



Yhteiskehittämisen toteutuminen Hyria säätiön Polkuja 2019 -tapah- tumassa

Pirjo Joronen
Sanna Sisto

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Yhteiskehittämisen toteutuminen Hyria sää-
tiön Polkuja 2019 -tapahtumassa**

Pirjo Joronen
Sanna Sisto
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2019

Pirjo Joronen
Sanna Sisto

Yhteiskehittämisen toteutuminen Hyria säätiön Polkuja 2019 -tapahtumassa

Vuosi	2019	Sivumäärä	49
-------	------	-----------	----

Tämän työelämälähtöisen opinnäytetyön aiheena on yhteiskehittämisen toteutuminen Hyria säätiön Polkuja 2019 -tapahtumassa. Tavoitteena on tuottaa Hyria säätiölle materiaalia tulevien Polkuja -tapahtumien kehittämistä varten. Tutkimuskysymyksenä on, miten yhteiskehittäminen toteutuu Polkuja 2019 -tapahtumassa.

Opinnäytetyön viitekehyksessä käsitellään yhteiskehittämiseen liittyviä tekijöitä sekä tapahtumaan osallistuvaa asiakasryhmää. Yhteiskehittämällä pyritään luomaan sosiaalipalveluista entistä parempia, antamalla ääni myös asiakkaalle. Yhteiskehittämällä ammattilainen ja asiakas tekevät yhteistyötä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Yhteiskehittämisessä esille nousevia tekijöitä ovat palvelumuotoilu, yhdenvertaisuus, osallisuus ja dialogisuus. Tapahtuman osallistujat olivat nuoria työllistymispalveluiden piirissä olevia henkilöitä, joten asiakasryhmään liittyvää teoriaa käsitellään otsikolla nuoruus ja nuorisotyöttömyys.

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineistonkeruuna teetettiin tapahtumaan osallistuneille yhteiskehittämisen toteutumisen kokemuksia kartoittava kysely, johon oli koottu teoriapohjaan tukien strukturoituja ja avoimia kysymyksiä tapahtumasta. Tulokset olivat vastaajajoukon vähäisestä määrästä johtuen suuntaa antavat. Voidaan kuitenkin todeta, että tapahtumassa toteutuivat yhteiskehittämisen elementit ja tapahtuma workshoppeineen koettiin pääosin mielenkiintoiseksi ja hyödylliseksi. Tuloksista nousi esille, että suurimmat erot eri osallistujaryhmien vastauksissa koskivat aitoa vaikuttamismahdollisuutta ja kokemusta siitä, voidaanko tapahtuman avulla vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen. Työntekijöiden kokemus oli selvästi myönteisempi kuin nuorten. Tämän tuloksen perusteella laadittiin toimintamalli, jota hyödyntämällä asiakkaat voivat olla vielä enemmän osallisena Polkuja -tapahtumassa ja jolla yhteiskehittämisen elementtejä voidaan tuoda esiin tapahtuman kaikissa vaiheissa. Jatkotutkimusaiheeksi ehdotetaan tämän toimintamallin käyttöönoton tutkimista ja asiakasosallisuuden ja -ymmärryksen syventämistä nuoria haastatteleamalla.

Asiasanat: Yhteiskehittäminen, palvelumuotoilu, yhdenvertaisuus, osallisuus, dialogisuus.

Pirjo Joronen
Sanna Sisto

Implementation of co-creation at Hyria Foundation's Polkuja 2019 event

Year	2019	Pages	49
------	------	-------	----

The subject of this working life based thesis was the implementation of co-creation at Hyria Foundation's Polkuja 2019 event. The aim was to provide Hyria Foundation with material for the development of upcoming Polkuja events. The research question was to find out how co-creation was implemented at the Polkuja 2019 event.

