

KEHITTÄMISSUUNNITELMA NUORISOKAHVILA WANALLE

Johanna Pasanen
Karoliina Hänninen

Opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulututkinto

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Johanna Pasanen, Karoliina Hänninen	
Työn nimi Kehittämissuunnitelma nuorisokahvila Wanalle	
Päiväys	9.12.2011
Sivumäärä/Liitteet	65/7
Ohjaaja(t) Tuula Linnas	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Elämän Taito ry	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Varkauden nuorisokahvila Wanalle kehittämissuunnitelma, jonka avulla kahvila voisi kehittää toimintaansa enemmän nuorten tarpeita vastaavaksi. Työ toteutettiin teemahaastatteluilla sekä kyselylomakkeella.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käsitellään tutkimuksellista kehittämistyötä, organisatorista kehittämistä, organisaation kehittämiskohteita sekä palvelun kehittämistä. Työn avulla haluttiin saada selville nuorisokahvilan työntekijöiden sekä kahvilassa asioivien nuorten mielipiteitä kahvilan toiminnasta ja sen eri osa-alueista ja siitä, kuinka näitä osa-alueita voitaisiin kehittää.</p> <p>Tutkimusaineisto kerättiin kahvilassa tehdyillä teemahaastatteluilla sekä Varkauden yläkouluille suunnatulla kyselyllä. Haastattelut kohdistettiin nuorisokahvilan vapaaehtoistyöntekijöille sekä kahvilassa asioiville nuorille. Kyselyyn vastasi kolme vuosiluokkaa kummaltakin yläasteelta, Päiviönsaaresta ja Kuoppakankaalta. Haastatteluista saatiin yhteensä 31 vastausta ja kyselylomakkeista 141 vastausta.</p> <p>Tulosten perusteella nuorisokahvila Wanalle laadittiin kehittämissuunnitelma, jossa on otettu huomioon nuorisokahvilan tilat, toiminta, tiedotus, kävijämäärät, rahoitus, tukijat sekä toimijat. Lisäksi suunnitelmalle on laadittu suuntaa antava aikataulukko, jonka avulla voidaan nähdä, millaisessa ajassa mikäkin suunnitelma on mahdollista toteuttaa. Nuorisokahvilan kannattaa esimerkiksi vuoden päästä tehdä kävijöilleen tyytyväisyyskysely, josta nähdään ovatko tehdyt toimet vieneet kahvilaa toivottuun suuntaan.</p>	
Avainsanat Tutkimuksellinen kehittämissuunnitelma, palvelun kehittäminen, kehittämissuunnitelma	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Johanna Pasanen, Karoliina Hänninen			
Title of Thesis Development Plan for Youth Cafe Wana			
Date	9.12.2011	Pages/Appendices	65/7
Supervisor(s) Tuula Linnas			
Project/Partners Elämän Taito ry			
<p>Abstract</p> <p>The goal of this thesis was to create a development plan for the youth cafe Wana, which could use it to develop the cafe's operation to correspond more to the needs of the youth. The thesis was executed as theme interviews and a questionnaire.</p> <p>Exploratory development, organizational developing, development targets of organization and developing the service are handled in the theory part. Opinions from the cafe's employees and youth doing business in the cafe on cafe's operation and its different sectors and how these sectors could be improved were matters wanted to find out with the thesis.</p> <p>The research material was collected as theme interviews held in the cafe and a query directed for middle schools of Varkaus. The interviews were directed for the voluntary employees of the youth cafe and youth visiting there. The query were answered by three grades of different years of both middle school, Päiviönsaari's and Kuoppakangas. The interviews gave 31 replies and the questionnaires 141 replies.</p> <p>In the light of results a development plan were created for youth cafe Wana. The spaces, operation, informing, number of visitors, finance, supporters and activators of the cafe are taken in consideration in the plan. Additionally a directional time schedule was created for the plan. With schedule it is possible to check out how much time is needed to execute each plan. For example, the youth cafe should arrange a query for its visitors to see if the made actions have been worthwhile.</p>			
Keywords Exploratory development, service development, development plan			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	7
2	NUORISOKAHVILA WANA	9
3	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT	12
3.1	Tutkimuksellinen kehittäminen	12
3.2	Organisatorinen kehittäminen	17
4	ORGANISAATION TOIMINNAN KEHITTÄMINEN.....	20
4.1	Erilaiset kysyntätilanteet	20
4.2	Kehittämiskohteet	21
4.3	Palvelun kehittäminen.....	22
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	29
5.1	Opinnäytetyössä käytetyt aineistonkeruumenetelmät	29
5.2	Aineiston analysointi	31
5.3	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	32
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	34
6.1	Haastattelutulokset	34
6.2	Kyselytulokset.....	37
7	KEHITTÄMISSUUNNITELMA NUORISOKAHVILA WANALLE	48
7.1	Tilat	48
7.2	Toiminta ja tiedotus.....	50
7.3	Kävijämäärät.....	53
7.4	Rahoitus	54
7.5	Tukijat ja toimijat.....	55
7.6	Toimien aikataulutus ja organisointi	57
7.7	Tulosten seuranta.....	60
8	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	62
	LÄHTEET.....	64

LIITTEET

Liite 1 Teemahaastattelulomake

Liite 2 Kyselylomake

Liite 3 Frekvenssitaulukot kyselyn vastauksista

Kuvioluettelo

Kuvio 1. SWOT – analyysi, nuorisokahvila Wana.	10
Kuvio 2. Muutostyön prosessi.	12
Kuvio 3. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi.	13
Kuvio 4. Yrityksen kehityshankkeen klassiset kolme tasoa.	18
Kuvio 5. Organisaation kehityssuunnitelman valmisteluprosessi.	24
Kuvio 6. Vastaajien ikäjakauma	38
Kuvio 7. Vastaajien sukupuoli	39
Kuvio 8. Vastaajien asiointi nuorisokahvilassa	40
Kuvio 9. Vastaajien syyt siihen, miksi he eivät ole käyneet kahvilassa	40
Kuvio 10. Vastaajien asiointi nuorisokahvila Wanassa	41
Kuvio 11. Kahvilan toiminnan kehittäminen	42
Kuvio 12. Nuorisokahvilan kävijämäärien lisääminen	43
Kuvio 13. Nuorisokahvilan toiminnasta tiedottaminen	44
Kuvio 14. Vapaaehtoisvalvojen määrän lisääminen	45
Kuvio 15. Nuorisokahvilan rahoitus	46

1 JOHDANTO

Nuorisokahviloita on toiminut ympäri Suomea jo vuosien ajan. Ne tavoittavat hyvin nuorisoa, jotka haluavat viettää aikaa rennoissa paikoissa ystäviensä kanssa ja kokea, että heistä välitetään. Nuorisokahviloiden kautta on helppoa vaikuttaa nuorten elämään, mutta näiden kahviloiden perustamisessa ja pyörittämisessä on omat haasteensa ja hankaluutensa. (Hyvä Sanoma ry.) Usein rahoitus ja vapaaehtoiset työntekijät ovat tiukassa, puhumattakaan kahvilatoimintaan soveltuvista tiloista, joiden usein pitäisi olla tarpeeksi tilavat ja edulliset. Nuorille haluttaisiin tarjota parhaat mahdolliset puitteet viettää vapaa-aikaansa turvallisessa ja päihteettömässä ympäristössä, mutta tämä ei aina ja joka kunnassa ole mahdollista.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Elämän Taito ry ja sen työntekijä Kati Ryttilähti. Elämän Taito ry vastaa Varkauden nuorisokahvila Wanassa toiminnasta yhteistyössä monien muiden tahojen kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena on antaa nuorisokahvila Wanalle kehittämissideoita kävijämäärien, tilojen, toiminnan, tiedotuksen, rahoituksen sekä tukijoiden ja toimijoiden suhteen. Kehittämissuunnitelman avulla nuorisokahvila voi kehittää kahvilatoimintaa enemmän nuorten tarpeita ja toiveita vastaavaksi.

Työ on hyvin ajankohtainen, sillä nykyaikana nuoret viettävät hyvin paljon aikaansa kaduilla kuljeksien ilman järjestettyä tai järkevää tekemistä. Tästä syystä nuorisokahvila Wanassa tulisi saada nuoria houkutteleva paikka, jossa toiminta on päihteetöntä eikä nuorten tarvitsisi viettää iltojaan kaduilla. Lisäksi Tori-Torpan tiloissa oleva nuorisokahvila on ainoa Varkaudessa toimiva tila, minne nuoret voivat kokoontua.

Opinnäytetyön teoriaosuuden aineisto kerättiin useista eri lähteistä, sekä kirjallisuudesta että Internetistä. Teoriaosuuden kirjoittaminen osoittautui hieman haastavaksi, sillä tällaisesta toiminnasta ei löydy varsinkaan Internetistä kovin paljon tietoa. Kehittämissuunnitelman laatimiseksi haastateltiin kahvilassa käyviä nuoria sekä vapaaehtoisia työntekijöitä. Näiden teemahaastatteluiden avulla saatiin paljon hyviä ja toteuttamiskelpoisia ideoita kahvilan tulevaisuutta ajatellen. Haastatteluiden lisäksi laadittiin kyselylomake, joka vietiin Varkauden kahdelle yläasteelle, Kuoppakankaalle ja Päiviönsaareen. Kyselylomakkeilla saadut vastaukset analysoitiin ja niiden avulla saatiin selville, mitkä kehittämiskohteet ovat nuorison mielestä tärkeimmät.

Opinnäytetyö koostuu kahdeksasta pääluvusta, jotka ovat johdanto, nuorisokahvila Wana, kehittämistyön menetelmät, organisaation toiminnan kehittäminen, tutkimus-

sen toteutus, tutkimuksen tulokset, kehittämissuunnitelma nuorisokahvila Wanalle sekä yhteenveto ja pohdinta. Toisessa luvussa kerrotaan, mikä nuorisokahvila Wana on, milloin se on perustettu ja mitä sen toiminta sisältää. Kolmannessa ja neljännessä luvussa käsitellään tutkimuksellista kehittämistyötä, organisatorista kehittämistä, organisaation kehittämiskohteita sekä palvelun kehittämistä. Viidennessä luvussa kerrotaan tässä opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen toteutuksesta sekä aineistonkeruumenetelmistä, joita ovat henkilökohtaiset haastattelut sekä kyselylomakkeet. Kuu- dennessa luvussa käydään läpi erikseen haastattelutulokset ja kyselytulokset.

Seitsemänten lukuun on koottu nuorisokahvilan kehittämisideat. Luvussa käsitellään sekä nuorien ja vapaaehtoisvalvojen kehittämisideoita että opinnäytetyöntekijöiden omia ideoita. Viimeinen eli kahdeksas luku arvioi opinnäytetyöprosessia. Tässä luvussa pohditaan muun muassa, kuinka opinnäytetyöprosessi on kehittänyt tekijöiden omaa oppimista. Opinnäytetyön LIITTEET osuudesta löytyvät teemahaastattelulomake, kyselylomake sekä frekvenssitaulukot kyselyn vastauksista.

2 NUORISOKAHVILA WANA

Nuorisokahvila Wana, eli Warkauden Napa, on perustettu vuonna 2009. Avajaisiaan kahvila vietti 6.2.2009. Nuorisokahvila toimii Varkaudessa Tori-Torpan tiloissa. Kahvilatoimintaa koordinoi Elämän Taito ry yhteistyökumppaneinaan evankelisluterilainen seurakunta ja kaupungin nuorisotyö. Nuorisokahvila on yläasteikäisille nuorille ja hieman sitä vanhemmille, pääosin kuitenkin alle 18-vuotiaille, suunnattu vapaa-ajanviettopaikka, joka on auki perjantai-iltaisoin kello 19 - 23. Kesäperjantaisin kahvila on suljettu. Nuorisokahvila on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton. (Rytilahti, 23.3.2011.)

Nuorisokahvila Wanan toimintaa ylläpidetään vapaaehtoisvoimin. Vapaaehtoisina työntekijöinä toimivat evankelisluterilaisen seurakunnan ja kaupungin nuorisopalvelujen lisäksi muun muassa Varkauden kaupungin nuorisovaltuusto Wanuva, Varkauden seudun Lions Clubit; LC Justiina, LC Koskenniemi, LC Varkaus, LC Kangaslampi ja LC Joroinen, Varkauden bändiklubi ry, Varkauden kaupungin nuorisopalvelut, Nuorten Palvelu ry, ammattikorkeakoulu Savonian Varkauden yksikkö ja poliisi. Nuorisovaltuusto Wanuvassa on myös täysi-ikäisiä nuoria. Lisäksi vapaaehtoisina valvojina toimivat alueen aikuiset, joita tarvitaan illassa kolme tai neljä. Wana hakee aktiivisesti rahoitusta ja avustuksia eri toimijatahoilta koko toimikauden ajan. (Toimintasuunnitelma, 2011.)

Nuorisokahvila Wanan toiminta on päihteetöntä. Jokainen nuori puhallutetaan ovella. Puhallutustilanteessa on lähes aina kaksi työntekijää, joista edes toisen tulee olla täysi-ikäinen. Jos nuori ei puhalla nollia, kahvilalla on selkeät toimintakäytännöt tilanteen eteenpäin viemiseksi. Nuorta ei siis vain käännytetä pois, vaan hänen kanssaan keskustellaan asiasta ja vanhempiin otetaan yhteyttä. Jos vanhemmat eivät pysty hakemaan nuortaan kotiin tai epäillään, että vanhemmat ovat muuten kyvyttömiä huolehtimaan nuoresta, työntekijät ottavat yhteyttä poliisiin. Tapahtuneesta tehdään myös lastensuojeluilmoitus. Tarpeen niin vaatiessa nuori toimitetaan terveyskeskukseen. Nuorisokahvila ja sen työntekijät ovat kuitenkin joutuneet todella vähän tekemisiin päihtyneiden nuorten kanssa. Kahvila on tiedottanut päihteettömyydestä niin hyvin, että jokainen sen varmasti tietää. Myös seuraamukset ovat varmasti jokaisen nuoren tiedossa. (Rytilahti, 23.3.2011.)

Nuorisokahvila pyrkii toiminnassaan kannustamaan nuoria itse tekemään asioita toisille nuorille. Tarkoituksena on kehittää yhteisöllisyyttä ja yhteistoimintaa niin eri kaupunginosissa asuvien nuorten kuin vapaaehtoisten aikuisten ja alalla työskentelevien

välille. Nuorisokahvila haluaa tarjota Varkauden alueen nuorille mahdollisuuden viettää perjantai-iltaa yhdessä toisten nuorten ja aikuisten kanssa. Kahvilailtojen ilmapiiri on pyritty luomaan turvalliseksi ja leppoisaksi, minkä takaa riittävä määrä aikuisia työntekijöitä ja tietenkin toiminnan päihitteettömyys. Yhtenä kahvilan toiminnan kulmakivenä on maksuttomuus. Kenenkään osallistuminen nuorisokahvilan toimintaan ei saa jäädä kiinni sisäänpääsymaksusta. Nuorisokahvila Wana pyrkii ylläpitämään noin kuuttakymmentäkahta asiakaskäyntiä illassa, joka tarkoittaisi yhteensä 1 116 käyntiä koko kevään 2011 aikana. Kahvilassa myydään nuorille pientä suolaista ja makeaa. Kahvila ei kuitenkaan pyri saamaan myymillään tuotteilla voittoa. (Toimintasuunnitelma, 2011.)

Nuorisokahvila järjestää nuorille erilaisia teema – ja bändi-iltoja, joiden avulla houkutteellaan enemmän nuoria paikalle. Tällaiset illat ovatkin olleet nuorten toiveissa ja niitä toivotaan koko ajan lisää. Esimerkiksi kevään 2011 aikana järjestettiin Hip Hop – ilta, Impro – ilta, WanaRock sekä Kasarihittidisko. (Rytilahti, 23.3.2011.)

Nuorisokahvilan toimintaa ylläpidetään hyvin pienillä tuloilla ja kaikki mahdollinen on vapaaehtoistettu. Kukaan ei siis saa työstään palkkaa. Kahvilan suurimmat menot koostuvat tilavuokrista, tarvikkeista, tarjoiluista sekä tapahtumakuluista. Lisäksi vapaaehtoisille työntekijöille, niin nuorisovaltuustossa työskenteleville kuin aikuisille ja nuorillekin työntekijöille, tarjotaan ilmaiseksi iltapalaa. Suurin haaste onkin saada kahvilan toiminnalle lisää rahoitusta, jotta sen toiminta voisi myös tulevaisuudessa jatkua. Wana tekee tärkeää työtä nuorten keskuudessa tarjoten hyvän vaihtoehdon viettää perjantai-iltaa. (Rytilahti, 23.3.2011.) Kesän 2011 kynnyksellä nuorisokahvila Wana sai tukea LC Varkaus / Koskenniemi järjestöltä. Lionsjärjestö lahjoitti 480 euroa kahvilan toimintaan. Tällä summalla pystytään hoitamaan neljä nuorisoiilan tilavuokraa. Järjestö tukee toimintaa myös työpanoksien iltojen valvojina. (Warkauden Lehti, 1.6.2011.)

Kuviossa 1 on esitetty SWOT -tulokuvio nuorisokahvila Wanasta. Kuviosta näkee mitä kehitettävää nuorisokahvilan toiminnassa on, mutta analyysissä on tuotu esille myös kahvilan tämänhetkiset vahvuudet. Vaikka nuorisokahvilalla onkin paljon heikkouksia ja myös uhkia, myös mahdollisuuksia toiminnan jatkumiselle ja laajentumiselle on löydettävissä.

Tulokuvio tehtiin suurelta osin haastattelujen perusteella. Nuorilta ja vapaaehtoisvalvojilta saatiin mielipiteitä Wanan tämänhetkisestä tilanteesta sekä suuntaa antavasti myös tulevaisuuden tilasta. Lisäksi tulokuvioon on lisätty myös tekijöiden omia mie-

lipiteitä. Haastatteluissa tuli ilmi, että päihitteettömyyttä pidettiin kahvilan vahvuutena. Muutamassa kyselylomakkeessa osa nuorista kuitenkin piti tätä heikkoutena sen takia, että päihtyneenä ei ole mahdollisuutta päästä sisään. Tilan keskeistä sijaintia pidettiin myös nuorisokahvilan vahvuutena, mutta itse tilojen viihtyvyys oli monien mielestä heikkoa. Heikkouksiin sekä uhkiin voi liittää vähäiset kävijämäärät, joka on tämän hetken heikkous ja lisäksi se voi olla tulevaisuuden uhka. Uhkiin yhdistetään myös kävijämäärien lasku, joka voi johtaa toiminnan loppumiseen. Myös esimerkiksi vapaaehtoisten huono saatavuus voi johtaa toiminnan kuihtumiseen. Kahvilalle nähdään myös monia mahdollisuuksia. Kyselylomakkeiden ja haastatteluiden perusteella toiminnan laajentamisella ja laajemmilla aukioloajoilla saataisiin muun muassa lisää kävijöitä. Lisäksi Wanasta voi tulla yhä useampien nuorten vakituinen illanviettopaikka. Tämänhetkisten suppeiden tapahtumien laajentaminen voisi lisätä myös kävijämääriä, mutta tämän mahdollistamiseksi tarvitaan tietenkin laajempi rahoitus.

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton - Päihitteettömyys - Tilat keskeisellä paikalla 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suppeat aukioloajat - Vähäiset kävijämäärät - Huonot tilat - Rahoittajien puute
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toiminnan laajentaminen, laajemmat aukiolot - Nuorten vakituinen illanviettopaikka - Isommat tapahtumat - Viihtyisämmät tilat - Monipuolisesti tekemistä kaikenikäisille 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rahoituksen puute - Vapaaehtoistyön kiinnostavuuden väheneminen - Toiminnan loppuminen - Talouden taantuma - Tukirahoitusten leikkaukset - Nuorten kiinnostuksen väheneminen - Kävijämäärien lasku - Muiden ajanviettopojen kiinnostavuuden lisääntyminen

Kuvio 1. Nuorisokahvila Wanin SWOT –tulokuvio.

3 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Tutkimuksellinen kehittämistyö ja organisatorinen kehittäminen liittyvät vahvasti opin- näytetyön toteuttamiseen sekä sen tutkimusmenetelmiin. Tutkimuksellisen kehittä- mistyön avulla pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia sekä usein myös luomaan jotakin uutta. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä myös käytetään monipuolisesti erilaisia menetelmiä aineiston keräämiseksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 18.)

Organisatorisessa kehittämisessä keskitytään lähinnä kehittämistehtävän johtami- seen ja kehittämismenetelmiin. Jokaisella kehittämistyöllä on oltava johtajansa, pro- jektipäällikkönsä, jotta kehittäminen etenisi loogisesti ja hallitusti.

3.1 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Erilaiset organisaatiot tarvitsevat kehittämistyötä esimerkiksi kannattavuuden paran- tamiseen, kasvun aikaansaamiseen, tavaroiden ja palveluiden kehittämiseen, asiak- kaiden mieltymysten muutosten ymmärtämiseen, toiminnan tehostamiseen, laajene- miseen, ongelmien ratkaisemiseen ja niin edelleen. Kehittämistyön merkitys on no- peasti kasvanut. Koska maailma muuttuu niin nopeasti, on myös yritysten ja erilaisten organisaatioiden pysyttävä tässä muutoksessa mukana. (Ojasalo ym. 2009, 12–13.) Kehitystä on tapahduttava jatkuvasti, jottei jäädä kilpailijoiden jalkoihin tai ettei oman organisaation toiminta lopu jopa kokonaan.

