tietoturvan näkökulmasta. Onneksi työskentelyn apuna oli Palmian liikelaitoksen (myöhemmin Palvelukeskus) projektityöntekijä sekä Tieto oy:n tekninen tuki. Chatin valmistelun ympärille muodostui oma verkostonsa ja palvelu pääsi aloittamaan ennalta sovitussa aikataulussa syyskuussa 2016. Asiakaspalvelijoiksi valittiin neuvolan puhelinpalvelun työntekijät, joilla oli jo entuudestaan kokemusta asiakkaiden kysymyksiin vastaamisesta. Mitään vaihtoehtoja ammattiryhmää tai yksikköä ei ollut harkinnassa. Puhelinpalvelun terveydenhoitajat olivat innokkaina ottamaan käyttöön tämän uuden yhteydenpitokanavan. Toiveena oli, että asiakkaat voisivat vaivattomammin kysyä mieltä askarruttaneita asioita ja saisivat luotettavan vastauksen nopeasti ammattilaiselta.

Chatin asiakaspalvelijat olivat merkittävässä roolissa myös tämän opinnäytetyön aiheiston kartuttamisessa. Chatin parissa toimivasta henkilöstöstä löysin kaksi osallistujaa asiantuntijahaastatteluihin. Haastattelemani neuvolan terveydenhoitajat kokivat chatin miellyttäväksi ja helpoksi työkaluksi vastata asiakkaiden kysymyksiin.

Erityisesti pienten lasten vanhempien jatkuva tarve saada vaivattomasti luotettavaa tietoa ammattilaisilta oli noussut esiin jo chatin asiakaspalautteista ja asiakaspalvelijoiden kokemuksista. Sama tarve nousi esiin myös tämän opinnäytteen idea-aihoissa ja lopulta myös työpajoissa asiakkailta itseltään.

Neuvolan chat-palvelu aukiolo on tällä hetkellä ollut vain kaksi tuntia arkipäivisin. Asiakaskyselyssä tuli esiin asiakkaiden toive, jota myös henkilökunta toisti, että tarjolla olisi myös ilta-aikoja, kun mahdolliset molemmat vanhemmat ja myös lapset ovat kotona. Chat-palveluihin liittyy myös yksi tässä opinnäytetyössä syntynyt idea-aihioiden, jota avataan alaluvussa Idea-aihioiden syntyminen.

#### 2.4 Idea-aihioiden aikaisempi kehitys

Jo ennen tätä kehittämistehtävää olen ollut työssäni hankekoordinaattorina aktiivisesti keräämässä ja edistämässä aihioita uusiksi digitaalisiksi palveluiksi lapsiperheille. Siksi ei voidakaan tarkasti määrittää, että tässä tehtävässä esiin nousseet idea-aihiot olisivat syntyneet vain tietyn rajatun ajanjakson aikana.

Monet uudet kehittämisideat liittyivät lapsiperheiden fyysisten palveluiden parempaan löydettävyyteen ja linkittyivät sitä kautta rakenteilla olleeseen Perheentuki-sivustoon, joka täydentyy ja kehittyy edelleen myös tämän opinnäytteen toimenpiteiden päättymisen jälkeenkin. Samalla tavalla onkin mahdotonta väittää, että tässä mainitussa ajanjaksossa olisin saanut idea-aihiot kerättyä mahdollisimman viimeistellyssä muodossa. Moni konseptista kehittyi irrallisina prosesseina vahvasti tai löyhästi tämän opinnäytteen ulkopuolella.

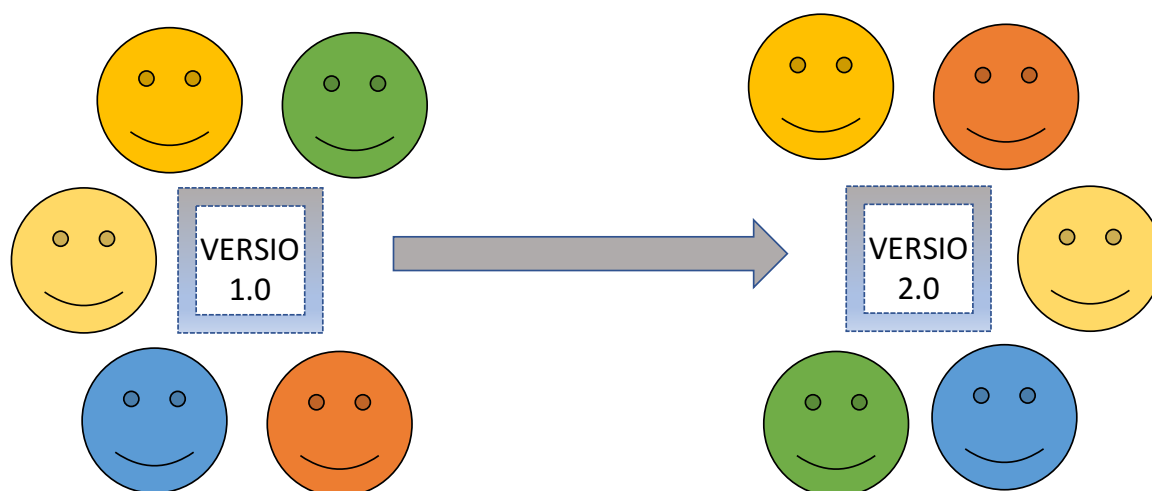
Yksi konkreettinen esimerkki aikaisemmasta kehityksestä oli Leikki puistot Helsinki – mobiiliapplikaatio, jonka esiaste oli kehitteillä jo ennen tämän kehittämistehtävän aloittamista. Applikaation ideana oli koota älypuhelimien kartalle nopeasti ja helppoluokiseen muotoon tiedot kaikista Helsingin leikki puistoista. Sovelluksesta tehtiin useampi testiversio jo ennen tämän kehittämistehtävän työpajoja, mutta julkista versiota ei ole vielä julkaistu. Tämän kehittämistehtävän työpajoissa Leikki puistot Helsinki –applikaation idea oli työpajojen osallistujien tarkasteltavana.

Osallistujille kerrottiin avoimesti, että palautetta pyydetään eriasteisista idea-aihiosta: jostain olisi tarjolla pelkkä alustava konsepti ja joistain jo toimiva demo, kuten Leikki puistot Helsinki –applikaatiosta.

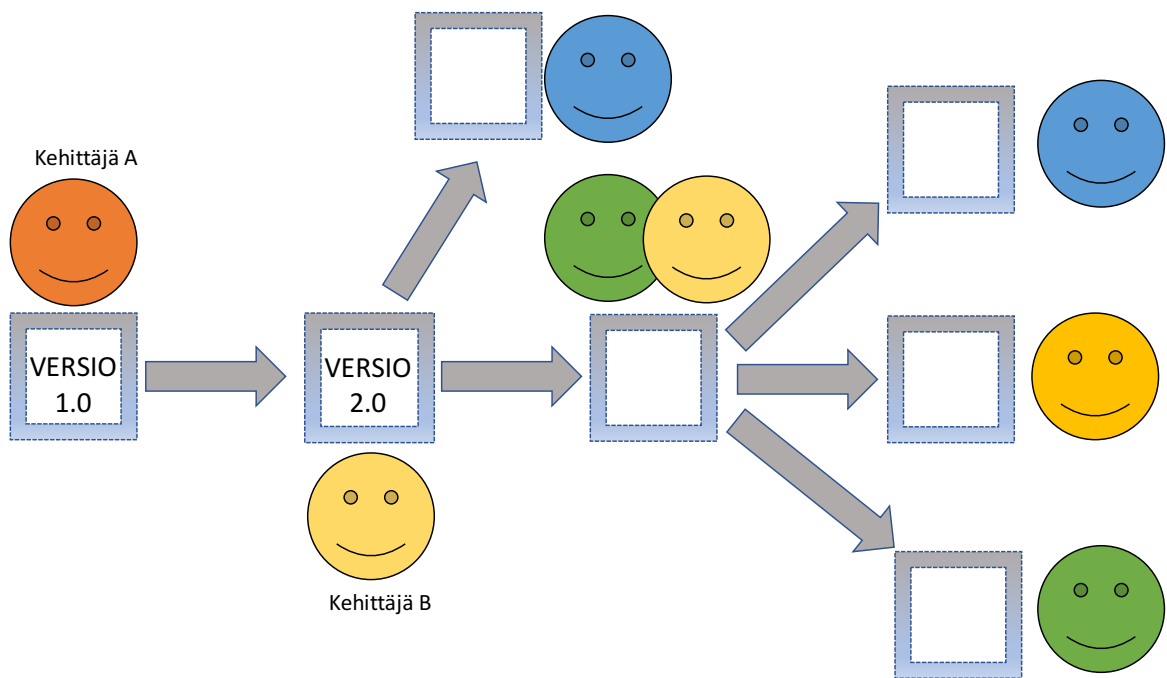
Toinen esimerkki aikaisemmasta kehitystyöstä oli Pyydä apua –nappi. Idea aihio oli noussut esiin jo aikaisemmissa Perhevalmennus-sivuston työpajoissa, joita kuvasin edellisessä luvussa. Lisäksi vastaavanlainen konsepti on ollut käytössä jo muutamissa muissa Suomen kunnissa. Kyse on matalan kynnyksen yhteydenotto-kanavasta, joka on sijoitettu yleensä lapsiperheiden palveluista kertoville kaupunkien verkkosivuille. Nostin tämän toiseksi erimerkiksi aikaisemmasta kehitystyöstä osoittaakseni, että tässä opinnäytteessä esiteltävät idea-aihiot eivät ole kaikki täysin uusia tai testaamattomia digitaalisia palveluita.

Esittelemieni digitaalisten palveluiden yhtenä kehittämisen pohjana voidaan nähdä niin sanottu remiksauskulttuuri. Ilmiö on saapunut musiikkikulttuurin puolelta myös sähköisten palveluiden kehittämiseen. Remiksauskulttuuri edesauttaa vanhojen ideoiden hyödyntämistä hieman poikkeaviin tai kokonaan uusiin käyttötarkoituksiin. On ennustettu, että avointen lähteiden ja yhteistyöskentelyalustojen helpompi saatavuus mahdollistaa yhä suuremman määrän uusia julkaisuja yhä useammalta määrältä julkaisijoita (Zimmerman & Bird 2012, 2-3). Tahdon olla edesauttamassa tätä kehitystä omalta osaltani tämän kehittämistehtävän kautta. Esittelen näiden kahden edellä mainitun esimerkin lisäksi myös muut eriaisteiset ja -taustaiset idea-aihiot myöhemässä luvussa perusteellisemmin.

Oheisissa kuvissa on esitetty remiksauskulttuurin hyödyntämisen edut suhteessa perinteiseen palvelu- tai ohjelmistokehitykseen.



Kuva 2. Perinteinen ohjelmisto kehitys. (Zimmerman & Bird 2012, 3 mukailten).



Kuva 3. remiksausohjelmistokehitys (Zimmerman & Bird 2012, 3 mukailten).

### 3 TIETOPOHJA KEHITTÄMISTYÖN TAUSTALLA

Tämän opinnäytteen tietopohja tukeutuu toisistaan hyvin erilaisiin lähteisiin. Haluan selkeästi tuoda esille työn yhteisöpedagogin koulutusalaan liittyvät piirteet, kuten osallistavuus, joukkoistaminen sekä palvelumuotoilu. Toisaalta, oikeuttaakseni näiden työkalujen käytön tuon esiin myös teknisempiä, palvelun suunnitteluun liittyviä lähteitä. Kuten johdannossa lupasin, en lähde kuvaamaan itse palveluiden lopullista teknistä toteutustapaa tässäkin luvussa.

#### 3.1 Osallisuus

Tässä opinnäytteessä yhdistyy yhteisöpedagogikoulutuksen kautta muodostunut asiantuntemus yhteisöjen toiminnasta sekä digitaalisten alustojen suunnittelussa hyödynnetty asiakaslähtöinen kehittäminen. Jälkimmäistä on totuttu näkemään enemmänkin palvelumuotoilun ja digitaalisen viestinnän opintokokonaisuuksissa. Se, mikä sitoo yhteisöpedagogin osaamisprofiilin yhteen palvelukehittämiseen, on osallisuuden pitäminen kehittämistyön keskiössä.

Jo Suomen perustuslaki velvoittaa julkista hallintoa edistämään yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttamaan häntä koskevaan päätöksentekoon (Suomen perustuslaki 14§). Kunnallishallinto on lakisääteisesti velvoitettu siis kehittämään asukkaiden osallisuutta prosesseissaan. Osallisuus on noussut tärkeäksi käsitteeksi julkishallinnossa viime vuosina.

Osallisuustermille ei ole sen suosiota huolimatta löydetty yksiselitteistä määritelmää. Kuvaavaa on, että täsmällistä englanninkielistä käännoästä ei ole olemassa. Osallisuus liittyy muun muassa termeihin participation, inclusion, involvement, relatedness ja belongingness. Osallisuus onkin sateenvarjokäsite, johon liittyy runsaasti eri lähestymistapoja ja hallinnon eri aloilla sitä käytetään vaihtelevissa merkityksissä aina demokratiasta merkityksellisyyden kokemiseen (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 3).

Omassa kehittämistehtävässäni tärkeitä osallisuuden ilmentymiä ovat usein osallisuushankkeissa esille nousevat näkökulmat: kuntalaisten itselleen merkityksellisiin yhteyksiin vaikuttaminen ja sitä kautta kuulluksi tulemistä sekä yhteisöihin kuuluminen. Tähän liittyy myös niin sanotussa sosiaalisessa osallisuudessa tyypillinen henkilön tunne yhteiskunnan sisäpuolisuudesta (Nivala & Ryyänen 2013, 19). Näin ollen kehittämistehtävälläni on laajempikin tarkoitus kuin konkreettisen palvelun kehittäminen, kun se osaltaan tarjoaa kokemuksia osallisuudesta ja vaikuttamisesta ja näin ollen innostaa parhaimmillaan jatkossakin yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokrassa (2016) tehtyjen haastattelujen perusteella kokemus omasta tarpeellisuudesta ja merkityksellisyydestä syntyy nimenomaan vaikuttamisen kautta (Isola ym. 2017, 30).

Osallisuus on toistuvasti esillä hallinnollisissa ohjelmissa ja tavoitteissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa toteutetussa tutkimuksessa analysoitiin ja tyypiteltiin osallisuustavoitteita tavoite- ja toimintaohjelmissa. Heidän analyysinsä mukaan osallisuustavoitteet näissä ohjelmissa jakautuvat neljään teemaan: työelämään pääsyn edistäminen (1), yhteiskunnallisen osallisuuden, jäsenyyden edistäminen (2), yhteistyön lisääminen (3) ja taloudellisen hyvinvoinnin lisääminen (4). Kehittämiprojektissani näistä neljästä tunnusomaisin teema on yhteistyön lisääminen, joka tarkoittaa mm. ehjien palvelukokonaisuuksien luomista ja palveluvastuusta sopimista. Lisäksi yhteis-

työn lisäämiseen liittyy asiakasasiantuntijuuden ja –kehittäjyyden lisääminen. (Raivio & Karjalainen 2013, 20).

Palveluiden kehittämisessä voimme puhua subjektista erilaisin termein kuten asiakas, loppukäyttäjä, osallistuja, ryhmän jäsen tai ihan vain ihminen. Palveluita tai toimintaa suunniteltaessa ihmislähtöisesti on kaikille erilaisille metodeille yhteistä vahva halu ymmärtää, miten ihminen toimii erilaisissa tilanteissa, mitkä ovat hänen motiivinsa ja millainen ratkaisu tyydyttää hänen tarpeensa. Tämä perustelee asiakkaan mukanaoloa kehittämisprosessin eri vaiheissa. Asiakkaan näkemykset on hyvä tulla kuulluksi kokemuksia kerätessä esimerkiksi varta vasten järjestetyissä työpajoissa mutta myös rutiinimaisissa asiakaskohtaamisissa.

Sosiaali- ja terveyssektorilla asiakasosallisuuteen on kiinnitetty yhä enemmän huomiota 2000-luvulla. Perälä, Salonen, Halme ja Nykänen osoittavat eri tutkimuksiin vedoten, että asiakaslähtöinen ja yksilöllinen toimintatapa tukevat ammattilaisten työtä lapsiperheiden parissa (Perälä, Salonen, Halme, Nykänen 2011, 78). Tästä näkökulmasta on myös erittäin tärkeitä asiakkaan osallisuuden varmistaminen kehittämis-työssä, jotta perhepalvelut muotoutuvat sellaisiksi, joiden avulla ammattilaiset voivat ylipäättänsä tarjota yksilöllistä ja asiakaslähtöistä tukea.

Osallisuutta perhepalveluissa kuntasektorilla kartoitettiin vuonna 2011 Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisemassa raportissa. Erityisen tärkeänä nähtiin monipuolisten toimintatapojen kehittäminen ja vanhempien tarpeiden kartoittaminen. Vaikka tulokset esim. vanhempien kokemasta osallisuudesta olivat tyydyttäviä, kehittämisen varaa oli. Vanhemmista 72 prosenttia osallistuneista uskoi voivansa vaikuttaa lasten palveluihin kotikunnassaan. Tämä oli kuitenkin heikompi tulos kuin kokemus osallisuudesta perheessä tai yleisesti palvelujärjestelmässä. Noin neljänneksellä oli kokemuksia palveluiden kehittämisestä yhdessä viranomaisten kanssa. (Emt., 61-65). Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen työntekijöiden osallisuuden kokemuksia koostavan raportin mukaan, on varhaiskasvatuksessa vanhemmilla nähty olevan enemmän vaikutusmahdollisuuksia kuin muissa kunnallisissa palveluissa (Halme, Vuorisalmi, Perälä 2014, 6-7.) Varhaiskasvatuksen palvelut liittyvät myös osaan tämän opinnäytetyön idea-aiheista.



Valtakunnallinen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, (käytän jatkossa lyhennettä LAPE-ohjelma) on asettanut yhdeksi tavoitteekseen vahvistaa lapsiperheiden osallisuuden ja kohdatuksi tulemisen kokemuksia hyvinvointipalveluiden kautta vuoteen 2025. Tämän opinnäytteen kehittämistoiminnan kotipesänä toiminut Perheentu-ki-hanke on omalta osaltaan edistänyt LAPE-ohjelman tavoitteiden saavuttamista Helsingissä.

Vaikka tämän opinnäytetyön kohderyhmä onkin rajattu alle kouluikäisten lasten perheisiin, on asiantuntijahaastatteluissa ja kehittämistyöpajoissa kuultu vain täysi-ikäisiä henkilöitä. Tämä ei ole kuitenkaan itsestäänselvyys: lapsia ja nuoria on osallistettu sosiaali- ja terveysalalla erilaisissa kehittämishankkeissa. Gretschelin ja Kiilakosken (2012, 13) mukaan lasten ja nuorten osallisuutta hyvinvointipalvelujen kehittämisessä voidaan mitata muun muassa heidän osallistumisesta palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja päätöksentekoprosesseihin. Kehittämistehtävässäni ei ollut tällaiseen toimintaan kuitenkaan resursseja. Heikoimmillaan lasten mukaan ottaminen ilman heille räätälöityjä kehittämistöitä voisi johtaa näennäisosallisuuteen. (Emt, 14.) Kuitenkin kouluikä lähestyvien lapsien kuuleminen on mielestäni tärkeää tulevia lapsipalveluita suunniteltaessa. Lasten osallistaminen tulee pitää esillä jatkokehittämisessä ja siihen on varattava tarvittavat resurssit ja osaaminen.