The framework of our thesis addressed methods of co-creation and the client group involvement in the event. Co-creation aims to improve social services by providing a voice to the client. By co-creating, both the professional and the client co-operate to achieve a common goal. Service design, equality, participation and dialogue are issues that emerge in co-creation. The participants in the event were young people in employment services, therefore the theory of youth and youth unemployment is discussed.

Quantitative research method was used in this thesis. A questionnaire, with structured and open-ended questions on the participants' experiences of co-creation was included in the survey.

The results were indicative due to the small number of respondents. However, it can be said that the event implemented the elements of co-creation and the event and its workshops were mainly found to be interesting and useful. The results showed that the main differences in the responses of the various groups involved were genuine empowerment and the experience as to whether the event could influence the development of youth services. The experiences of the employees were clearly more positive than that of the young people. Based on this result an operating model was created to allow clients to be even more involved in the Polkuja event, and to highlight the elements of co-creation throughout the event. As a topic for further research, it could be suggested exploring the implementation of this approach and deepening client engagement and understanding through interviewing young people.

Keywords: Co-creation, service design, equality, participation, dialogue.

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Nuoruus ja nuorisotyöttömyys.....	7
3	Yhteiskehittäminen	9
3.1	Palvelumuotoilu	11
3.2	Yhdenvertaisuus.....	12
3.3	Osallisuus	13
3.4	Dialogisuus	14
4	Opinnäytetyön tausta ja tietoperusta	15
4.1	Toimeksiantajan esittely	15
4.2	Polkuja2019 -tapahtuma.....	16
4.3	Aiempiä tutkimuksia aiheesta	16
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys.....	18
6	Tutkimusmenetelmät ja aineisto	19
6.1	Aineistonhankinta	19
6.2	Aineiston analyysi	20
7	Eettisyys ja luotettavuus.....	21
8	Tulokset	23
8.1	Tulokset taustakysymyksistä	23
8.2	Tulokset workshop-työskentelystä	24
8.3	Tulokset Polkuja2019 -tapahtumasta.....	27
9	Johtopäätökset	32
9.1	Kehittämistehtävän merkitys	35
9.2	Kehittämissuhteet	35
10	Pohdinta.....	39
	Lähteet	41
	Liitteet.....	45

1 Johdanto

Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan palvelun käyttäjien ja ammattihenkilöiden vuorovaikutuksellista yhteistyötä palveluiden kehittämiseksi. Yhteiskehittäminen on vastavuoroista toimintaa, jolla pyritään uudistamaan osallistujien ajattelu- ja toimintatapoja sekä rooleja. (Hietala & Rissanen 2017, 167-169.) Valitsimme opinnäytetyömme aiheen sen ajankohtaisuuden vuoksi. Sosiaali- ja terveyspalveluissa kiinnitetään yhä enemmän ja enemmän huomiota asiakkaiden osallisuuteen, yhdenvertaisuuteen, palvelumuotoiluun ja palveluiden yhteiskehittämiseen.

Opinnäytetyömme käsittelee yhteiskehittämistä ja sen toteutumista Hyria säätiön Polkuja 2019 -tapahtumassa. Yhteiskehittämisen elementit palvelumuotoilu, yhdenvertaisuus, osallisuus ja dialogisuus ohjasivat opinnäytetyömme teoreettista viitekehystä, sekä teettämämme kvantitatiivisen kyselyn suunnittelua. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on, miten yhteiskehittäminen toteutuu Polkuja2019 -tapahtumassa. Tavoitteena on tuottaa Hyria säätiölle materiaalia tulevien Polkuja -tapahtumien kehittämistä varten.

Opinnäytetyömme työelämäyhteistyökumppani on Hyria säätiö sr. Hyria säätiö sr tuottaa monipuolisia työllistymistä edistäviä ja syrjäytymistä ehkäiseviä palveluita Keski-Uudenmaan ja Kanta-Hämeen alueella. Palveluihin kuuluu aikuisille ja nuorille suunnattuja ammatillisen ja sosiaalisen kuntoutuksen palveluita, kuntouttavaa työtoimintaa, erilaisia työhön valmentavia palveluita sekä muuta nuorille suunnattua toimintaa. (Hyria säätiö sr 2019.) Yhteiskehittäminen on nostettu esiin Hyria säätiön toimintastrategiassa vuodelle 2019.