Tutkimuksellinen kehittämistyön tarve voi saada alkunsa muun muassa organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutoksia. Tutkimuksellisen kehittämis- työn avulla ratkotaan siis käytännön ongelmia sekä tuotetaan ja toteutetaan uusia ideoita, käytäntöjä, tuotteita tai palveluja luonnostelun, kehittämisen ja käyttöön otta- misen avulla. Kehittämistyössä mennään kuvailua ja selittämistä pidemmälle, asioille etsitään parempia vaihtoehtoja ja niitä viedään käytännössä eteenpäin. Tutkimusel- lisessä kehittämistyössä käytetään monipuolisesti erilaisia menetelmiä tulosten saa- miseksi ja ollaan aktiivisessa vuorovaikutuksessa eri tahojen kanssa. Näiden asioi- den vuoksi tutkimuksellinen kehittäminen eroaakin tieteellisestä tutkimuksesta sekä arkiajattelun avulla kehittämisestä. Tieteellisen tutkimuksen avulla pyritään luomaan uutta teoriaa ja testaamaan erilaisia teorioita yleisesti hyväksytyjä menetelmiä käyt- tämällä. Arkiajattelun avulla tapahtuvassa kehittämisessä taas päätökset perustuvat pitkälti omiin ideoihin ja kriittinen arviointi sekä vuorovaikutus eri tahojen kanssa on vähäistä. Tutkimuksellisen kehittämisen päämääränä ei ole luoda uusia teorioita tai

keksiä ideoita omasta päästä, vaan saada aikaan uusia ratkaisuja sekä käytännön parannuksia. Tutkimuksellinen kehittämistyö on tiedon tuottamista, muutoksen hakemista ja ohjaamista, liikkumista tuntemattomalla alueella, ihmisten välistä vuorovaikutusta, uusien yhteistyösuhteiden luomista ja rakentamista, kysymysten muotoilua ja tutkimista, tiedon tuottamista, sekä yllättävien haasteiden ja epävarmuuden kohtaamista ja käsittelyä. (Ojasalo ym. 2009, 18–19, 21.)

Tutkimuksellisuus ei ole pelkästään tutkimuksen toteuttamista kyselyin ja haastatteluin. Tutkimuksellisuus etenee ennen kaikkea järjestelmällisesti, analyyttisesti sekä kriittisesti. Olemassa olevan tiedon päälle rakentuvat omat ratkaisut ja tuotettu tieto. Teoriapainotteista tietoa tulisi kyetä siirtämään käytäntöön. Tutkimuksellisuus ilmenee kehittämistyössä järjestelmällisyytenä, oikeanlaisen tiedon hankintana, analyyttisyytenä, kriittisyytenä hankittua tietoa, näkökulmia, omia valintoja, prosessia ja tuloksia kohtaan, sekä uuden tiedon luomisena ja jakamisena. (Ojasalo ym. 2009, 21–22.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi

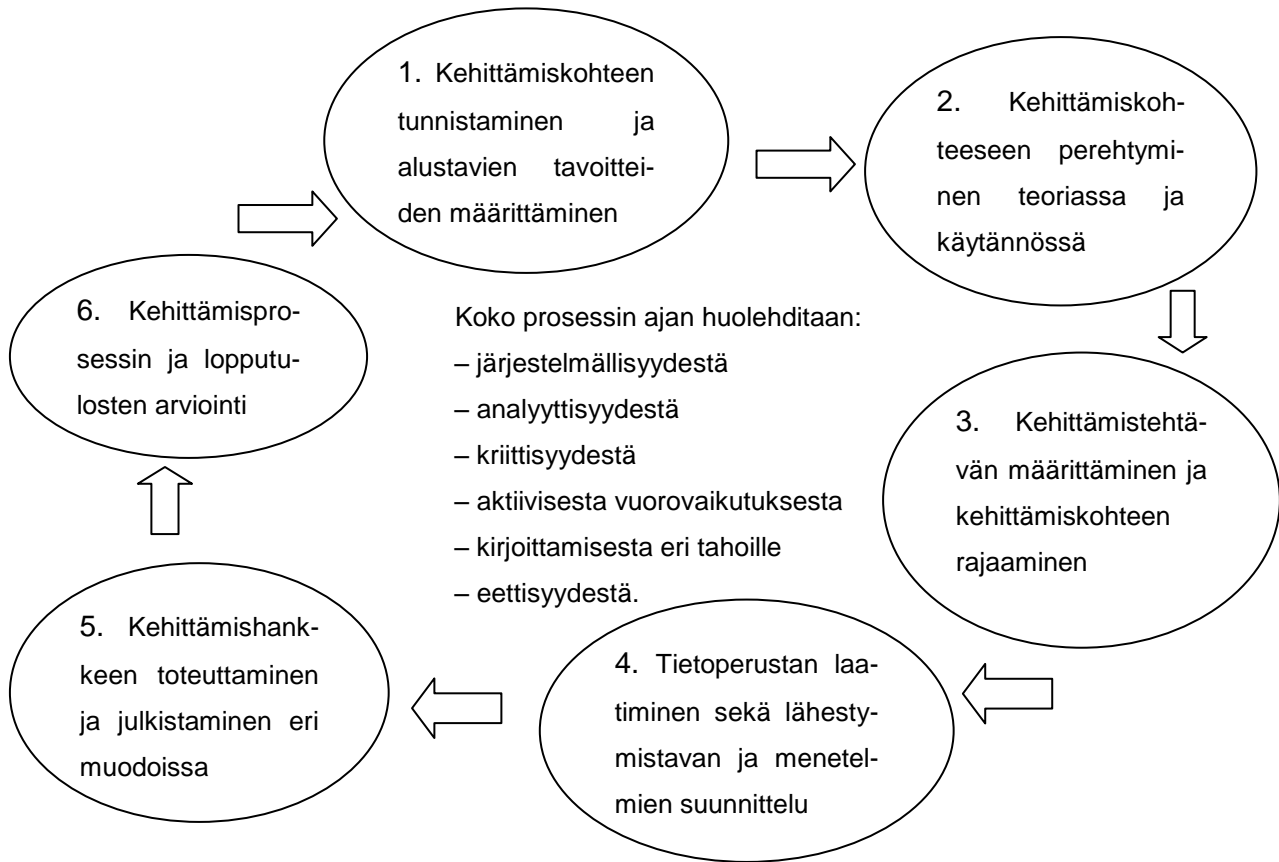
Tutkimuksellinen kehittämistyö on prosessi, joka etenee yleensä tiettyjen vaiheiden kautta. Prosessi on paljon aikaa vievä ja erilaisten vaiheiden kautta kulkeminen auttaa toimimaan järjestelmällisesti ja ottamaan huomioon ne asiat, jotka pitäisi tehdä ja hoitaa ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä. Yksinkertaisimmillaan prosessi voidaan jakaa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin (kuvio 2). Suunnitteluvaiheeseen kuuluvat kehittämishaasteiden selvittäminen, tavoitteiden asettaminen ja suunnitelma siitä, kuinka tavoitteisiin voitaisiin päästä. Toteutusvaiheeseen kuuluu nimensä mukaisesti suunnitelman toteutus. Lopuksi arvioidaan miten kehittämistyössä on onnistuttu. (Ojasalo ym. 2009, 22–23.)



Kuvio 2. Muutostyön prosessi (Ojasalo ym. 2009, 23).

Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi voidaan jakaa useampaan kuin kolmeen vaiheeseen. Kuviossa 3 tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi on jaettu kuuteen vaiheeseen. Usein prosessi ei kuitenkaan ole jaettavissa näin selkeisiin vaiheisiin ja eri vaiheiden eroa voi myös olla vaikea nähdä. Prosessissa voidaan myös usein pala-

ta taaksepäin, edetä eri vaiheiden välillä edestakaisin, ennen kuin voidaan taas edetä seuraavaan vaiheeseen. (Ojasalo ym. 2009, 23–24.)



Kuvio 3. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (Ojasalo ym. 2009, 24).

Kehittämistyö alkaa kehittämiskohteen tunnistamisesta eli löytämisestä ja alustavasta tavoitteiden määrittelystä. Kehittämistyö voi olla ongelmaperusteinen tai uudistamisperusteinen. Ongelmaperusteisessa kehittämistyössä ryhdytään etsimään ratkaisua ongelmaan tai haasteeseen. Kohde on tyypillisesti jokin organisaation nykyinen ongelma tai muunlaista parantamista vaativa osa-alue. Uudistamisperusteisessa kehittämistyössä taas etsitään uutta erilaisia rajapintoja kohtaamalla. Tavoitteena voi olla esimerkiksi uusi tuote tai palvelu. Kun kehittämisen kohde on selvillä, määritellään alustavasti kehittämistyön tavoitteet. Tavoitteet ovat tässä vaiheessa usein vielä suuntaa antavia, koska aiheesta ei ole vielä ehditty kerätä riittävästi tietoa, jotta voitaisiin tarkkaan määrittää lopullinen kehittämistehtävä. (Ojasalo ym. 2009, 26–28.)

Kohteen rajaamisen ja alustavien tavoitteiden asettamisen jälkeen kohteesta aletaan hankkia tietoa. Ennen kuin kehittämistyötä voi alkaa sen tarkemmin suunnitella, täy-

tyy kehittämisen kohde oppia tuntemaan perusteellisesti. Jos kehittämisen kohteeseen ei tutustuta kunnolla, saatetaan tehdä paljon turhaa työtä kun ei kunnolla tiedetä mitä pitäisi kehittää. Joskus saatetaan alkaa kehittää täysin väärää kohdetta, sellaista, joka ei edes kehittämistä todellisuudessa tarvitsisi. Näin oikea kehittämisen kohde jää taka-alalle. Onkin tärkeää, että kehittämiskohteesta löydetään kehittämisen olennainen kysymys. Tiedonhankinta vie paljon aikaa, mutta säästää sitä myöhemmästä vaiheesta ja takaa yleensä paremman lopputuloksen. (Ojasalo ym. 2009, 28–29.)

Tietoa voi hankkia monista eri lähteistä, kuten organisaation erilaisista dokumenteista, Internetistä, alan kirjallisuudesta, kansainvälisistä tieteellisistä lehdistä sekä muista raporteista, tilastoista sekä julkaisuista. Jokaisen on vain itse pystyttävä arvioimaan, varsinkin Internetissä, onko sisältö luotettavaa ja tarpeeksi tuoretta. Tiedon hankintalähteitä on hyvä olla monia, koska tietoa on etsittävä niin monesta eri asiasta. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi yrityksen taustatiedot, yrityksen arvot ja strategiat, henkilöiden asenteet ja havainnot, tiedot toimialasta ja toimintaympäristöstä, kirjallisuus samankaltaisista tutkimuksista ja kehittämishankkeista sekä niiden tuloksista ja niin edelleen. (Ojasalo ym. 2009, 29–31.)

Kun taustatietoa on hankittu riittävästi, voidaan alkaa määrittää itse kehittämistehtävää. Kehittämistehtävän määrittämisen avulla pyritään pohtimaan syvällisesti ja huolellisesti mihin kehittämisellä pyritään. Kehittämistehtävälle on myös hyvä asettaa mahdollisimman selkeät mittarit, joiden avulla tuloksia voidaan myöhemmin arvioida. Kehittämistehtävä voi myös hieman muuttua edetessään, jolloin on hyvä kirjata uusi täsmennetty kehittämisestä ja sen arvioinnin kriteerit ylös. (Ojasalo ym. 2009, 33–34.)

Kehittämistyössä käytetään avuksi monia erilaisia menetelmiä, jotka on yleensä jaettu määrällisiin eli kvantitatiivisiin ja laadullisiin eli kvalitatiivisiin menetelmiin. Kehittämistyössä käytetään yleensä monia eri menetelmiä, jolloin kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten menetelmien erottaminen toisistaan ei ole enää niin tärkeää. Käytettyjä menetelmiä voivat olla esimerkiksi kyselyt, haastattelut, havainnoinnit, dokumenttianalyysit ja niin edelleen. Kun valitaan erilaisia menetelmiä kehittämistyön tueksi, on mielettävä millaista tietoa tarvitaan ja mihin tarkoitukseen sitä aiotaan käyttää. Onkin suositeltua käyttää rinnakkain useampaa menetelmää, jotka täydentävät toisiaan. Näin saadaan myös kehittämistyöhön liittyvään päätöksentekoon lisää varmuutta. (Ojasalo ym. 2009, 40.)

Kehittämistyöstä saadut tulokset pyritään jakamaan organisaation ja käytännön yhteisöjen kanssa. Organisaatiolle tulisi raportoida koko prosessin ajan esimerkiksi organisaation sisäisten julkaisujen kautta. Tavanomaisesti tutkimusprosessin tulokset jaetaan prosessin lopussa, vaikka julkaisua kirjoitetaankin jatkuvasti työn edetessä. Kehittämistyön viimeinen vaihe on arviointi. Loppuarvioinnin tarkoituksena on selvittää, kuinka kehittämistyössä onnistuttiin. Arviointi kohdistuu tyypillisesti työn panoksiin, muutosprosessiin ja lopputuotoksiin. Myös arvioinnissa, kuten itse kehittämistehävän toteutuksessa, voidaan käyttää monia eri menetelmiä, kuten havainnointia, kyselyjä ja haastatteluja. (Ojasalo ym. 2009, 47–48.)

Kehittämistyön riskit

Kaikenlaiseen toimintaan liittyy riskejä. Tämän vuoksi on hyödyllistä miettiä ja kartoittaa riskejä jo etukäteen. Tällöin riskejä voidaan mahdollisesti torjua, valmistautua riskien toteutumiseen ja laatia vaihtoehtosuunnitelmia. Osa riskeistä on kuitenkin yllätyksellisiä ja täysin ennalta arvaamattomia. Riskikartoituksella on mahdollista löytää ainakin osa kehittämistyön riskialttiista kohdista ja näin välttää kohtuuttomien riskien ottaminen. (Rissanen 2002, 437.)

Tavallisimpia kehittämistyössä toteutuvia riskejä ovat muun muassa:

- henkilöriskit, jolloin kehittämistyön avainhenkilöt vaihtavat esimerkiksi työpaikkaansa
- aikataulu-, tietotekniikka- sekä suunnitteluvirheriskit
- yhteistoiminnan konfliktiriski, jolloin projektiryhmä osoittautuu yhteistyökyvyttömäksi tai se ajautuu asettajansa sekä muun ympäristönsä kanssa vakavaan konfliktiin, jolloin se on toimintakyvytön. (Rissanen 2002, 439.)

Riskien tutkiminen ja pyrkiminen niiden hallintaan kuuluu kehittämistyöhön, mutta se ei ole työn päätehtävä. Siihen kannattaakin käyttää aikaa vain muutama tunti, jolloin riskit tunnistetaan ja analysoidaan. (Rissanen 2002, 440.)

Tapaustutkimus

Opinnäytetyössä käytetään pääasiassa avuksi tapaustutkimuksen periaatteita. Tapaustutkimus sisältää samanlaisia menetelmiä, kuin kehittämissuunnitelman tekoon opinnäytetyössä on käytetty.

Tapaustutkimus soveltuu hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi, jolloin tuotetaan kehittämisehdotuksia ja – ideoita. Tapaustutkimuksella ei pyritä tilastolliseen yleistämiseen. Sen sijaan tutkimuksella pyritään huomioimaan paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset tilanteet ja yhteydet. On siis tärkeämpää saada selville suppeasta kohteesta paljon kuin laajasta joukosta vähän. Tapaustutkimuksessa käytetään usein monia eri menetelmiä, niin laadullisia kuin määrällisiäkin, tiedon keruuseen. Tällöin saadaan monipuolinen, syvälinen ja kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta tapauksesta. Erilaisien haastatteluiden käyttäminen on yleistä tapaustutkimuksessa, mutta myös määrällisten menetelmien, kuten kyselyiden käyttäminen on mahdollista. (Ojasalo ym. 2009, 52–55.)

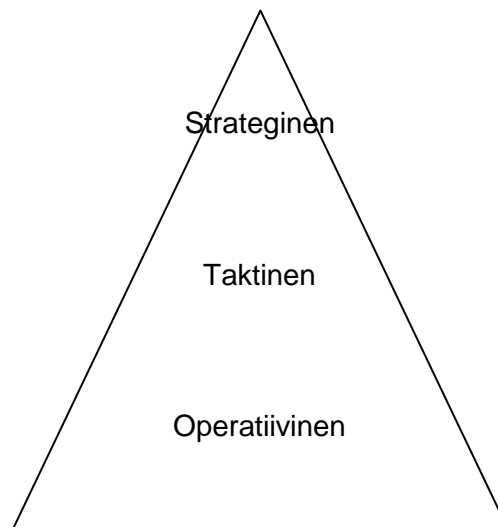
3.2 Organisatorinen kehittäminen

Yleensä, kun puhutaan kehittämisestä jonkinlaisessa organisaatiossa, kehittäminen kohdistuu usein organisaation ongelmien kartoittamiseen, ilmapiiriin vaikuttamiseen, työryhmien kehittämiseen ja näiden ryhmien välisten suhteiden kehittämiseen. Tavoitteina on usein inhimillistä organisaatiota ja lisätä tehokkuutta. Kehittämisellä pyritään siis saamaan aikaan jonkinlainen muutos. (Kuusipalo 2006.)

Kehittämismenetelmät ovat nykyisin systeemisiä, jolloin organisaation ei voida kuvitella toimivan kuin kone, jolloin vivuista vetämällä seuraa jotakin ennalta määrättyä. Organisaatiot ovat pikemminkin systeemisiä verkostoja, jotka toimivat vuorovaikutuksen kautta. (Dialogi-Instituutti 2009.)

Kehittämisen johtaminen

Kuten jokaisella organisaatioilla on johtajansa, täytyy myös organisaatiossa tapahtuvassa kehityshankkeessa olla johtaja tai johtajia. Kehitysprojektin johtamisessa on kolme tasoa, jotka ovat strateginen, taktinen ja operatiivinen johtaminen. Strategisella tasolla tyypillisesti määritellään hankkeen liiketoiminnalliset tavoitteet, tehdään teknologia- tai teoriavalinnat ja valitaan yhteistyöverkoston viitekehys- ja perusosat. Taktisella tasolla taas päätöksentekoon voidaan lukea esimerkiksi kehityshankkeen ajatus, idea ja tehtävä organisaatiossa, avainhenkilöiden valinnat sekä suunnittelun ja budjetoinnin peruskysymykset sekä niiden painopisteet. Operatiiviseen johtamiseen kuuluvat hankkeen päivittäinen johtaminen, seuranta, yhteistyö ja verkostoituminen. Kuviossa 4 on esitetty kehityshankkeen klassiset kolme tasoa. (Rissanen 2002, 205.)



Kuvio 4. Yrityksen kehityshankkeen klassiset kolme tasoa (Rissanen 2002, 206).

Jokainen johtaja johtaa tyylillään. Jokaisella johtajalla on oma persoonallinen tapansa johtaa. Erilaiset johtamistyyliä voidaan jakaa viiteen pääryhmään:

- Autoritäärinen johtamistapa
- "Antaa mennä" johtamistapa
- Byrokraattinen johtamistapa
- Demokraattinen johtamistapa
- Tiimijohtaminen

Jokaista johtamistyyliä voidaan löytää yritysmaailmasta. Kuitenkin vain autoritäärisellä, demokraattisella ja tiimijohtamisella voidaan päästä siihen tilanteeseen, että yritys todella menestyy. (Rissanen 2002, 209-210.)

Kehitysprojekteilla on organisaatiossa usein johtoryhmä, jolla on suuri mielenkiinto projektin kulkuun ja sen tuloksiin. Johtoryhmän keskeisiä tehtäviä ovat projektin edistymisen valvonta ja seuraus, projektisuunnitelmien käsitteleminen ja hyväksyminen sekä niiden muutokset, arvioinnista huolehtiminen, tavoitteiden tarkistukset, projektin liittäminen ympäristöönsä, tiedonvälitys, projektipäällikön tukeminen sekä projektin puolustaminen ja suojeleminen. (Rissanen 2002, 275.)

Kehittämismenetelmät

Kehittää voi monenlaisilla menetelmillä. Organisatorisen kehittämisen menetelmiä ovat muun muassa peilitekniikka, palautekyselyt, toimintatutkimus, prosessikonsultaatio, appreciate inquiry (AI), työnohjaus, ratkaisukeskeiset lähestymistavat, organisaatioilmaston mittaaminen ja niin edelleen. AI menetelmä on haastattelumenetelmä,

jossa haastateltavalle esitetään positiivisia kysymyksiä, jolloin huomio kiinnittyy hyviin hetkiin. Työnohjauksella taas tarkoitetaan yhtä ammatillisen oppimisen muotoa, jossa esimerkiksi koko työyhteisö voi tutkia ja kehittää omaa toimintaansa. Työnohjauksessa pohditaan suhdetta työhön, jolloin se on eräänlainen itsetutkistelun muoto. (Kuusipalo 2006.)