Osallisuuden vahvistamisella voidaankin nähdä olevan merkittävä rooli uusia digitaalisia palveluita kehitettäessä. Siitä on myös muodostunut läpileikkaava teema Helsingin kaupungin lapsiperheiden palveluita kehitettäessä.

### 3.2 Laadullinen tutkimus

Laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus on valitsemassani aihealueessa ainoa mielekäs vaihtoehto monestakin syystä. Ensinnäkin, haastateltavien ja työpajoihin osallistuvien henkilöiden määrä ei ole kovin suuri, joten uskottavaa ja aihetta palvelevaa kvantitatiivista, eli määrällistä aineistoa ei saisi muodostettua. Toiseksikin, tiedonkeruun kautta saamani havainnot ovat liian kompleksisia mallinnettavaksi kvantitatiivisesti.

Jari Eskola (2015, 185) toteaa, että kvalitatiivisen aineiston kerääjä pääsee sikäli helpommalla, että matkan varrella ei tule hankalia ja yllättäviä tilanteita, toisin kuin laadullisen tutkimuksen tekijälle. Työkokemukseni perusteella hallitsen kuitenkin laadulliseen tutkimukseen kuuluvat yllättävät haastattelutilanteet ja vuorovaikutukseen liittyvät epävarmuustekijät.

Laadullisessa tutkimuksessa päämäärä voi hieman liikkua ja prosessin eri vaiheet voivat muuttaa muotoaan matkan varrella. Tutkittava ilmiö alkaa pikkuhiljaa löytää muotoaan ja hahmottua prosessin aikana. Hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen olen kuitenkin tutkimuksessa mukana olevia kohtaan täydellisen avoin, muun muassa kerron osallistujille selkeästi etukäteen mitä tavoitellaan ja millä keinoin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Keräämäni kvalitatiivisen aineiston raportointiin kiinnitän erityistä huomiota. Hirsjärvi ja Hurme (2008, 192) pitävät tärkeänä, että raportointia ei aloiteta tutkimuksen loppuvaiheessa, vaan kirjoitustyö on aloitettava jo viimeistään aineistoa kerättyä. Tulosten raportointi on ennen kaikkea aineiston jäsentelyä ja uudelleenjärjestelyä (emt., 193).

### 3.3 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus (englanninkielinen termi action research) on alun perin Kurt Lewinin kehittämä tutkimussuuntaus. Toimintatutkimus voidaan nähdä kehittämistoiminnan tai kehittävän tutkimuksen yhtenä suuntauksena. (Toikko 2009, 29).

Toimintatutkimukselle on ominaista etsiä jatkuvasti parempia ratkaisuja toimintatavoihin ja saada aikaan muutosta. Toimintatutkimuksella on luonnehdittu olevan kaksostehtävä: toiminnan tutkiminen ja sen kehittäminen (Heikkinen 2007, 197).

Toimintatutkimuksessa ei niinkään ole kyse tutkimusmenetelmästä, vaan enemmänkin lähestymistavasta. Heikkinen (2007, 197) kiteyttää toimintatutkimuksen luonteen toteamalla: ”Toimintatutkimuksessa teoriaa ja käytäntöä ei nähdä toisistaan erillisinä, vaan pikemminkin saman asian eri puolina.” Tutustuttuani Hannu L. T. Heikkisen (2015) toimintatutkimusta käsittelevään artikkeliin, totesin, että juuri toimintatutkimus

on sopivin metodi sen käytännönläheisyyden ansiosta. Juuri käytännönläheisyys puoltaa hyvin toimintatutkimuksellisen lähestymistavan valintaa työelämälähtöisessä kehittämistehtävässä. Myös uusia digitaalisia palveluita kehittäessä keskiössä on käytännön yhdistäminen vahvaan teoriapohjaan.

Kuten toimintatutkimukselle on hyvin mahdollista, on minulla tutkimusaineiston keruussa ja analysoinnissa erittäin aktiivinen rooli. Toimintatutkimuksessa tutkija voi olla jopa tasavertainen toimija kohdeyleisön kanssa (Toikko 2009, 30). Oma asiantuntijaroolini kehittämisprosessissa on kuitenkin läsnä haastattelu- ja työpajatilanteissa. Myös vuorovaikutus kehittäjäkumppaneiden kesken on keskeistä kehittämisprosessissa.

Toimintatutkimus mahdollistaa myös monen eri tutkimustavan yhdistelyn ja kehittämistehtävässäni on myös selkeitä designtutkimuksen eli suunnittelututkimuksen piirteitä. Alun perin opinnäytetyösuunnitelmavaiheessa puntaroin olisiko designtutkimus sopivampi valinta ensisijaiseksi menetelmäksi ja vaikka tutkimukseni sijoittuukin toimintatutkimuksen alle, on designtutkimus myös kuljettanut kehittämisprosessia eteenpäin. Kuitenkaan suunnitteluprosessia ei ole ohjannut niinkään teoreettinen malli kuin käytännön tiedonintressit. Myös designtutkimuksessa tärkeässä asemassa oleva kehittämistuotos ei tule tutkimuksessani esille. Kuitenkin sekä kehittämisprosessi että ongelma-analyysi on huomioitu perusteellisesti suunnittelututkimukselle ominaisella tavalla. (Kiviniemi 220-226, 2015.)

Ylipäätänsä, useamman menetelmän yhdistely toimintatutkimuksen oheen on hyvä ratkaisu opinnäytetyön laadun ja eettisyyden kannalta.

### 3.4 Teemahaastattelu

Aineiston keruu perustuu teemahaastatteluihin ja työpajoihin. Teemahaastattelun avulla pääsen syventymään asiantuntijoiden kanssa käsiteltävään aiheeseen ja tarvittaessa myös muuttamaan hieman suuntaa. Eskola ja Vastamäki (2007, 25) pitävät teemahaastattelua luonnollisena tapana kysellä asioita, silloin kuin täytyy saada selville jotain tutkimuksen kannalta olennaista.

"Kyseessä on eräänlainen keskustelu, joka tosin tapahtuu tutkijan ehdoilla, mutta jossa tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta häntä kiinnostavat asiat, tai ainakin ne, jotka kuuluvat tutkimuksen aihepiiriin." (Emt., 25)

Kuten teemahaastattelulle on tyypillistä, aihepiirit ovat minunkin kehittämistehtäväsäni etukäteen ilmoitettuja osallistujille. Prosessissa varmistan, että kaikki etukäteen ilmoitetut teemat tulevat käsitellyiksi. Teemojen järjestys ja laajuus eroavat eri haastattelukertojen välillä, kuten on tyypillistä teemahaastatteluissa (emt., 27-28.)

Aiheet ilmoitetaan haastateltaville etukäteen ja samat kysymykset pienellä variaatiolla haastateltavasta riippuen esitetään kaikilla eri haastattelukerroilla. Samalla annetaan haastateltavalle mahdollisuus vastata laajemmin toisista ja suppeammin toisista aihepiireistä. Aihepiirien painotus liittyy esimerkiksi haastateltavan omaan ammattialaan tai muuhun asiantuntemukseen.

Keskityn kunkin Helsingin kaupungin työntekijän kanssa hänen omaan asiantuntijuuteensa, kuten esimerkiksi neuvolapalveluihin. Teemahaastattelu on vain yksi työni aineistonkeruumenetelmistä ja se linkittyy laajempaan tutkimusotteeseen, jossa yhdistelen eri lähestymistapoja.

Varaan teemahaastatteluihin riittävästi aikaa. Tämä on välillä haastavaa, sillä osallistajat (Helsingin kaupungin työntekijät) käyttävät omaa työaikaansa. Rekrytoinnissa kuitenkin tuon esille, että osallistumisen kautta on mahdollisuus kehittää myös oman työn sisältöä. Kerron haastateltavien etsimisestä ja suostumuksen pyytämisestä tarkemmin alaluvuissa 4.2 ja 4.3.

Tämä tiedonkeruun ensimmäinen vaihe pohjustaa kahta järjestämäni työpajaa, joissa asiantuntijahaastatteluiden kautta syntyneitä idea-aihoita jatkokehitetään helsinkiläisten pienlapsiperheiden vanhempien toimesta. Ennen työpajavaiheen alkamista dokumentoin teemahaastatteluiden tulokset laadukkaaseen ja ryhmätyöskentelyyn sopivaan formaattiin.

### 3.5 Joukkoistaminen

Joukkoistaminen on noussut suosioon internetin ja sosiaalisen median työkalujen tuomien mahdollisuuksien myötä. Sana on suomenkielinen versio Jeff Howenin (2006) lanseeraamasta englanninkielisestä crowdsourcing –termistä, jolla tarkoitetaan vapaaehtoisten ihmisten kokoamista jonkin hyödyllisen hankkeen ympärille. Suomessa on käytetty myös ilmaisua talkoistaminen, tästä tosin saattaa tulla konnotaatio palkattomasta asiantuntijatyöstä. (Onikki-Rantajääskö & Pitkänen-Heikkilä 2015, 14.) Tästä syystä vierastan itse tätä vaihtoehtoista termiä ja käytän jatkossa vain joukkoistamissanaa.

Joukkoistamistermiä käytetään melko laajalti eri aloilla ja se onkin muodostunut tärkeäksi osaksi myös yhteisöpedagogien ammattiprofiilia. Joukkoistamisen yleistymisen on näkynyt myös useissa muissa työelämää kehittävässä yamk-opinnäytetyöissä.

Viime vuosina joukkoistamista on alettu käyttää myös yhä enemmän julkisten palveluiden kehittämisessä. Tässä käyttötarkoituksessa lähdetään liikkeelle ihmisten kuulemisesta ja osallistamisesta. Laajamittaisessa joukkoistamisessa organisaation ulkopuoliset tahot osallistuvat internetin välityksellä itse kehitystyöhön ja pystyvät saavuttamana tavoitteita mihin yksittäinen organisaatio ei kykenisi (Hammon 2012, 163).

Tässä opinnäytetyössä joukkoistamista käytettiin rajatummin ja pienemmässä mittakaavassa, kun mitä joukkoistaminen voi olla suurimmillaan. Tästä huolimatta ei ole pois suljettua, etteikö puhtaasti verkossa tapahtuvaa joukkoistamista voisi käyttää esimerkiksi tämän opinnäytetyön jälkeisissä jatkotoimenpiteissä. Itseasiassa, tällaista toimintatapaa toivottiin verkkokeskusteluissa työpajojen osallistujien rekrytoinnin yhteydessä.

Tässä opinnäytetyössä löydän erilaisia joukkoistamisen muotoja seuraavista eritoimenpiteistä:

#### 1. haastateltavien löytäminen

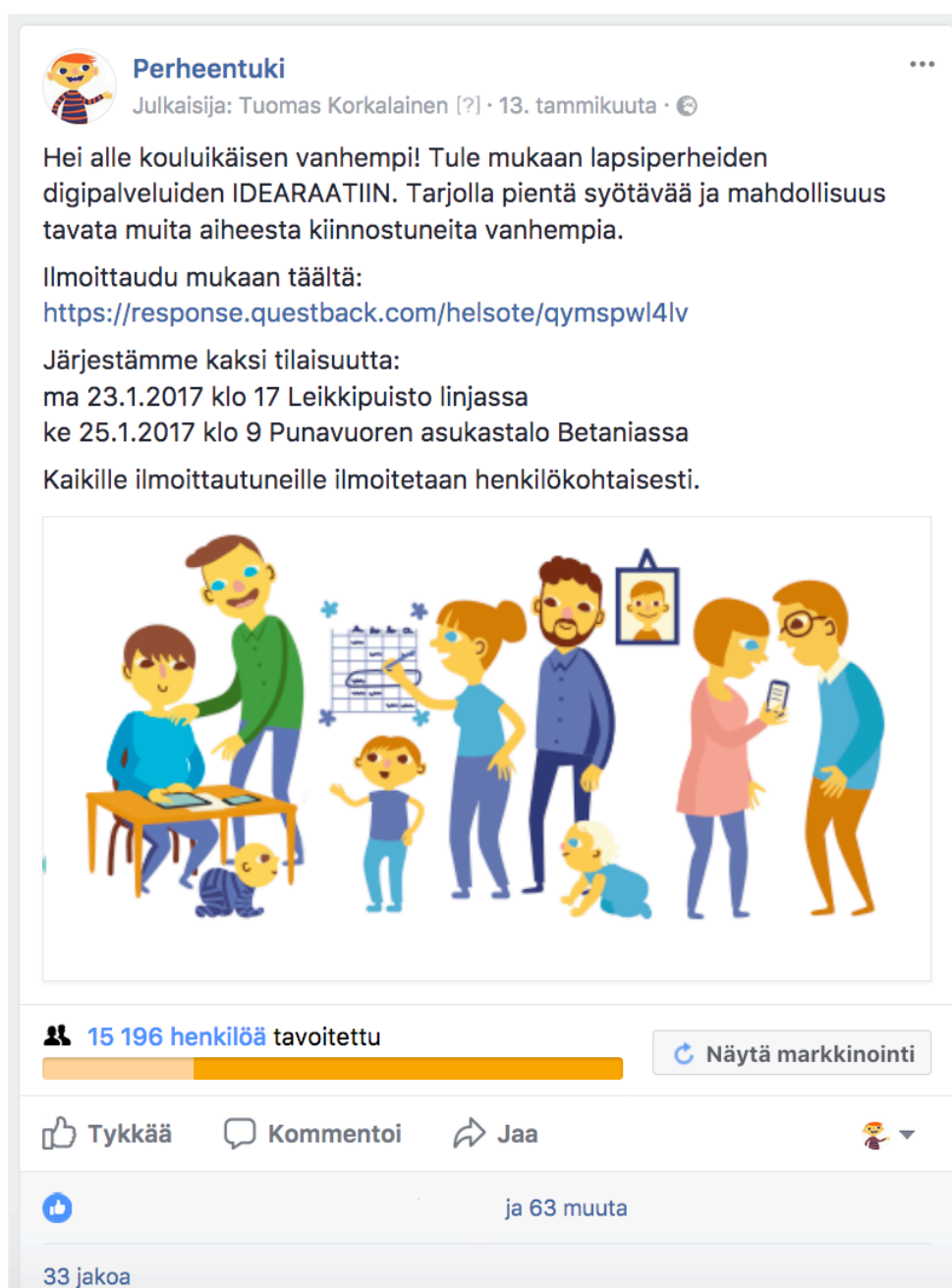
- tiedustelu eri kollegoilta sähköpostitse
- tiedustelu erilaisissa yhteistyötapaamisissa

## 2. asiakastyöpajojen osallistujien löytäminen

- julkaisu Facebookissa, jossa etsittiin vapaaehtoisia osallistujia kahteen eri työpajaan (katso. kuva 4.)

## 3. asiakastyöpajojen, eli idearaadin toteutus

- asiakkaita pyydettiin työskentelemään annettujen aiheiden parissa



Kuva 4. Perheentuen Facebook-päivitys 17.1.2017. Kuvasta Poistettu henkilöiden nimiä.

Vaikka tämän opinnäytteen toimenpiteet rajoittuvat näihin asiakastyöpajoihin, jatkui joukkoistaminen seuraavaksi myös organisaatioille suunnatussa työpajassa, jossa idea-aihoita haluttiin jatkokehittää ja jalkauttaa.

### 3.6 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu hyödyntää perinteisen muotoilun hyväksi toteamia menetelmiä palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Sana palvelumuotoilu on johdettu englanninkielisestä service design termistä (Virrankoski 2013.) Koko tämä opinnäytteen käytännön kehittämisosuus voidaan nähdä yhtenä isona ja sen alla useampana pienempänä palvelumuotoiluprosessina.

Palvelumuotoilu voidaan määritellä tarkemmin monella eri tavalla käyttötavasta ja toimintasektorista riippuen. Sitä käytetäänkin monella eri alalla raskaasta teollisuudesta aina kulttuuripalveluihin. Yksi kansainvälisesti tunnetuimmista palvelumuotoilukonsulteista Marc Stickdorn (2010, 29) toteaa, että yhden yleisen määritelmän löytäminen ei ole näistä erilaisista soveltamiskohteista johtuen edes kovin mielekäästä.

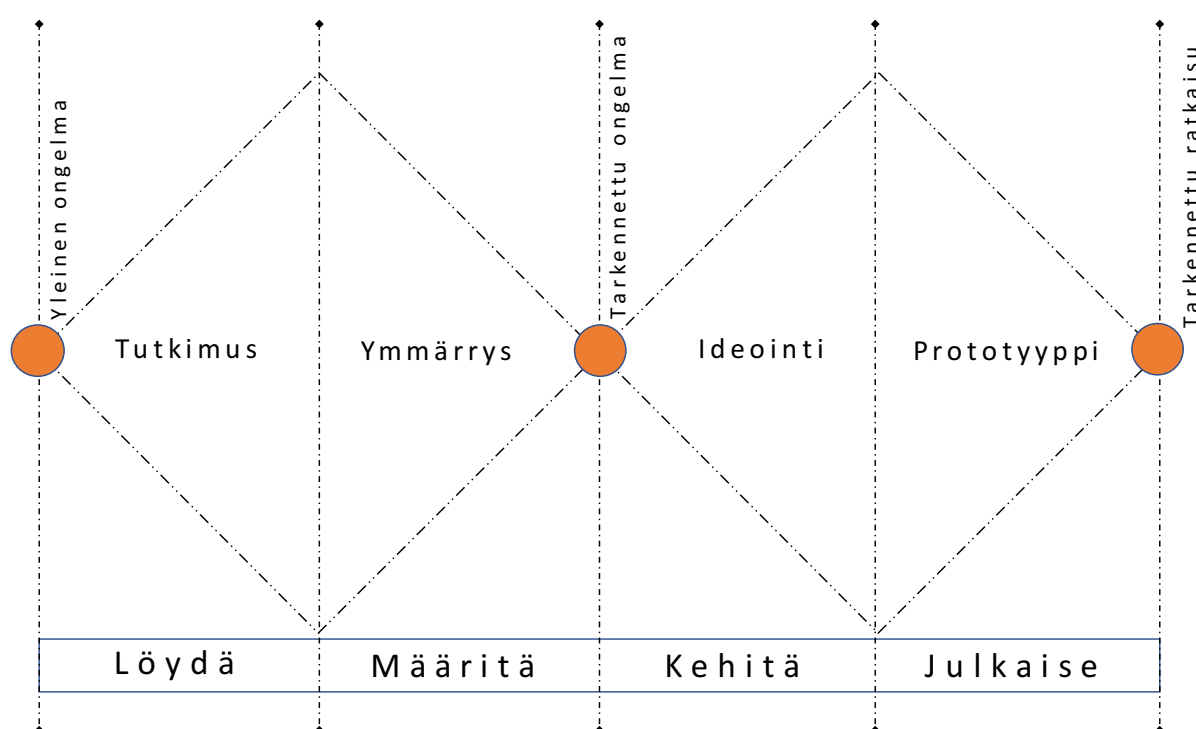
Yksi palvelumuotoilun yleisimmistä toimintatavoista on asiakkaiden näkemyksen tarkka kuuleminen suunnittelutyön tukena. Tätä kutsutaan yhteissuunnitteluksi, eli codesigniksi. Termi on relevantti myös omassa kehittämistyössäni, jossa järjestämämme asiakastyöpajoissa toteutettiin yhteissuunnittelua monin eri metodein. Kuvaan tarkemmin työajoissa käytettyjä palvelumuotoilutyökaluja Työpajojen kulku ja Needfinding ja tarvekategoriat –luvuissa.