Hyria säätiö sr järjesti 22.-23.5.2019 Polkuja 2019 -tapahtuman Hyvinkäällä, Rytkön leirikuksessa. Polkuja -tapahtumat ovat yhteiskehittämistapahtumia, joiden tavoitteena on kehittää nuorten palveluiden toimintaa yhdessä asiakkaiden ja verkoston kanssa sekä edistää yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Vuonna 2019 järjestetty tapahtuma oli järjestyksessään toinen. (Kauranen 2019 a.) Tapahtumaan odotettiin noin 100 osallistujaa, mutta todellisuudessa osallistujia oli 60.

Teetimme osallistujille tapahtuman päätteeksi kyselyn, jossa kartoitimme kokemuksia yhteiskehittämisen toteutumisesta tapahtumassa. Kyselyyn vastasi 44 henkilöä. Vastauksissa nousi esiin pääkohtia, joihin pureuduimme tulosten analysoinnissa. Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset on kirjoitettu tulosten analysoinnissa nousseista pääkohdista.

Asiasanat ovat yhteiskehittäminen, palvelumuotoilu, yhdenvertaisuus, osallisuus ja dialogisuus.

2 Nuoruus ja nuorisotyöttömyys

Nuoruusaikaan liittyy fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kasvu. Näkyvimpiä muutoksia on puberteetti, joka päättyy sukukypsyyden saavuttamiseen. Monien muutosten myötä nuoren mi-näkuva muuttuu, kuten myös sosiaalinen kehitysympäristö. Abstraktin ja tulevaisuuteen suun- tautuvan ajattelun kehittyminen alkaa jo noin kymmenen vuoden iässä. Samaan aikaan alka- vat kehittyä suunnittelu- ja päätöksentekotaidot, joiden rooli koulutus-, ammatinvalinta- ja ihmishuhtedeasioissa on merkittävä. (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruokkila 2018, 144-146.)

Eri ikävaiheisiin kuuluu erilaisia kehitystehtäviä ja haasteita. Nuoruuden kehitysvaiheista mer- kittäviä ovat muun muassa ihmishuhteisiin, seksuaalisuuteen, koulutukseen ja työelämään liit- tyvät siirtymät ja haasteet. Nuori kohtaa suuren määrän haasteita ja mahdollisuuksia, asettaa tavoitteita ja tekee valintoja. Yksi keskeisistä kehityshaasteista nuoruuden loppuvaiheessa on työelämään kiinnittyminen. Usein nuori saavuttaa asettamansa tavoitteet tai saa haluamansa ammatin. Toisinaan tavoitteet toteutuvat, vaikkakin toisessa muodossa kuin aluksi oli tarkoi- tus. Toisinaan nuori saattaa kuitenkin jäädä esimerkiksi haluamansa koulutuksen ulkopuolelle. Tilanteisiin sopeutuminen vaatii joustavia toimintatapoja. Valinnat ja sopeutuminen tilantei- siin vaikuttavat siihen asemaan, mihin nuori yhteisöissään päätyy. Elämäntavoitteista kysyttä- essä, nuoret mainitsevat usein koulutuksen, ammatin, perheen ja ihmishuhteet. (Nurmi, Aho- nen, Lyytinen ym. 2018, 149-150, 153.)