Ratkaisukeskeisessä kehittämisessä keskitytään tulevaisuuteen, tavoitteet ovat pieniä, arkisia ja saavutettavissa olevia. Kun käytetään organisaatioilmaston mittaamisen menetelmää, on mittareita olemassa monia erilaisia. Campbellin ja Pritchardin laatimassa lomakkeessa "mitataan" muun muassa työnteon itsenäisyyttä, sosiaalisia suhteita työpaikalla, palkkioiden ja kannustimien suhdetta työsuorituksiin, organisaation joustavuutta ja avoimuutta uudistuksille, työntekijän saamaa tukea ja organisaation rakennetta. (Kuusipalo 2006.)

4 ORGANISAATION TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Organisaation toiminnan kehittämällä tarkoitetaan sitä, että olemassa oleva organisaatio muutetaan vastaamaan sen toiminnallisia tarpeita. Kehittämistyötä voidaan tehdä joko organisaation rakenteisiin tai sen toimintatapoihin. Muutamia seikkoja pidetään välttämättöminä, kehitettiinpä sitten mitä organisaation osa-aluetta tahansa. Organisaation johdon tulee sitoutua toiminnan kehittämiseen ja lisäksi koko organisaatio tulee saada mukaan. Keskustelu ja avoimuus ovat myös kehittämistyössä tärkeitä yrityksen toimijoiden kannalta. (Vuori, 1994.)

Organisaation toiminnan kehittäminen ei tarkoita välttämättä vain olemassa olevan toiminnan rationalisointia vaan myös sitä, että toimintaperiaatteita kyseenalaistetaan ja toimintaa ajatellaan uudesta näkökulmasta. Tuloksena voikin olla usein organisaation toimintamallien jäsentyminen aivan uudella tavalla. (Vuori, 1994.)

4.1 Erilaiset kysyntätilanteet

Organisaation tai yrityksen on helpompi suunnitella markkinointiaan, jos se pystyy hahmottamaan palveluidensa kysyntätilanteen. Kysyntätilanteita on monia erilaisia, joista ensimmäisenä voidaan mainita negatiivinen kysyntä. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaat aktiivisesti karttavat organisaation tuotteita tai palveluita. Tällöin organisaation on saatava käännytettyä asiakkaiden näkemykset ja asenteet tuotteita ja palveluita kohtaan. Organisaation on perehdyttävä asiakkaiden asenteisiin, uskoihin, arvoihin, tunteisiin ja tietoihin ja näiden pohjalta asiakkaiden mielikuvia tulisi muuttaa positiivisimmiksi. (Rissanen 2002, 79–80.)

Voi myös olla niin, että tuotteilla ja palveluilla ei ole minkäänlaista kysyntää. Tämä johtuu usein ylitarjonnasta. Tällöin organisaation tulisi käyttää herättävää markkinointia. Palvelulle joudutaan hakemaan ehkä kokonaan uudet kohderyhmät ja asiat tulee ajatella täysin uudelta pohjalta. Organisaation jouduttua tähän tilanteeseen, tietojen ja taitojen lisäksi myös hyvä mielikuviutus voi auttaa markkinointityössä. Piilevässä kysynnässä taas on kyse asiakkaiden voimakkaasta tarpeesta, jonka tyydyttämiseen ei ole vielä suotu mahdollisuutta. Tällöin yritys joutuu tutkimaan asiakkaiden odotuksia ja näiden odotusten pohjalta kehittämään sopivat tuotteet ja palvelut tyydyttääkseen asiakkaiden piilevän kysynnän. (Rissanen 2002, 81; Rissanen 2005, 32.)

Supistuvalla kysynnällä tarkoitetaan jonkin tuotteen tai palvelun kohtaamaa markkinointiolosuhteista johtuvaa supistuvaa kysyntää. Tällöin organisaation on löydettävä

tuotteen tai palvelun elinkaarelle jatkoa, haettava uusia asiakassegmenttejä tai muutettava tuotetta tai palvelua itsessään. Joskus ei ole järkevää jatkaa vanhentuneiden tuotteiden tai palveluiden elinkaarta millään markkinointitoimenpiteellä. (Rissanen 2002, 81.)

Epäsäännöllinen kysyntä on monelle organisaatiolle ja yritykselle tuttua. Tällöin puhutaan yleensä sesongeista, jolloin tuotteilla ja palveluilla on todella suuri kysyntä, mutta sesonkien ulkopuolella kysyntä voi olla vähäistä tai sitä ei saata olla jopa ollenkaan. Tällöin yritys voi miettiä erilaisia toimenpiteitä, kuten esimerkiksi halvempia hintoja sesonkien ulkopuolella. Täydellisessä kysynnässä taas kysyntä ja tarjonta ovat ihanteellisessa tasapainossa. Yritys ei voi tuudittautua tähän tilanteeseen, vaan sen on jatkuvasti pidettävä toimintansa valppaana, seurattava asiakkaiden käyttäytymistä ja tutkittava sitä. (Rissanen 2002, 81–82.)

Liiallisessa kysynnässä kysyntä ylittää tarjonnan. Tällaisen tilanteen tuloksena on yleensä suuri määrä tyytymättömiä asiakkaita, jotka saattavat ohjautua kokonaan uusien tuotteiden tai palveluiden äärelle. Ensisijaisin keino on tarjonnan lisääminen, mutta se ei useinkaan ole mahdollista. Siksi yrityksen kannattaa tutkia asiakkaiden käyttäytymistä ja sen perusteella suorittaa erilaisia toimenpiteitä. Epäterveessä kysynnässä taas asiakkaiden kysyntä kohdistuu tuotteisiin tai palveluihin, joita asiakkaille ei todellisuudessa haluttaisi tarjota. Tällöin on pyrittävä rajoittamaan tuotteiden tai palveluiden kysyntää niin sanotulla antimarkkinoinnilla. (Rissanen 2002, 82–83.)

4.2 Kehittämiskohteet

Organisaation kehittämiskohteet voidaan jakaa useisiin eri osa-alueisiin. Muutamina osa-alueina mainittakoon markkinointi, rahoitus, palvelu ja työhyvinvointi. Organisaatio voi keskittyä kehittämään vain yhtä aluetta tai halutessaan työstää samanaikaisesti useampaa osa-aluetta. Organisaatio voi valita minkä tahansa alueen omasta työhyvinvoinnistaan, jolle tuntee tarvetta tehdä kehittämistyötä.

Työhyvinvointiongelmien sanotaan olevan merkittävä lisäkustannus organisaatiolle. Kun työhyvinvoinnissa havaitaan ongelmia, tulee organisaation aloittaa välittömästi ongelmien selvittely. Hyvä organisaatio ja sen menestyminen koostuu yleensä hyvinvoivista yksilöistä ja kokonaisvaltaisesti johdetusta organisaatiosta. Työhyvinvointiongelmien ensimmäiset oireet ovatkin yleensä kasvaneet poissaolot. Poissaolot aiheuttavat taas lisäkustannuksia organisaatiolle, muun muassa ylitöistä ja lisäjärjestelyistä.

(KPMG, 2011.) Näin ollen työhyvinvointi kehittämiskohteena parantaa usein organisaation tuottavuutta ja kannattavuutta.

Organisaatio voi kehittää myös omaa markkinointiaan. Markkinointi liitetään usein myyntiin ja mainontaan, mutta se pitää sisällään myös kaikki ne seikat, joiden avulla saadaan uusia asiakaskontakteja ja joilla pidetään yllä vanhoja asiakassuhteita. Markkinoinnin avulla selvitetään muun muassa asiakkaiden haluja ja tarpeita, toimitetaan asiakkaille tietoa palvelun tarjoajasta ja toimitaan kannattavasti.

Palvelusta löydetään varmasti joka organisaatiossa aina jotain kehitettävää. Palvelun kehittäminen on tärkeää, koska tuloksena usein syntyy parempi palvelu ja tuotteet, virheiden synty vähentyy ja asiakkaat sekä itse organisaation työntekijät ovat palvelun kohentamisen myötä tyytyväisempiä. Työssä myös viihdytään paremmin ja tämä taas alentaa henkilökunnan vaihtuvuutta. Hyvä laatu vähentää myös organisaation kokonaiskustannuksia. Muun muassa näiden seikkojen vuoksi organisaation kannattaa panostaa palvelun laatuun. (Kuopion ammatillinen aikuiskoulutuskeskus.)

Organisaatio voi saada rahoitusta toimintansa kehittämiseen useilta eri tahoilta. Rahoitusta organisaation ja henkilökunnan kehittämiseen voi saada muun muassa Tekesiltä. Rahoituksen myötä organisaatiossa saadaan aikaan muutoksia ja tämä taas pitää yrityksen kilpailukykyisenä markkinoilla. (Hartikainen 2011.)

Organisaation rahoitus voi olla tyypiltään joko avustusta tai lainaa. Rahoitusta voidaan hakea esimerkiksi eri tutkimus- tai kehittämissuunnitelmien kautta tai anoa suoraan rahoittajilta. Yrityksille on tarjolla hyvin erilaisia rahoitusvaihtoehtoja. Rahoitusta voi saada muun muassa Tekesiltä, Finnveralta, Ely-keskukselta, Finnprolta, maa- ja metsätalousministeriöltä, sosiaali- ja terveysministeriöltä, Euroopan komissiolta tai maaseutuvirastolta. (Food For Life Finland 2009.)

4.3 Palvelun kehittäminen

Nuorisokahvilan kehittämissuunnitelmassa keskitytään kehittämään nuorisolle suunnattua palvelua. Olipa toiminta minkä tasoista tahansa, kun ollaan tekemisissä asiakkaiden kanssa, on kyse palvelusta. Palvelun laatu, taso ja oikea suuntautuminen ovat tärkeitä seikkoja mietittäessä palvelun kehittämisen tarvetta.

Palvelun määrittämistä pidetään hyvin pulmallisena, vaikka elämme jälkiteollisessa palveluyhteiskunnan kehitysvaiheessa. Palvelutapahtumassa katsotaan olevan kaksi

eri osapuolta: palvelun tuottaja ja palvelun käyttäjä. Käyttäjä maksaa käyttämästään palvelusta tuottajalle korvauksen, tavalla tai toisella. (Rissanen 2005, 18.) Kirjassaan Rissanen (2005, 18) määrittää palvelun seuraavasti: ”*Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyväinä, ajan tai materian säästöinä jne.*”

Ydinhyödyn tai ydinedun takia asiakas ryhtyy toimimaan markkinoilla löytääkseen ratkaisun pulmaansa. Hän lähtee liikkeelle jonkun ongelman takia. Hän hakee tilanteeseen tuotetta, palvelua tai niiden yhdistelmää, joilla saisi ongelmansa hoidettua. Maailma on täynnä erilaisia palveluja, joista pääosa on rutiininomaisia, huomaamattomia ja paikalliseen elämäntapaan kuuluvia osia. Palveluun ei sinänsä katsota sitoutuvan etukäteen niin runsaasti pääomaa, mutta saavuttaakseen hyvän palvelun tulee organisaation valmistella, suunnitella, kouluttaa, tuotteistaa ja markkinoida hyvin ja huolellisesti. (Rissanen 2005, 21 ja 24.)

Hyvä palvelu

Hyvä palvelu on erittäin tärkeä osa koko yhteiskunnan toimintaa. Palvelun tutkimista, kehittämistä ja analysointia on kuitenkin sanottu vaikeuttavan se, että sen keskeinen osa on usein aineeton. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan paljolti samanaikaisesti. Hyvän palveluvalmiuden luominen ja palvelun laadukas tuottaminen voi edellyttää mittavia taloudellisia ja osaamiseen liittyviä etukäteispanostuksia. Palvelu luodaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelun käyttäjä voi kokea palvelutilanteen aivan eri tavalla kuin mitä palvelun tarjoaja on sen ajatellut. Se, onko palvelu ollut hyvää vai huonoa, on viime kädessä asiakkaan kokemus. (Rissanen 2005, 15.)

Lähes kaikki organisaatiot ja yritykset pitävät palvelua ja erityisesti hyvää palvelua tavoiteltavana arvona. Palvelu tehdään asiakasta varten. Palvelun tuottaja näkee usein palvelun onnistumisen hieman eri näkökulmasta. Asiakas taas arvioi tilanteen yleensä kokemuksensa kautta, johon hän on liittännyt myös palvelusuoritteeseen liittyvät odotukset ja käytännön havainnot. Hyvän palvelun katsotaan syntyvän siltä pohjalta, että asiakas tuntee olevansa tasavertainen palvelun tuottajan kanssa ja että häntä kohdellaan asianmukaisesti, kunnioittavasti ja ammattitaitoisesti. Hyvällä palvelulla yritys tai organisaatio voi saavuttaa ainutlaatuisen kilpailuedun, jolla se voi erottua kilpailijoistaan. Lisäksi se voi muun muassa aikaansaada parempaa kannattavuutta ja kehittää hyödykkeelle lisäominaisuuden. (Rissanen 2005, 16 – 17.)

Hyvän palvelun tuottaminen ja asiakkuudesta huolehtiminen edellyttävät hyvää yhteistyötä tuottajatiimin sekä asiakkaiden kanssa. Hyvään palveluun katsotaan kuuluvan palveluiden jatkuva ja hallittu kehittäminen. Asiakkuuden kriisitilannetta taas pidetään oppimisen paalupaikkana. Usein on vaikea löytää oppimisen oikeasuuntainen sisältö, joka parantaisi asiakkaan palvelukykyä. Muutokset vaativat myös koko työyhteisöltä kykyä oppia uutta sekä kykyä oppia tarpeetonta pois. Palvelun kehittämisen haasteisiin vastataankin parhaiten niin, että työyhteisölle omaksutaan sellaiset arvot ja toimintatavat, että se kykenee reagoimaan asiakkaiden vaatimiin muutoksiin ja oppimaan jatkuvasti itse omasta ja asiakkaiden toiminnasta. (Rissanen 2005, 96.)

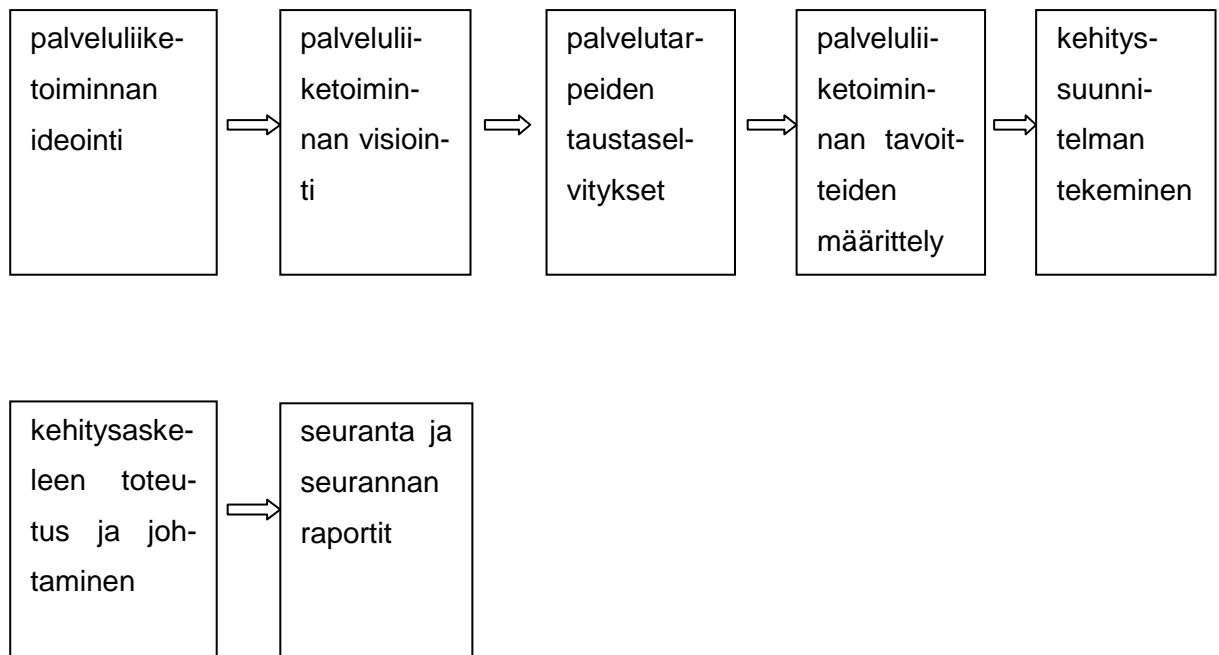
Palvelun tuottaminen

Palvelu tulee tuottaa aina asiakasta varten. Palvelu on aina tuote tai toimintaa, joka edellyttää ryhmätyötä ja useimmissa tapauksissa hyvin laajoja taustavoimia ja pitkäaikaisia valmisteluja. Tämän päivän työelämässä ja etenkin palvelutuotannossa pidetään työryhmää avainkäsitteenä. Rissanen (2005, 119) määrittelee kirjassaan tiimin seuraavalla tavalla: *”Tiimi on pienehkö ryhmä ihmisiä, jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, yhteisiin suoritustavoitteisiin ja yhteisiin toimintatapoihin ja joilla on toisiaan täydentäviä erilaisia taitoja, joita he tehokkaasti hyödyntävät määritellyn palvelutyön suorittamiseksi. Tiimi tuntee olevansa kollektiivisessa yhteisvastuussa palvelutehtävän tulosten saavuttamisesta ja sen sisällön ja työtapojen edelleen kehittämiseksi.”*

Jokaisella organisaatiolla, olipa sen tuotteena fyysinen tuote tai palvelu, on mahdollisuus omaksua palvelunäkökulma. Palvelunäkökulmalla tarkoitetaan sitä, että asiakassuhteita pidetään strategisesti tärkeinä. Ydinratkaisun, eli tässä tapauksessa palvelun, on oltava tarpeeksi hyvä kilpailuedun lähteeksi. Piilopalveluita pidetään yhtenä merkittävimmistä kilpailukeinoista ja kilpailuedun lähteistä. Lisäpalvelujen tarjoaminen asiakkaille on oiva kilpailukeino peitota ne organisaatiot, jotka eivät tarjoa asiakkailleen mitään muuta kuin pelkän ydinpalvelun, joka on hinnaltaan ja laadultaan sama kuin omassa organisaatiossa. Useimmat organisaatiot kilpailevat pelkillä hinnoilla, mutta tämä voi suurelta osin tarkoittaa esimerkiksi sitä, että menetetään suuria tuottoja, yhtenä esimerkkinä voidaan mainita sisäänpääsymaksut. Edullista hintaa ei voida koskaan pitää pysyvänä etuna. (Grönroos 2009, 26 – 28.)

Palvelutarpeiden tutkiminen

Palvelua pidetään tuotteena herkkänä ja vaikeasti määriteltävänä. Yrityksen tai organisaation tulisi saada tietoa asiakkaiden syvistä tarpeista, odotuksista, tulevaisuudesta ja parannusehdotuksista. Kehityssuunnitelmaa laatiessaan organisaation täytyy tehdä huolellista valmistelua ennen kehittämishankkeen toteuttamista. Taustaselvitykset ovat erittäin oleellinen osa kehityssuunnitelman esitöitä (kuvio 5). Niillä edesautetaan ja valmistellaan hyvän ja toimivan kehitysprojektisuunnitelman laatimista ja niillä määritellään tavoitteet oikeiksi, aidoiksi ja realistisiksi. Taustaselvitykset on syytä tehdä suunnitelmallisesti ja huolellisesti. Tästä syystä niihin voidaan saada kulumaan paljonkin aikaa ja voimavaroja mikäli niitä on vapaasti käytettävissä. Taustaselvityksen työsuunnitelmassa voidaan esimerkiksi perehtyä kilpailijoiden vastaaviin projekteihin, kartoittaa mahdollisia aineellisia ja henkisiä voimavaroja, selvittää henkilöiden ammatillista osaamista sekä tutustua organisaation aikaisempiin vastaaviin kehittämissuunnitelmiin. Hyvällä taustatyöllä päästään kohti tavoitteita ja kohti parempaa palvelua. (Rissanen 2005, 25 – 27.)



Kuvio 5. Organisaation kehityssuunnitelman valmisteluprosessi (Rissanen 2005, 26).

Taustaselvitysten työsuunnitelman runkoa voidaan rakentaa esimerkiksi seuraavien otsikoiden pohjalta:

- Organisaation ja asiakkaiden todellisten tarpeiden selvittäminen
- Tutustuminen organisaation aikaisempiin vastaaviin kehittämissuunnitelmiin
- Perehtyminen kilpailijoiden vastaaviin projekteihin
- Projektiin sopivien työntekijöiden kartoitus
- Kirjallisuuden hankinta ja tiedon hakeminen internetistä
- Henkilöiden ammatillisen osaamisen selvittäminen
- Henkilöiden luotettavuuden ja työkuulttuurin selvittäminen (Rissanen 2005, 27.)