Mattelmäen ja Vaajakallion (2011, 81-83) mukaan on kaksi pääsyytä valita yhteissuunnittelu. Ensimmäinen on tiedon jalkauttaminen osaksi suunnittelua ja toinen on käyttäjien kohtaaminen tiedon ja inspiraation lisäämiseksi. Juurikin kohtaamisessa kiteytyy erinomaisesti yhteissuunnittelun ero kvantitatiivisiin menetelmiin. Yhteissuunnittelussa kehittäjä ja tutkija voi innostua vuorovaikutuksesta osallistujien kanssa. Tällaisissa tilanteissa tärkeää tietoa voi tulla jopa keskusteluista, jotka voivat käsitellä toiveita ja unelmia. Juuri tämä lähestymistapa sopii hyvin kehittämistehtäväni

aiheeseen, koska tiedonhankintaan osallistuvien on pystyttävä kuvittelemaan palveluita ja toiminnallisuuksia, joita ei ole vielä olemassa. Yhteissuunnittelun tarjoamat työkalut tukevat myös erinomaisesti toimintatutkimuksen työtettä, jossa kehittäjä on aktiivinen toimija.

Käyttäjälähtöisen palvelun lanseeraaminen onnistuu helpommin, jos suunnitteluprosessissa on mukana keskeisiä henkilöitä etenkin organisaation ylemmältä taholta (Jäppinen & Sorsimo 2014, 88-90). Juuri tämä toteutui tämän oman kehittämistehtävänä tiedonkeruuvaiheessa, kun osa haastateltavista toimi työssään johtaja- tai päällikköasemassa.

Brittiläinen Design council –organisaatio (2005) on kuvannut muotoiluprosessia Tuplatimantti (englanniksi Double diamond) -mallin avulla. Tämä kaavio kuvaa myös hyvin tässä opinnäytetyössä ja sen jälkeen tehtäviä toimenpiteitä.



Kuva 5. Tuplatimantti. (Desing council 2005, 6 mukaillen).

### 3.7 Avoimen tiedon hyödyntäminen



Avoimen tiedon hyödyntäminen on yksi tämän opinnäytteen keskeisimmistä periaatteista. Avoimella tiedolla tai datalla tarkoitetaan kenen tahansa saatavilla olevaa tietovarantoa, jota saa esteettä hyödyntää (Open Knowledge Foundation 2017). Avointa dataa syntyy päivittäin esimerkiksi kaupunkiympäristöstä ja sitä tuottavat muun muassa julkishallinnon organisaatiot. Lukuisat lapsiperheille palveluita tuottavat kaupungin tahot tuottavat arjessa suuren määrän tietoa. Esimerkiksi neuvolat, päiväkodit ja leikkipuistot ovat täynnä asiakkaita ja palvelunkehittäjiä kiinnostavaa informaatiota.

Palveluiden käyttäjiä voi kiinnostaa esimerkiksi seuraavat kysymykset: Missä kaikilla Helsingin kartalla on äitiysneuvola? Mitä ruokaa lapset syövät tällä viikolla päiväkodissa? Mitä toimintaa ja tapahtumia järjestetään lähileikkipuistossa? Kaikkiin näihin kysymyksiin on olemassa vastaus erilaisilla verkkosivuilla, mutta kaikki tieto ei silti välttämättä täytä avoimen datan vaatimuksia ja sitä ei voi hyödyntää esimerkiksi verkkopalveluiden tai mobiilipalveluiden kehittämisessä.

Toistaiseksi kaikesta julkisen sektorin tuottamasta informaatiosta vain pieni osa on avointa dataa. Moni informaatio saattaa olla julkista, mutta tämäkään määritelmä ei tee siitä vielä avointa dataa, jota voitaisiin hyödyntää helposti koneluettavassa muodossa.

Tiedon järjestäminen avoimeen ja helposti hyödynnettävään muotoon on iso työ. Helsingin seudulla tähän projektiin on asetettu kaupunkien yhteinen avoimen datan palvelu, Helsinki Region Infoshare (HRI). Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan yhteisen palvelun tehtävänä on avata, tuottaa, jakaa ja ylläpitää avoimia tietovarantoja kenen tahansa hyödynnettäväksi. (Helsinki Region Infoshare 2017.)

Useampi tässä opinnäytteessä käsiteltävät idea-aihiot luottavat avoimeen tietoon lapsiperheiden palveluista. Osa idea-aihioiden vaatimasta datasta on jo avattu ja järjestelty avoimeen muotoon pääkaupunkiseudun kaupunkien toimesta. Osa aihoiden tarvitsemasta datasta on taas yhä järjestämättä ja muuttamatta avoimeen muotoon. Niiltä osin, kun tietoa ei vielä ole olemassa koneluettavassa muodossa, esitän suosituksia, esimerkiksi Helsingin kaupungille, sen avaamisesta. Suositukset avattavista tietovarannoista löytyy tämän opinnäytteen viimeisessä luvussa.

Datan avaamisen avulla julkinen sektorin on helpompi saada kehittäjäorganisaatioita mukaan tekemään parempia, yhteisiä, julkisia digitaalisia palveluita. Toiveenani on, että vaikka kaikki tässä opinnäytteessä esitellyt uudet idea-aihiot eivät päätyisikään aktiivisiksi digitaalisiksi palveluiksi, niiden kartoittamiseen tehty taustatyö avaisi uusia polkuja mahdollisille toisille kehitysprojekteille.

Kaikkia Helsingin kaupungin HRI-palveluun avaamia tietovarantoja ei toistaiseksi käytetä aktiivisesti digitaalisissa sovelluksissa. On silti tärkeää, että julkisen tiedon muuttaminen avoimeksi dataksi jatkuisi aktiivisesti kaikilla kaupungin palvelutuotannon alueilla. Tämä on myös kansainvälinen trendi ja se lisää avoimen ilmapiirin lisäksi myös vuorovaikutusta monien eri toimijoiden välillä. Samalla esimerkiksi Helsingin asukkaiden vaikuttamismahdollisuudet omaan kaupunkiympäristöön lisääntyvät monella eri tavalla (vrt. emt).

### 3.8 Digitalisaatio

Digitalisaatio-termi kuvaa jo pitempään käynnissä ollutta muutosprosessia, jossa uusi digitaalinen teknologia leviää yhteiskunnan eri osa-alueille (Turkki 2009, 32, 39.) Digitalisaatiokehitys näkyy myös digitaalisten palveluiden tarjonnan kehityksessä. Merkittävin ero perinteisiin palveluihin on vapautuminen ajasta ja paikasta asioidessamme yritysten tai viranomaisten kanssa.

Digitalisaatiokehitykselle on poliittista tukea ja tahtotilaa. Vuonna 2015 päättyneen Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe) loppuraportissa kehoitettiin yhdistämään sähköisten palveluiden kehittäminen ja varsinaisen toiminnan kehittäminen (Saarijärvi, Alanko, Nurminen 2016, 65.) Kuitenkin Suomessa julkishallinnon digitaaliset palvelut ovat olleet huomattavasti mm. Viroa ja Tanskaa jäljessä (Turkki 2009, 41-45.)

Julkishallinto ei ole kuitenkaan Suomessakaan ole kaikilta osin digitalisaatiokehityksessä jäljessä, vaikka usein näin ajatellaankin. Monet onnistuneet esimerkit palveluiden tarjoamisesta digitaalisina, kuten Kela ja Verohallinto, näyttävät esimerkkiä muille julkisille toimijoille. Näiden molempien kohdalla pohjatyö on aloitettu jo vuosia sitten ja se on ollut johdonmukaista ja tavoitteellista. Kuntien tuottamalla sosiaali- ja ter-

veyspalveluilla on sen sijaan vielä matkaa suuriin digitaalisiin mullistuksiin, vaikka pohjatyö on jo alkanut.

Palveluja siirrettäessä digitaalisiksi vaaditaan vanhan ajattelutavan muuttamista. Asiakkaan palvelutarpeeseen voidaan vastata kokonaan eri tavalla, kuin on aikaisemmin totuttu. Palveluiden digitalisaatiossa kyse ei ole vain yksittäisistä uusista teknisistä ratkaisuista vaan viestintäteknologian tuomisesta rakenteelliseksi osaksi koko yhteiskuntaa – ottaen huomioon, että suurimmalla osalla kansalaisista tietotekniikka kulkee koko ajan mukana. (Turkki 2009, 41).

Esimerkiksi sen sijaan, että mietittäisiin miten asiakas voi varata mahdollisimman vaivattomasti verkossa tapaamisajan ammattilaiselle, voidaan miettiä miten hänen tiedon- tai palveluntarpeensa olisi voitu ratkaista jo kotioloissa digipalvelujen avulla.

On tietenkin selvää, että osa palvelutarpeista voidaan edelleenkin täyttää vain kohtaamalla kasvokkain ammattilaisen kanssa. On kuitenkin olemassa iso joukko haasteita, johon voidaan pyrkiä vastaamaan tässäkin opinnäytetyössä esiteltyjen kevyiden digipalvelukokeilujen avulla.

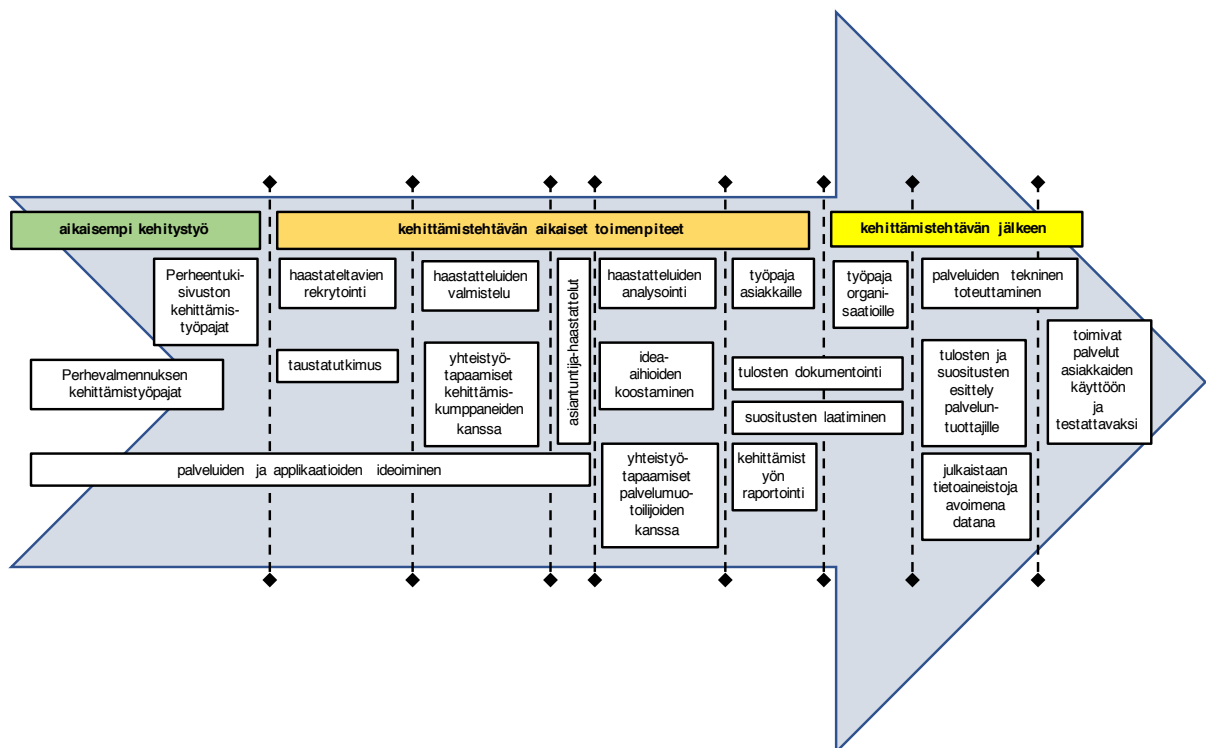
#### 4 KEHITTÄMISPROSESSIN KUVAUS

Koko aiheeseen liittyvän kehittämisprosessin kuvaaminen yhtenä eheänä kokonaisuutena on vaikeaa, jos ei mahdotonta. Lähtien jo siitä, että moni tässä kehittämistehtävässä edistetty prosessi on laitettu alulle jo paljon aikaisemmin, kuin olin edes tehnyt päätöksen tehdä opinnäytetyöni tästä aihepiiristä.

Lisäksi, kehitystyötä on ollut tukemassa ja edistämässä monta eri tahoa, joilla on kaikilla hieman toisistaan poikkeavat motiivit ja tulokulmat aiheeseen. Tämä on ollut kuitenkin työn kannalta ehdoton vahvuus. Asiantuntijahaastatteluista saamieni siemenideoiden ja myöhemmin asiakastyöpajoissa kypsyneiden idea-aihioiden eteenpäin viemiselle oli täten olemassa jo valmiiksi monta eri kanavaa. Tiedonkeruuta varten haastattelin pääasiassa Helsingin kaupungin silloisten sosiaali- ja terveys- ja varhaiskasvatusvirastojen työntekijöitä.

Haastatteluiden jälkeen tulevat EU-rahoitteinen Kuusiaika –hanke ja heidän kauttaan Leadin -palvelumuotoilutoimisto. Näiden molempien toimijoiden voidaan katsoa vaikuttaneen järjestettävien työpajojen sisältöön ja suuntaan.

Oheisessa kaavioissa olen pyrkinyt kuvaamaan kehittämisprosessin eri vaiheita ja erottamaan siitä tähän opinnäytteeseen liittyvän kokonaisuuden. Kaaviosta olisi voinut tulla myös laajempi ja monihaaraisempi, koska mukana olleiden eri organisaatioiden tarpeet veivät ideoita tai osia niistä eri suuntiin, kun tälle kehittämistehtävälle määritetty tavoite. Päädyin kuvaamaan kehittämisprosessia vain tämän opinnäytteen lähtökohdista ja tarpeista. Olen kuitenkin jättänyt kuvaan tarvittavat tiedot sekä aikaisemmista että tulevista toimenpiteistä. Keskeisimmät kehittämistehtävän toimenpiteet ovat kuvattuina tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.



Kuva 6. Kehittämisprosessin kuvaus.

#### 4.1 Taustatutkimus

Ammattikorkeakoulujen kehittämistehtävät ovat työelämälähtöisiä, eikä tämäkään opinnäyte tee tässä poikkeusta. Koska kehittämistehtävä nivoutuu tiiviisti omaan työ-

höni kehittämissuunnittelijana Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveys toimialalla, voidaankin ongelmitta todeta, että taustatutkimus alkoi samana päivänä, kun aloitin työsuhteeni. Alkuun minulla ei ollut kuitenkaan varmuutta tulisinko edes tekemään opinnäytteeni uudelle työnantajalleni ja olisiko organisaation taholta edes kiinnostusta tämän tyyppiselle oppilaitosyhteistyölle. Nyt jälkikäteen pidän erityisessä arvossa kaikkea perehdytyksessä kollegoiltani saamani suullista tietoa ja keskeisten toimijoiden esittelyä. Olen myös erittäin kiitollinen edeltäjäni tekemistä dokumentaatioista ja muusta suunnittelumateriaalista. Nämä seikat ovat tukeneet vahvasti tämän opinnäytteen etenemistä.

Kuten olen jo tuonut esille, perustuu osa tämän kehittämistehtävän idea-aihioista aikaisempaan Helsingin kaupungin tekemään kehittämistyöhön. Kyseiset idea-aihiot tai siemenideat toimivat taustatietona opinnäytetyölle. Näiden ensimmäisten idea-aihioiden oivallukset nostivat esille ajatuksia uusista kehittämislinjoista ja lopulta myös kokonaan uusia idea-aihioita. Pystyin myös käyttämään näitä aikaisempia idea-aihioita pohjana asiantuntijahaastatteluita suunnitellessani ja myös niiden aikana keskustelun tukena ja virikkeenä.

Työni kautta seuran aktiivisesti valtakunnallisia ja erityisesti Helsingin kaupungin digitalisaatioon liittyviä projekteja. Lukemalla blogikirjoituksia ja seuraamalla sosiaalista mediaa olen kerännyt taustatietoa tätä opinnäytettä varten. Varsinkin Helsingin kaupungin sisäisillä foorumeilla käytävä keskustelu on auttanut oikeaan suuntaan.

Yksi arvokas tietolähde on ollut Perheentuki-hankkeen ohjausryhmä, joka toimi vuosina 2014-2016. Lähinnä johtoasemassa olevista asiantuntijoista koostuva työryhmä on linjannut hankkeen keskeisiä toimenpiteitä ja tuonut kokousten keskustelujen kautta esille tarpeellisia näkökulmia ja lähtökohtia tähänkin kehittämistehtävään.

Myös yhteisöpedagogi YAMK-opinnoissa mukana olleet vertaisopiskelijat ovat antaneet koko opintojen ajan arvokasta palautetta ja vinkkejä tämän opinnäytteen pohjaksi.

#### 4.2 Haastatteluiden valmistelu ja tavoitteiden asettaminen

Haastatteluiden tavoitteena oli keskustelun kautta löytää kehityskohteita tämän hetkissä lapsiperheiden palveluissa. Kehityskohteet saattoivat liittyä yleisesti perheille viestimiseen, tiedon parempaan järjestelyyn tai parempiin yhteydenottomahdollisuuksiin. Etukäteen opinnäytteen ohjaajan kanssa laatimani kysymyslista (liitteenä) ohjasi keskustelua kohti jonkin organisaation osan, kuten neuvolatoiminnan kehityskohteita. Olin varautunut myös jatkokysymyksillä, jos vastaukset jäisivät lyhyiksi jostain syystä. Kysymysrungosta huolimatta haastatteluista muodostui kuitenkin hyvin keskustelunmaisista.

#### 4.3 Haastateltavien rekrytointi ja motivointi

Lähdin etsimään haastateltavaksi lapsiperheiden parissa joko suoraan tai epäsuoraan työskenteleviä sekä uusia sähköisiä alustoja suunnittelevia asiantuntijoita. Koin kaikki nämä roolit yhtä tärkeiksi sopivien siemenideoiden löytämiseksi. Halusin kuulla niin johtoasemassa olevien kuin asiakasrajapinnassa työskentelevien näkemyksiä aiheesta.

Jari Eskola ja Jaana Vastamäki (2007, 26-27) erottelevat kolme motivaatiotekijää miksi haastateltava haluaa osallistua tutkimukseen:

- mahdollisuus tuoda oma mielipide esiin
- kertoa omista kokemuksista
- aikaisempi hyvä kokemus tutkimukseen osallistumisesta

Prosessin aikana pyrin tuomaan realistisesti esiin kaikille mukana olleille millä tavoin osallistujat pääsevät vaikuttamaan tuleviin sähköisiin palveluihin. Liian pitkälle menevä lupaus vaikkapa siitä, että juuri tietyn haastateltavan siemenidea johtaa lopulta tuotantoon menevään digitaaliseen palveluun on epäeettistä, koska mitään takeita tästä ei voida antaa. On siis hyvinkin mahdollista, että haastateltavan tai työpajaosallistujan siemenidea ei päädy edes idea-aihiövaiheeseen.