Nuorten työttömyyteen tai koulutuksen ulkopuolelle jäämiseen vaikuttavia tekijöitä on useita. Taustalla voi olla lapsuuden ja nuoruuden aikaisia haasteita perhe-elämässä, taloudel- lista epävarmuutta, sosiaalisissa huhteissa ilmenneitä hankaluuksia, elämänhallintaan liittyviä ongelmia kuten päivärytmin katoaminen ja negatiiviset kokemukset omasta pärjäämisestä. Osa nuorista valitsee poikkeavan reitin ja jää tietoisesti koulutuksen ja työelämän ulkopuo- lelle. Kyse on kuitenkin marginaalisesta joukosta nuorten keskuudessa. (Syrjäytyminen ja syr- jäytymisen riskitekijät 2018.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kokoama selvitys suomalaisten hyvinvoinnista vuonna 2018 käsittelee hyvinvoinnin eroja toisen asteen oppilailla. Selvitys osoittaa suoran yhteyden vanhempien koulutuksen ja nuorten hyvinvoinnin välillä. Vanhempien haasteet toimeentulossa ja alhainen koulutuksen taso ovat yhteydessä nuoren koulumenestykseen ja toimeentuloon. Heikko menestyminen peruskoulussa vaikeuttaa jatko-opiskelupaikan saamista ja työllisty- mistä. (Kestilä & Karvonen 2019, 130-131.)

Nuorena koetulla työttömyydellä on todettu olevan kauaskantoisia seurauksia. Työkokemuk- sen puuttuminen ja työttömyyden aiheuttaman osaamisen heikkeneminen on todettu vaikeut- tavan työnsaantia aloilla, joihin on paljon työnhakijoita. Lisäksi pitkittyneen työttömyyden aiheuttama stigma voi haitata työnsaantia työnantajan asenteiden vuoksi. Työttömyys ja

koulutuksen ulkopuolelle jääminen nuorena aiheuttavat helposti syrjäytymistä yhteiskunnasta. Nuoret voivat kokea jäävänsä palvelujen ulkopuolelle ikänsä vuoksi tai eivät osaa hakeutua rakenteellisesti vaikeasti hahmotettaviin palveluihin. (Hämäläinen & Tuomala 2015, 5; Kestilä & Karvonen 2019, 242-243.)

Nuorten työllistyminen on yksi työ- ja elinkeinoministeriön tärkeimmistä tavoitteista. Siihen pyritään vuonna 2005 voimaantulleella nuorten yhteiskuntatakuulla. Yhteiskuntatakuu velvoittaa tarjoamaan alle 25-vuotiaalle koulutus- tai työllisyyspalveluita kolmen kuukauden sisällä siitä, kun nuori on ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi. Vuonna 2010 tehty muutos edellyttää työllistymissuunnitelman tekemistä ensimmäisen kahden viikon aikana, kun työnhaku on alkanut. Työllisyysuunnitelmassa kartoitetaan nuoren yksilöllinen elämäntilanne ja minkälaiset mahdollisuudet hänellä on työllistyä. Vaihtoehtoina voivat olla työelämään kuntouttavat työtoiminnot, työelämään valmentavat palvelut, työssäoppimisjaksot, oppisopimukset, työkokeilut tai palkkatuettu työ. (Hämäläinen & Tuomala 2013, 5; Aaltonen 2011, 77-79.)

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemat tilastot vuodelta 2018 kertovat, että alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli maassamme 18 prosenttia. Suurin työttömänä olevien henkilöiden ikäryhmä oli 25-34-vuotiaat, joiden osuus työttömistä oli neljäsosa eli 25 prosenttia. Kaikista työttömistä työnhakijoista 51 prosenttia oli saanut keskiasteen koulutuksen, 22 prosenttia perusasteen ja 22 prosenttia korkea-asteen koulutuksen. (Työnvälityksen vuositilastot vuonna 2018, 10-11.) Tilastokeskuksen tekemän työvoimatutkimuksen tulokset kertovat, että alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli 16 prosenttia. Ero johtuu siitä, että Tilastokeskus laskee työttömien osuuden työvoimasta eli työmarkkinoiden käytettävissä olevista nuorista. (Työvoimatutkimus 2018.) Huomioitavaa on, että esimerkiksi pääsääntöisesti opiskelevat eivät ole täysipainoisesti työmarkkinoiden käytettävissä, vaikka tilastojen valossa he ovat. Opiskeleva nuori voi olla halukas ottamaan vastaan osa-aikatyötä, mutta ei ole saanut sitä. Lisäksi nuorten työttömyys on kausiluontoista ja keväinen koulujen päätyminen merkitsee monelle pysyvän tai kausiluontoisen työn hakemista. Tällöin tuhannet nuoret hakevat töitä samaan aikaan ja se aiheuttaa suuremman riskin työttömyydelle. (Hämäläinen & Tuomala 2013, 2.)