Palveluun vaikuttava ympäristö

Organisaatio toimii normaalisti kilpailunalaisissa olosuhteissa. Sen on siis kyettävä hahmottamaan kilpailutilanne ja tehtävä liiketoimintaan vaikuttavat päätökset sen tiedon mukaan. Organisaation tulisi näin ollen olla tietoinen omasta ympäristöstään ja pystyä tarjoamaan muutakin kuin pelkkä ydintuote. Yrityksen tai muun toimijan tulee ottaa huomioon kilpailijoiden ja asiakkaiden lisäksi suuri joukko yleisiä tekijöitä pyrkiessään menestymään markkinoilla. Tällaisia tekijöitä ovat erilaiset ympäristöstä hahmoteltavat yleisöt. Mediayleisöllä tarkoitetaan kaikki joukkoviestimiä, joiden välittämien sanomien sisältö vaikuttaa päättäjiin, rahoittajiin ja asiakkaisiin. Viestintä voi hyvinkin muokata keskeisellä tavalla asiakkaiden mielipidettä organisaatioon. Viestintäyhteisön laiminlyönti voi tulla katastrofaalisella tavalla organisaation tielle. Markkinoita romahduttavia uutisia kuulee nykyään yhä useammin. Ympäristökysymykset ja niiden puutteellisuudet voivat omalta osaltaan vaikuttaa yrityksen kohtaloon. (Rissanen 2005, 38.)

Organisaation omassa lähiympäristössä varsin keskeiseksi muodostuu usein väestöllisen kehityksen tutkiminen. Tämä voi merkitä oleellista muutosta väestön pääosan kuluttajakäyttäytymisessä. Luonnonympäristössä tapahtuvia muutoksia ei organisaatio tuskin pysty enää ohittamaan. Muun muassa ympäristösaasteet, raaka-aineet ja ympäristön yleinen tila vaikuttavat aina joko suoraan tai välillisesti yrityksen toimintaan. Jokaisen organisaation ja toimijan on perehdyttävä näihin tekijöihin omasta yrityskohtaisesta näkökulmastaan. Ympäristö ja siihen vaikuttavat tekijät vaikuttavat suurelta osin organisaation kehittämiseen ja menestymiseen ja ilman jatkuvaa tilannehavaintoa voi organisaatio nopeasti menettää toimintakykynsä. (Rissanen 2005, 39 – 41.)

Palvelun johtaminen

Palvelun johtaminen on paljon vaikeampi tehtävä kuin tavaratuotannon johtaminen. Palvelutuotetta pidetään useasti vaikeasti hahmotettavana muun muassa sen nopeasti muuttuvan muodon takia. Tästä syystä palveluliiketoiminnassa markkinointi nousee yhdeksi keskeiseksi työvälineeksi. Markkinoinnin avulla saadaan tietoa muun muassa asiakkaiden tarpeista, kilpailijoista sekä uusista palvelutuotteista. (Rissanen 2005, 155.)

Niin yrityksessä kuin kaikissa organisaatioissakin johtaminen on korvaamatonta toimintaa. Jonkun tai joidenkin on johdettava toimintaa. Rissanen (2005, 155) toteaa kirjassaan: *”Johtajan, yrittäjän tehtävä on tavoitteiden asettaminen ja niiden toteutumisesta huolehtiminen. Toteuttamisen tärkeimpiä välineitä ovat: motivointi ja valvonta.”* Johtajan on kyettävä muuttamaan visiot konkreettiseksi toiminnaksi. Jotta palveluntuottajan toimintoihin saataisiin taas voimaa, monet keskeiset asiat tulisi rakentaa palveluiden kehittämishankkeiksi. Hankkeet tulisi asettaa viisaasti, eli haastavasti, mutta samalla realistisesti. Kehittämishankkeet tarvitsevat koko organisaation tuen menestyäkseen. Hyvällä johtamisella on erittäin suuri vaikutus organisaation menestykseen. Mahdollisella huonolla johtamisella voidaan pilata koko organisaation toiminta, henkilökunnan saavutukset ja erinomainen kilpailutilanne. Tuloksellinen johtamistapahtuma on monivaiheinen vuorovaikutustapahtuma, jolla saadaan organisaation toiminnalle lopputuloksena haluttu toiminnan taso, laatu ja suunta. Erityisen tärkeää on korostaa johtamisen vuorovaikutusluonnetta ja erottaa hyvä johtaminen käskemisestä. Menestymisen katsotaan olevan organisaatiolle merkittävä motivoitumisen lähde. Siitä seuraa parempi tuottavuus ja kilpailukyky. (Rissanen 2005, 155 – 159.)

Palvelujen ja asiakassuhteiden kannattavuus

Palvelukilpailu on nykyään yleisempää monille toimijoille. Palvelujen parantamista pidetään kannattavana hankkeena organisaatiolle. Lisäksi organisaatioiden tulisi myös kiinnittää entistä enemmän huomiota asiakassuhteiden kehittämiseen. Monella organisaatiolla on ongelmana se, että palvelun käyttäjät eivät ymmärrä, miten palvelujen parantaminen lisää heidän saamaansa arvoa. Siihen, että asiakkaat eivät ole valmiita maksamaan hyvästä palvelusta voi olla muutamia syitä:

- Palveluorganisaatio ei ole pystynyt osoittamaan asiakkailleen palvelun tuottamaa hyötyä, kuten mukavuutta, tukea ja turvallisuutta.
- Asiakas haluaa vain ydinratkaisun, eikä ole kiinnostunut lisäpalveluista.

- Palvelutarjooma ei ole niin asiakaslähtöinen kuin sen tulisi olla. (Grönroos 2009, 174 – 175.)

Laadunparantamisvaatimusten edessä esiin nousevat yleensä kustannuskysymykset. Laadun parantaminen maksaa paljon, se vie liikaa resursseja sekä vaikuttaa tuottavuuden laskemiseen. Nämä syyt ovat kuitenkin väärä ja perustuvat riittämättömään tietoon. Laadun parantaminen lisää lähes aina tuottavuutta. Laadun parantamisella voidaan saada mahdollisesti lisää asiakaskuntaa, sekä näin ollen kasvattaa voittoja. Grönroos mainitseekin kirjassaan, että laadun puute maksaa, ei laadun parantaminen. Jos organisaatio tarjoaa huonoa palvelua, jonka lisäksi siihen liittyy vielä huonoa lisäpalvelua, koituu tästä asiakkaalle vain tarpeettomia suhdekustannuksia. (Grönroos 176 – 178.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Kehittämissuunnitelman toteuttamistapoja mietittäessä lähdettiin siitä, millä menetelmillä ideoita saataisiin parhaiten kerättyä. Nuorisokahvilassa työskentelee ja asioi monenlaisia ihmisiä. Toiset ovat siellä asiakkaina, toiset tekemässä vapaaehtoistyötä. Ikäjakama on siis suuri.

Lähdettäessä miettimään eri menetelmiä, oli otettava huomioon kohderyhmän kiinnostus tuottaa uusia ideoita nuorisokahvilan toiminnalle sekä se, kuinka nämä mahdolliset ideat saataisiin parhaiten esille.

5.1 Opinnäytetyössä käytetyt aineistonkeruumenetelmät

Mahdollisimman kattavan kehittämissuunnitelman laatimisen mahdollistamiseksi opinnäytetyössä käytettäviksi aineistonkeruumenetelmiksi valittiin teemahaastattelut sekä kyselytutkimus. Näiden kahden aineistonkeruumenetelmän avulla oli mahdollista saada hyvin kattava määrä vastauksia ja uusia ideoita nuorisokahvilan kehittämisen kannalta.

Kohderymänä aikuiset ovat usein helpompia kuin yläkouluikäiset nuoret. Aikuisilta on helpompi saada tarkkaan mietittyjä ideoita ja heillä on kiinnostusta vastata niin haastattelukysymyksiin kuin kyselylomakkeisiin. He kykenevät usein myös ajattelemaan asioita useammalta eri kannalta sekä kokonaisvaltaisesti. Nuorilla kiinnostus saattaa lopahtaa, jos aihealue ei ole heitä tarpeeksi lähellä, tai jos haastattelu tai kyselylomake venyy liian pitkäksi. Lisäksi muut ulkoiset häiriötekijät voivat vaikuttaa nuoren kiinnostukseen herkemmin kuin aikuiseen.

Teemahaastattelut

Haastattelut ovat yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä, joiden yleisyyden syynä voivat olla muiden menetelmien vähäinen tuntemus. Toisaalta haastattelun avulla saadaan nopeasti kerätyksi syvällistäkin tietoa kehittämisen kohteesta. Haastattelu on hyvä usein yhdistää toisiin tiedonkeruumenetelmiin. Haastattelu on tyypillisesti tavanomainen keskustelu, toki haastattelijä selvästi ohjaa keskustelun kulkua kysymyksillään. (Ojasalo ym. 2009, 95–97.)

Täysin strukturoidussa haastattelussa kysymykset on valmiiksi muotoiltu ja ne esitetään tietyssä järjestyksessä. Vastaukset ovat avoimia. Avoimessa haastattelussa taas haastattelija ja haastateltava keskustelevat yleisesti haastatteluaiheesta ja molemmat osapuolet osallistuvat keskusteluun aktiivisesti ja tasavertaisesti. (Ojasalo ym. 2009, 97.) Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Haastattelu etenee ennalta suunniteltujen teemojen mukaan, eikä kysymysten tarvitse olla tarkkoja ja kaikille samalla tavoin esitettäviä. Avoimesta haastattelusta teemahaastattelu eroaa siten, että teemat ovat kaikille haastateltaville samoja, eikä haastattelu ole pelkkää keskustelua aihealueesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Tärkeimpänä aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelua. Vaikka käytetty haastattelumenetelmä onkin teemahaastattelu, haastattelulomakkeessa on silti tietyt ennalta laaditut kysymykset (Liite 1), mutta haastateltavien annettiin vapaasti vastata kysymyksiin ja samoja kysymyksiä ei kysytty kaikilta haastateltavilta, jos tietyt aihealueet tuntuivat turhilta tai epäsopivilta juuri tälle tietylle haastateltavalle. Enemmänkin siis menttiin teemojen mukaan ja kaikilta pyrittiin saamaan vastauksia ja kehitysideoita nuorisokahvilan tiloista, toiminnasta, kävijämääristä, rahoituksesta, vapaaehtoisista työntekijöistä sekä tiedotuksesta. Suurin osa haastateltuihin kasvotusten, mutta koska vapaaehtoisvalvoja on niin paljon, saatiin osalta vastauksia itse teemahaastattelulomakkeeseen myös sähköpostin välityksellä. Tällöin kyseessä oli enemmänkin strukturoimaton lomake, jolle vastaajat saivat vastata avoimesti.

Kaikki haastattelut hoidettiin nuorisokahvila Wanan ollessa auki. Haastatteluiden aikana oli myös häiriötekijöitä, kuten esimerkiksi taustamelu ja muu yleinen hälinä. Haastattelutilanteessa haastattelijan ja haastateltavan välillä tulisi vallita luottamus, jolloin haastattelija uskaltaa tuoda ilmi mielipiteitään ja ideoitaan. Kahvilassa tehdyt haastattelut eivät kestäneet pitkään, haastateltavista riippuen 5-15 minuuttia. Tilanne oli varmasti monelle haastateltavalle outo ja vastauksia sekä ideoita ei sen vuoksi pystynyt tuottamaan niin nopeasti ja paljoa kuin ehkä olisi voinut. Tämän vuoksi koettiin hyväksi se, että muutama vastaus tuli myös sähköpostin välityksellä, koska näistä vastauksista näkyy se, että kysymyksiin on ehditty paneutua kunnolla ja vastauksia on mietitty tarkkaan.

Kyselylomakkeet

Kysely on menetelmänä nopea ja tehokas ja sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto suurelta määrältä ihmisiä. Kyselyn avulla voidaan myös kysyä monia eri asioita. Kyselyiden heikkoutena pidetään tuotetun tiedon pinnallisuutta ja esimerkiksi sitä, että ei voida olla varmoja kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Ei voida tietää myöskään sitä, kuinka onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat vastaajien näkökulmasta tai miten tietoisia vastaajat ovat tutkitusta aiheesta. (Ojasalo ym. 2009, 108.)

Opinnäytetyössä toisena aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta (Liite 2). Kyselylomake suunnattiin Varkauden yläkoululaisille. Kyselylomaketta laadittaessa kysymyksistä pyrittiin tekemään mahdollisimman yksiselitteisiä, jotta jokainen vastaaja ymmärtää kysymykset samalla tavalla. Kysymyksiin annettiin valmiita vastausvaihtoehtoja, mutta myös mahdollisuus vastata avoimesti. Kyselylomake pyrittiin myös pitämään mahdollisimman lyhyenä, mutta kuitenkin tarpeeksi kattavana. Jos lomake on liian pitkä, voi vastaajan mielenkiinto lopahtaa ennen kuin kyselyssä päästään viimeisiin kysymyksiin. Avoimia kysymyksiä pyrittiin välttämään.

Kyselyn perusjoukko oli Varkauden yläkoululaiset. Kyselyyn ei pystytty ottamaan mukaan koko perusjoukkoa, vaan kyselyn täyttivät kummaltakin Varkauden yläkoululta yksi seitsemäs luokka, yksi kahdeksas luokka ja yksi yhdeksäs luokka. Näin saimme mukaan kyselyyn jokaista ikäluokkaa. Kysely toteutettiin vain yläkoululaisille, koska he ovat nuorisokahvila Wanan pääasiallinen asiakaskunta.

5.2 Aineiston analysointi

Aineistoja analysoitaessa käytetään nykyisin hyväksi tietokoneita. Tekstinkäsittelyohjelman avulla kirjoitetaan työstä raportti ja yleensä tilasto-ohjelman avulla käsitellään tutkimuksen aineisto. Nämä kyseiset ohjelmistot helpottavat huomattavasti tutkimusongelman ratkaisua sekä työn valmistumista. Ne myös lisäävät tutkimustulosten luotettavuutta.

Tässä työssä raportti on kirjoitettu Microsoft Wordin avulla ja tutkimusaineisto käsitelty Microsoft Excelillä. Exceliin syötettiin kyselylomakkeiden vastaukset, joista sitten laskettiin lukumäärät ja prosenttiosuudet, sekä tehtiin taulukot ja kaaviot. Myös lomakkeiden avoimet vastaukset kirjoitettiin Exceliin, jonka jälkeen niistä tehtiin yhteenvedot ja nämä yhteenvedot siirrettiin raporttiin Wordiin. Teemahaastattelujen vasta-

ukset kirjoitettiin sellaisenaan Wordiin, jonka jälkeen niistä tehtiin yhteenvedot ja näiden yhteenvedojen pohjalta voitiin kirjoittaa laajempia kehittämisideoita kahvilalle.

Kaikki tulokset ja vastaukset käsiteltiin huolellisesti. Aineisto analysoitiin sellaisenaan, eikä vastauksia muutettu tai haastattelutuloksia kirjoitettu omin sanoin. Tulokset syötettiin Exceliin tarkasti ja huolella.

5.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on keskeinen osa tieteellistä tutkimusta. Keskeisiä käsitteitä arvioitaessa luotettavuutta ovat validiteetti ja reliabiliteetti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta. Validiteetin avulla arvioidaan tutkimusmenetelmän kykyä selvittää sitä, mitä sillä on ollut tarkoitus selvittää. (Virtuaali ammattikorkeakoulu.) Onko tutkimus siis pätevä ja perusteellisesti tehty ja tulokset ja päätelmät oikeita (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Reliabiliteetilla, eli mittarin tai menetelmän luotettavuudella, tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toisin sanoen tarkoitetaan sitä, kuinka käytetty tutkimusmenetelmä ja käytetyt mittarit pystyvät saavuttamaan tarkoitettuja tuloksia. (Virtuaali ammattikorkeakoulu.)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut löytää nuorisokahvilan ongelmia ja muun muassa näihin ongelmiin kehittämisideoita, joten tutkimuksella ei ole pyritty saamaan aikaan yleistettävää tietoa. Tutkimusmenetelmiä valittaessa pyrittiin siihen, että valitut menetelmät mittaavat oikeita asioita. Tutkimuksen luotettavuutta on pyritty parantamaan siten, että kyselylomakkeen kysymykset on tarkoin harkittu ja muotoiltu, ja omat mielipiteet, asenteet sekä johdattelevat kysymykset on jätetty kokonaan pois. Lomakkeesta tehtiin myös mahdollisimman selkeä, jotta jokainen osaisi vastata jokaiseen kysymykseen jotakin.

Teemahaastattelukysymykset ovat mahdollisimman neutraalit ja haastattelutilanteessa haastateltavia ei johdateltu suuntaan eikä toiseen. Myös haastateltavien vastaukset kirjoitettiin heti ylös sellaisenaan, eikä niihin lisätty esimerkiksi omia mielipiteitä.

Aineiston analysointivaiheessa teemahaastatteluvastauksista tehtiin yhteenvedot niin, että jokainen vastaus tuli esille. Kyselylomakkeet käytiin läpi huolellisesti, jotta jokainen lomake ja jokainen vastaus merkittiin ylös. Merkinnät myös tarkastettiin kahteen kertaan, että ne oli laitettu oikein. Myös jokainen avoin vastaus kirjattiin ylös, vaikka

vastaus ei olisikaan ollut kehittämissuunnitelman näkökulmasta tärkeä (esimerkiksi: ”En tiedä”).

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselylomakkeiden ja teemahaastatteluiden perusteella saatiin kattava valikoima erilaisia kehittämisideoita. Tuloksien perusteella nuoret sekä vapaaehtoiset olisivat hyvinkin innokkaita kehittämään nuorisokahvilan toimintatapaa sekä toiveikkaita saamaan kehittämisideoiden myötä kahvilaan lisää kävijöitä. Tässä osiossa esitellään haastatteluiden avulla saadut tulokset sekä kyselylomakkeen tutkimustulokset.

6.1 Haastattelutulokset

Teemahaastattelut suoritettiin nuorisokahvila Wanan tiloissa kahtena aukioloperjantaina, ensimmäinen huhtikuuta 2011 ja kuudes toukokuuta 2011. Huhtikuun perjantaina kävijöitä oli enemmän kuin toukokuun perjantaina. Haastattelimme yhteensä 17 kävijää, yhtä nuorisotyöntekijää sekä 10 vapaaehtoisvalvojaa. Tämän lisäksi Kati Ryttilahti lähetti sähköpostissa haastattelulomakkeen nuorisokahvilan vapaaehtoisvalvojille sekä yhteistyökumppaneille. Sähköpostin kautta saimme kolme vastausta. Kaiken kaikkiaan haastatteluja ja vastauksia kertyi 31.

Ideoita ja kehittämis ehdotuksia saatiin paljon. Innostuneimpia vastaajia olivat vapaaehtoiset työntekijät. Osa haastatelluista nuorista taas oli välinpitämättömiä, koska he olivat vain tulleet viettämään iltaa, eivätkä halunneet häiriötekijöitä iltaansa. Tästä syystä osa nuorten vastauksista jäi hyvin suppeiksi, eivätkä he halunneet miettiä sen enempää vastausvaihtoehtojaan.

Kävijöiden taustatiedot

Ensimmäisenä kaikilta haastatelluilta kysyttiin, mikä saa heidät käymään nuorisokahvilassa. Tämä kertoi jo paljon siitä, kuinka kahvilaa on mainostettu. Suurin osa oli saanut tietää nuorisokahvilasta kavereilta, Wanuvasta, joka tarkoittaa Varkauden nuorisovaltuustoa, lehdistä tai kahvilan työntekijöiltä. Muita yksittäisiä vastauksia, mistä oli saatu tietää kahvilan toiminnasta, olivat Facebookista, tutuilta, Kati Ryttilähdeltä tulevista sähköpostiviesteistä ja vanhemmilta. Jotkut olivat olleet mukana alusta alkaen, joku oli ollut myös mukana perustamassa kahvilaa. Myös entiset työntekijät olivat pyytäneet käymään. Muutamat kohdalle sattuneista haastatelluista olivat juuri ensimmäistä iltaa käymässä kahvilalla, joten he eivät oikein osanneet kertoa ideoita kahvilan kehittämiseen liittyen. Tietysti kävijöiden ja vapaaehtoisten työntekijöiden vastaukset poikkesivat paljonkin toisistaan, mutta tutkimustuloksiin ei haluttu eritellä mitkä vastaukset olivat kävijöiden ja mitkä valvojien.

Toinen haastattelun kysymys, joka ei vielä liittynyt itse kehittämiseen, oli mikä saa haastatellun käymään nuorisokahvila Wanassa. Tähän saimme todella laajan kirjon erilaisia vastauksia. Yleisimpiä olivat huvin vuoksi käyminen, mukava tunnelma, hyvät kaverit sekä heidän näkemisensä. Muita tärkeitä vastauksia olivat hyvä mielikuva paikasta, puhalla nollat, turvallinen olo, viikonloppuisin ei muuta tekemistä, voi tutustua uusiin ihmisiin ja vapaa-ajan viettäminen. Moni vapaaehtoinen työntekijä kiteytti työskentelynsä kahvilassa siihen, että nuorten kanssa on mukavaa tehdä töitä ja että vapaaehtoistyö antaa paljon. On hyvä, että voi auttaa nuoria.

Toiminnan ja toimintaympäristön kehittäminen

Niin työntekijöillä kuin kahvilassa kävijöilläkin oli paljon ideoita toiminnan ja toimintaympäristön kehittämiseen. Osa vastauksista oli toki toteuttamiskelvottomia ideoiden vaatimien rahamäärien sekä muiden liian vaativien seikkojen vuoksi. Kuitenkin suurin osa ideoista oli hyviä ja sellaisia, joita moni muu ei varmastikaan ole tullut miettineeksi.