Tiedostin, että vaikka haastatteluvaiheessa on osoitettava empatiaa, ei haastateltavalle tule antaa epärehellistä kuvaa siitä, että kyseessä olisi toveruutta tai ystävyyttä rakentava tilanne, vaan intressi pohjautuisi täysin tutkimukseen ja toisen mielipiteiden esilletuomisen.

Haastateltavien rekrytoinnin pohjana oli verkostoitumiseni uudessa työympäristössäni Helsingin kaupungilla. Lopulta, kun opinnäytteen idea oli kypsynyt, otin yhteyttä sähköpostitse tuntemiini asiantuntijoihin ja sovin haastatteluista. Useamman henkilön kohdalla oli hyödyllistä, että olimme tavanneet aikaisemmin muiden työtehtävien parissa. Luottamus minuun oli jo syntynyt ja se helpotti oikealle polulle pääsemistä myös haastattelun hetkellä.

Kaikkia haastateltavia en kuitenkaan tuntenut etukäteen. Sain lähikollegoiltani vinkkejä ja olin näihin minulle tuntemattomiin tahoihin yhteydessä sähköpostitse. Käytin lähikollegani nimeä referenssinä herättääkseni luottamusta viestin vastaanottajassa.

Pyysin haastateltavia varaamaan noin tunnin verran aikaa tapaamista varten. Muutaman henkilön kanssa vaihdoimme useampaan otteeseen viestejä sopivasta haastatteluaajasta ja tämän takia ajankohdan lukitseminen hieman viipyi, mutta muuten haastateltavien rekrytointi onnistui ongelmitta.

Tapaamispaikkoina toimivat Helsingin kaupungin hiljaiset työtilat ja ryhmätyötilat. Haastatteluiden taltiointiin käytin älypuhelimien sanelinaplikaatiota. Olin ennalta laatinut haastattelun tueksi kysymyslistan, jota suunnittelin käyttäväni tarpeen mukaan runkona kaikissa haastatteluissa. Kysymyslistan avulla halusin varmistua siitä, että kehittämistehtävän kannalta tärkeät aihealueet saataisiin katettua (Eskola & Vastamäki 2015, 37).

Haastateltaville ilmoitettiin jo ennen haastattelun alkua, ettei heidän nimiä tulla julkaisemaan tässä opinnäytetyössä. Halusin tätä kautta luoda uskallusta puhua suoraan myös vaikeammista ja sisäisistä kaupunkiorganisaation kehittämiseen liittyvistä asioista. (Kuula 2006, 135-140.)

#### 4.4 Haastatteluiden toteutus

Sain järjestettyä yhteensä yksitoista haastattelukertaa, joista neljä oli parihaastattelua ja loput yksilöhaastatteluja. Haastateltavia oli kaikkiaan 15 henkilöä. Oheisessa taulukossa on lueteltuna eri haastattelukerrat, niiden teemat, haastateltavien henkilöiden lukumäärä ja työroolit. Haastateltavien henkilöllisyyden julkaiseminen ei ole tämän kehittämistehtävän kannalta tarkoituksenmukaista, joten myös työroolit on kuvattu hieman yleisemmällä tasolla, jotta niitä ei voitaisi yhdistää yksittäisiin henkilöihin.

haastattelun järjestysnumero	haastattelun teema	haastateltavien lukumäärä	haastateltavien rooli(t) organisaatiossa
1	lapsiperheiden sähköiset palvelut Helsingissä	1	johtaja
2	uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän tarjoamat mahdollisuudet	1	asiantuntija
3	uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän tarjoamat mahdollisuudet	1	päällikkö
4	neuvolan puhelin- ja chat-palveluiden asiakastyön kautta syntyneet tarpeet-	2	terveydenhoitaja
5	lapsiperheiden kotipalvelun työntekijöiden toiveet ja näkemykset sähköisistä järjestelmistä ja uusista palveluista	2	perhetyöntekijä
6	lastensuojelun intensiivisen perhetyön työntekijän toiveet ja näkemykset sähköisistä järjestelmistä ja uusista palveluista	1	sosiaaliohjaaja
7	verkon vertaiskeskustelu- ja chat-palveluiden kehittäminen	1	projektikoordinaattori
8	uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän, sähköisen oirearvion tarjoamat mahdollisuudet	2	päällikkö



9	leikkipuistotoiminnan toiveet ja näkemykset sähköisistä järjestelmistä ja uusista palveluista	1	johtava leikkipuisto-ohjaaja
10	päiväkodin henkilöstön toiveet ja näkemykset sähköisistä järjestelmistä ja uusista palveluista	2	päiväkodinjohtaja päiväkodin varajohtaja
11	neuvolan henkilöstön toiveet ja näkemykset sähköisistä järjestelmistä ja uusista palveluista	2	terveydenhoitaja

Haastateltavien työroolista riippui se, kuinka yleisellä tasolla keskusteluissa liikuttiin. Päivittäin perheitä kohtaavien työntekijöiden kanssa keskityimme pääosin asiakkaiden kanssa tehtävään työhön ja viestintään. Johto- ja suunnittelutehtävissä toimivien kanssa keskustelimme taas pääasiassa organisaation toimivuudesta koko kaupungin tasolla ja lähitulevaisuuden teknisistä ratkaisuista, jotka olivat jo tiedossa tai suunnitteilla. Kaikilla johto- ja suunnitteluasemassa olevilla haastatelluilla oli myös kokemusta asiakastyöstä lapsiperheiden kanssa aikaisemmin työurallaan.

Valmiiksi mietitystä rungosta huolimatta, keskustelut eivät myöskään aina noudattaneet samaa kaavaa, vaan poikkesivat toisistaan. Toisinaan ei ollut tarvetta seurata tukikysymyksiä juuri ollenkaan, koska keskustelu eteni omalla painollaan ja täytti silti haastattelulle asettamani tavoitteet.

Useat haastatelluista asiantuntijoista toivat esille sen, että asiakastyön hektisyyden ja kiireen takia on harvoin hetkiä, jolloin voi rauhassa miettiä työhön liittyviä kehittämis-kohteita. Monet muistivatkin keskustelun aikana monia aikaisemmin ajatusasteelle jääneitä ideoita. Muutama haastateltava oli myös haastatteluiden jälkeen sähköpostitse yhteydessä ja kertoi haastattelun aikana unohtuneen tai muuten vain vielä mieleen tulleen idean.

Joidenkin haastattelutilanteiden loppupuolella huomasin, että kyseiseltä asiantuntijalta en tulisi saamaan suoraan etsimiäni tietoja. Yhdenkään haastattelun kohdalla tämä ei kuitenkaan ollut ongelma, sillä myös näissä tapauksissa haastateltavat ohjasivat minua ottamaan yhteyttä johonkin toiseen asiantuntijaan, usein heidän tunte-

maansa kolleegaan. Hirsjärvi ja Hurme (2006, 59-60) kutsuvat tämänkaltaista haastateltavien löytymistä lumipalloeefektiksi.

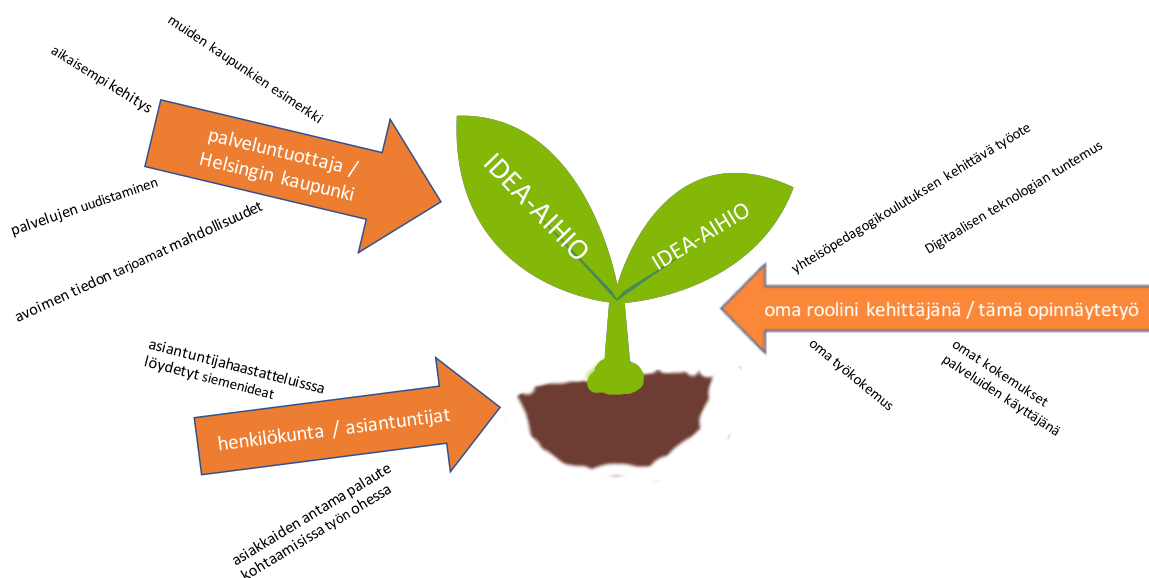
Haastateltavat antoivat myös luvan käyttää omaa nimeään referenssinä ollessani yhteydessä heidän kollegoihin. Tästä oli myös suoraa hyötyä luottamuksen rakentamisessa uusissa haastatteluissa.

Oli myös ilahduttavaa huomata, että vaikka asiantuntijoiden antama informaatio ei koskettanutkaan tähän opinnäytetyöhön rajattuja teemoja, sain tietoa monista muista omaan työnkuvaani liittyvistä kehitysprojekteista.

Haastateltavien erilaisten työnkuvien kautta sain muodostettua laajan informanttjoukon asiantuntijoista, jotka tuntevat lapsiperheiden arjen ja palveluvalikon kehitystarpeet. Keräämäni haastatteluaineisto kasvoi lopulta alkuperäistä suunnitelmaa laajemmaksi. Tähän oli syynä se, että sain melkein kaikista haastatteluista lumipalloejektin kautta uusia johtolankoja erilaisiin aihepiireihin, joista seurasi tarve kuulla lisää asiantuntijoita. Lopulta suuri johtolankojen määrä aiheutti pieniä haasteita työn rajaamisessa. Ongelma ratkesi kuitenkin lopulta, kun aineisto saavutti sen alkuperäisen tavoitteeksi asetetun saturaatiopisteen.

#### 4.5 Idea-aihioiden syntyminen

Eri kehitysvaiheessa olevien digipalveluiden takia, olen käyttänyt tässä opinnäytetyössä termejä siemenidea ja idea-aihiot erottaakseni pelkän idean ja jo pitemmällä olevan idean toisistaan. Pääasiassa toiminta jäsenyi niin, että siemenideoista syntyi haastatteluiden aikana idea-aihiot, jotka olivat vietävissä eteenpäin. Idea-aihioiden syntyprosessiin vaikutti silti myös monet muut tekijät, kuten kuvaan oheisessa kaaviossa.



Kuva 7. Idea-aihioiden syntyminen.

Kaikkien haastatteluiden tuloksena ei kuitenkaan syntynyt suoraan asiakastyöpajaan vietävissä olevaa idea-aihiota. Osasta asiantuntijoiden kohtaamisista saattoi syntyä pelkkiä siemenideoita, joita yhdistelemällä toisiin siemenideoihin tai olemassa oleviin palveluihin saimme muodostettua asiakastyöpajan arvioitavaksi sopivan idea-aihion. Muutamassa haastattelussa ei taas syntynyt mitään suoraan tätä opinnäytettä hyödyttävää materiaalia, kuten kuvasin edellisessä Haastatteluiden toteutus -luvussa.

Kaiken kaikkiaan haastattelut antoivat minulle kattavan ja hyvän yleiskuvan helsinkiläisten lapsiperheiden palveluiden nykytilasta. Haastattelijana minulle nousi toistuvasti mieleen, että lapsiperheille on olemassa todella paljon laadukkaita palveluita, mutta kaikista niistä ei tiedetä laajalti. Toinen toistuva teema oli kommunikoinnin vaikeus asiakkaiden kanssa. Digitalisaatio nähtiin tässä ratkaisevassa roolissa, mutta tietosuoja nousi toistuvasti esiin yhtenä haasteena. Yleinen kokemus oli, että asiakkaat käyttävät tieto- ja viestintäteknologiaa arjessaan aktiivisesti, mutta kaupungin lapsiperhetyöntekijöillä ei ole välineitä eikä koulutusta kohdata heitä digitaalisessa ympäristössä.

Haastatteluiden kautta esiin nousseet ideat olivat kypsyyssasteeltaan eri tasoisia. Kuten olen aikaisemmin tässä opinnäytteessä kuvannut, on monen idea-aihion taustalla jo jokin edeltävä konsepti, jota on jatkokehitetään tässä opinnäytetyössä. Mukana on

kuitenkin myös puhtaasti haastatteluiden aikana syntyneitä ideoita, jotka eivät perustu, ainakaan täysin, mihinkään jo olemassa olevaan digitaaliseen palveluun.

Seuraavassa taulukossa esittelen kaikki asiantuntijahaastatteluiden ja muun aikaisemman kehityksen pohjalta syntyneet idea-aihiot. Mukana on myös kehitysideoita jo käytössä oleviin palveluihin perheiden kanssa työskentelevien näkökulmasta.

Idea-aihion työnimi	Taustaa
1.Päiväkotisovellus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• idea kevyestä ja helposta kanavasta kodin ja päiväkodin väliseen kommunikointiin</li> <li>• vastaavaa ei toistaiseksi käytössä Helsingin kaupungin tuottamassa päivähoidossa</li> </ul>
2.Harrastushaku.fi pienlapsiperheille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• on jo käytössä pääkaupunkiseudulla, mutta on tarkoitettu pääasiassa vain koululaisten ja nuorten harrastusten etsimiseen</li> <li>• alle kouluikäisten harrastuksille puuttuu yksi keskitetty hakupalvelu</li> </ul>
3.Älykäs perheentuki.fi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tarjoaisi mahdollisuuden kevyeen tunnistautumiseen</li> <li>• palvelu muistaisi sinut ja tarjoaisi personoituja sisältöjä esimerkiksi lapsen iän ja asuinpaikan mukaan</li> <li>• Perheentuki-sivut julkaistu ja toimivat toistaiseksi lähinnä tietopankkina, poikkeuksena chat – ja vertaiskeskustelumahdollisuudet</li> </ul>
4.Leikkipuistot Helsinki -sovellus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mobiiliapplikaatio, joka näyttää kaikki Helsingin leikkipuistot kartalla</li> <li>• hyödyntää palvelukartan avointa rajapintaa</li> <li>• on tehty toimiva prototyyppi Perheentuki-hankkeessa</li> <li>• ei ole kerätty kommentteja asiakkailta aikaisemmin</li> <li>• odottaa mahdollisia lisäominaisuuksia ja julkaisua</li> </ul>
5.Leikkipankki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palvelu, joka kokoaisi tunnetut pihaleikit yhteen</li> <li>• leikit ja säännöt esitellään lyhyinä videoina tai animaatioina</li> <li>• Mahdollisuus arpoa sopiva leikki</li> </ul>

6.Temaattinen asiantuntija-chat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ”kysy asiantuntijalta –chat” auttaisi arjenkysymyksissä ja ongelmassa</li> <li>• kaupungin asiantuntijat, kuten sosiaaliohjaajat, päiväkodinjohtajat, terveydenhoitajat olisivat tiettyinä aikoina tavattavissa ennalta määriteltujen teemojen ympärillä</li> </ul>
7.Varaamo laajemmin käyttöön	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palvelun kautta voi varata mitä tahansa resursseja, kuten tiloja, välineitä, leikkikaluja jne.</li> <li>• pilottiversio käytössä osoitteessa varaamo.hel.fi</li> <li>• tällä hetkellä mukana vain rajattu määrä resursseja, kuten kirjastojen tilat ja laitteet</li> <li>• toiveena lisää lapsiperheiden resursseja</li> </ul>
8.Apunappi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nappi avun tai neuvon pyytämiseen</li> <li>• sijoitettaisiin Perheentuki-sivuille</li> <li>• tilanteisiin, joissa asiakas ei osaa itse määrittää millaisesta kaupungin palvelusta hän hyötyisi parhaiten</li> <li>• ei hätätilanteisiin</li> <li>• palvelulupaus: ”joku on sinuun yhteydessä kahden arkipäivä sisällä”</li> <li>• käytössä useissa muissa kaupungeissa Suomessa</li> </ul>
9.Kasvatusapu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asiantuntijoiden laatimia kasvatukseen liittyviä sisältöjä</li> <li>• ”verkkokurssi vanhemmuuteen”</li> <li>• muodostuisi videoista, vertaistarinoista ja asiantuntijaluennoista</li> </ul>
10.Vertaiskeskustelu somessa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alusta, jossa voisi jatkaa keskustelua muiden samassa elämäntilanteessa olevien vanhempien kanssa kaupungin järjestämien ryhmätapaamisten (kuten perhevalmennusten) jälkeen</li> <li>• työntekijöille selkeät ohjeet millaisen alustan voisi ottaa käyttöön asiakkaille</li> <li>• ohjeet ja ”digitaalinen työkalupakki” työntekijälle siitä miten sosiaalisen median alustalle kutsutaan osallistujia</li> </ul>

#### 4.6 Työpajojen suunnittelu ja valmistelu

En ollut asettanut haastatteluiden määrälle mitään tavoitetta, mutta noin seitsemännen haastattelun jälkeen alkoi tiedonkeruun ensimmäisen vaiheen saturaatiopiste jo hämöttää. Tässä vaiheessa otin asiakastyöpajojen järjestämisen puheeksi yhden haastateltavan asiantuntijan kanssa. Kävi ilmi, että hänen edustamansa taho, Euroahoitteinen kehittämishanke voisi tehdä kanssani yhteistyötä asiakastyöpajojen järjestämisessä. Tämä tarkoitti mahdollisuutta saada työpajojen tueksi ammattimainen palvelumuotoilutoimisto. Käytännössä tämä tarkoitti rahallista tukea. Pelkämästä hyvästä tahdosta tämä hanke ei opinnäytettäni ei toki rahoittaisi, vaan tämän kehittämistehävän teemat sopivat hyvin myös hankkeen omiin tavoitteisiin. 6Aika - avoin osallisuus ja asiakkuus –hankkeen roolista tietoa myös alaluvussa 1.3, Keskeiset toimijat.

Sovimme yhteistyöstä ja uusi kehittämiskumppanini aloitti palvelumuotoiluprosessin kilpailuttamisen. Tarjouksia tuli yhteensä kaksi ja pääsin myös itse arvioimaan niitä. Lopulta kehittämiskumppani päätyi hyväksymään tarjouksen Leadin Oy:lta, jonka roolia taustoitan niin ikään alaluvussa 1.3.