Nuorten kokemuksia työvoimapalveluista, työttömyydestä ja työelämään siirtymisestä on tutkittu suhteellisen paljon. Niistä nousee esiin nuorten kokemus heidän yksilöllisen tilanteen sivuuttamisesta sekä vaikeudesta saada oma ääni kuuluviin. Usein palvelut ovat riittämättömät, kun nuori elää haastavassa elämäntilanteessa tai on vaikeasti työllistettävä. Myös ennaltaehkäisevien palveluiden saatavuus on puutteellista. Tutkimukset osoittavat, että nuoret tarvitsevat yksilöllistä ja kasvokkain tapahtuvaa ohjausta, luottamuksellisuutta ja asiakassuhteen pysyvyyttä. Nuoret kokevat kuitenkin myös verkon kautta tarjottavat asiointipalvelut toimivana ja se tavoittaa etenkin palveluista etäällä asuvat nuoret. (Peltola & Moisio 2017, 35.)

3 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen tarkoittaa palveluiden käyttäjän kokemustiedon ja ammatillisen tietämyksen vahvaa vuorovaikutuksellista yhteistyötä. Yhteiskehittämisellä, eli yhdistämällä kokemusasiantuntijuus ja ammatillisuus, on uudistettu palveluita. (Hietala & Rissanen 2017, 167.) Yhteiskehittämisen elementtejä, joita käsittelemme seuraavissa luvuissa, ovat palvelumuotoilu, yhdenvertaisuus, osallisuus ja dialogisuus.

Yksi sosiaalialalla eniten hyödynnetyistä yhteiskehittämiseen perustuvista toimintatavoista on kokemusasiantuntijoiden osallistuminen verkostojen toimintaan. Ammatillaiset ja asiakkaat saavat rinnalleen koulutettuja kokemusasiantuntijoita, jotka voivat omalla kokemuksellaan auttaa luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntymisessä ja palveluiden kehittämisessä. Yhteiskehittämisen avulla pystytään tuottamaan yhdenvertaisista lähtökohdista syntyvä dialoginen prosessi, jonka osapuolina ovat ammatillaiset ja asiakkaat. Muutokset näkyvät ammattilaisten ja asiakkaiden asemassa, työn johtamisessa ja palveluiden järjestämisessä. Parhaimmillaan yhteiskehittäminen on osa yhteisötoimintaa ja tuottaa jatkuvasti kehittyviä toimintamalleja. (Yhteiskehittäminen 2018.)

Yhteiskehittämisen avulla uudistetaan niin ajattelutapoja, toimintatapoja kuin osallistujien roolejakin. Kokemusasiantuntijan eli asiakkaan mukanaolo mahdollistaa työntekijälle uuden näkökulman ja merkityksen oivaltamisen. Kokemusten kautta on mahdollista luoda peilauspintaa palveluiden tarkoituksenmukaisuudesta ja toimivuudesta jo suunnitteluvaiheessa. Toimijuus ja kehittämissä antavat asiakkaalle mahdollisuuden siirtyä avunsaajasta avuntarjoajaksi ja näin edistää asiakkaan kuntoutumista ja voimaantumista. Vastavuoroisuus on tärkeää yhteiskehittämisessä. Jotta yhteiskehittäminen voi onnistua, on oltava edellytykset kahden erilaisen maailman kohtaamiselle, yhteistyön käynnistämiseksi ja myönteisille asenteille. (Hietala & Rissanen 2017, 167-169, 175.)

Kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävä yhteistyö voi edesauttaa ammattilaista ymmärtämään omaa rooliansa asiakkaan palvelupolulla. Kokemukset onnistumisesta ja merkityksellisistä kohtaamisista tuottavat kaikille osallisille positiivisia kokemuksia. Nämä kokemukset tarvitsevat toteutuakseen johdonmukaista yksilön osallisuutta lisäävää toimintaa, kuten erilaisia kokoontumisia tai yhteistyötä verkostojen kanssa. Verkostoyhteistyön ketteryys ja yhteiskehittämiseen perustuvat toimintatavat ovat tehokkaita palveluiden uudistamisessa ja kehittämisessä. Tämä edellyttää toimijoiden sitoutuneisuutta läpi kehittämissä ja epävarmuuden sietämistä. Yhteiskehittämisen tuleekin pyrkiä avoimeen vuorovaikutukseen kaikkien osallisten kesken. (Raivio 2018, 26-27.)

Kokemustiedon hyödyntäminen päätöksentekoprosesseissa haastaa perinteisiä työtapoja ja ammattilaisten rooleja. Kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden verkostoyhteistyöllä vahvistetaan asiakkaan toimijuutta mahdollistamalla vastuunkantamista. Työntekijöiltä tämä

edellyttää ennakkoluulojen rikkomista ja luottamusta asiakkaan pystyvyyteen. Yhteiskehittäminen pyrkii luomaan uudenlaisia rakenteita toimijuudelle, jolloin ammattilaisen ja asiakkaan roolit hälvenevät. (Raivio 2018, 27-28.)

Yhteiskehittämisellä halutaan ennen kaikkea mahdollistaa asiakkaan osallistumista ja näin vahvistaa asiakkaan kokemuslähtöistä luottamusta ja osallisuutta. Osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan asiantuntijuuden hyväksymistä, tunnustamista ja hyödyntämistä palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Yhteiskehittäminen ei ole menetelmä vaan ajattelu-, vuorovaikutus- ja toimintatapojen yhdistelmä, jolla luodaan vahvaa toimijuutta ja edistetään luottamusta ammattilaisiin. Luottamus edistää tasavertaisempaa, aktiivisempaa ja avoimempaa dialogista vuorovaikutusta. (Hietala 2018, 122.)

Kehittämisyhteistyö perustuu yhdenvertaiseen kohtaamiseen, jossa erilaiset kokemukset ja ajatukset täydentävät toisiaan. Toiminnalla pyritään uusien mahdollisuuksien ja palvelumuotojen etsimiseen. Kokemustiedon hyödyntäminen on yhteisten tavoitteiden työstämistä vasta vuoroisesti. Haasteena on palvelun tuottajien löyhä sitoutuminen tavoitteisiin, jolloin asiakkaiden todellinen osallisuus ja kehittämistyö on jäänyt vähäiseksi. (Pohjola 2017, 317-320.)