Selvästikin suurimmaksi toiveeksi vastaajat kertoivat erilaisten teemailtojen järjestämisen. Sen avulla saataisiin lisää huomiota kahvilalle ja sitä kautta lisää myös kävijöitä. Valvojiksi ehdotettiin eri järjestöjä, kuten Marttoja, urheiluseuroja ja vanhempainyhdistyksiä. Lisäksi monet toivoivat, että valvoja saataisiin esimerkiksi lukiosta ja lukiolaiset voisivat tämän myötä saada opintopisteitä valvotuista illoista. Suurin osa oli tyytyväinen kahvilan sijaintiin, mutta toki kahvila voisi olla viihtyisämpi ja kahvilamaisempi.

Toiminnasta tiedottaminen

Toiminnasta tiedottamiseen saatiin hyvin yleisiä vastauksia, joista osa on jo ollutkin käytössä. Yleisempiä ehdotuksia olivat paikallislehdet, kuten Warkauden Lehti ja lehdet yleensäkin, ilmoitustaulut, bussipysäkit, koulut ja Internet.

Tiedottamiseen saatiin hyvin vähän uusia ideoita, koska suurin osa on jo käytössä tai liian kalliita. Toki esimerkiksi kaikki sähköisen median kanavat eivät ole vielä käytössä, joten niitä voisi hyödyntää vieläkin tehokkaammin. Sähköisestä mediasta yleisimpänä pidettiin Facebookia.

Kävijämäärät

Kävijämäärien uskottiin lisääntyvän eniten hyvällä mainonnalla sekä tiedottamisella kahvilan tapahtumista. Kahvilassa täytyisi myös olla joka viikko jotakin mielenkiintoista, joka saisi nuoret tulemaan paikalle. Taas nousivat esiin erilaiset teemaillat, joissa olisi kaikenikäisille nuorille jotakin. Tässäkin tapauksessa monet nuoret kuitenkin huomioivat esiin nousevat kustannuskysymykset.

Myös uusia asioita ehdotettiin runsaasti. Yksi ehdotus oli Wana-bussi, joka voisi kiertää eri kaupunginosat ja hakea nuoria kahvilalle. Tämänkin hyvän idean ongelmana on valitettavasti rahoitus. Myös lähikunnista toivottiin saapuvan nuoria viettämään iltaa kahvilalle. Poliisien tehostetumpaa valvontaa ehdotettiin, jolloin nuoret eivät voisi juoda, vaan tulisivat viettämään iltaa kahvilalle, jossa on pakko olla selvin päin.

Toimintaedellytykset

Kysyttäessä kahvilan toimintaedellytysten parantamismahdollisuuksia vastaukset sekoittuivat melko paljon kahvilan toiminnan ja toimintaympäristön kehittämiseen. Tutkimuksessa saatiin kuitenkin myös tähän osioon uusia ideoita.

Vastaajat toivoivat muun muassa enemmän yhteistyötahoja kahvilalle, gallupeja kouluille, lisää resursseja, omaa pyörittäjää kahvilalle, innokkaampia ihmisiä, erikoisohjelmia, avustuksia kauppaliikkeiltä ja järjestöiltä ja niin edelleen. Suurin osa ideoista onkin ihan hyviä ja toteuttamiskelpoisia.

Rahoitus

Rahoituksen osalta kahvila on tehnyt jo paljon, joten uusia rahoitusideoita on melko vaikea keksiä. Silti ideoita saatiin runsaasti, vaikka tätä haastattelun osiota pidettiin ehkä vaikeimpana kohtana. Eri asia on, ovatko ideat todella toteuttamiskelpoisia ja voiko kyseisiltä tahoilta tällaiseen toimintaan todella saada rahoitusta.

Tehtyjä ehdotuksia olivat muun muassa sponsorit, keräykset, lahjoitukset, järjestöt, kaupunki, koulut, ministeriö, ELY, raha-automaattiyhdistys, omat tuotteet, pääsymaksut ja niin edelleen.

Toimijat ja vapaaehtoisvalvojat

Kahvilalla on pulaa toimijoista eli heistä, jotka voisivat järjestää kahvilalla erilaisia teemailtoja ja muuta ohjelmaa. Toimijoiksi ehdotettiin esimerkiksi urheiluseuroja, jotka voisivat esitellä erilaisia urheilulajeja ja koulujen opiskelijoita, jotka voisivat järjestää esimerkiksi välillä tarjoiluja tai muuta erilaista ohjelmaa.

Kahvilalla on tällä hetkellä melko hyvin vapaaehtoisvalvoja, silti heitä tarvittaisiin koko ajan lisää. Niin nuoret kuin aikuisetkin vapaaehtoisvalvojat olisivat tervetulleita mukaan nuorisokahvilan toimintaan. Tähän ongelmaan saatiinkin paljon hyviä ideoita.

Vastauksista kävi ilmi, että vapaaehtoisia voisi värvätä muun muassa vanhempainyhdistyksistä, sosiaalipuolen opiskelijoista kuten lähihoitajista, urheiluseuroista, oppilaskunnista, nuorten vanhemmista, opettajista, seurakunnan nuorista ja nuorisotyöntekijöistä.

Muut kehittämisideat

Haastattelun lopuksi haastatellut saivat kertoa vapaasti muita kehittämisideoitaan kahvilalle, jos heillä vielä sellaisia oli mielessään. Toiset eivät enää keksineet mitään, kun taas toiset antoivat moniakin oivallisia ja käytännöllisiä ideoita kahvilan kehittämiseksi.

Suurin osa ideoista koski teemailtojen sisältöjä. Vastauksista kävi hyvin ilmi, millainen ohjelma voisi saada paikalle lisää nuorisoa. Monet toivoivat teemailtoja muun muassa Varkauden ammattikorkeakoulun ulkomaalaisten opiskelijoiden pitäminä. Nämä kansainväliset illat olivat olleet monen nuoren mieleen. Muut kehittämisideat liittyivät kahvilan sisustukseen kuten kalusteisiin, valaisimiin ja seinäpintoihin. Lisäksi toivottiin kirppari-iltoja esimerkiksi tavaravaihto –periaatteella.

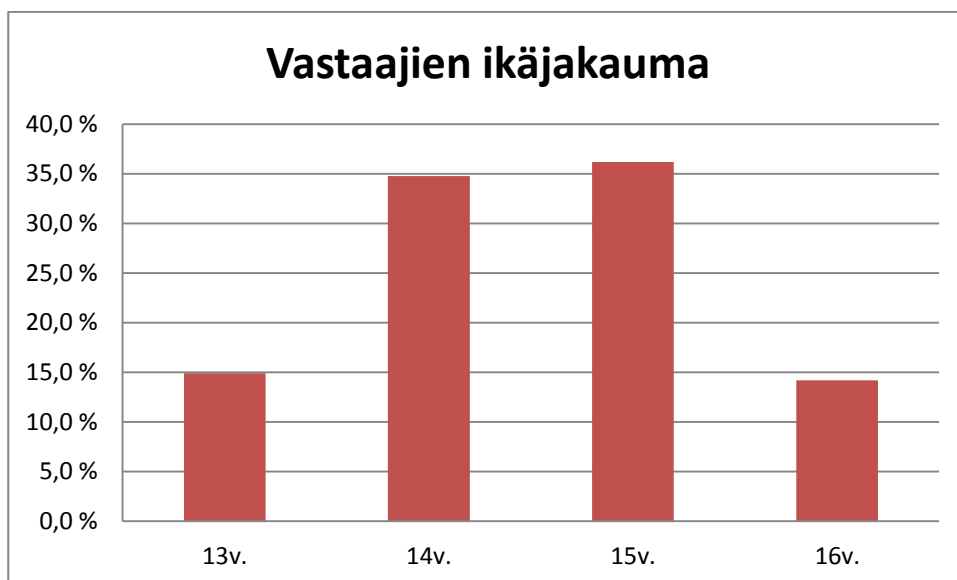
6.2 Kyselytulokset

Kysely toteutettiin Varkauden kahdella yläkoululla, Kuoppakankaalla ja Päiviönsaaressa, toukokuussa muutamia viikkoja ennen kesälomien alkamista. Lomaketta jaettiin kummassakin koulussa kolmelle eri vuosiluokalle ja vastauksia saatiin yhteensä 141 kappaletta.

Kyselylomake oli jaettu kolmeen eri osa-alueeseen. Ensimmäinen osio käsittelee vastaajien taustatietoja, toinen nuorisokahvilassa asiointia ja kolmas kahvilan kehittämistä. Kahvilan kehittämisosiossa on myös avoin kysymys, johon vastaajat saivat kertoa kahvilalle omia kehittämisideoitaan, jos sellaisia oli mielessä.

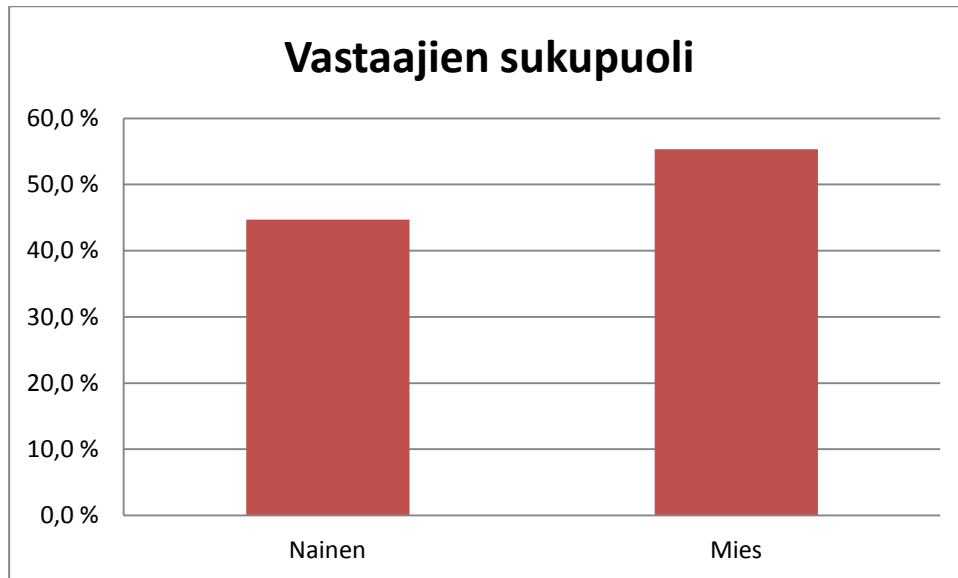
Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeen kysymykset yksi ja kaksi käsittelivät vastaajien taustatietoja. Taustatiedoissa selvitettiin vastaajien ikä ja sukupuoli. Suurin osa vastaajista oli joko 14- tai 15-vuotiaita, yhteensä heitä oli 71 % vastaajista (kuvio 6). Vastaajan ikää tiedusteltaessa valmiita vastausvaihtoehtoja ei annettu, vaan vastaajat saivat itse kirjoittaa ikänsä. Kaikki vastaajat ilmoittivat sekä ikänsä että sukupuolensa.



Kuvio 6. Vastaajien ikäjakauma (n=141).

Naisten ja miesten osuus vastaajista oli hyvin tasapuolinen. Naisia oli 45 % ja miehiä 55 % vastaajista (kuvio 7).



Kuvio 7. Vastaajien sukupuoli (n=141).

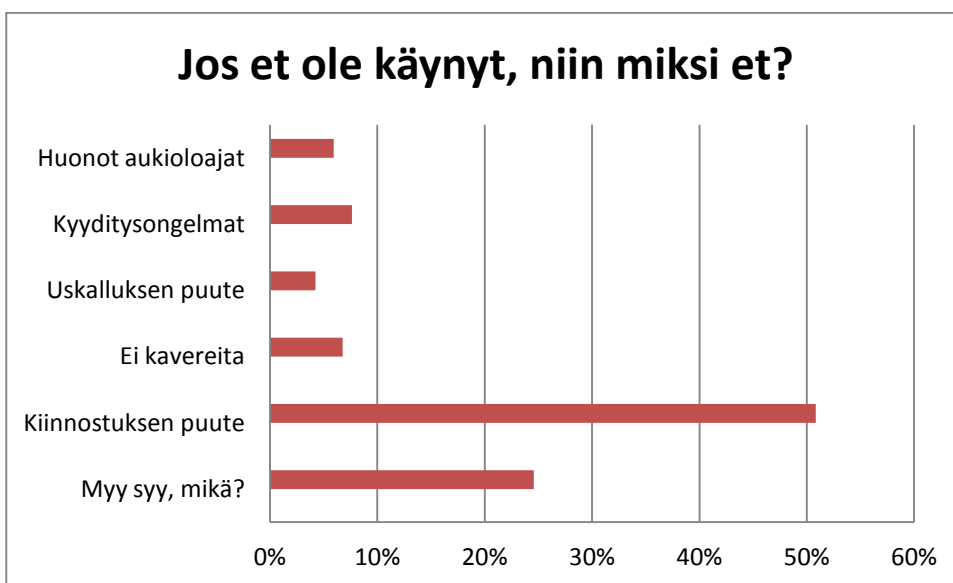
Nuorisokahvilassa asiointi

Kysymykset 3 – 5 käsittelivät vastaajien nuorisokahvilassa asiointia. Kysymyksillä selvitettiin, onko vastaaja käynyt nuorisokahvila Wanassa, jos ei ole käynyt niin miksi ei ja kuinka usein vastaaja käy nuorisokahvilassa. Kysymykseen ”Jos et ole käynyt, niin miksi et?” vastasivat vain sellaiset vastaajat, jotka vastasivat kysymykseen ”Oletko käynyt nuorisokahvilassa?” kielteisesti.

Suurin osa vastaajista (62 %) ei ole käynyt nuorisokahvila Wanassa (kuvio 8). Kysyttäessä, miksi he eivät olleet siellä käyneet, 51 % vastaajista, jotka eivät kahvilassa olleet asioineet, rastitti syykseen kiinnostuksen puutteen. 25 % vastaajista oli vastannut syykseen jonkin muun syyn, 7 % kärsi kyyditysongelmista, 7 % vastaajista rastitti syykseen sen, ettei ollut kavereita, 6 %:n mielestä aukioloajat ovat huonot ja lopuilla 4 %:lla syynä oli uskalluksen puute (kuvio 9). Tähän kysymykseen oli mahdollista rastittaa useampi kuin yksi vaihtoehto.



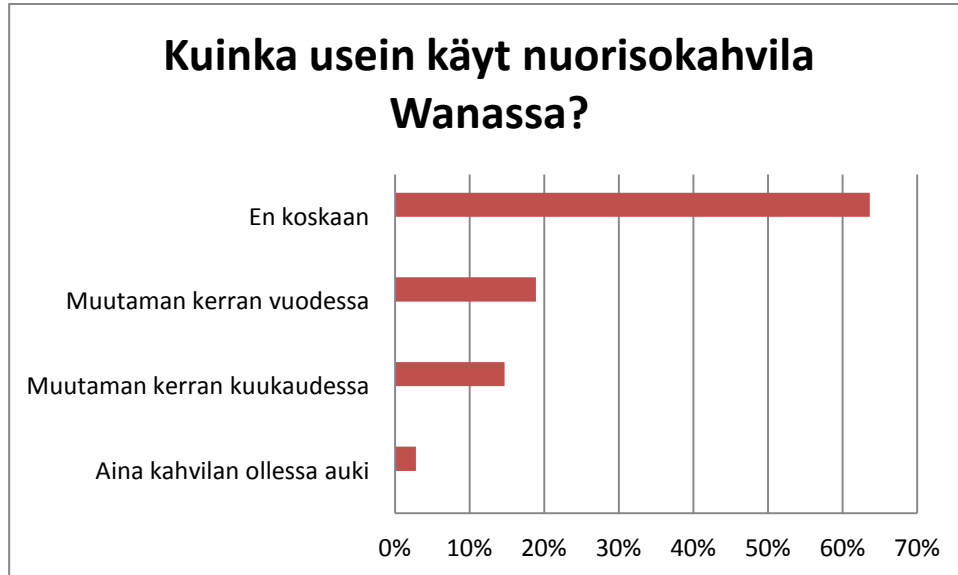
Kuvio 8. Vastaajien asiointi nuorisokahvilassa (n=141).



Kuvio 9. Vastaajien syyt siihen, miksi he eivät ole käyneet kahvilassa (n=96).

Todella moni vastaajista (25 %) oli rastittanut kohdan ”Muu syy, mikä?”. Kuitenkin, vastaukset tähän kohtaan olivat usein mitänsanomattomia. Suurin osa oli vastannut ohimennen, että ei kiinnosta tai ei tiedä. Tärkeä huomioitava seikka kuitenkin on, että todella moni oli kirjoittanut vastaukseksi sen, että ei tiedä koko kahvilan olemassaolosta tai ei tiedä, missä kahvila sijaitsee. Tässä olisi siis tiedottamisella ja mainonnalla tehtävää.

Kysymyslomakkeen viides kysymys koski vastaajien asiointitiheyttä nuorisokahvila Wanassa. Selvästi suurin osa vastaajista (63 %) ei käy kahvilalla koskaan, 19 % käy muutaman kerran vuodessa, 15 % käy muutaman kerran kuukaudessa ja vain 3 % käy aina kahvilan ollessa auki (kuvio 10).



Kuvio 10. Vastaajien asiointi nuorisokahvila Wanassa (n=140).

Kahvilan kehittäminen

Kysymyslomakkeen kuusi viimeistä kysymystä, kysymykset 6 – 11, käsittelivät kahvilan kehittämistä. Vastauksissa tiedusteltiin mielipiteitä kahvilan toiminnan kehittämiseen, kävijämäärien lisäämiseen, kahvilan toiminnasta tiedottamiseen, vapaaehtoisvalvojen määrän lisäämiseen sekä rahoitukseen. Viimeinen lomakkeen kysymys oli avoin ja siinä tiedusteltiin vastaajien muita ideoita ja toiveita nuorisokahvila Wanalle.

Tässä lomakkeen osiossa joidenkin vastaajien mielenkiinto selvästikin loppahti. Muutamat jättivät kysymyksiin vastaamatta kokonaan, toiset taas heittivät koko homman vitsiksi ja kirjoittivat lähes jokaiseen kohtaan ”En tiedä”. Toki seassa oli myös paljon tunnollisia vastaajia, jotka kirjoittivat avoimiin kohtiin hyviä ideoita.

Lomakkeen kuudes kysymys oli ”Miten kahvilan toimintaa voitaisiin mielestäsi kehittää?”. Bändi-illat saivat suurimman kannattajajoukon (36 %). Muut vastaukset saivat hyvin tasaisen kannatuksen. 19 % kehittäisi toimintaa teemailloilla, 12 % uudella toi-

mipaikalla, 19 % laajemmilla aukioloilla ja 14 % muilla keinoin (kuvio 11). Tähän kysymykseen oli mahdollista rastittaa useampi kuin yksi vaihtoehto.



Kuvio 11. Kahvilan toiminnan kehittäminen (n=135).

Vastausvaihtoehdon ”Muuten, miten?” rastittaneet kirjoittivat hyvin erilaisia ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Suurin osa vastauksista oli ”En tiedä”, mutta myös muutamia hyviä oli joukossa. Tällaisia olivat muun muassa mainonnan lisääminen, tarjottavien lisääminen, pelien, kuten flipperin, hankkiminen, tekemisen lisääminen, nuorten kiinnostusten kohteisiin perehtyminen sekä tapahtumien järjestäminen.

Kysyttäessä miten nuorisokahvilan kävijämääriä voitaisiin lisätä, selvästi eniten kannatusta saivat vaihtoehdot ”Paremmalla tiedottamisella tapahtumista” (45 %) sekä ”Ohjelmiston monipuolisuudella” (42 %). 6,4 % vastaajista ehdotti kuljetusten järjestämistä ja loput 6,4 % kertoivat omia ideoita laittamalla rastin kohtaan ”Muuten, miten?” (kuvio 12). Tähän kysymykseen oli mahdollista rastittaa useampi kuin yksi vaihtoehto.



Kuvio 12. Nuorisokahvilan kävijämäärien lisääminen (n=139).

Vastausvaihtoehdon ”Muuten, miten?” rastiinaneet toivat esiin muutamia varteenotettavia ideoita kävijämäärien lisäämiseen. Näitä olivat muun muassa Facebook ja halvat hinnat, sekä mainostamisen lisääminen. Muita vastauksia olivat muun muassa ”En tiedä” sekä ”Ei mitenkään”.

Kyselylomakkeen kahdeksantena kysymyksenä kysyttiin missä nuoret haluaisivat nuorisokahvila Wanan toiminnasta tiedotettavan. Suurin osa eli 38,9 % toivoi kahvilan toiminnasta tiedotettavan Facebookissa ja toiseksi eniten eli 30,8 % koulun ilmoitustaululla. Lisäksi 19 % nuorista haluaisi toiminnasta tiedotettavan tienvarsimainoksissa ja 4,5 % Wanan omilla nettisivuilla. 6,8 % valitsi vastausvaihtoehdon ”Muualla, missä?”.



Kuvio 13. Nuorisokahvilan toiminnasta tiedottaminen (n=139).