Päätimme järjestää kaksi samansisältöistä työpajaa asiakkaille tammikuussa 2017. Asetimme tavoitteeksi saada paikalle työpajoihin 10-20 pienlapsiperheen vanhempaa. Osallistujien rekrytointi aloitettiin sosiaalisessa mediassa julkaisemalla useampi Facebook-päivitys, jossa pyydettiin ilmoittautumaan mukaan jompaankumpaan työpajaan (ks. kuva 4). Julkaisuille ostettiin sponsoroitua näkyvyyttä, jotta ne leviäisivät tehokkaammin. Sosiaalinen media osoittautui hyväksi tavaksi etsiä osallistujia. Julkaisut tavoittivat Facebookin analytiikan mukaan yli 20 00 palvelun käyttäjää, joka tarkoittaa, että he työpajojen mainos ilmestyi heidän uutisvirtaansa. Julkaisuja jaettiin eteenpäin 55 kertaa. Jo tässä vaiheessa saimme palautetta, että tällaisille työpajoille olisi kysyntää ja vanhemmat haluaisivat osallistua idearaateihin myös verkon välityksellä. Käsittelen tarkemmin kaikkia kehittämisprosessin kulkuun liittyviä kehitysehdotuksia luvussa 6.3, Suositukset.

Palvelumuotoilijatoimiston valinnan jälkeen ryhdyimme suunnittelemaan työpajojen toteutusta. Tapasimme kahdestaan Leadinin edustajan kanssa ja ryhdyimme kirkastamaan jo olemassa olevia siemenideoita ja idea-aihoita. Tämän työstön tarkoituk-

senä oli saada asiantuntijahaastatteluista esiinnoussut materiaali sellaiseen muotoon, että asiakkaat voivat ottaa siihen helposti kantaa työpajassa.

Päädyimme jakamaan idea-aihiot kolmeen alakategoriaan: puuha, hoito ja apu. Tähän jaotteluun haluttiin liittää myös asiakkaiden tarpeiden etsintä. Kuvailen näiden etukäteisvalmistelujen avulla syntyneitä tuloksia tarkemmin luvussa 5.

Sovimme kehittämiskumppaneiden kesken, että työpajoja kutsutaan idearaadeiksi asiakkaiden suuntaan viestittäessä. Tämä ratkaisu helpotti myös työpajojen markkinointia, sillä selkeä kuvaava tapahtuman nimi auttoi osallistujia heti ymmärtämään mistä näissä tilaisuuksissa on kyse. Tässä opinnäytetyössä käytän kuitenkin pääasiassa termiä työpaja.

Työpajat haluttiin järjestää ympäristössä, joka olisi mahdollisimman saavutettava esimerkiksi lastenvaunujen kanssa ja samalla myös tuttu asiakkaille entuudestaan. Molemmat nämä vaatimukset toteutuivat asukas- tai perhetalojen ja leikkipuistojen kohdalla. Helsingin kaupungin tiloina saisimme ne myös maksutta käyttöömmek, mikäli tilat olisivat vapaana muulta ohjelmalta. Sain varattua tilat Leikkipuisto linjasta ja Punavuoren asukastalo Betaniasta.

Lupasimme osallistujille paikan päällä pientä syötävää mikä saattoi myös hieman edesauttaa innokkuutta osallistua tilaisuuksiin. Valitsimme tietoisesti työpajojen ajankohdiksi yhden aamu- ja yhden ilta-ajan. Halusimme täten antaa erilaisissa elämäntilanteissa oleville vanhemmille mahdollisuuden osallistua. Työpajakerrat suunniteltiin saman sisältöiksi esiteltävien ideoiden ja työskentelytapojen osalta. Työpajoihin ilmoittautui yhteensä 15 alle kouluikäisen lapsen vanhempaa, joista osa joutui perumaan osallistumisensa viime hetkellä.

#### 4.7 Työpajojen kulku

Idearaateihin osallistui lopulta kahdeksan alle kouluikäisten lasten vanhempaa. Osallistujat koostuivat työssäkäyvistä, yrittäjistä, vanhempain- tai hoitovapaalla olevia sekä opiskelevista helsinkiläisistä vanhemmista.

Osallistujat johdateltiin teemaan heidän lapsiperheensä haasteiden kartoituksella. Tätä kautta haettiin mahdollisia palvelutarpeita, joihin mahdollisesti tarjoutuisi ratkaisu seuraavassa vaiheessa esiteltävistä digipalveluiden idea-aihoista. Alkukartoituksessa käytettiin needfinding-työskentelyä, joka on yleinen palvelumuotoilun työkalu. Tarpeiden ja toiveiden lisäksi yritettiin ryhmissä löytää myös ratkaisuja esiin nousseihin haasteisiin. Esittelen lapsiperheiden arjen haasteet ja niihin tarjottuja ratkaisuja tarkemmin seuraavassa, viidennessä luvussa.

Ensimmäisen (aiheeseen johdattelevan) tehtävän jälkeen käytiin kaikki idea-aihiot läpi dataprojektorin ja kannettavan tietokoneen avulla. Osallistujia pyydettiin samalla pisteyttämään omat suosikkinsa. Idea-aihioiden esittelyn lopuksi käytiin pisteytys läpi ja valittiin suosituimmat ideat, joita ryhdyttiin jatkojalostamaan.

Jatkoon päässeitä idea-aihiota molemmista työpajasta oli yhteensä kolme, joista yhtä (Älykäs perheentuki.fi) jatkokehitettiin molemmilla työpajakerroilla. Kaikkien idea-aihioiden kommentit esitellään seuraavassa luvussa, jossa käyn läpi myös osallistujien suosikkiaihoiden jatkotyöstöä.

Keskusteluilmapiiri pysyi koko ajan avoimena ja kaikki välikommentitkin kirjattiin ylös. Nämä keskustelunavaukset toimivat hyvin dokumentaation täydentävänä elementtinä. Useampi osallistuja toi mukanaan sylilapsen. Vauvojen läsnäolo loi työpajalle sille erinomaisesti sopivan tunnelman. Lasten läsnäolo voidaan nähdä myös vapauttaneen keskusteluilmapiiriä.

Työpajan lopuksi kerättiin kaikkien osallistujien yhteystiedot ja heiltä tiedusteltiin innokkuutta osallistua kehittämistyöpajoihin tai asiakasraateihin myös jatkossa. Useampi osallistujista oli kiinnostunut aihepiiristä perhetilanteen lisäksi myös oman työkuvansa takia. Työpajojen järjestelyt ja paikkavalinta saivat osallistujilta positiivista palautetta. Myös osa osallistumisensa perumaan joutuneista vanhemmista ilmaisi sähköpostitse tahtonsa osallistua kehitystoimintaan jatkossa.



## 5 AINEISTON ANALYYSI JA TULOSTEN ESITTELY

Työpajoja voidaan pitää tulosten perusteella onnistuneina. Alkuperäistä tavoitetta pienemmästä osallistujamäärästä johtuen ei kuitenkaan voida tehdä tilastollisesti pätevää analyysia helsinkiläisten pienlapsiperheiden vanhempien tarpeista. Laadulliset tulokset näyttävät silti signaalin siitä suunnasta, johon palveluita halutaan kehittää.

Olen käyttänyt lopullisessa analyysissa hyödyksi myös kokemustani saman kohde-ryhmän aikaisemmin hieman eri viitekehyksessä antamasta palautteesta, esimerkiksi neuvolan chat-palveluun liittyen. Muun muassa sosiaalisen median kautta on Perheentuki-hankkeen nimissä julkaistuja palveluita kommentoitu ahkerasti. Myös näistä työpajoista käytiin keskustelua Facebookissa ja toivottiin, että asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä kysyttäisiin jatkossa yhä enemmän myös yhteisöllisten sähköisten alustojen avulla.

Tässä luvussa käyn läpi osallistujien antamaa palautetta idea-aihoista ja myös muita tuloksia ja havaintoja koko kehittämisprosessista.

### 5.1 Needfinding ja tarvekategoriat

Needfinding-menetelmää käytetään, kun halutaan ymmärtää ihmisten tai yhteisöjen perustarpeita, joihin vastataan kehittämällä tietty tuote tai palvelu. Menetelmässä on tärkeää perusteellinen havainnointi ja dokumentointi. Ihmisten näkökulmien kautta päästään suunnittelemaan uusia tuotteita tai palveluita (Pantofaru 2011, 2-3). Menetelmää voidaan kutsua suomeksi myös käyttäjätarpeiden määrittelyksi tai tarpeiden etsinnäksi. Tämän opinnäytetyön työpajoissa, needfindingin rooli oli tarpeiden kartoittaminen seuraavien osioiden keskustelun pohjaksi.

Olimme ennalta jakaneet osallistujilta etsittävät tarpeet kolmeen kategoriaan, joihin myös itse idea-aihiot oli ennalta sovitettu seuraavassa vaiheessa. Alun needfinding-työskentelyssä esiin tulleet tarpeet pystyttiin täten välittömästi hyödyntämään pohjana keskustelun siirtyessä kohti tapaamisten keskiöön suunniteltuja idea-aihoita. Seuraaviin alalukuihin olen listannut kuhunkin tarvekategoriaan liittyvät haasteet ja rat-

kaisut. Näkemykset perustuvat asiakkaiden ryhmätöissä tekemiin kirjallisiin tuotoksiin ja yleiseen keskusteluun kahden työpajan aikana.

### 5.1.1 Puuha

Puuha muodostui yleistermiksi kaikelle yhteiselle ajanvietolle tai harrastamiselle Helsingissä. Tekeminen oli lasten iästä johtuen pääasiassa yhteistä vanhempien kanssa, mutta esimerkiksi harrastusten kohdalla keskustelu liittyi myös lapsen omiin harrastuksiin, jolloin vanhempi toimii vain saattajana.

Keskeisimmät haasteet ja esiin nousseet kysymykset tässä kategoriassa olivat:

- Mitä lapsen kanssa voisi tehdä Helsingissä?
- Mistä löytyy tieto eri harrastuksista?
- Mistä löytyy tietoa kertaluonteisista tapahtumista?
- Mistä löytyy tietoa viikonlopun ohjelmasta?
- vuorotyön ja muun haasteellisen työaikataulun tuomat haasteet
- aikataulujen yhteensovittaminen perheen sisällä
- leikkipuistojen ja perhetalojen aikataulut ja ohjelma helposti saatavaksi
- aikuisseuran sijaan kaivattaisiin muita lapsia leikkikavereiksi.

Keskusteluissa kävi myös ilmi, että monet saivat parhaat vinkit ja tiedon lasten aktiviteeteista omilta ystäviltään. Läheisverkoston merkitys erilaisissa tarpeissa korostui myös myöhemmin. Erilaiset logistiikkaan ja lapsenhoitoon liittyvät teemat nousivat esiin, kun etsimme puuhaan tai tekemiseen liittyviä haasteita. Suoria ratkaisu- ja kehitysehdotuksia tuli myös jo tässä vaiheessa työpajaa. Niistä keskeisimmät olivat:

- tapahtumia ja harrastustoimintaa varten joustava, jatkuvasti päivittyvä sivu
- koottu portaali, josta näkee eri palveluntarjoajien harrastukset ja kertaluonteiset tapahtumat, jossa olisi myös muistutuspalvelu
- iltapainotteiset aukioloajat

Yksi mielenkiintoisimmista ratkaisuehdotuksista yhteisen tekemisen tai harrastuksen löytämiseksi, oli älykäs palvelupolku, jossa esitettäisiin seuraavia hakua rajaavia kysymyksiä asiakkaalle.

- 1. Tekemisen tyyppi: puuha, tekeminen vai vapaa-aika?
- 2. Minkä ikäinen lapsesi on?
- 3. Missä päin toivoisit toiminnan tapahtuvan?
- 4. Voiko lapsen jättää harrastamaan vai onko tekeminen yhteistä?
- 5. Mikä aika sopisi parhaiten?

Puuhakategorian kautta nousi esiin monia jatkojalostusideoita erityisesti Harrastushakuun ja Leikkipuistot Helsinki -applikaatioon. Harrastusten ja tekemisen etsimiseen liittyen toivottiin yleisesti niin sanottua sähköistä yhden luukun palvelua, josta kaikki tarvittava löytyisi helposti ja intuitiivisesti. Sama toive toistui myös seuraavissa tarvekategorioissa.

### 5.1.2 Hoito

Lapsenhoitoon liittyvistä teemoista keskusteltaessa liikkui fokus Helsingin kaupungin tarjoamiin varhaiskasvatuspalveluihin. Päiväkoteihin liittyvät keskeisimmät haasteet ja kysymykset olivat:

- päiväkodin tai hoitomuodon valinta on vaikeaa
- Onko haetussa päiväkodissa tilaa?
- mitä päiväkodissa tehdään päivittäin?
- Minkälaiset ovat ryhmäkoot?
- arkinen kommunikointi päiväkodin kanssa (muulloinkin kuin lapsen vienti- tai hakutilanteissa)
- Mitä ja miten lapsi on syönyt päivän aikana?
- Onko lapsella seuraa päiväkodissa?
- Mistä saan toisten päiväkodin perheiden yhteystiedot?

Päiväkotien lisäksi tietoa haluttiin myös erilaisista vauvakerhoista. Osallistujien kokemus oli, että vauvakerhot järjestetään yleensä vain aamupäivisin ja se koettiin hankalaksi ajankohdaksi joillekin perheille. Ylipäätänsä nousi esille, että erilaiset palvelut ja ryhmätapaamiset on suunniteltu varhain heräävien rytmin mukaan, tähän toivottiin myös vaihtoehtoja.

Lapsenhoitoon liittyen esiin nousi myös nukkumiseen ruokailuun ja imetykseen liittyviä tiedontarpeita. Nämä avaukset pohjustivat hyvin Neuvonapin jatkokehitystä myöhemmässä vaiheessa työpajaa.

Hoitokategoriassa ratkaisut liittyivät helpompaan tiedonsaantiin varhaiskasvatuksen palveluista ja päiväkotien sijainneista. Ongelma on ilmennyt vanhemman tutustuessaa aiheeseen ensimmäistä kertaa. Kaikille ei ole myöskään Helsingin alueet ja palvelujärjestelmä entuudestaan tuttuja.

Kommunikoinnin parantamiseksi ehdotettiin helppoa kaksisuuntaista kanavaa kodin ja päiväkodin välille. On mielenkiintoista, että tämä vanhempien ratkaisuehdotus nousi vahvasti esille jo ennen idea-aihioiden esittelyä. Asiantuntijahaastattelussa esiin tullut henkilökunnan toivoma digipalvelu kohtasi hyvin myös tämän asiakkaiden näkökulman ja odotukset, kun ne päästiin myöhemmin esittelemään. Päiväkotisovelluksen idea-aihiot tuntuivat olevan vahvoilla jo tässä vaiheessa.

Aikuisten ja lasten mahdolliseen yksinäisyyteen ehdotettiin ratkaisuksi niin sanottua kaveripankkia, joka löytäisi seuraa lähialueelta. Ruokaan ja uneen liittyviin haasteisiin ehdotettiin täsmä-chattia, jonka kautta vanhemmat tavoittaisivat asiantuntijan juuri oikeaan aikaan, esimerkiksi myös iltaisin. Mukaan tähän asiantuntija-chattiin haluttiin myös muita kuin Helsingin kaupungin työntekijöitä.

Maininnan sai myös sähköinen neuvolakortti, joka on noussut siemenideana esiin monissa muissa neuvolapalveluiden uudistamiseen liittyvissä asiayhteyksissä ja myös Perheentuen aikaisemmissa kehitystyöpajoissa.

### 5.1.3 Apu

Kolmannen tarpeen, eli avun teemat nousivat esiin monin paikoin jo kahdessa edellisessä kategoriassa. Tässä tarvekategoriassa korostui erityisesti akuutit tilanteet ja tiedon helppo löytäminen. Keskeisimmät haasteet olivat:

- Mistä löydän lyhyellä varoitusaajalla lastenhoitoapua?
- Mistä löydän helposti tietoa erilaisista arkea helpottavista palveluista?
- Mistä kohdennettua apua kriisitilanteissa?

Apuun liittyvät ratkaisut olivat melko suoraviivaisia, mutta eivät silti helpoimpia toteuttaa palveluntuottajan näkökulmasta, ainakaan puhtaasti digitaalisella alustalla. Keskustelun kautta nousi esille, että kaikilla osallistujilla ei ollut henkilökohtaista kokemusta kriisipalveluiden tarpeesta tai käyttämisestä. Tämä ei toki vähennä kommenttien arvoa kehitystyön näkökulmasta. Tästä osa-alueesta ei kuitenkaan noussut yhtä paljon ideoita kuin muista teemoista. Seuraavat ehdotukset kirjattiin ylös:

- akuuteissa tilanteissa nopea chat-mahdollisuus asiantuntijan tai vertaisen kanssa kellonajasta riippumatta
- kriisitilanteissa tarvittaisiin nopeasti henkilö kotiin auttamaan, kun vanhemman omat voimavarat eivät riitä
- yksi yleispalvelu jonne voisi soittaa tai olla muuten yhteydessä.
  - vertailuna: 0100100 –numerotiedustelu- ja muut neuvontapalvelut

### 5.2 Vanhempien kommentit ja pisteytykset idea-aihioista

Lämmittelyn ja needfinding-työskentelyn jälkeen kerättiin vanhempien arviot asiantuntijahaastatteluiden kautta nousseista idea-aihioista. Kunkin työpajaan osallistuneen vanhemman tuli valita kolme omasta mielestä parasta idea-aihiota ja laittaa ne paremmuusjärjestykseen. Oheiseen taulukkoon on koottu kaikkien vanhemmille työpajassa esiteltyjen idea-aihioiden pisteytys ja kehityksen kannalta keskeisimmät kommentit. Lopullisessa pisteytyksessä käytettiin suosikkilistausta. Plussymboli kuvastaa saatujen äänien määrää.