”Muualla, missä?” vaihtoehdon valinneilta tuli muutamia hyviä ajatuksia nuorisokahvilan toiminnan tiedottamisesta. Näitä olivat muun muassa bussipysäkeillä, lehdissä ja kaupan seinillä tiedottaminen. Loppuilla tämän vastausvaihtoehdon valinneista ei ollut minkäänlaista ehdotusta, vaan vastaukseksi oli laitettu ”En tiedä” tai ”Ei missään”.

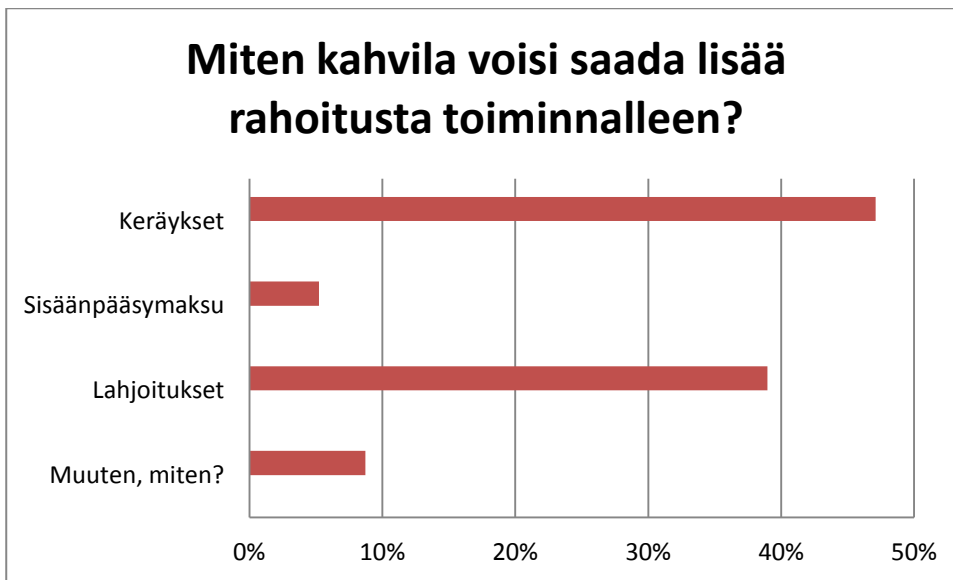
Yhdeksäntenä kysymyksenä kysyttiin ”Mistä nuorisokahvila Wana saisi lisää vapaaehtoisvalvojia?” Enemmistön eli 39,5 %:n mielestä vapaaehtoisvalvojia saataisiin lisää oppilaitoksista ja 26,5 %:n mielestä Facebookista. 15,1 % nuorista oli sitä mieltä, että vapaaehtoisvalvojia kahvilalle saataisiin lisää oppilaskunnista ja 10,3 %:n mielestä vanhempainilloista. 8,6 % nuorista valitsi vastausvaihtoehdon ”Muualla, missä?”



Kuvio 14. Vapaaehtoisvalvojen määrän lisääminen (n=133).

Vastausvaihtoehdon ”Muualta, mistä?” valinneet nuoret ehdottivat muutamia hyviä vaihtoehtoja vapaaehtoisvalvojen lisäämiseen. Näitä oli muun muassa nuorisotyöntekijä harjoittelijoista, torilta, palkkaamalla, tiedottamalla lehdissä ja radiossa sekä kyselemässä torpalla kävijöiltä olisiko heissä halukkaita. Useat tämän vastausvaihtoehdon valinneista vastasivat tähän kohtaan ”En tiedä”.

Kymmenentenä kysymyksenä nuorilta kysyttiin ”Miten kahvila voisi saada lisää rahoitusta toiminnalleen?” Lähes puolet eli 47,1 % oli sitä mieltä, että rahoitusta saataisiin keräyksillä. 39 %:n mielestä rahoitusta voitaisiin saada lisää lahjoituksilla. 5,2 % oli sitä mieltä, että rahoitusta saataisiin sisäänpääsymaksuilla. Nuorista 8,7 % valitsivat vastausvaihtoehdon ”Muuten, miten?”



Kuvio 15. Nuorisokahvilan rahoitus (n=138).

”Muuten, miten?” vastausvaihtoehdon valinneet ehdottivat erilaisia vaihtoehtoja rahoituksen lisäämiseen. Näitä vaihtoehtoja oli muun muassa hommaamalla maksavia asiakkaita, järjestämällä itse jotain toimintaa ja järjestämällä jotain maksullisia tapahtumia. Muita hieman negatiivisempia vastauksia oli pummiminen ja kerjääminen. Useat vastasivat myös tähänkin kohtaan ”En tiedä”.

Viimeiseen kysymykseen nuoret saivat kirjoittaa muita ideoita ja toiveita nuorisokahvila Wanalle. Suurin osa vastaajista jätti tämän kohdan tyhjäksi tai vastasivat ”Ei mitään”. Osa kuitenkin ehdotti tähän kohtaan vielä omia ideoitaan. Muutamat toivoivat lisää tekemistä esimerkiksi teemailtojen ja bändi-iltojen kautta. Nuoret toivoivat myös pidempiä aukioloaikoja sekä sitä, että avaamattomat juomat voisi viedä sisälle. Lisäksi päänsärkylääkkeiden puutteesta mainittiin. Muutamassa kyselylomakkeessa myös toivottiin rap-iltoja sekä yleisesti kahvilan viihtyvyyden parantamista. Nuoriso haluaisi myös lisää musiikkia ja pelejä sekä muun muassa Singstaria ja erilaisia bändejä. Lisäksi joku nuorista toivoi myös, että kahvila olisi jollain tapaa monipuolisempi.

Muutama nuorista oli myös hieman negatiivisella mielellä ja toivoi koko kahvilan sulkemista. Osa ei myöskään osannut ehdottaa tähän kohtaan mitään ideoita, koska eivät olleet käyneet kahvilassa ollenkaan. Nuoret toivoivat myös halvempia hintoja ja parempia, uudempia tiloja sekä sitä, että kahvilaan voisi vain tulla syömään ja juomaan hetkeksi kavereiden kanssa. Joidenkin mielestä kahvila tarvitsee lisää mainostusta sekä television.

Vastaajien taustatiedoilla eli iällä tai sukupuolella ei ollut merkitystä vastausten vaihtuvuuden kanssa. Ristiintaulukointia testattiin ja tulosten perusteella esimerkiksi eri sukupuolten välillä ei ollut merkittävää eroa siihen, ovatko nuoret käyneet kahvilassa vai eivät.

7 KEHITTÄMISSUUNNITELMA NUORISOKAHVILA WANALLE

Teemahaastatteluiden, kyselytulosten ja omien kokemusten pohjalta laadittiin nuorisokahvila Wanalle kehittämissuunnitelma, joka koskee kahvilan tiloja, toimintaa, rahoitusta, tiedotusta, kävijämääriä, tukijoita sekä toimijoita.

Kehittämissuunnitelmassa on otettu huomioon myös sellaisia ideoita, joihin rahoitus ei välttämättä riitä, mutta jotka ovat ehdottomasti mainitsemisen arvoisia. Tulevaisuudessa ideat voivatkin olla mahdollisia toteuttaa, jolloin on hyvä, että ne on esitetty jo etukäteen.

7.1 Tilat

Nuorisokahvila Wana sijaitsee Tori-Torpan tiloissa. Tori-Torppa on vanha ja suuri rakennus, joka on päässyt jo hieman ränsistymään nähtyään parhaat päivänsä. Ulkoasu ei siis ole mikään kaikista houkuttelevin. Valitettavasti tälle seikalle ei ole tehtävissä mitään, koska tilat eivät ole pelkästään Wanan käytössä, vaan myös muut käyttävät samoja tiloja. Toki jos innostusta olisi, ulkoasua voisi kohentaa esimerkiksi talkoovoimin.

Tilat ovat keskeisellä ja hyvällä paikalla, joten kahvilaa ei kannata siirtää pidettäväksi muualle. Jos taas kahvilalla olisi kokonaan omat tilat, voisi kahvilaa pitää auki ehkäpä useampana iltana viikossa ja ulkoasusta voisi tehdä kahvilamaisemman. Tällä hetkellä kahvilan ulkoasua ei voida omin päin mennä muuttamaan. Ulkopuolella voisi esimerkiksi olla kahvilan nimi ja logo. Hyvä idea olisi nytkin suunnitella kahvilalle jokin oma logo ja laittaa se kahvilan nimen kanssa Tori-Torpan ovelle aina kun kahvila on auki. Tämän voisi toteuttaa esimerkiksi jollakin isommalla julisteella, joka on helppo kiinnittää vaikkapa oveen. Tätä samaa logoa voisia käyttää mainoksissa, lehtijutuisa, Internet sivuilla ja niin edelleen. Käyttötarkoitukset ovat rajattomat.

Tilat ovat sisäpuolelta todella isot ja kolkot. Kävijämääriin nähden nuorisokahvila ei välttämättä tarvitsisi niin isoja tiloja. Sen vuoksi aina jos ei ole esimerkiksi jotakin bändiä esiintymässä, kannattaisi salin puoli rajata pois, jolloin tiloista tulisi edes vähän enemmän intiimimmät ja kotoisammat. Ja koska kävijöitä on tilojen suuruuteen nähden vähän, saataisiin tilojen rajauksella näyttämään paikka täydemmältä kuin se todellisuudessa onkaan.

Tilojen sisustus on todella niukkaa, vanhanaikaista ja yksitoikkoista. Tiloihin kannattaisi hankkia, jos ei uudet niin vähän käytetyt tuolit ja pöydät. Tilat kaipaisivat myös sohvia. Tällaisia vähän käytettyjä kalusteita voisi löytyä kirpputoreilta, lehtien ”lahjoitetaan” palstoilta tai jos esimerkiksi jokin toimisto tai muu vastaava uusii kalusteitaan, voisi kysyä saisiko entiset kalusteet edullisesti. Nuoriso tulee kuitenkin kahvilaan viettämään vapaa-aikaansa, jolloin olisi rennompaa istua mukavilla tuoleilla ja sohvilla kuin puupenkeillä. Kalusteita uudistamalla ja oikealla tavalla sijoittamalla tilasta voitaisiin luoda kahvilamaisempi. Lisäksi sisustukseen voitaisiin saada paljon tavaraa myös nuorten ja vapaaehtoistyöntekijöiden kotoa. Varmasti jokaisen kotoa löytyisi jotain vanhaa tavaraa, mitä kotona ei enää tarvita, mutta mikä voisi olla kahvilalle erinomainen sisustustavara. Esimerkiksi valaisimia voitaisiin saada helposti kahvilalle tällä tavalla.

Tilojen seinät ovat kolkon ja kylmän näköiset. Voisiko nuorisosta löytyä hyviä piirtäjiä ja maalaajia, jotka voisivat maalata seinille ajattomat ja kaikille tilan käyttäjille sopivat kuvat tai kuviot? Vaaleammilla sävyillä tilasta tulisi viihtyisämpi ja kutsuvampi sekä tietenkin valoisampi. Myös tilojen valaistusta kannattaisi miettiä. Tilaan saisi varmasti edullisesti hyviäkin lamppeja. Esimerkiksi pelattaessa korttia tai muita vastaavia pelejä, olisi mukavaa jos valaistusta voisi tarpeen tullen lisätä. Nyt tilat ovat turhan hämärät.

Tuomalla tiloihin esimerkiksi biljardipöydän tai pingispöydän, saataisiin nuorille mieleistä tekemistä ja kun pöytää ei tarvittaisi, voisi sen peittää isolla lakanalla, jolloin sen päällä voi pitää tavaraa. Tällä tavalla biljardipöytä tai pingispöytä ei olisi tiellä, vaikka sille ei olisikaan käyttöä. Jos biljardipöytä vaikuttaisi liian kalliille investoinnille, voisi pingispöydän saada luultavasti hieman halvemmalla. Myös tv:n katselumahdollisuus olisi hyvä olla, mutta silloin tietenkin täytyisi maksaa tv-lupamaksu. Tai voisivatko nuoret katsoa yhdessä itse vuokraamiaan dvd-elokuvia?

Nuoret toivoivat myös kovasti erilaisia patjoja sekä niin sanottuja säkkituoleja lattioille, joissa voisi rattoisasti maata. Näitäkin voisi varmasti saada edullisesti huonekaluliikkeistä, joihin tuodaan vanhoja patjoja. Patjat voisi verhoilla uudella kankaalla, jolloin ne olisivat lähes uuden veroiset. Patjat ja säkkituolit olisi myös helppo laittaa sivuun illalla kahvilan mennessä kiinni.

Yhteenveto tilojen kehittämideoista:

- Tori – Torpan ulkoasun parannus talkoovoimin
- Kokonaan uudet tilat, jolloin kahvila voisi olla auki useammin ja ulkoasu voisi olla kahvilamaisempi
- Tori – Torpan ulko-ovelle esimerkiksi juliste, jossa kahvilan nimi ja logo (logo täytyisi ideoida ja toteuttaa)
- Salin puoli rajattava pois käytöstä, jotta tilat eivät olisi niin suuret ja kolkot kävijämääriin nähden
- Tiloihin uudet tai käytetyt tuolit, pöydät ja sohvapöydät, sekä muuta sisustustavaraa (kalusteita voisi löytää kirpputoreilta, lehtien ”lahjoitetaan” palstoilta, yritysten vanhoista kalusteista, nuorilta, vapaaehtoistyöntekijöiltä)
- Sisäseinien maalaus nuorisoyhdistyksen avulla, jolloin seinille voitaisiin maalata jotkin ajattomat kuvat tai kuviot
- Valaistuksen lisääminen
- Biljardipöytä tai pingispöytä, mahdollisesti TV
- Patjoja sekä säkkituoleja lattioille (patjoja voisi saada huonekaluliikkeistä, jolloin käytetyt patjat voisi edullisesti verhoilla uudestaan).

7.2 Toiminta ja tiedotus

Wana-kahvilalla on toimintaa vain perjantai-iltaisina. Silloinkin toiminta on rajoittunut muutamaan tuntiin. Aukioloaikoja laajennettaessa voisivat kävijämäärätkin nousta ja näin ollen kahvila saisi lisää kannatusta. Tietenkin ongelmaksi tässä kohtaa nousee muun muassa rahoituksen ja vapaaehtoisvalvojen järjestäminen. Tilat maksavat joka illalla erikseen ja jokaiselle illalle on myös oltava tietty määrä vapaaehtoisvalvoja valvomaan toimintaa.

Wana-kahvila voisi tehdä muutamina kertoina vuodessa yhteistyötä muiden lähellä olevien nuorisokahviloiden kanssa. Esimerkiksi Pieksämäellä on melko uusi keskustassa sijaitseva nuorisokahvila. Toiselta nuorisokahvilalta voisi saada paljonkin apua toiminnan kehittämiseen sekä saada vinkkejä muun muassa rahoituksen suhteen. Olisiko mahdollista esimerkiksi järjestää silloin tällöin yhteiskyydityksiä, jolloin mentäisiin vuoroin käymään Varkauden vuoroin Pieksämäen kahvilassa? Näin saataisiin myös lähikaupunkien nuoret tutustumaan toisiinsa ja toimintaa voitaisiin laajentaa. Lisäksi lähialueiden nuorisokahvilat voisivat järjestää yhdessä esimerkiksi jonkin bänditapahtuman, jolloin rahoitus ei olisi niin suuri ongelma, kun nuorisokahvilat jakaisivat kustannukset keskenään.

Kahvilalla voitaisiin järjestää myös kirpputori-iltoja. Jokainen nuori voisi kerätä esimerkiksi kotoaan tai vaikkapa mummoloistaan turhaksi jäänyttä tavaraa, joka tuotaisiin kahvilalle myyntiin. Kirpputori-illoista voitaisiin mainostaa hieman tavallista laajemmin ja tapahtuma voisi olla näinä iltoina avoinna kaiken ikäisille nuorille esimerkiksi kahden tunnin ajan, edellyttäen tietysti, että kävijät puhaltavat nollat. Nämä tuotot käytettäisiin yhteiseen hyvään. Esimerkiksi hommattaisiin kahvilaan patjoja ja valaistusta tai säästettäisiin esimerkiksi televisiota tai jotain muuta suurempaa tavaraa varten.

Teemailtojen sisältöön kannattaisi panostaa entistä enemmän. Teemailtojen avulla kävijämäärät saataisiin varmasti nousuun, kun nuorille olisi kahvilassa muutakin tekemistä kuin vain istuskelua ja jouten oloa. Kaikki musiikkiin ja bändeihin liittyvä on suuressa suosiossa nuorten keskuudessa. Bändit ovat kalliita investointeja, koska heidän täytyy tuoda itsensä lisäksi paikalle kaikki tavaransa, laittaa ne paikoilleen ja keikan jälkeen vielä purkaakin ne. Myös bändiläiset itse haluavat yleensä hyötyä jostain keikastaan rahallisesti. Bändi-iltojen sijaan voisikin järjestää dj-iltoja. Dj:t voisivat olla esimerkiksi ammattikorkeakoulun vaihto-opiskelijoita, jotka soittaisivat oman maansa musiikkia tai sitten nuoret voisivat itse soittaa musiikkia. Myös karaokeillat voisivat olla hyvä idea. Tällöin nuoret eivät vain passiivisina kuuntelisi, vaan osallistuisivat itsekin musiikin tekoon. Nuorten keskuudessa on varmasti muitakin hyviä esiintyjä, joilta voisi kysyä, haluaisivatko he esittää joinakin iltoina jotakin ohjelmaa. Esimerkiksi näytelmien esittäminen olisi viihdyttävää katseltavaa.

Teemailtoina voisi järjestää myös erilaista ohjelmaa yhteistyössä ammattikoulun sekä ammattikorkeakoulun kanssa. Esimerkkeinä voisivat olla esimerkiksi kokkikoulu, muotinäytökset, kampaamo- ja kosmetologipalvelut ja niin edelleen. Kampaamopuolen opiskelijat voisivat esimerkiksi tehdä ilmaiseksi tai pientä maksua vastaan nuorille kampauksia tai leikata hiuksia ja kokkipuolen opiskelijat voisivat kokkikoulun lisäksi tai sijaan järjestää välillä kahvion tarjottavat. Samalla opiskelijat saisivat hyvää kokemusta heidän uraansa ajatellen. Opiskelijat voisivat myös saada näistä järjestämisistään teemailloista opintopisteitä. Tämän asian tiimoilta kannattaisi ottaa yhteyttä kouluihin, jolloin molemmat osapuolet voisivat hyötyä merkittävänkin paljon kyseisestä yhteistyömuodosta.

Nuoret pääsisivät itse mukaan teemailtojen järjestämiseen, jos silloin tällöin järjestettäisiin erilaisia näyttelyitä. Näyttelyihin nuoret voisivat tuoda esimerkiksi omia piirroksiaan tai valokuviaan. Jokaisella näyttelyllä voisi olla jokin ajankohtainen nuoria kos-

keva teema, jonka avulla heidät saataisiin osallistumaan. Tällä tavalla nuoret osallistuisivat kiinteämmin toimintaan ja he varmasti myös panostaisivat näyttelyiden järjestämiseen ja onnistumiseen.

Koska Torpalla on myös iso sali käytettävissä, voisi siellä välillä pelata vaikkapa sählyä, tai muuta paljon tilaa vievää peliä. Myös tanssiaisheet tai naamiaiset voisivat olla sen verran erikoinen asia, että ne vetäisivät paljon kävijöitä.

Nuorisokahvila voisi kerran vuodessa siirtyä sisältä ulos esimerkiksi puistoon. Pihalla nuorille voisi järjestää vuodenajasta riippuen erilaista mieleistä ohjelmaa. Ongelmaksi tällaisessa ulkoilmatapahtumassa nousee vain se, kuinka varmistetaan osallistujien päihteettömyys, koska ulkona tiloja on vaikea sulkea ulkopuolisilta.

Wana-kahvilan tiedotus on tähän mennessä suurilta osin toiminut niin sanotun puskaradion kautta. Tiedotuksia on toki ollut muun muassa Warkauden Lehdissä ja kouluilla on käyty ilmoittelemassa toiminnasta. Kouluilla kierrellessä huomattiin kuitenkin, että yllättävän moni nuori ei ollut koskaan kuullut Wana-kahvilasta, joten kouluille voisi järjestää lisää ilmoituksia. Lisäksi esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijät voisivat käydä keväisin ja syksyisin kertomassa Wana-kahvilan toiminnasta. Jos kouluilla on käytössä aamunavauskuulutuksia, voisi tätäkin hyödyntää tiedotuksessa esimerkiksi silloin kun kahvilalla on jokin teemalta tulossa.

Nykyaikana suurin osa nuorisosta käyttää jotakin sosiaalisen median kanavaa. Yleisimpänä lienee voidaan pitää Facebookia. Wana-kahvila voisikin käyttää tätä hyvänä tiedotusverkkona. Kahvilan kävijöistä tai vapaaehtoisvalvojista voitaisiin valita muutama henkilöä, jotka pyrkisivät päivittämään sivuja mahdollisimman usein, jotta ne saataisiin pysymään mielenkiintoisina. Lisäksi kahvila voisi perustaa itselleen näyttävät Internet-sivut, joissa voitaisiin ilmoittaa tulevista tapahtumista. Internet-sivujen ylläpitäminen ei olisi organisaatiolle välttämättä kovin kallista ja joku nuorista voisi olla hyvinkin innostunut luomaan kahvilalle sivut Internetiin.

Nuorten vanhemmille voisi jakaa aina syksyisin toiminnan alkaessa pienen esitteen, joka kertoisi, mikä nuorisokahvila Wana on, mitä se tekee ja mihin se toiminnallaan pyrkii. Esitteet voitaisiin jakaa koulujen kautta. Tällä tavalla vanhemmatkin saataisiin tietoiseksi tällaisen kahvilan olemassaolosta ja tämä taas puolestaan lisäisi kävijämääriä, kun vanhemmat ehdottaisivat lapsilleen kahvilassa käyntiä. Jos tällainen esite tulee liian kalliiksi, niin toisena vaihtoehtona voisi olla tiedotustilaisuuden järjestäminen kahvilan tiloissa. Vapaaehtoisvalvojat tai nuorisotyöntekijät kertoisivat van-

hemmille kahvilan toiminnasta, näyttäisivät paikkoja ja tutustuttaisivat vanhempia kahvilan työntekijöihin. Tällainen tilaisuus ei tulisi kalliiksi, mutta toki tätäkin pitäisi mainostaa koteihin esimerkiksi koulujen kautta tai erilaisilla ilmoituksilla esimerkiksi Warkauden Lehdessä, jotta vanhempia tulisi paikalle. Tällaisen tilaisuuden avulla voitaisiin paitsi lisätä kävijämääriä, myös saada ehkä lisää vapaaehtoisvalvoja vanhempien keskuudesta.

Yhteenveto toiminnan ja tiedotuksen kehittämideoista:

- Aukioloaikojen laajennus
- Yhteistyö muiden lähellä olevien nuorisokahviloiden kanssa (Esimerkiksi Pieksämäki)
- Kirpputori-illat, joiden tuotto käytettäisiin esimerkiksi uusiin kalusteisiin
- Teemailtojen sisältöön panostaminen (Bändit, Dj:t, karaoke, nuorten esittämä ohjelma)
- Yhteistyö ammattikoulun sekä ammattikorkeakoulun kanssa (kokkikoulu, muotinäytökset, kampaamo – ja kosmetologipalvelut jne.)
- Näyttelyiden järjestäminen, joihin nuoret voisivat tuoda esimerkiksi omia piirroksiaan tai valokuviaan
- Isossa salissa erilaisen toiminnan järjestäminen (pelit, kuten sähly, tanssiaiset, naamiaiset)
- Kerran vuodessa kahvilan siirtyminen ulos puistoon
- Kouluille lisää ilmoituksia
- Vapaaehtoistyöntekijät kouluille syksyisin ja keväisin kertomaan toiminnasta
- Koulujen aamunavausten käyttö
- Omat kotisivut sekä sivut Facebookiin
- Nuorten vanhemmille syksyisin toiminnan alkaessa esitelehtinen koulujen kautta
- Tiedotustilaisuudet vanhemmille kahvilan tiloissa.

7.3 Kävijämäärät

Monet nuoret olivat kävijämääriin suhteellisen tyytyväisiä, mutta aikuiset toivoivat kävijöitä lisää. Kävijämäärien nousuun vaikuttaa tietenkin suurelta osin kahvilan mainostaminen ja etenkin kahvilassa järjestettävistä erikoisilloista tiedottaminen laajemmin. Kävijöitä voisi tulla myös lisää, jos kahvilaa pystyttäisiin pitämään esimerkiksi kahtena päivänä viikossa auki. Toisaalta tämä voi olla myös riskialtista ja rahoituksen

suhteen jopa mahdotonta. Tavoitteena kävijämäärille voidaan pitää 100 asiakaskäyntiä illassa.

Kävijöitä voitaisiin lisätä aiemmin mainituilla tiedotustilaisuuksilla kahvilan tiloissa tai kouluissa. Myös kahvilan maineella on suuri merkitys kävijämääriin. Jos nuoret pitävät paikkaa hyvänä, niin silloin sitä usein suositellaan eteenpäin. Jos taas nuoret ajattelevat, että kahvilassa käyminen on jotenkin noloa, niin silloin sitä ei mainosteta eteenpäin, kun ei kehdata myöntää omaakaan osallistumista toimintaan.

Kävijämääriä voisi lisätä myös siten, että kahvila olisi suunnattu myös hieman nuoremille. Voitaisiin ottaa esimerkiksi kuudesluokkalaiset mukaan. Tässä ongelmaksi nousee vain se, että kuudesluokkalaiset ovat kuitenkin vielä alakoululaisia, jolloin he eivät vielä ole tottuneet kaikkeen siihen, mitä yläaste tuo tullessaan. Yläkoululaisten kielenkäyttö ja vapaa-ajanviettotavat ovat niin erilaisia, että kuudesluokkalaisten vanhemmat eivät ehkä halua lapsiensa vielä oppivan tällaista. Ongelmaksi nousisi myös se, että ohjelman pitäisi olla todella monipuolista, jotta se viihdyttäisi sekä kaksitoistavuotiaita että kuusitoistavuotiaita.

Kaikkein parhaiten kävijämääriä saadaan lisättyä jo aiemmin kehittämissuunnitelmassa mainituilla asioilla, kuten mainostamisella Internetissä, bussipysäkeillä, kauppojen ilmoitustauluilla, kouluissa ja lehdissä. Ja kun mainostetaan oikeita asioita, kuten erilaisia teemailtoja, bänditapahtumia ja niin edelleen, nuoret kiinnostuvat kahvilasta ja tulevat käymään ja katselemaan millaista kahvilassa on.

7.4 Rahoitus

Vapaaehtoistoiminnassa ongelmana on hyvinkin usein rahoitus. Ideoita on usein vaikka millä mitalla toiminnan kehittämiseen, mutta rahoituksen puuttuessa monet ideat jäävät toteuttamatta.

Rahoitusta voitaisiin yrittää järjestää esimerkiksi silloin tällöin pidettävillä pienillä myyjäisillä. Myyjäisistä voitaisiin tiedottaa Warkauden Lehdessä, jolloin se tulisi kaupunkilaisten tietoon. Myyjäisiin voisivat nuoret esimerkiksi tehdä itse keksejä ja muuta pientä syötävää. Tietenkin aineskustannukset tulisi laskea niin, ettei niihin menisi paljoa rahaa. Nuorista voisi löytyä myös esimerkiksi taitavia neulojia tai maalaajia, joten he voisivat myydä omia tekeleitä myyjäisissä. Nuorille jäisi myynnistä tietenkin suurin osa, mutta jonkinlainen prosenttiosuus, esimerkiksi kaksikymmentä tai

kolmekymmentä prosenttia voisi jäädä kahvilalle. Myyjäisten tuotot voitaisiin käyttää muun muassa tilan vuokraan.

Sisäänpääsy on ollut nuorille aina ilmainen, kunhan he vain puhaltavat nollat. Tämä on ymmärrettävää, sillä ketään ei haluttaisi käännättää rahan takia pois kahvilalta. Rahoituksen suhteen sisäänpääsymaksulla voitaisiin saada kuitenkin kerättyä pitkän ajan kuluessa ihan mukava summa. Jos sisäänpääsymaksua ei haluta käyttää tavallisina kahvila-iltoina, voitaisiin maksua kuitenkin käyttää esimerkiksi silloin kun kahvilalla on jotain hieman erilaista toimintaa, vaikkapa bändi-iltoja. Pääsymaksun ei tarvitse olla useita euroja, vaan vaikka euro tai kaksi voisi riittää.

Lipaskeräys on usein yksinkertainen tapa kerätä rahoitusta, vaikkakin sen tuottamat tuotot jäävät usein melko pieniksi. Tässä tapauksessa pienetkin summat ovat aina avuksi. Tällaisia lipaskeräyksiä voisi järjestää erilaisten tapahtumien yhteydessä, esimerkiksi kesäisin iltatoreilla. Kahvilalla voisi olla myös torilla oma teltta, jossa jaettaisiin pieniä tietoiskulehtisiä kahvilan toiminnasta. Teltalla olisi myös lipas, johon kolikoita voisi halutessaan tiputtaa. Näinkin helpolla ja yksinkertaisella tavalla kahvila saisi mainontaa ja julkisuutta ja ihmiset tulisivat tietoisemmiksi kahvilan toiminnasta ja tarkoituksesta.

Erilaisten sponsoreiden, yhteistyökumppaneiden ja lahjoitusten kautta on mahdollista saada rahoitusta. Myös Varkauden koulut tai alueen yritykset voisivat osaltaan tukea toimintaa. Rahoitusta on mahdollista hakea myös esimerkiksi rahanautomaattiyhdistykseltä sekä ministeriöstä. Isoja varkauteleisiä yrityksiä voisi yrittää saada mukaan toimintaan pienillä summilla tai vaikkapa kalustolahjoituksilla.

Jos kahvilalla olisi oma logo, voisi kahvilassa myydä esimerkiksi logolla varustettuja t-paitoja ynnä muuta oheistavaraa. Nuoret vain pitäisi saada innostumaan toiminnasta niin, että he haluaisivat kyseistä logoa pitää yllään ja samalla mainostaa kahvilaa muillekin.

7.5 Tukijat ja toimijat

Uudet vapaaehtoisvalvojat, iltojen järjestäjät ja rahoittajat ovat varmasti aina tervetulleita mukaan kahvilan toimintaan. Näitä tukijoita ja toimijoita voi etsiä ja värvätä niin monesta eri paikasta, että vain mielikuvitusta voidaan pitää rajana. Kaikkea voi ja kannattaa kokeilla, koska ikinä ei tiedä, kuka innostuu ja saa samalla muutkin innostumaan mukaan toimintaan.

Nuoria vapaaehtoisvalvoja kannattaa lähteä etsimään lukiosta, ammattikoulusta ja ammattikorkeakoulusta sekä oppilaskunnista. Näistä kaikista kouluista löytyy täysi-ikäisiä opiskelijoita, jotka vain täytyy saada innostumaan vapaaehtoisvalvonnasta. Myös koulut voisivat innostaa opiskelijoitaan toimintaan esimerkiksi sisällyttämällä vapaaehtoisvalvontaa jonkin kurssin aiheisiin tai antamalla vapaaehtoisvalvonnasta tai toiminnan järjestämisestä opintopisteitä. Kouluilla kannattaisi käydä kertomassa kahvilasta ja sen toiminnasta ja joku vapaaehtoisvalvoja voisi kertoa mitä työ on hänelle antanut ja mitä se hänelle merkitsee. Kouluille voisi myös jättää lomakkeita, joilla vapaaehtoisvalvojaksi voisi ilmoittautua tai jos kahvilalla olisi omat Internet sivut, voisi sitäkin kautta ilmoittautua valvojaksi.

Aikuisia vapaaehtoisvalvoja voisi saada nuorten vanhemmista, esimerkiksi vanhempainiltojen, vanhempainyhdistysten, mainoslehtisten tai tiedotustilaisuuksien kautta. Myös koulujen opettajat voisivat lähteä mukaan toimintaan ja vuorotella esimerkiksi niin, että jokainen opettaja kävisi valvomassa esimerkiksi yhden illan kuukaudessa tai kahdessa. Muutenkin nuorten kanssa toimivista ihmisistä olisi mahdollista saada vapaaehtoisvalvoja, koska he todennäköisesti haluavat tehdä nuorten hyväksi jotakin myös vapaa-ajallaan. Tällaisia ihmisiä voisivat olla esimerkiksi nuorisotyöntekijät, urheiluseurojen valmentajat ja niin edelleen. Myös eri yritysten työntekijöitä voisi valistaa asiasta, jolloin joukosta voisi sattumalta löytyäkin muutama kiinnostunut henkilö.

Myös perinteinen puskaradio on tehokas tapa. Kahvila voisi antaa haasteen tämähetkisille vapaaehtoisvalvojilleen jolloin valvojen täytyisi kertoa asiasta eteenpäin esimerkiksi omille tutuilleen, sukulaisilleen ja ystävilleen. Jokaisen tehtävänä olisi saada yksi vapaaehtoisvalvoja mukaan toimintaan ensi kevääseen mennessä. Jo tällä tavalla saataisiin vapaaehtoisvalvojen määrä tuplattia. Myös lehtiin ja esimerkiksi kauppojen ilmoitustauluille voisi laittaa yksinkertaisen ilmoituksen, jossa haetaan vapaaehtoisvalvoja mukaan toimintaan.

Erilaisten teemailtojen järjestäjiä voisi ensisijaisesti löytyä ammattikoulusta sekä ammattikorkeakoulusta. Ammattikoulusta mukaan voisi saada ainakin kokkipuolen ja kampaamopuolen opiskelijat sekä lähihoitajat. Kokkipuolen opiskelijat voisivat järjestää kokkikoulua tai valmistaa joidenkin iltojen tarjoilut, kampaamopuolen opiskelijat taas voisivat tarjota kampaamopalveluja ja lähihoitajat voisivat sisällyttää esimerkiksi vapaaehtoisvalvontaa ynnä muuta toimintaa opiskeluihinsa. Ammattikorkeakoulusta taas voisi saada mukaan kansainvälisiä opiskelijoita, jotka voisivat esitellä oman

maansa kulttuuria esimerkiksi tanssin, laulun, ruuanlaiton tai muun toiminnan merkeissä.

Urheiluseurat voisivat järjestää joitakin iltoja niin, että he tulisivat esittelemään omia lajejaan nuorille. Nuoria voisivat kiinnostaa jotkin harvinaisemmat taistelulajit ja muutenkin sellainen urheilu jota ei joka päivä harrasteta koulujen liikuntatunneilla. Esittelyjen jälkeen nuoret voisivat itse kokeilla lajeja urheiluseurojen edustajien opastuksella ja innostuttuaan vaikkapa ilmoittautua mukaan kyseisen lajin tunneille.

Rahoituksen tukijoita mietittiin jo aiemmin kehittämissuunnitelman kohdassa *rahoitus*.

Yhteenveto tukijoiden ja toimijoiden lisäämisestä:

- Vapaaehtoisvalvoja lukiosta, ammattikoulusta, ammattikorkeakoulusta sekä oppilaskunnista
- Toiminnasta kertominen kouluilla
- Lomakkeiden jättäminen kouluille, joilla voisi ilmoittautua valvojaksi
- Aikuisia vapaaehtoisvalvoja nuorten vanhemmista, vanhempainyhdistyksistä, opettajista, nuorisotyöntekijöistä, urheiluseurojen valmentajista, yrityksistä jne.
- Valvoja esitteiden ja tiedotustilaisuuksien kautta
- Puskaradio
- Teemailtojen järjestäjiä eri kouluista sekä urheiluseuroista.

7.6 Toimien aikataulut ja organisointi

Suurin osa kehittämissuunnitelman ideoista voidaan toteuttaa kahvilan vapaaehtoistyöntekijöiden voimin tai nuorten avulla. Toiset ideat on mahdollista toteuttaa nopeammin kuin toiset ja jotkin toimet ovat myös kiireellisempiä kuin toiset.

Tori-Torpan tiloja koskevien ideoiden toteutus riippuu tilojen omistajan halukkuudesta tehdä tiloille jotakin. Jos omistajalta saadaan lupa sisätilojen muuttamiseen, voidaan alkaa asiaa viedä eteenpäin. Jos seiniä saadaan maalata, voitaisiin yläasteilla järjestää esimerkiksi piirustuskilpailu, jolloin parhaat piirustukset tehneet nuoret pääsisivät maalaamaan piirustuksensa seinille. Yksinkertaisemmin asia voidaan hoitaa niin, että jos tiedetään joku hyvä maalaja, vaikkapa vapaaehtoistyöntekijöiden keskuudesta, voisi hän maalata seinille jotkut sopivat kuvat tai kuviot. Maalaaminen on mahdollista suorittaa kevään 2012 aikana.

Uudempien ja mukavampien kalusteiden hankkiminen tiloihin on tärkeää nuorten viihtyvyyden kannalta, mutta tämä riippuu paljolti rahoituksen järjestymisestä, jos kalusteita ei ole mahdollista saada ilmaiseksi. Myös esimerkiksi biljardi – tai pingispöydän hankkiminen on kokonaan rahoituksesta kiinni, koska sitä ei varmastikaan ole mahdollista saada ilmaiseksi. Esimerkiksi Internetiin tai lehteen tulevaan mainokseen voisi liittää pienen tekstin, jossa kehoitettaisiin tuomaan vanhat sohvat, patjat ynnä muut hyväkuntoiset kalusteet nuorten iloksi Tori-Torpan tiloihin. Tällä tavalla kalusteet saataisiin kiertoon, eivätkä ne päätyisi kaatopaikalle. Lisäksi nuoret ja vapaaehtois-työntekijät voisivat myös tuoda kotoaan omia tavaroitaan ja kysellä esimerkiksi sukulaisiltaan lahjoitustavaroita. Tilojen kalustamisen aikataulutusta riippuu siis paljolti paitsi rahoituksesta, myös siitä, onko ihmisillä kalusteita, joita lahjoittaa. Näitä kalustelahjoituksia tulisi jonkun seurata eri lehtien palstoilta. Myös oma ”otetaan vastaan” ilmoitus esimerkiksi lehteen tai Internetiin voitaisiin laittaa nopeastikin. Kalusteita voisi sitten kerääntyä pikkuhiljaa pitkin vuotta.

Oman logon tekemisessä nuorisokahvilalle kannattaisi myös hyödyntää yläasteita, lukiota, ammattikoulua tai ammattikorkeakoulua järjestämällä kilpailu. Koulut voisivat liittää kilpailun esimerkiksi kuvaamataidon tunteihin. Tällä tavalla kahvila saisi paljon erilaisia ehdotuksia, joista varmasti löytyisi joku mieleinen. Yläasteille ja lukioon riittäisi varmasti puhelinsoitto, joten tämä idea olisi helppo toteuttaa nopeasti. Kun logo on päätetty, pystyttäisiin esimerkiksi tekemään juliste kahvilan edustalle. Logoa voisi käyttää näin ollen aina kun kahvila tiedottaisi toiminnastaan esimerkiksi lehdissä ja Internetissä. Lisäksi nuoret voisivat rahoituksen salliessa painattaa itselleen kahvilan logolla painettuja paitoja, joita he voisivat käyttää esimerkiksi vieraillessaan kouluissa tiedottamassa kahvilan toiminnasta. Paitoja voisi myös myydä rahoituksen saamiseksi esimerkiksi tukijaorganisaatioihin, nuorten parissa työskenteleville sekä nuorille.

Toiminnan ja tiedotuksen osalta suurin osa toimista on nopeasti hoidettavissa hyvällä organisoinnilla. Esimerkiksi soitto Pieksämäen nuorisotoimintaa hoitavalle taholle riittää selvittämään, ovatko he kiinnostuneita yhteistyöstä esimerkiksi yhteisten teemailtojen osalta. Puhelinsoitto riittäisi esimerkiksi myös ammattikoululle, ammattikorkeakoululle, urheiluseuroille ynnä muille kysyttäessä kiinnostusta teemailtojen järjestämiseen. Kouluissa opettajat voisivat keskustella esimerkiksi kurssien sisältöön liittyvät asiat kuntoon ja sopia niistä kahvilan kanssa. Tämän jälkeen erilaisia teemailtoja on helppo lähteä miettimään ja toteuttamaan, kun tiedetään, mihin opiskelijoilla on mahdollisuus.

Erilaisia ideoita teemailtoihin on vaikka millä mitalla. Kun jokin teema on päätetty, sitä täytyy lähteä kunnolla mainostamaan mielellään jo muutamia viikkoja etukäteen. Jos asiaa mainostaa esimerkiksi samalla viikolla kuin ilta on, se on usein jo liian myöhäistä. Moni on jo ehtinyt sopia muuta tekemistä, eikä siksi pääse paikalle. Siksi illat pitäisi pystyä lyömään lukkoon jo etukäteen, eikä viime hetken muutoksia saisi tulla. Kaikkein helpoin ja halvin kanava tähän mainostamiseen on Internet. Jos nuorisokahvilalle luodaan omat nettisivut, sinne on helppo päivittää tapahtumien tiedot. Myös Facebook on helppo tapa saada asia tietoon isollekin yleisölle. Myöskään pienten mainosten tulostaminen logolla varustettuna ei ole kallista. Esimerkiksi yhdelle A4:lle voidaan tulostaa kaksi mainosta. Näitä mainoksia voisi sitten viedä kauppojen ilmoitustauluille, muutamalle bussipysäkille sekä yläasteille. Mainoksia ei tarvitsisi tehdä kerralla kuin noin 10 - 15.