Idea-aihion työnimi	Suosikki- listaus	Keskeisimmät kommentit idea-aihion esittelyn jälkeen
<b>1.Päiväkotisovellus</b>	1: ++ 2: +++ 3: +	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaikki osallistujat pitivät hyvänä palveluideana</li> <li>• halutaan omilla tiedoilla kirjautuminen</li> <li>• ei lasten viikko-ohjelmia tms. julkiseen jakoon</li> <li>• palvelun pitäisi toimia alkaen päiväkodin valinnasta ja päiväkotiin opastuksesta</li> <li>• päiväkotien vertailu ja päiväkoti-info</li> <li>• tavat, säännöt, arvot</li> <li>• palvelun kautta tulisi saada yhteys muihin vanhempiin; leikkitreffit ja syntymäpäiväkutsut</li> <li>• hyvä kanava kuvien jakamiseen</li> <li>• kuvilla tietoa myös päiväkodin arjesta nykyistä enemmän</li> <li>• reaaliaikainen tiedottaminen, pelillisuus</li> <li>• seuranta, hoitoaika- ja palautekyselyt sähköisesti</li> <li>• integroitu kalenteri, jonka kautta hoidetaan asioista muistuttaminen</li> <li>• lopettaako kokonaan elävän elämän tapaamiset henkilökunnan kanssa?</li> </ul>
<b>2.Harrastushaku.fi pienlapsiperheille</b>	1: + 2: 3: +	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vauva-vanhempi-harrastuksia mukaan; esimerkiksi vauvajumppa ja muskari</li> <li>• tietoa, mitä oman asuinpaikan lähistöllä on tarjolla</li> <li>• harrastuksen tarjoajia halutaan vertailla</li> <li>• ilmoittautumistiedot näkyville</li> <li>• tietoa koko perheen tapahtumista</li> <li>• palvelu nimettävä pienlapsiperheille mieluummin "toimintahaku" kuin "harrastushaku"</li> </ul>
<b>3.Älykäs perheentuki.fi</b>	1: +++ 2: + 3:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaikki työpajan idea-aihiot haluttiin upottaa tämän palvelun alle</li> <li>• personointi ja kevyt tunnistautuminen on hyvä idea</li> <li>• saisi tietoa tapahtumista suoraan käyttäjälle</li> <li>• kirjautuminen omilla henkilötiedoilla olisi toisaalta hyvä, jos olisi yhteys esim. neuvolan palveluihin ja chattiin</li> <li>• hakutoiminto ja selkeä tiedonjaottelu eri kategorioiden mukaan</li> <li>• vuorovaikutuskanava auki asiantuntijoihin ja muihin perheisiin</li> </ul>

<p><b>4.Leikkipuistot Helsinki -sovellus</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1:</li> <li>• 2:</li> <li>• 3: +++</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hyvä palvelu, sillä leikkipuistojen toiminnasta on hankala saada tietoa</li> <li>• esimerkiksi. oman lähi- ja suosikkipuiston seuraaminen ja ilmoitusten vastaanottaminen olisi hyvä ominaisuus</li> <li>• tapahtumakalenteri ja tilavuokraus samaan palveluun</li> <li>• leikkiseuran bongaustoiminto</li> <li>• tarvitseeko olla sovellus, voisiko olla mobiilioptimoitu verkkosivu?</li> <li>• sovellusten lataamiseen ja kirjautumiseen iso kynnys osalle vanhemmista, osalle ei</li> </ul>
<p><b>5.Leikkipankki</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1:</li> <li>• 2:</li> <li>• 3: +</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hyvä palveluidea; pihaleikit voisi jaotella lasten iän mukaan</li> <li>• leikkien lisäksi voisi olla lastenlauluja ja loruja</li> <li>• lapsi voisi käyttää palvelua itse</li> <li>• voisi linkittää Leikkipuisto-sovellukseen: ”tänään ohjattua kirkonrottaa klo 17”</li> <li>• palvelu voisi myös tuoda leikkijöitä yhteen, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ tälle olisi leikkiohjeita enemmän tarvetta</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>6. Temaattinen asiantuntija-chat</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1:</li> <li>2:</li> <li>3:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vastaanotto melko epäileväistä</li> <li>• chatin sijaan voisi olla kysymys-palsta, jonka myötä vauva.fi ei olisi ainoa tiedonlähde</li> <li>• asiantuntija-artikkeleita ja napakoita videoita sopivista aiheista chatin sijaan</li> <li>• asiakaspalvelu-chat toimisi paremmin kuin järjestetty paneeli</li> <li>• voisi olla perheentuki.fi –sivuilla muutaman kerran kuussa</li> <li>• miten iltaisin saadaan resursseja?</li> <li>• jääkö kuitenkin turhaksi?</li> </ul>
<p><b>7.Varaamo laajemmin käyttöön</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1:</li> <li>2: +</li> <li>3:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• varaamon tunnettuutta tulisi lisätä, palvelua ei osaa kaivata, ellei siitä tiedä</li> <li>• myös koulut, kerhot ja urheiluseurat voisivat tarjota tiloja ja välineitä varattaviksi tai varata niitä</li> <li>• tiloja voisi varata omaan käyttöön syntymäpäiville ja perhejuhliin</li> <li>• viikonlopuksi voisi lainata isompia leluja kotiin</li> <li>• toiveena myös henkilöressurssien varaaminen,</li> <li>• esimerkiksi urheilulajeihin ohjaajia</li> <li>• kanava muihin lapsiperheisiin tutustumiseen</li> </ul>

<p><b>8.Apunappi</b></p>	<p>1: + 2: + 3:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• apu, avunpyyntö tai hätä koettiin raskaiksi ilmaisuiksi</li> <li>• asiantuntija-chat voisi korvata Apunapin; "Hei, kerro missä voimme auttaa?"</li> <li>• hyvin rakennetussa palvelussa ei pitäisi tarvita erillistä nappia avunpyyntötoiminnolle</li> <li>• lomakemuoto ei houkuttele</li> <li>• Google on Apunapin kilpailija lapsiperheille tyypillisissä pulmatilanteissa; "Lapseni vatsa ei ole toiminut viikkoon"</li> <li>• pari päivää on liian pitkä odotusaika, vastaus tulisi saada samana päivänä</li> <li>• olisi hyvä voida määrittää yhteydenottotapa ja -aika</li> </ul>
<p><b>9.Kasvatusapu</b></p>	<p>1: 2: + 3:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jotkut pitivät ajatuksesta, moni epäili</li> <li>• voisi olla Perheentuki.fi -sivuston sisällä</li> <li>• tarvitseeko tehdä videoita, voisiko olla yhteys muihin palveluihin? Esimerkiksi Väestöliitolla on vastaavia</li> <li>• jos olisi laadukas ja ihan lyhyt video, niin voisi toimia</li> <li>• pitäisi olla oikeasti asiantuntevaa ja luotettavaa sisältöä</li> <li>• verkkokurssimahdollisuus olisi toimiva</li> <li>• asiantuntijaluentoja, kuukauden vieraileva asiantuntija (puhuva pää)</li> </ul>
<p><b>10.Vertaiskeskustelu somessa</b></p>	<p>1: 2: 3:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osan mielestä hyvä ja tarpeellinen</li> <li>• osa koki ettei kaupunkia tarvita fasilitoimaan somekeskusteluja</li> <li>• perhevalmennukseen sopisi kaupungin aloittama keskustelu</li> <li>• vertaiskeskustelua kaivataan</li> <li>• kaupungin ylläpitämä keskustelupalsta voisi olla siistitty ja luotettava,</li> <li>• esimerkiksi vauva.fi tuntuu negatiiviselta.</li> <li>• moderaattori voisi ohjata eteenpäin, jos tarve syvällisempään apuun</li> <li>• toisaalta näitä kanavia ja ryhmiä jo on, tuleeko päällekkäisyyttä?</li> <li>• voisi toimia toisin päin, eli ensin kohdataan keskustelupalstalla ja siellä sovitaan tapaaminen vaikka leikki-puistoon</li> </ul>

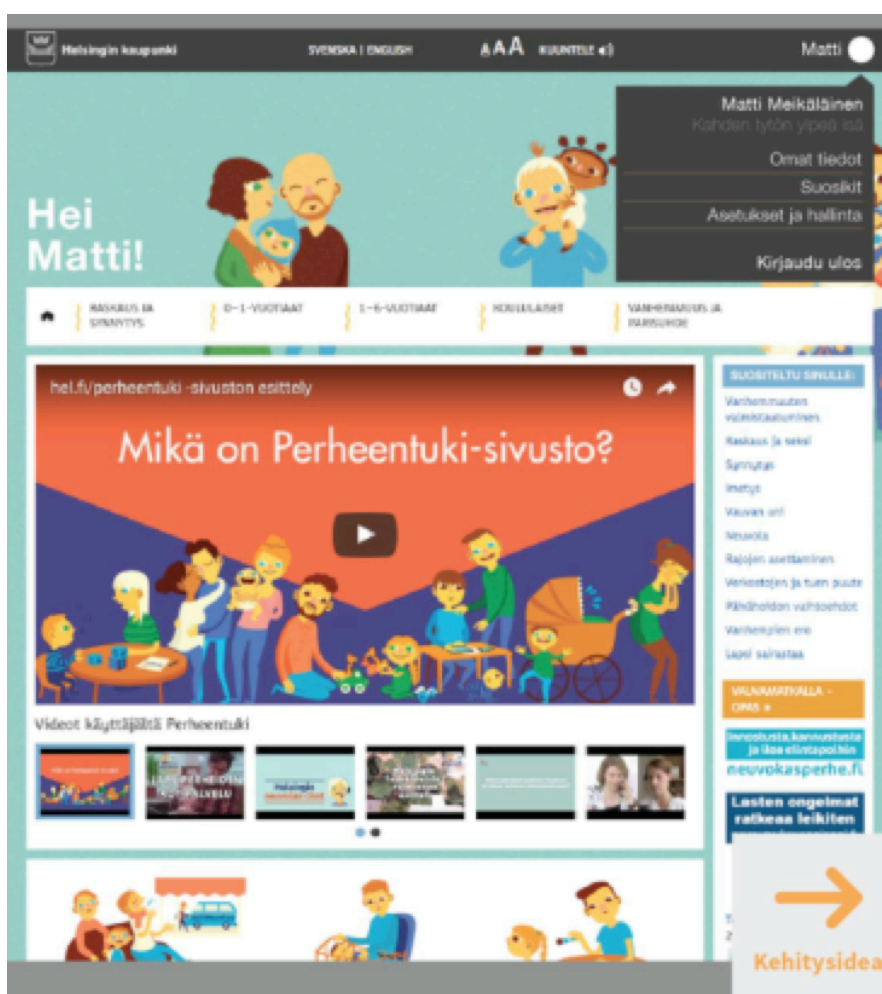


### 5.3 Vanhempien jatkokehittämät idea-aihiot

Molempien työpajakertojen viimeisenä tehtävänä vanhemmat jaettiin pienempiin ryhmiin tai pareihin, joissa neljää suosituinta idea-aihiota alettiin jatkokehittää. Pohjana työstölle toimi aikaisemmassa vaiheessa annetut kommentit ja henkilökunnan asiantuntijahaastatteluissa esiin nousseet näkemykset.

#### 5.3.1 Älykäs Perheentuki.fi

Oman työni kannalta Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialassa oli todella arvokasta, että juuri Perheentuki-sivun toiminnallisuutta haluttiin jatkokehittää työpajassa. Älykäs Perheentuki.fi –idea-aihiota jatkotyöstettiin molemmilla työpajakerroilla. Tästä johtuen tuon esiin tässä alaluvussa molempien ryhmien tulokset. Kumpikaan kehityssuunta ei eroa toisistaan dramaattisesti. Esittelen Perheentuki-sivuston taustaa tarkemmin alaluvussa 2.2.



Kuva 8. Älykäs Perheentuki.fi -idea-aihiot kuvitus ennen vanhempien jatkokehitystä.

Ensimmäisen ryhmän näkemys ei oikeastaan muodostanut yhtä eheää kokonaisuutta, vaan listasi pikemminkin joukon varteenotettavia kehitysehdotuksia. Tunnistautumis- ja personointimahdollisuudelle nähtiin iso lisäarvo ja moni ehdotuksista vaatiikin niitä toimiakseen. Seuraavia ominaisuuksia toivottiin:

- kirjautuminen omalla nimellä
- mahdollisuus viestittelyyn neuvolaan ja päiväkotiin
- muistutuksia lapsen iän mukaan esimerkiksi seuraavista palveluista
  - neuvolat
  - hammastarkastukset
  - esikoulu- ja kouluilmoittautumiset
- tervetuloa päiväkotiin –ohjepaketti
- hakutoiminnot hyviksi ja monipuolisiksi
- mahdollisuus maksutietojen vaihtamiseen ja e-laskuun
- mahdollisuus räätälöidä palvelua oman tarpeen mukaan
- ilmoitukset käytettävissä olevista palveluista paikkaperusteisesti
- myös muut kuin suomenkieliset käyttäjät huomioitava
- sivustolle laaja asiantuntija-chat, joka toimisi riittävän isolla aikaikkunalla
- kysymys-vastauspalsta, jossa asiantuntija vastaa omalla nimellään
- älykäs palvelu toimimaan myös mobiilissa



Kuva 9. Älykäs Perheentuki.fi –idea-aihion jatkokehityksen kuvitusta. Ryhmä 1.

Toinen ryhmä lähestyi ideaa kevyen tunnistautumisen kautta. Kirjautumisen yhteydessä ei haettaisi asiakastietoja, vaan tunnistautuminen onnistuisi pelkällä sähköpostiosoitteella tai nimimerkillä. Järjestelmään tallentuvat tiedot olisivat:

- lasten lukumäärä
- lasten iät
- perheen postinumero

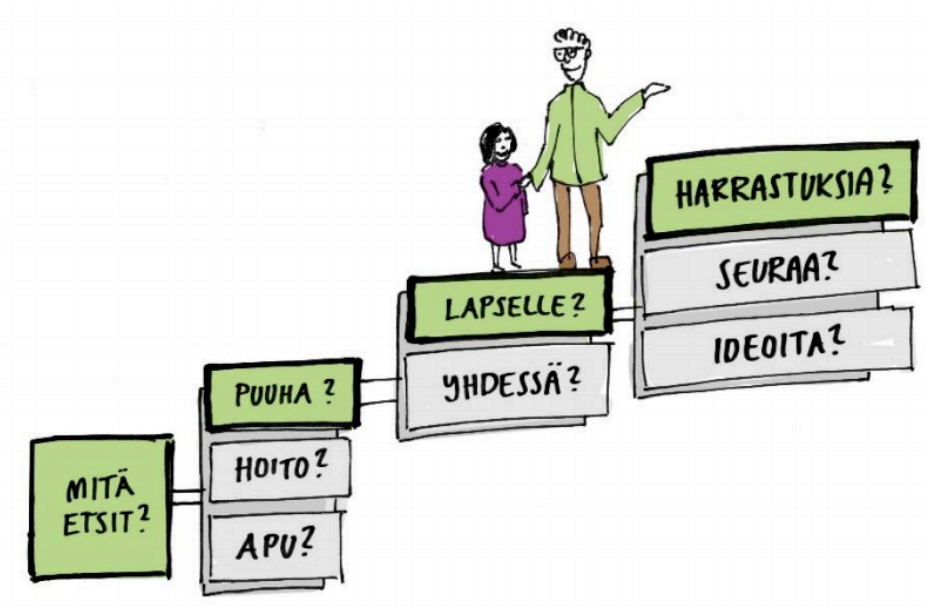
Ryhmän näkemyksen mukaan jo näillä tiedoilla saadaan tarjottua personoitu käyttökokemus. Ratkaisu on palveluntuottajan kannalta myös helpompi toteuttaa, koska henkilötiedot eivät siirtyisi tai tallentuisi.

Ikäryhmäjaottelu koettiin erityisen tärkeäksi, koska esimerkeiksi vauvaperheellä on eri tarpeet kuin kymmenvuotiaan lapsen vanhemmilla. Jaottelu ikäryhmittäin on jo nyt olemassa Perheentuki-sivuilla, mutta ryhmän näkemyksen mukaan oman perheen kannalta turhaa tietoa ei tarvitsi olla esillä jatkuvasti. Tämä parantaisi tiedon löydettävyyttä ja sivuston käytettävyyttä. Palvelu esittäisi myös käyttäjälle tärkeitä rajaavia kysymyksiä esimerkiksi haettavan tiedon luonteesta. Sillä, onko käyttäjä etsimässä viranomaistietoa vai vinkkejä vapaa-ajanviettoon nähtiin iso ero. Tärkeitä tiedonhakuja rajaavia kysymyksiä olisivat myös ajankohta ja se onko haettava asia esimerkiksi jokin seuraavista:

- vuokrattava tila
- järjestetty ohjelma
- idea tai vinkki
- seuraa perheelle

Resursseja lähestyttiin erityisesti tekemisentarpeen kautta. Esille nostettiin esimerkkitalanne, jossa perheenisä etsii juuri tiistai-illaksi liikunta-aktiiviteettia itselleen ja kahdelle lapselleen. Älykkään yhdistelmähaun kautta hän voisi löytää sopivan liikuntamuodon, vuokrattavan tilan ja vielä kutsua paikan päälle seuraa.

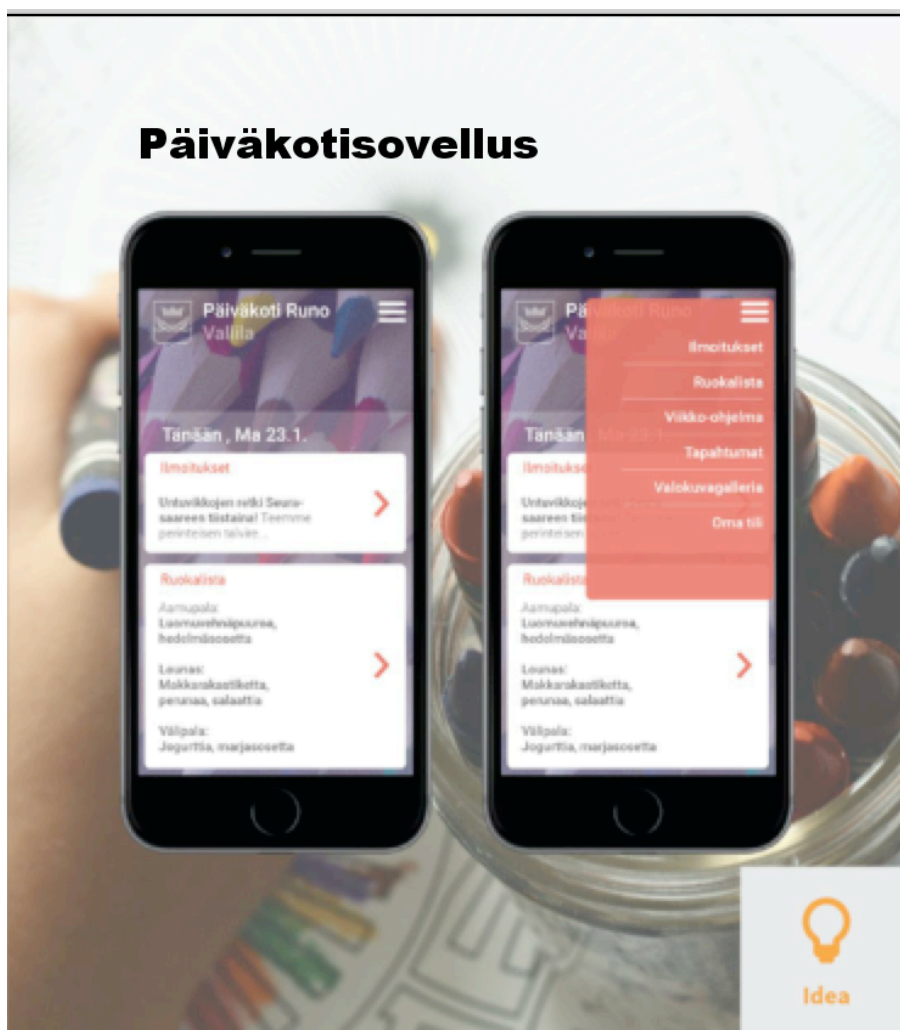
Konkreettiseksi ratkaisuksi ehdotettiin 5-10 kysymyksen älykästä palveluohjauspolkua, joka ohjaa oikean tiedon tai palvelun luo. Palveluohjauspolku on mallinnettu oheisessa kuvassa.



Kuva 10. Älykäs Perheentuki.fi –idea-aihion jatkokehityksen kuvitusta. Ryhmä 2.

### 5.3.2 Päiväkotisovellus

Kuten jo needfinding-osiossa kävi ilmi, on perheillä toiveena kommunikoida paremmin ja joustavammin palveluntuottajien kanssa. Päiväkotien toiminta sulautuu osaksi monien helsinkiläisten arkea ja on sen takia yksi tärkeimmistä pienlapsiperheiden yhteistyökumppaneista. Yhteistyön tärkeys nousi esille voimakkaasti työpajojen aikana ja Päiväkotisovellus nousikin äänestyksessä suosituimmaksi kaikista idea-aihoista.



Kuva 11. Päiväkotisovellus-idea-aihion kuvitus ennen vanhempien jatkokehitystä.

Työpajojen jatkokehittämisvaiheessa sovellukseen keksittiin suhteellisen iso määrä erilaisia vaihtoehtoisia ominaisuuksia, jotka ovat listattuna alla:

- päiväkodin valintaa tukeva materiaali (mukaan lukien yksityiset päiväkodit)
- tietoa tutustumisesta ja myös virtuaaliesittely päiväkodeista
- tervetuloa päiväkotiin-paketti, joka sisältäisi ohjeet ja säännöt
- ajantasaista tietoa esimerkiksi tapahtumista ja ruoasta
- henkilökunnan esittely
- vuorovaikutus päiväkodin ja muiden vanhempien kanssa
- mahdollisuus yksityisviesteihin muiden vanhempien kanssa
- voisi kutsua vaivatta ja diskreetisti kavereita lapsen synttäreille
- leikkitreffitnappi, jolla voisi sopia leikkitreffit vaikka leikkipuistoon
- viikko- tai päiväkohtaiset muistutukset hyvissä ajoin ja myös viime hetkellä

- reaaliaikainen tieto kuka tulee hakemaan lapsen päiväkodista
- valokuvilla helposti tietoa lapsen päivästä
- päiväkodin kalenterin tiedot esimerkiksi loma-ajoista päivittyisi suoraan vanhemman omaan sähköiseen kalenteriin
- aikaseuranta esimerkiksi osa-aikahoidossa olevien kohdalla

Lukuisista ideoista huolimatta nousi vanhempien työskentelyssä esille helppokäyttöisyys ja kommunikaatio. Osa palvelun kautta saatavasta informaatiosta voisi olla avointa dataa, kuten päiväkodin ruokalistat. Toinen osa-alue taas vaatisi kirjautumista, kuten lapsen päivän kulkuun liittyvät tiedot. Ylipäättänsä tiedonvaihto arkisissa tilanteissa priorisoitiin tärkeimmäksi ominaisuudeksi.

Perinteinen tiedonvaihtohetki on ollut lapsen tuomisen tai viemisen yhteydessä. Näissä tilanteissa vanhempi ei kuitenkaan välttämättä kohtaakaan juuri sitä henkilökunnan jäsentä, jolla on parhaat tiedot lapsen päivästä. Päiväkotisovellus nähtiin ratkaisuksi tähän, kun tärkeät tiedot lapsen tekemisistä voitaisiin kirjata ylös sähköiseen muotoon jo päivän aikana. Näin tieto välittyisi myös mahdolliselle toiselle vanhemmalle, joka ei ole hakuvuorossa. Keskeisiä lapsen päivään liittyviä tietoja voisivat olla päiväunien, ruokailun ja sosiaalisen vuorovaikutuksen sujuminen.



Kuva 12. Päiväkotisovellus –idea-aihion jatkokehityksen kuvitus.

Päiväkotisovellus nähtiin myös potentiaalisena kanavana palautteen ja kehittämis-ideoiden lähettämiseen. Esimerkiksi retkikohteita voisi vinkata ja ehdottaa kotoa käsin. Sovelluksen toivottiin myös edistävän erityisesti miesten osallistumista päiväkodin ja kodin väliseen yhteistyöhön.

### 5.3.3 Apunappi

Yhden pienryhmistä ryhtyessä jatkokehittämään apunappia, informoimme heitä ensin hieman tarkemmin esikuvana toimineen alkuperäisen palvelun toiminnallisuudesta, joka on käytössä muutamassa suomalaisessa kaupungissa. Esimerkiksi Tampereen kaupungin verkkosivujen mallissa punainen Pyydä apua –nappi vie yhteen sähköiseen lomakkeeseen, jossa kysytään asiakkaalta tarkempia tietoja (Tampereen kaupunki 2017). Saman toteutustavan toistaminen ei tämänkään briiffauksen jälkeen ollut kiellettyä ja ryhmälle annettiin vapaat kädet.

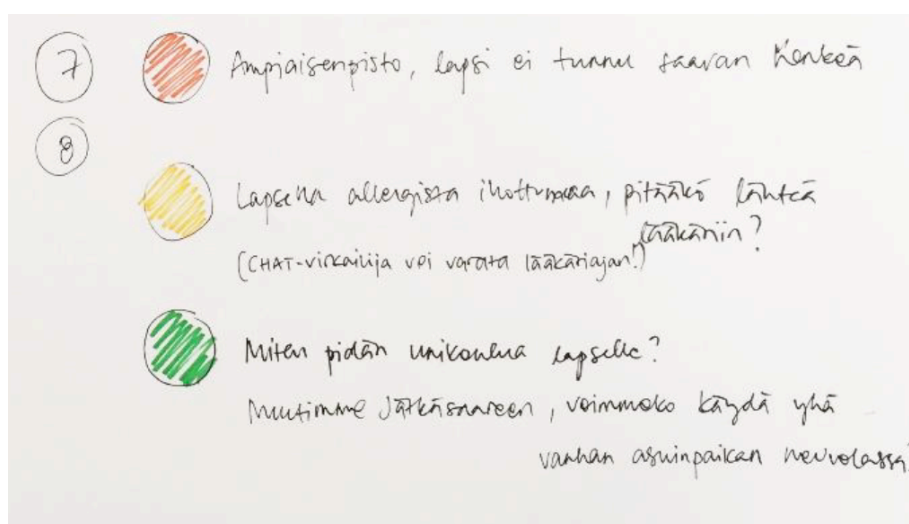
Vanhempien näkemys lähti siitä, että apunapin taakse voisi laittaa kaikki lapsiperheiden sähköiset yhteydenottokanavat. Se, mitä kanavaa asiakkaalle tarjottaisiin riippuisi siitä kuinka akuutti tarve vanhemmalla olisi saada neuvoa tai apua.

Toteutusehdotuksessa apunappi päätettiin jakaa kolmeen eri osaan. Kiireellisyyttä haluttiin symboloida liikennevalojen värien perusteella.

- Punainen – kiireellinen avuntarve
  - hätänumero 112, myrkytyskeskus
  - terveysasiat, hätätilanteet
- Keltainen – puolikiireinen avuntarve
  - seuraava vapaa chat-virkailija (terveysasiat)
- Vihreä – ei-akuutti avuntarve
  - avunpyytäjään ollaan yhteydessä 2-3 arkipäivän sisällä
  - terveysasiat
  - kysymykset kaupungin palveluista



Kuva 13. Apunappi –idea-aihion jatkokehityksen suunnittelumateriaalia työpajasta.



Kuva 14. Apunappi –idea-aihion jatkokehityksen suunnittelumateriaalia työpajasta.

Eri värisiä liikennevalonappeja painalla asiakas ohjattaisiin suoraan oikeaan ja tilanteeseen sopivaan yhteydenottokanavaan. Suunnitelmassa ei otettu kantaa miten punaisen valon takaa saatavat palvelut, kuten hätäkeskus yhdistettäisiin saumattomaksi osaksi tätä palvelua.

Tämä idea-aihio on herättänyt erityistä kiinnostusta sosiaali- ja terveystoimialan sisällä jo ennen tämän opinnäytteen työpajavaihetta. Asiaa on viety eteenpäin ja vuoden 2017 aikana Apunappi on saanut uuden työnimen: NeuvonAppi.



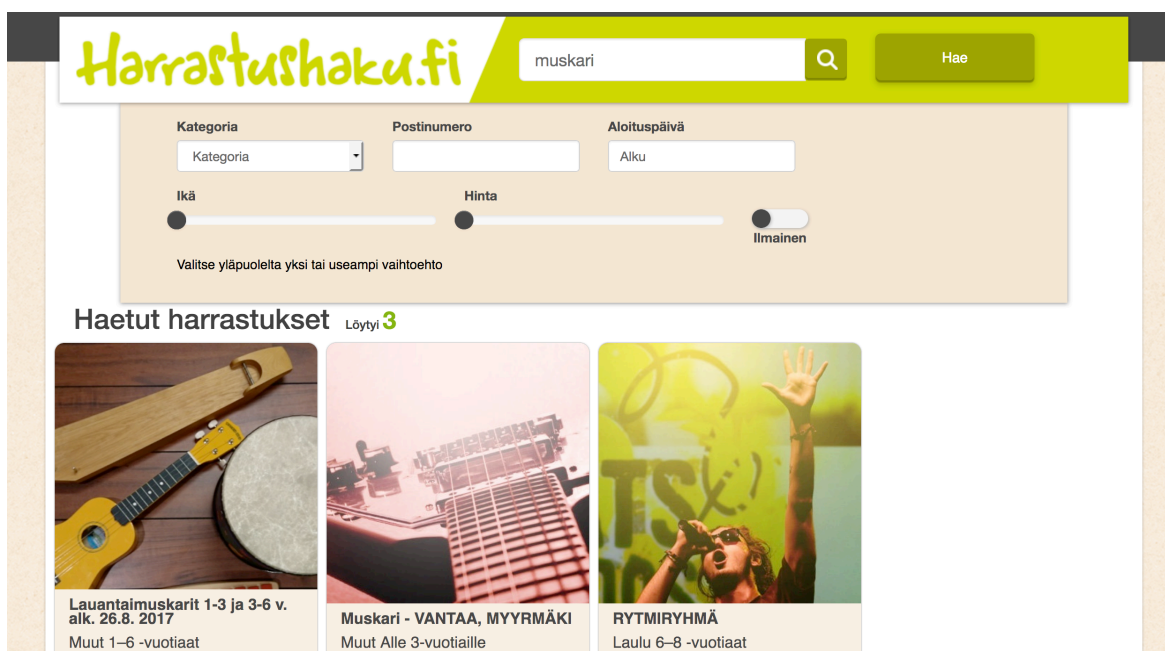
Palvelua on sittemmin jatkokehitetty myös organisaatioille suunnatussa sidosryhmätapaamisessa maaliskuussa 2017, jonka koollekutsujana toimi tässäkin opinnäytteessä vaikuttanut 6Aika Avoin osallisuus ja asiakkuus –hanke.

Viimeisimmät kehitysaskeleet ovat tapahtuneet sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen uudistamisen tapamaisissa. Kokemusten keräämiseksi ja esivalmistelun tueksi, järjestettiin benchmarkkaus-matka Tampereen kaupungin vieraisiksi. Seuraavassa vaiheessa halutaan kuulla taas asiakkaiden näkemyksiä tästä uudesta palvelusta.

#### 5.3.4 Harrastushaku

Yksi tämän opinnäytetyön toimintatavoista on ollut jatkokehittää jo olemassa olevia palveluita pienlapsiperheiden näkökulmasta. Yksi esimerkki tällaisesta palvelusta on Harrastushaku.fi. Aktiviteetin ja harrastusten etsiminen on noussut esiin jo aikaisemmissa osioissa. Säännöllisen harrastuksen löytäminen lapselle oli myös usean työpaikkaan osallistuneen vanhemman intresseissä. Tästä syystä Harrastushaku.fi nousikin kolmen kärkeen jatkokehitettävissä idea-aihioissa.

Toistaiseksi Harrastushaku.fi (Helsingin kaupunki 2017b) on ollut suunnattu kouluikäisille ja nuorille. Palvelun kehityksestä ja ylläpidosta on alun perin vastannut Helsingin kaupungin Nuorisosiainkeskus, joka on sittemmin yhdistynyt osaksi Kulttuurin- ja vapaa-ajan toimialaa. Palvelun yhteistyökumppaneina ovat toimineet myös Vantaan ja Espoon kaupungit. Haun kautta onkin mahdollista löytää harrastuksia myös näistä kaupungeista. Toimintaperiaate onkin se, että kaupunkien nuorisopalveluiden lisäksi sisältöä lisäävät lasten ja nuorten parissa toimivat yhdistykset ja urheiluseurat. Pääpaino on kuitenkin kaupunkien omien lapsille ja nuorille suunnattujen kerhojen ja nuorisotilojen yhteydessä tapahtuvan toiminnan markkinoinnissa. Nuorisotoiminnan painotus näkyy myös tarkennetun haun ennalta asetetuissa kategorioissa. Hakutoiminnon kautta voi myös rajata ikähaarukkaa 0-25 vuoden välillä. Todellisuudessa pelkästään pienlapsiperheille suunnattuja harrastuksia on sivustolla kuitenkin hyvin vähän.



Kuva 15. Kuvakaappaus Harrastushaku.fi –sivustolta.

Tätä idea-aihoita jatkokehittänyt ryhmä koki jo olemassa olevan palvelun hyväksi pohjaksi myös pienlapsiperheitä hyödyttäväksi palveluksi. Ryhmä ei ottanut suoraan kantaa tulisiko Harrastushaku.fi –palveluun lisätä paremmin alle kouluikäisiä palvelevia ominaisuuksia vai käyttää palvelun luomiseen tehtyä pohjatyötä kokonaan uuden harrastuspalvelun perustamiseen. Tätä jälkimmäistä vaihtoehtoa tukisi harrastustietojen avaaminen avoimeksi dataksi. Yhtenä vanhempien kommenttina nousi esille, että palvelu voisi olla enemmän nimellä toimintahaku, koska esimerkiksi vauvoille suunnattuja ryhmiä ei osata etsiä harrastustermin takaa tiedonhakutilanteessa.

Konkreettinen kehitysehdotus oli, että harrastusten hakemiseen voisi lisätä seuraavat vaihtoehdot:

- osallistujien määrä
- aikuisen saattajan rooli
  - jääkö lapsi harrastamaan yksin
  - onko vanhempi mukana ohjatussa toiminnassa

Alle kouluikäiselle lapsille on jo olemassa säännöllisiä ryhmiä, joihin lapsi osallistuu yksin ilman vanhempaansa tai muuta hoitajaa. Toisaalta, on myös monia aktiviteetteja, jossa vanhempi on aktiivisesti mukana ohjatussa toiminnassa lapsen kanssa.

Myös seuraavat ominaisuudet haluttiin mukaan pienlapsiperheiden harrastuksia lueteloivaan palveluun:

- haku omaan kotiin läheltä
  - palvelukartta
  - postinumero
- tieto siitä voiko mukaan tulla kesken kauden
- harrastusten vertailumahdollisuus
- tietoa koko perheelle suunnatausta harrastuksista
- mahdollisuus muodostaa omia harrastusryhmiä
- matalan kynnyksen tutustumisia uusiin lajeihin

Opinnäytetyöprosessin jälkeen Harrastushakua koskevat kehitysehdotukset viedään eteenpäin palvelun alkuperäisille kehittäjille. Tavoitteena on kehittää yhteistyötä ja saada tulevaisuudessa palvelu (jossain muodossa) osaksi Perheentuki-sivustoa.

## 6 PÄÄTELMÄT JA SUOSITUKSET

Tässä viimeisessä luvussa vedän yhteen työpajan tuloksia ja arvioin koko kehittämisprosessin onnistumista. Tulevaisuuteen katsoen, annan myös muutamia suosituksia pienlapsiperheille suunnattua palvelukehittämistä varten.

Tämä kehittämistehtävä on osaltaan onnistunut vaikuttamaan useaan palvelujen uudistamisen prosessiin sosiaali- ja terveystoimialalla. Kehittämistyön ansiosta Helsingin kaupunki on saanut dokumentoidun kuvauksen erilaisista kokonaan uusista digipalveluista ja kehitysehdotuksia ideoille, jotka ovat aikaisemmin saattaneet olla irrallisina osina tai sivutuotteina muun palvelujen uudistamisen ohessa.

### 6.1 Idea-aihioiden jalkauttaminen

Kaikkiin tässä opinnäytetyössä syntyneet idea-aihiot on luovutettu sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen uudistamisen käyttöön. Tämä ei tosin yksin riitä idea-aihioiden viemiseksi tuotantoon. Seuraavassa vaiheessa tarvitaan moniammatillista yhteistyötä, asiakasrajapinnassa toimivien ammattilaisten kuulemista ja lisää asiak-

kaiden antamaa palautetta. Testattavien pilottiversioiden kautta saataisiin tärkeää palautetta palvelujen toimivuudesta. Usean idea-aihion kohdalla on myös selvitettävä miten ulkopuoliset kumppanit, kuten järjestöt ja yritykset voisivat ratkaista esitetyt haasteet. On myös selvää, että kaikkia aihioita ei kannata lähteä viemään eteenpäin heti ensimmäisessä vaiheessa. On myös oletettavaa, että osa palveluista jää vain idea-aihion tasolle. Se ei kutienkaan vähennä niiden suunnitteluun käytetyn resurssin hyödyllisyyttä palvelujen uudistamisen kokonaiskuvan ja tulevaisuuden uusien siemenideoiden syntymisen näkökulmasta.

Tämän opinnäytetyön kehityskumppanina toiminut 6Aika-hanke järjesti maaliskuussa 2017 jatkotyöpajan eri sidostyhmille. Tapaamisen tavoitteena oli avata kaupungin palvelurakennetta ja osallistaa ulkopuoliset tahot, kuten yritykset ja järjestöt, mukaan yhteiskehittämiseen. Lisää tietoa tästä kehityssuunnasta on löydettävissä esimerkiksi aiheesta tehdyssä verkkouutisessa (Helsingin kaupunki 2017d).

Edellä mainittuja sivuprosesseja ei ole kuvattu tässä opinnäytetyössä tämän enempää aihepiirin pakollisen rajaamisen takia. Moni muu idea-aihioihin liittyvä kehittämissuunta tai sivuprojekti on jäänyt kokonaan ilman mainintaa samasta syystä. Tämän kehittämistehtävän kautta olen kuitenkin saanut valtavasti tukea ja uusia ideoita muihin työtehtäviini liittyen. Prosessi on ollut erityisen hedelmällinen oman ammatillisen asiantuntiaverkoston rakentamisen kannalta.

Näen oman roolini kehittämissuunnittelijana tärkeäksi palveluiden viemisessä seuraavaan kehitysvaiheeseen. Tämän opinnäytetyön kautta muodostunut verkosto ja tietopohja auttavat löytämään oikean polun palveluiden jalkauttamiselle. Erityisesti yhteisöpedagogin ammattiprofiili tukee oikeiden kumppaneiden löytämistä ja monialaisen kehittämisen fasilitointia. Toivonkin, että oman työni painopiste olisi jatkossa enemmän uusien digipalveluiden edistämisessä, kuin infosisältöjen päivittämisessä verkkoon.

## 6.2 Perheentuki-sivuston rooli tulevaisuudessa

Tätä kirjoitteessani syksyllä 2017 on osa opinnäytetyössäni esitellyistä idea-aihiosta jatkanut kehityskulkuaan kaupunkiorganisaation sisällä. Useat aiheista liittyvät jollain tapaa Perheentuki-sivuston toiminnallisuuksiin. Vaikka jatkokehitykseen päässyt

idea-aiho ei suoraan päätyisikään osaksi Perheentuki-sivua, on sen markkinoinnissa silti mahdollista käyttää lapsiperheiden yhteiseksi brändiksi muodostanutta Perheentukea. Verkkosivuston rinnalla toimiva aktiivinen Facebook-sivu on osoittautunut hyväksi markkinointi- ja viestintäkanavaksi helsinkiläisten lapsiperheiden suuntaan. Toiveenani on, että myös muita kuin tämän opinnäytteen digipalveluita voitaisiin esitellä asiakkaille sitä kautta tulevaisuudessa.