Nuorten vanhemmille kannattaisi laittaa ainakin syksyisin koulujen alkaessa viesti kotiin esimerkiksi koulujen kautta, jossa kerrottaisiin kahvilan toiminnasta sekä sen aukioloajoista. Näidenkään viestien tekoon ei tarvita hirveitä summia ja resursseja. Näiden viestien, esitteiden ja mainoslehtisten tekemisen helpottamiseksi kannattaa luoda pohjatiedosto, jossa on kahvilan logo ja perustiedot valmiina. Tähän pohjaan on sitten helppo muuttaa tietoja, joita kulloinkin tarvitaan, eikä aina tarvitse aloittaa kokonaan alusta. Tällainen pohjatiedosto on mahdollista luoda hyvinkin nopeasti, kunhan kahvilan logo on ensin tiedossa. Jos vanhemmille lähetetään tietolehtinen syksyisin, lähetettäisiin ensimmäinen lappu vasta syksyllä 2012. Järkevää olisi lähettää kuitenkin sellainen jo aikaisemmin, jolloin ajankohtana toimisi varmasti tammi-kuu 2012, jolloin nuoret palaavat joululomalta. Tosin tällöin logoa ei olisi vielä käytävissä.

Kahvilan tiloissa pidettävät tiedotustilaisuudet voitaisiin aloittaa tammi-helmikuussa 2012 ja pitää niitä kaksi kertaa vuodessa, aina keväisin ja syksyisin. Tiedotustilaisuudessa kannattaisi olla läsnä Elämän Taito ry:n edustaja, muutama vapaaehtoisvalvoja, niin nuori kuin aikuinen sekä nuorisotyöntekijä. Tilaisuutta varten kannattaisi tehdä lyhyt PowerPoint esitelmä kahvilasta, jonka lisäksi vapaaehtoistyöntekijät kertoisivat omia kokemuksiaan kahvilan toiminnasta sekä kahvilassa työskentelystä. Tilaisuuden mainostaminen kannattaisi hoitaa Warkauden Lehden kautta. Tällainen tilaisuus on oiva tapa saada paitsi lisää kävijöitä, myös lisää vapaaehtoisvalvojia. Näitä tietoiskuja kahvilasta kannattaisi pitää myös yläasteilla ja lukiossa samoihin aikoihin kuin kahvilalla.

Rahoituksen toimet ovat usein pitkäkestoisia prosesseja, koska raha ei koskaan niin sanotusti tipu taivaasta. Lipaskeräyksen voisi ensimmäisen kerran järjestää ennen joulua, esimerkiksi jossain tapahtumassa, kuten joulumessuilla tai muulla sellaisella. Toinen hyvä aika lipaskeräykseen on kesän iltatorit. Kahvilassa pidettävät myyjäiset voitaisiin järjestää silloin kun kahvilalle kävisi, koska tämäkin olisi eräänlainen teemailta. Rahoitusta muilta tahoilta, kuten raha-automaattiyhdistykseltä tai ministeriöltä, olisi jonkun lähdettävä selvittämään. Pystyykö kahvila ylipäänsä hakemaan näiltä tahoilta rahoitusta ja kuinka se onnistuu.

Todella tärkeää olisi saada nuorisokahvilalle ikiomat Internet sivut sekä sivut Facebookiin. Nämä joku atk-taitoinen tekee kädenkäänteessä ja ne olisikin hyvä saada valmiiksi keväällä 2012. Sivut voisi toteuttaa esimerkiksi joku amk – opiskelija toimeksiannon kautta. Näiden Internet ja Facebook sivujen avulla kahvilan mainostaminen ja tapahtumista tiedottaminen saataisiin kunnolla käyntiin.

Suurin osa toimista on siis melko yksinkertaista toteuttaa minimaalisella budjetilla. Työntekijöiden ja nuorten on vain innostuttava ja tartuttava toimeen.

7.7 Tulosten seuranta

Jos ja kun kehittämissuunnitelman ideoita on toteutettu, paras tapa seurata tuloksia ovat kävijämäärät. Jos kävijämäärät saadaan nousuun, ovat toimet varmastikin ainakin joiltain osin tehonneet. Rahoituksen osalta kannattaa seurata eri toimenpiteiden tuottamia rahamääriä.

Nuorille kannattaisi myös esimerkiksi kerran vuodessa teettää tyytyväisyyskysely, jossa he voivat kertoa mielipiteitään kahvilasta ja toisaalta taas ehdottaa uusia kehittämisideoita. Kävijät kuitenkin vaihtuvat jatkuvasti, kun uusia nuoria tulee yläasteille ja entisiä siirtyy lukioihin ja ammattikouluihin.

Tulosten seurannan kannalta olisi erittäin tärkeää, että toimeen valittaisiin kahvilan keskuudesta joku tietty henkilö. Tämä henkilö voisi kuukausittain pitää kirjaa esimerkiksi kävijämääristä. Kävijämääriin olisi syytä tehdä kuukausittainen tavoite. Näin nähdään helposti esimerkiksi se, mitkä tapahtumat ovat vetäneet nuorisoa kahvilaan kaikista eniten. Kahvilan kiinnostusta nuorten keskuudessa voidaan seurata myös esimerkiksi Facebookin kautta. Mitä enemmän Facebookin Wana-kahvilayhteisöön liittyy jäseniä, sitä enemmän kahvilan kiinnostuneisuus on levinnyt nuorten keskuudessa ja näin kahvilan toiminta tavoittaa yhä enemmän nuoria.

Tulosten seurannan suhteen tulee olla myös kärsivällinen, sillä muutos parempaan suuntaan ei tapahdu hetkessä. Vaikka osa kehittämisideoista voidaankin toteuttaa hyvin lyhyellä aikataululla, voisi olla hyvä että tuloksia lähdetään seuraamaan vasta ensi vuoden syksyllä. Näin ollen toiminta voidaan aloittaa vuoden alusta puhtaalta pöydältä ja näitä tuloksia voidaan verrata edellisvuoden tuloksiin. Toiminnan tulosten laajamittaiset seurannat voitaisiin purkaa esimerkiksi puolivuositain. Kävijämääriä tulee tietenkin seurata kuukausittain, mutta esimerkiksi ennen kesäloman alkua ja ennen kahvilan kesäajaksi sulkemista voitaisiin seurata muun muassa rahoitustilannetta eli mihin syksyllä on varaa ja mitä toimintoja tarvittaisiin, jotta syksyllä päästäisiin entistä parempiin tuloksiin. Samanlainen tulosten purkaminen voitaisiin tehdä taas ennen joulua, jotta seuraavana vuonna toimia voitaisiin viedä yhä laajempiin mittasuhteisiin. Ennen kaikkea kahvilalta tarvittaisiin tähän työhön sitoutunut henkilö, joka olisi hyvin tietoinen kahvilan tämän hetkisestä toiminnasta sekä kehittämissuunnitelmista.

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Nuorisokahvila Wanan toimintaa arvioitaessa löydettiin paljon puutteita ja kehittämiskohteita, joita voitaisiin pienellä panostuksella kehittää. Alusta asti oli tärkeää, että opinnäytetyössä keskitytään selvittämään nuorten ja vapaaehtoisvalvojen omia kehittämisideoita nuorisokahvilaa kohtaan. Lisäksi työssä pyrittiin tuomaan esille myös omia kehittämisideoita. Tämän myötä pystyttiin rakentamaan myös työn teoriataustaa paremmin, jossa otettiin huomioon nimenomaan tutkimuksellinen kehittämistyö sekä palvelun laadun kehittäminen.

Parhaimmat tavat saada nuorilta suoraa palautetta kahvilan toiminnasta oli haastatella nuoria avoimien haastatteluiden kautta sekä jakaa nuorille kyselylomakkeita, joihin jokainen sai laittaa itsestään parhaimmalta tuntuvaan vaihtoehtoon. Lisäksi kyselylomakkeessa nuorille annettiin vielä mahdollisuus kirjoittaa loppuun mitä tahansa nuorisokahvilaan liittyen. Osa ehdottikin tunnollisesti erilaisia ideoita, mutta kyselylomakkeiden myötä kävi ilmi, että monet nuorista eivät olleet koskaan kuulleetkaan kyseisestä kahvilasta. Tämä osoittaa myös pitkälti sen, että kahvilan mainostaminen ei ole toiminut täysin. Myös tällä osa-alueella kahvilalla olisi siis parannettavaa.

Koska nuorisokahvila on nimensä mukaisesti suunnattu nuorille, tulisi siellä olla selkeää toimintaa ja tekemistä, joka nuoria oikeasti kiinnostaa. Jos toiminta on suunnattu väärin, se karkottaa nuorisoa ja kävijämäärät kääntyvät laskuun. Tämän vuoksi nuorilta saatava palaute oli ensiarvoisen tärkeää, mutta harmittamaan jäi monen nuoren innokkuuden puute haastatteluun tai kyselylomakkeeseen vastatessa.

Työn teoriaosuuden kirjoittaminen osoittautui hieman haastavaksi, sillä kyseessä on organisaatio, jonka toiminta on melko vähäistä ja joka pohjautuu pelkästään vapaaehtoistyöhön. Näin ollen teoriaosuutta kirjoitettaessa tuli olla tarkkana mitkä asiat koskivat juuri tämäntyyppistä organisaatiota. Työn kantava teema eli kehittämistyö ja palvelun laadun parantaminen seurasivat mukana alusta loppuun.

Työ opetti paljon organisointikykyä muun muassa aikataulutuksen suhteen sekä työn osa-alueiden jäsentelyn suhteen. Lisäksi työ kasvatti myös ammatillisessa mielessä, sillä oli opettavaista kerätä ensin kahvilasta tietoa, laatia kyselylomakkeet ja haastattelukysymykset nuorille ja vapaaehtoisvalvojille sekä tämän jälkeen purkaa koko kokonaisuus. Lisäksi työssä tuli osata jäsentää eri asiat työtä tukevalla tavalla ja muodostaa kyselylomakkeiden ja haastatteluiden tuloksista järkevä kehittämissuunnitel-

ma. Työn tuloksille tuli asettaa myös realistinen tulosten seuranta sekä aikataulu. Nämä kaikki vaativat paljon organisointikykyä sekä kokonaisuuksien hahmottamista.

Työ edistyi aikataulullisesti hyvin. Opinnäytetyölle oli asetettu realistinen aikataulu ja työ eteni jäsennellysti kohta kohdaltaan. Kyselylomakkeiden sekä haastatteluiden purkaminen ja yhteenveto vei kaikista eniten aikaa. Lisäksi teoriaosuuden kirjoittaminen osoittautui paikoitellen haastavaksi edellä mainituista syistä. Haastattelut kahvilassa osoittautuivat myös hieman hankaliksi melun vuoksi. Myöskään kaikki kahvilassa haastatelluista nuorista eivät olleet kovin innokkaita vastaamaan kysymyksiin. Tämä vaatikin tietynlaista sopeutumista tilanteeseen ja joitakin nuoria joutui hieman innostamaan, jotta heiltä sai vastauksia. Kyselylomakkeiden ja haastatteluiden myötä kehittämisideoita saatiin kokoon runsaasti. Osa kehittämisideoista on toteutettavissa hyvinkin nopeasti, osa taas vaatii pitempiaikaista suunnittelua sekä lisärahoitusta.

Kahvilan toimijoiden tulisi kiinnittää huomiota nuorilta saamaansa palautteeseen. Rahoituksen suhteen tulisi jokaisen kahvilan työntekijän sekä myös nuorten mieltä eri ratkaisuja, sillä kahvila tarvitsee lisärahoitusta pystyäkseen toimimaan myös jatkossa. Kahvilan kehittämisen kannalta mahdolliset pienet kehittämisideat tulisi toteuttaa mitä pikimmiten, jotta kahvilalle saataisiin lisäkävijöitä ja tämän hetkiset kävijät viihtyisivät siellä paremmin. Nuorisokahvilan kannattaa myös jatkossa teettää nuorille tyytyväisyyskyselyitä. Näin pysytään hieman paremmin ajan tasalla kahvilan sen hetkisestä tilanteesta ja osataan laatia kahvilalle uusia kehittämisideoita. Ennen kaikkea kahvilalla tulee olla joku vetäjä, joka on valmis ja sitoutunut kehittämään kahvilasta parempaa paikkaa nuorisolle.

LÄHTEET

KIRJALLISUUS

Ajassa, 2011

Leijonat tukee Wanan toimintaa. Warkauden Lehti 1.6.2011.

Grönroos, C. 2009

Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.

Ojasalo, K. Moilanen, T. Ritalahti, J. 2009

Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rissanen, T. 2005

Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Rissanen, T. 2005

Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Yrittäjän käsikirja 2005. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Rissanen, T. 2002

Kehityshankkeen toteuttaminen yrityksessä. Yrittäjän käsikirja 2002. Saarijärvi: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Rytilahti, K. 2011

Etsivän nuorisotyön työntekijä, Elämän Taito Ry. Varkaus. Haastattelu 23.3.2011.

Rytilahti, K. 2011

Toimintasuunnitelma, kevät 2011. Nuorisokahvila Wana

VERKKOJULKAISUT

Dialogi-Instituutti, 2009

Organisaation kehittäminen systeeminä [verkkoesite]. Espoo [viitattu 13.6.2011].

Saatavissa:

<http://www.dialogi-instituutti.fi/2009systeeminenkehittaminen.pdf>

Food For Life Finland, 2009

Rahoitusvaihtoehtojen kartoitus. [verkkosivu]. [viitattu 9.9.2011]. Saatavissa:

<http://www.foodforlife.fi/finnish/ideasta-tuotteeksi/tutkimus-kehitysprojekti/rahoitus>

Hartikainen, T. 2011

Teknoliateollisuuden työhyvinvointihanke. *Rahoittajat*. [verkkosivu]. [viitattu 9.9.2011]. Saatavissa:

<http://www.tyohyvinvointi.info/rahoittajat>

KPMG. 2011

Työhyvinvoinnin kehittäminen on merkittävä tuottavuuspotentiaali [verkkojulkaisu].

[viitattu 5.8.2011]. Saatavissa:

<http://www.kpmg.com/fi/fi/ajankohtaista/uutisia-ja-julkaisuja/julkishallinto/sivut/tyohyvinvoinnin-kehittaminen-merkittava-tuottavuuspotentiaali-20110202.aspx>

Kuopion ammatillinen aikuiskoulutuskeskus, 2011

Palvelujen markkinointi. [verkkojulkaisu] [viitattu 9.9.2011]. Saatavissa:

<http://www.aedu.sakky.fi/opinnet/markkinointi/1palvelut.htm>

Kuusipalo, J. 2006

Organisaation kehittäminen [verkkojulkaisu]. Oulun yliopisto, Taloustieteiden tiedekunta [viitattu 13.6.2011]. Saatavissa:

<http://www.taloustieteet.oulu.fi/file.php?fid=221>

Opetushallitus, 2010

Etälukio: *Mitä markkinointi on?* [verkkojulkaisu]. [viitattu 5.8.2011] Saatavissa:

<http://www2.edu.fi/yrittajyyssvayla/?page=291>

Saaranen-Kauppinen, A. Puusniekka, A. 2006

KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere:

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 25.5.2011]. Saatavissa:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Vuori, M. 1994

Organisaatioiden kehittämisen ja työpaikkasuunnittelun kehittämisen suhteista [verk-

kojulkaisu]. Tampere: Työsuojelurahaston tutkimusohjelma [viitattu 5.8.2011]. Saata-

vissa:

<http://www.mattivuori.net/julkaisuluettelo/liitteet/orgkeh.pdf>

Virtuaali ammattikorkeakoulu, 2006

Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi [verkkójulkaisu]. [viitattu 19.9.2011]. Saata-

vissa:

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749.html>

Hyvä Sanoma ry

NUORISOKAHVILA-HANKE [verkkójulkaisu]. [viitattu 23.9.2011]. Saatavissa:

<http://www.hsry.fi/hankkeet/nuorisokahvila-hanke>

KYSELYLOMAKE



Liiketalous Varkaus

Opinnäytetyökysely

Johanna Pasanen, Karoliina Hänninen

KYSELYLOMAKE NUORISOKAHVILA WANAN KEHITTÄMISSUUNNITELMAN LAATIMISEKSI**VASTAAJAN TAUSTATIEDOT**

1. Minkä ikäinen olet? _____ vuotta

2. Sukupuoli

 Nainen Mies**NUORISOKAHVILASSA ASIOINTI**

Ole hyvä ja vastaa alla oleviin kysymyksiin rastittamalla (x) mieleisesi vaihtoehto.

Kysymyksissä 4. – 10. voit rastittaa useammankin vaihtoehdon.

3. Oletko käynyt nuorisokahvila Wanassa?

 Kyllä En

4. Jos et ole käynyt, niin miksi et?

 Huonot aukioloajat Kyyditysongelmat Uskalluksen puute Ei kavereita Kiinnostuksen puute Muu syy, mikä? _____

5. Kuinka usein käyt nuorisokahvila Wanassa?

 En koskaan Muutaman kerran vuodessa Muutaman kerran kuukaudessa Aina kahvilan ollessa auki**KAHVILAN KEHITTÄMINEN**

6. Miten kahvilan toimintaa voitaisiin mielestäsi kehittää?

 Teemailloilla Bändi-illoilla Uudella toimipaikalla Laajemmilla aukioloilla Muuten, miten? _____**JATKUU TOISELLA PUOLELLA → →**



7. Miten nuorisokahvila Wanan kävijämäärää voitaisiin mielestäsi lisätä?
 Paremmalla tiedottamisella tapahtumista
 Kuljetusten järjestämisellä
 Ohjelmiston monipuolisuudella
 Muuten, miten? _____
8. Missä haluaisit nuorisokahvila Wanan toiminnasta tiedotettavan?
 Wanan omilla nettisivuilla
 Facebookissa
 Tienvarsimainoksissa
 Koulun ilmoitustaululla
 Muualla, missä? _____
9. Mistä nuorisokahvila Wana saisi lisää vapaaehtoisvalvojia?
 Vanhempainilloista
 Facebookista
 Oppilaitoksista (Yläaste, lukio, ammattikoulu, ammattikorkeakoulu)
 Oppilaskunnista
 Muualta, mistä? _____
10. Miten kahvila voisi saada lisää rahoitusta toiminnalleen?
 Keräykset (esimerkiksi lipaskeräykset, iltatorit, erilaiset tapahtumat jne.)
 Sisäänpääsymaksu
 Lahjoitukset (esimerkiksi yksityishenkilöiltä, yrityksiltä, yhteisöiltä jne.)
 Muuten, miten? _____
11. Mitä muita ideoita tai toiveita sinulla on nuorisokahvila Wanalle?
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Frekvenssitaulukot kyselyn vastauksista

Taulukko 1. Vastaajien sukupuoli

	Lukumäärä	%-osuus
Nainen	63	44,7 %
Mies	78	55,3 %
Yhteensä	141	100,0 %

Taulukko 2. Oletko käynyt nuorisokahvila Wanassa?

	Lukumäärä	%-osuus
Kyllä	54	38,3 %
En	87	61,7 %
Yhteensä	141	100,0 %

Taulukko 3. Jos et ole käynyt, niin miksi et?

	Lukumäärä	%-osuus
Huonot aukioloajat	7	5,9 %
Kyyditysongelmat	9	7,6 %
Uskalluksen puute	5	4,2 %
Ei kavereita	8	6,8 %
Kiinnostuksen puute	60	50,8 %
Muu syy, mikä?	29	24,6 %
Yhteensä	118	100,0 %

Taulukko 4. Kuinka usein käytät nuorisokahvila Wanassa?

	Lukumäärä	%-osuus
En koskaan	91	63,6 %
Muutaman kerran vuodessa	27	18,9 %
Muutaman kerran kuukaudessa	21	14,7 %
Aina kahvilan ollessa auki	4	2,8 %
Yhteensä	143	100,0 %

Taulukko 5. Miten kahvilan toimintaa voitaisiin mielestäsi kehittää?

	Lukumäärä	%-osuus
Teemailloilla	37	19,5 %
Bändi-illoilla	68	35,8 %
Uudella toimipaikalla	22	11,6 %
Laajemmilla aukioloilla	37	19,5 %
Muuten, miten?	26	13,7 %
Yhteensä	190	100,0 %

Taulukko 6. Miten nuorisokahvila Wanan kävijämäärää voitaisiin mielestäsi lisätä?

	Lukumäärä	%-osuus
Paremmalla tiedottamisella tapahtumista	77	45,0 %
Kuljetusten järjestämisellä	11	6,4 %
Ohjelmiston monipuolisuudella	72	42,1 %
Muuten, miten?	11	6,4 %
Yhteensä	171	100,0 %

Taulukko 7. Missä haluaisit nuorisokahvila Wanan toiminnasta tiedotettavan?

	Lukumäärä	%-osuus
Wanan omilla nettisivuilla	10	4,5 %
Facebookissa	86	38,9 %
Tienvarsimainoksissa	42	19,0 %
Koulun ilmoitustaululla	68	30,8 %
Muualta, missä?	15	6,8 %
Yhteensä	221	100,0 %

Taulukko 8. Mistä nuorisokahvila Wana saisi lisää vapaaehtoisvalvojia?

	Lukumäärä	%-osuus
Vanhempainilloista	19	10,3 %
Facebookista	49	26,5 %
Oppilaitoksista	73	39,5 %
Oppilaskunnista	28	15,1 %
Muualta, mistä?	16	8,6 %
Yhteensä	185	100,0 %

Taulukko 9. Miten kahvila voisi saada lisää rahoitusta toiminnalleen?

	Lukumäärä	%-osuus
Keräykset	81	47,1 %
Sisäänpääsymaksu	9	5,2 %
Lahjoitukset	67	39,0 %
Muuten, miten?	15	8,7 %
Yhteensä	172	100,0 %