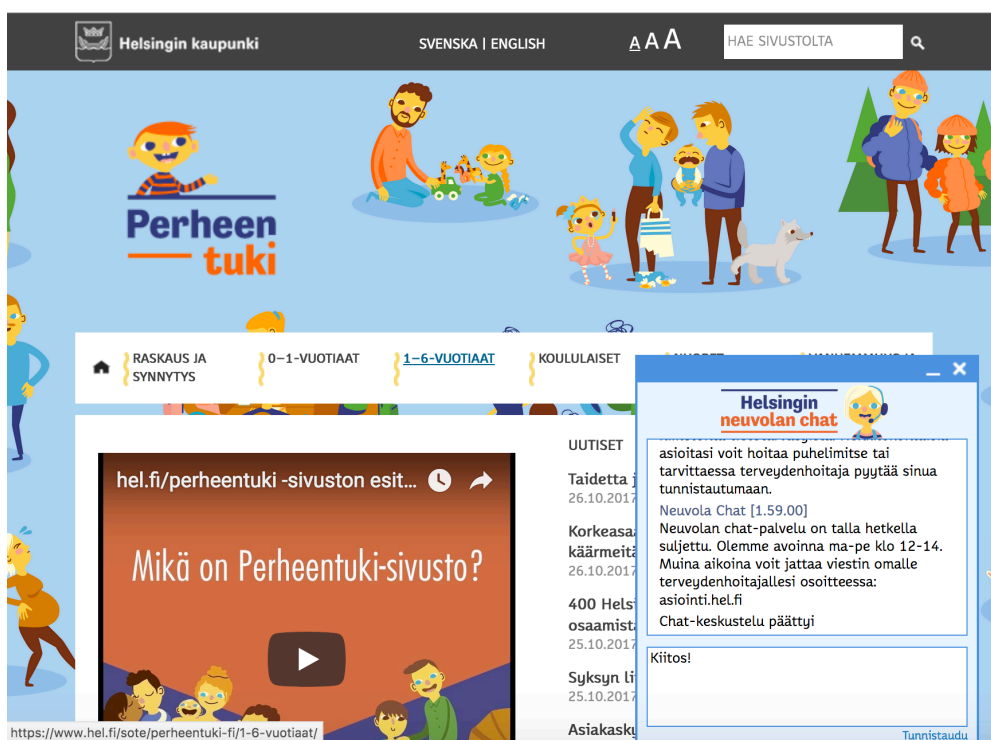
Vaikka Perheentuesta onkin useasti kerätty käyttäjäpalautetta, on tämän opinnäytetyön kautta saatu sivuston kehityksen liittyvä palaute ollut erityisen tervetullutta. Aikaisemmat kehitysehdotukset ovat liittyneet tietosisältöihin, eikä niinkään uusiin toiminnollisuuksiin.

Toteutuessaan tämän opinnäytetyön idea-aihiot toisivat sivustolle yhä enemmän vuorovaikutteisuutta pelkän tietopankkina toimimisen sijaan. Vaikka uudet palvelut onkin kaavailtu kevyiksi ja ketteriksi kokeiluiksi, vaatii niidenkin toteuttaminen useamman teknisen haasteen ratkaisemisen. Lisäksi, esimerkiksi chat- ja NeuvonAppi -palveluiden toteuttamiseen liittyy aina myös henkilöstöressurssien uudelleenjärjestelystä. Näitä kahta palvelua ei voida julkaista ennen kuin asiakaspalveluprosessi, eli viesteihin vastaaminen, on organisoitu toimivaksi.

Näistä haasteista huolimatta kyseessä on siltikin suhteessa paljon keveämmät kokeilut, kuin monet muut toimialalle suunnitellut suuret sähköiset uudistukset.

Tämän opinnäytetyöprosessin aikana on hel.fi -portaaliin ilmestynyt myös muita asukasryhmäsivuja, jotka palvelevat mm. vanhuksia, vammaisia tai yrittäjiä. Perheentuki onkin löytänyt paikkansa näiden muiden kohderyhmien joukosta, osana kaupungin lapsiperheille suunnattua viestintää. Tässä on auttanut yhteinen visuaalinen ilme, jota hyödynnetään myös tämän opinnäytetyön idea-aihioiden jatkotyöstössä tulevaisuudessa.

Nähtäväksi jää, millaiseksi sivuston rooli muodostuu tulevien sosiaali- ja terveys- ja maakuntauudistusten jälkeen. Brändin tunnettuus (etenkin neuvolatoiminnassa) on niin vahva, että Perheentuki-sivujen hyödyntäminen jollain muotoa myös tulevaisuudessa on suositeltavaa.



Kuva 16. Perheentuki-sivusto ja Helsingin neuvolan chat-palvelu lokakuussa 2017.

### 6.3 Suositukset

Kuten kuvasin Kehittämisprosessi-kaaviossa (kuva 6), on tämä opinnäytetyö vain yksi osa jatkuvaa, suurampaa kehittämisprosessia, joka on osa Helsingin kaupungin palvelujen uudistamista. Tämä opinnäytetyö on pieneltä osin pohjistanut montaa uutta kehittämissuuntaa Helsingin kaupungin lapsiperheiden palveluissa.

Näen erittäin tärkeänä, että lapsiperheiden palveluihin liittyviä tietoja muutetaan avoimeksi dataksi monella eri rintamalla. Suosittelen muun muassa seuraavien tietovarantojen avaamista:

- päiväkotien ruokalistat
- päiväkotien viikko-ohjelmat ja vuosikellot
- harrastushakuun syötetyt tiedot esimerkiksi kerho- ja harrastusryhmistä
- neuvoloiden useimmin kysytyt kysymykset ja vastaukset niihin
- leikkipuistojen leikkivälineiden ja muiden varattavien resurssien listaus

Tässä opinnäytetyössä on osallistettu alle kouluikäisten vanhempia mukaan kehittämisprosessiin. Saamamme palautteen perusteella tätä arvostettiin todella paljon ja on selvää, että useat vanhemmat haluavat antaa oman panoksenansa yhteisten palveluiden parantamiseksi.

Fyysisissä tiloissa järjestetyillä työpajoilla on omat hyvät puolensa, mutta monet vanhemmat jäivät sosiaalisen median keskustelujen perusteella kaipaamaan myös verkko-osallistumisen mahdollisuutta. Seuraavassa vaiheessa, kun näitä idea-aihoita viedään eteenpäin, näen erittäin tarpeelliseksi kysyä asiakkaiden näkemyksiä verkkovälitteisesti.

Uusien idea-aihioiden muodostuessa tulevaisuudessa, on myös järkevää järjestää verkkopaneeleja, joihin voi osallistua mahdollisimman pienellä vaivalla. Myös yhdistelmä verkkopohjaisia idearaateja ja tapaamisia leikkipuistoissa (tai muissa kaupungin helposti saavutettavissa tiloissa) on varteenotettava vaihtoehto. Tämä vaatii kuitenkin hyvää valmistelua, jotta verkko-osallistuminen ei jää väin näennäiseksi.

Tämän opinnäytetyön kehittämisprosessin aikana kävi ilmi, millaisia tarpeita ihmisillä on saada ja jakaa tietoa omaan arkeen ja lapsiin liittyvistä asioista. Vuorovaikutuksen parantaminen ja tiedon helpompi löydettävyyys nousivat esiin keskeisinä teemoina.

Kaupungin rooli nähtiin ennen muuta fasilitoijana ja erilaisten alustojen (digitaalisten ja fyysisten) tarjoajana. Vanhemmat haluavat jatkossa kaupungilta aktiivisempaa roolia palveluiden esille tuomisessa. Palveluita ei pitäisi joutua etsimään, vaan niiden pitäisi olla helposti löydettävissä sieltä missä vanhemmat itse ovat arjen keskellä.

Vanhemmat näkevät myös itsensä palveluiden toteuttajina, kun osallistumismahdollisuuksia lisätään tulevaisuudessa. Vertaistuen roolia korostettiin työpajoissa moneen otteeseen. Tämänkaltainen City as a platform –ajattelu onkin selkeä tulevaisuuden trendi ja Helsingillä on hyvät lähtövalmiudet ja strategiset tavoitteet edetä tähän suuntaan (Thornton 2015).

## LÄHTEET

Design Council, 2005. A study of the design process.

[http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons\\_Design\\_Council%20\(2\).pdf](http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20(2).pdf) . Viitattu 22.10.2017.

Eskola, Jari 2015. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Gretschel, Anu & Kiilakoski, Tomi 2012. Muistiinpanoja demokratiaoppitunnista. Millainen on lasten ja nuorten kunta 2010-luvulla? Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 57.

[http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/muistiinpanoja\\_demokratiaoppitunnista.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/muistiinpanoja_demokratiaoppitunnista.pdf) . Viitattu 19.11.2017.

Hammon Larissa & Hippner, Hajo 2012. Crowdsourcing. Business & Information Systems Engineering. 1998/ 4 /3. 163-166.

Heikkinen, Hannu & Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti (toim.) 1999. Siinä tutkijamissä tekijä: Toimintatutkimuksen piirteitä ja näkökulmia. Jyväskylä: Atena.

Helsingin kaupunki 2014. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2013 – 2016. Toimeenpanosuunnitelma.

<http://hyvinvoinninpalveluopas.fi/index.php/materiaalit/oheismateriaalit/1-lasten-ja-nuorten-hyvinvointisuunnitelma-2013-2016/file> . Viitattu 23.2.2017.

Helsingin kaupunki 2017a. Perheentuki-sivusto. [www.hel.fi/perheentuki](http://www.hel.fi/perheentuki) . Viitattu 19.7.2017.

Helsingin kaupunki 2017b. Digitaalinen Helsinki -sivusto. Viitattu 20.10.2017

Helsingin kaupunki 2017c. Harrastushaku.fi-sivusto. <http://nk.hel.fi/harrastushaku/> . Viitattu 19.11.2017.



Helsingin kaupunki 2017d. Lapsiperheiden digipalvelut.

<https://www.hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/lapsiperheiden-digipalvelut> . Viitattu 12.11.2017.

Helsinki Region Infoshare 2017. Mitä on avoin data? (Viitattu 11.10.2017)

Hirsjärvi, Sinikka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Howe, Jeff 2006. The rise of crowd sourcing. Wired-lehti.

<https://www.wired.com/2006/06/crowds/> . Viitattu 3.11.2017.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2016. Kohti reilua ja yhteisöllistä Suomea : Humak strategia 2020.

<http://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/07/Strategia-humak-2020-1.pdf>

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015. Opetussuunnitelma. Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma Yhteisöpedagogi (ylempi AMK).

<https://wiki.humak.fi/download/attachments/2984630/OPS-YAMK-janu-2015-2017.pdf?version=1&modificationDate=1440745188000&api=v2>

Ideatehdas 2014. Äitien ja isien ideoita ja arvioita perhevalmennuksen nettipalveluista. <http://www.ideatehdas.fi/t/ideataulu/index.php?TID=ZdCclpmj0h> . Viitattu 21.2.2017.

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33 /2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino.

Jäppinen, Tuula & Sorsimo, Jussi 2011. Julkisten palvelujen käyttäjälähtöinen uudistaminen Helsingissä. Teoksessa miettinen Satu (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen.

Jäppinen, Tuula & Sorsimo, Jussi 2014. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Teoksessa miettinen Satu (toim.) Muotoiluajattelu.

Kettunen, Katriina 2016. Verkkouutinen. Yleisradio. <http://yle.fi/uutiset/3-8844161> . Viitattu 23.3.2017.

Kiviniemi, Kari 2015. Design- eli suunnittelututkimus opetus- ja kasvatusalalla. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Klen, Inga & Lindqvist, Ulla & Manninen, Sanna & Mäkinen, Anni 2007: Vanhemmaksi –työkirja. Helsingin kaupunki, Terveyskeskus ja Sosiaalivirasto. Lapaset - perheverkosto hanke.

[https://www.hel.fi/static/sote/neuvola/ohjeita/vanhemmaksi\\_tyokirja.pdf](https://www.hel.fi/static/sote/neuvola/ohjeita/vanhemmaksi_tyokirja.pdf) . Viitattu 10.5.2017.

Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Mattelmäki, Tuuli & Vaajakallio, Kirsikka 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen Satu (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologia teollisuus.

Nivala, Elina & Ryytänen, Sanna. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2013, vol. 14.

Onikki-Rantajääskö, Tiina & Pitkänen-Heikkilä, Kaarina 2015. Joukkoistamisen haasteita ja mahdollisuuksia Tieteen termipankin wikitalloissa. Tieteessä tapahtuu –lehti 6/2015.

Open Knowledge Foundation 2017. Avoimen tiedon määritelmä. Verkkosivu. Viitattu 20.9.2017

Pantofaru, Caroline & Takayama, Leila. Need Finding: A Tool for Directing Robotics Research and Development.

[http://www.leilatakayama.org/downloads/Takayama.NeedFindingWorkshop\\_RSS2011.pdf](http://www.leilatakayama.org/downloads/Takayama.NeedFindingWorkshop_RSS2011.pdf) . Viitattu 15.11.2017.

Perälä, Marja-Leena & Salonen, Anne & Halme, Nina & Nykänen, Sirpa 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino.

Questback 2014. Perheentuki-loppuraportti (ei julkinen).

Raivio, Helka & Karjalainen, Jarno 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Era, Taina (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Saarijärvi, Marjukka & Alanko, Ira & Nurminen, Päivi 2016. SADe-ohjelman (Sähköisen asioinnin ja demokratianvauhdittamisohjelma) loppuraportti. Valtiovarainministeriö [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75089/SADE-ohjelma ilman liitteita.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75089/SADE-ohjelma_ilman_liitteita.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Solita 2017. Kansalaisten asiointipalvelut – kyselytutkimus. <https://www.solita.fi/wp-content/uploads/2017/06/kansalaisten-asiointipalvelut-kyselytutkimus-solita-2017.pdf> . Viitattu 10.10.2017.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Hankesuunnitelma. [http://stm.fi/documents/1271139/1953486/Hankesuunnitelma\\_Lapsi-ja%20perhepalveluiden%20muutosohjelma.pdf](http://stm.fi/documents/1271139/1953486/Hankesuunnitelma_Lapsi-ja%20perhepalveluiden%20muutosohjelma.pdf) . Viitattu 6.10.2017.

Suomen perustuslaki 1999. <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P14> Viitattu 19.11.2017.

Stickdorn, Marc 2010. Definitions: Service Design as an Inter-Disciplinary Approach. Teoksessa Schneider, Jakob ja Sticdorn, Marc This is Service Design Thinking. Amsterdam: BIS Publishers.

Tampereen kaupunki 2017. Pyydä apua –lomake. <https://palvelut2.tampere.fi/e3/lomakkeet/9713/lomake.html> . Viitattu 12.11.2017.

Thornton, Barbara 2015. City-as-a-platform: Applying platform thinking to cities. Blogikirjoitus. <http://platformed.info/city-as-a-platform-applying-platform-thinking-to-cities/>

Toikko, Timo ja Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere Yliopistopaino.

Turkki, Teppo 2009. Nykyaikaa etsimässä. Suomen digitaalinen tulevaisuus. Taloustieto Oy. [http://www.eva.fi/wp-content/uploads/files/2573\\_nykyaikaa\\_etsimassa.pdf](http://www.eva.fi/wp-content/uploads/files/2573_nykyaikaa_etsimassa.pdf) . Viitattu 1.11.2017.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Ohje. [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) . Viitattu 13.11.2017.

Valtionvarainministeriö 2015. SADe-ohjelma. Parhaat käytännöt asiakaslähtöisessä palveluiden kehittämisessä.

<http://vm.fi/documents/10623/345066/HMV+Parhaat+k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6t+kooste/a4160f74-70d4-4791-8cb3-1c884cb8ad8f> . Viitattu 20.1.2017

Virrankoski, Antti 2013. Palvelumuotoilu toi uuden toimintakulttuurin. Signum –lehti. 2013/3.

Zimmermann, Thomas & Bird, Christian. 2012. Collaborative software development in ten years: Diversity, tools, and remix culture.

<https://pdfs.semanticscholar.org/b6fa/41653d79aac04e4fbfcfd2301dafa1252878.pdf> .

Viitattu 12.10.2017.

## LIITTEET

## LIITE 1.

Aisantuntijahaastatteluiden runko:  
kysymykset (ja tarkentavat kysymykset)

Kysymys asiakastyötä tekeväle	Vaihtoehtoinen kysymys johto- ja asiantuntijatehtävissä työskenteleville
1. Mitä työtä teet lapsiperheiden kanssa?	Millä tavalla työnkuvasi liittyy lapsiperheisiin?
2. (Kerro tarkemmin millaista työtä teet lapsiperheiden parissa.)	
3. Miten kauan olet tehnyt tätä työtä?	
4. Miten työ on muuttunut ajan myötä?	
5. Millaiset asiat yllättävät työarjessa?	Miten näet oman alasi tulevaisuuden kehityksen?
6. (Millaisia ovat kohtaamiset asiakkaiden kanssa?)	Miten teknologian kehitys näkyy omalla alallasi?
7. Mitä pakollisia työtehtäviä teet asiakastapaamisen jälkeen?	(Miten teknologian kehitys näkyy lapsiperheiden käyttäytymisessä?)
8. (Miten teet kirjaamisen?) /	Miten organisoit työntekijöiden työskentelyä?
9. Miten asiakkaan ajanvaraaminen tapahtuu?	Miten asiakkaaksi tulo tapahtuu yksikössäsi?
10. Miten kommunikoitte asiakkaan kanssa tapaamista ennen ja sen jälkeen?	Miten asiakaspalautetta kerätään ja käsitellään yksikössäsi?
11. Miten keräät asiakaspalautetta?	(Onko palautteella ollut vaikutusta? Kerro konkreettinen esimerkki)
12. (Kuinka tiheää ja säännöllistä kommunikointi asiakkaiden kanssa on?)	Miten tietosuoja vaikuttaa yksikkösi toimintaan?
13. Miten kommunikoitte työyhteisön sisällä?	
14. (Kuinka tiheää ja säännöllistä kommunikointi on?)	
15. (Miten tietosuoja vaikuttaa?)	
16. Miten toimintanne markkinoidaan?	
17. Tunnettaanko toimintanne organisaation sisällä?	
18. Miten sisäistä markkinointia voisi kehittää?	
19. (Eroavatko sisäinen ja ulkoinen markkinointi toisistaan?)	
20. Teettekö yhteistyötä muiden samanikäisten lapsiperheiden kanssa työskentelevien tahojen kanssa?	Millaista yhteistyötä teette muiden yksiköiden tai toimijoiden kanssa?
21. (Ohjaatteko asiakkaita näihin tahoihin?)	
22. Mitä muita relevantteja tahoja on asiakkaiden kannalta?	
23. Mitä muuta haluaisit kertoa aihealueeseen liittyen?	
24. Kehitän mahdollisia uusia palveluita. Millaisia vinkkejä voisit antaa minulle?	
25. (Keneen minun kannattaisi olla yhteydessä aiheeseen liittyen?)	