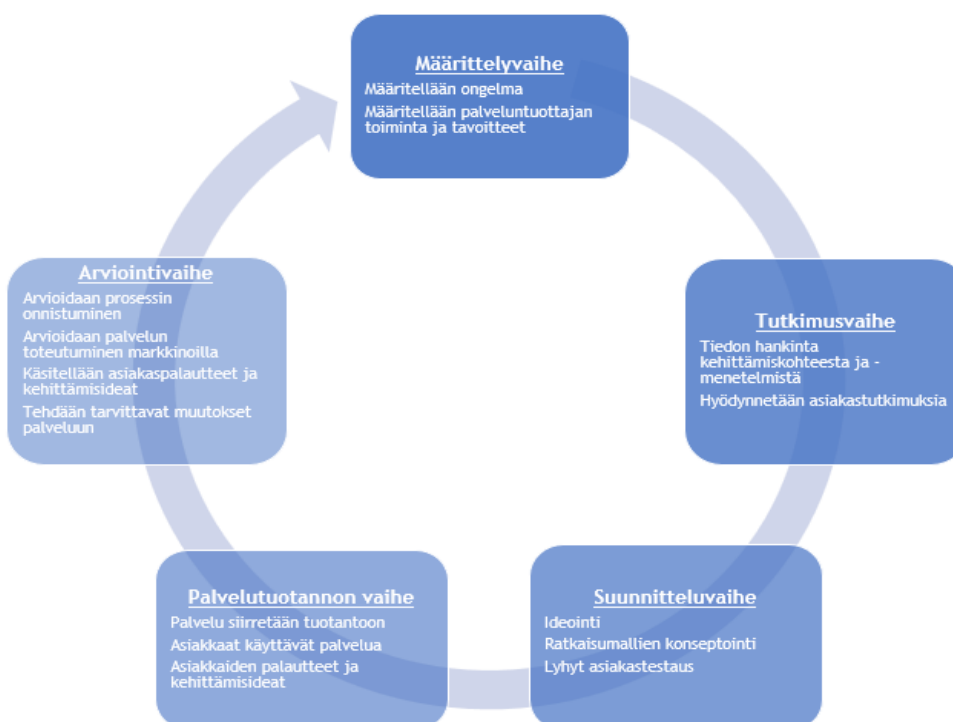
Yhteiskehittäminen on osa palvelumuotoiluprosessia ja sen voidaan katsoa olevan palvelumuotoilun työtapaa. Palvelun käyttäjä ja palvelun tuottaja osallistuvat yhdessä palvelun suunnittelutyöhön. Asiakas itse on oman elämänsä paras asiantuntija, siksi yhteiskehittämisen lähtökohtana on asiakkaan osallistaminen palveluiden kehittämiseen. Palvelun käyttäjän lisäksi palvelun tuottajan eri edustajat osallistuvat kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 116-118.)

Kehittämistä ohjaa toiminnan motiivi ja asiakkaan tarpeet. Yhteiskehittämisen tavoite on kuulla ja huomioida eri näkökulmat palvelun suunnitteluvaiheessa, mutta se ei tarkoita, että kaikki osapuolet olisivat päättämässä palvelun lopullisesta muodosta. Laaja-alainen näkemys antaa palvelun tuottajalle mahdollisuuden valita parhaat osa-alueet jatkokehitettäväksi. Palvelun käyttäjän ja tuottajan yhdenvertaisuus palveluiden suunnittelussa on edellytys onnistuneelle palvelumuotoilulle. (Tuulaniemi 2011, 116-118.)

Yhteiskehittäminen haastaa perinteisen käsityksen osallisten rooleista ja toiminnan kehittämisen menetelmistä. Tuottavan ja tehokkaan yhteiskehittämiseen pohjautuvan toimintamallin perusteella pystytään vastaamaan asiakkaan todelliseen tarpeeseen ja kuulemaan, mihin kehittämistyötä tarvitaan. Tavoitteena on, että palvelun tuottajan ja käyttäjän tavoitteet toiminnasta olisivat samansuuntaiset. Tähän pyritään kehittämällä palveluita yhdessä asiakkaan ja ammattilaisen kokemustietoa kuulemalla ja luomaan uudenlaisia rakenteita palvelumuotoilun avulla. (Raivio 2018, 27-30.)

3.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilua on mahdotonta kuvata tiettyyn muottiin meneväksi prosessiksi ja sitä kuvaankin useilla eri tavoilla. Uuden luominen ja palveluiden kehittäminen on aina ainutkertaista. Voidaan kuitenkin esittää toimintarunko prosessille, jota palvelumuotoilussa soveltaen käytetään. Prosessiin kuuluu viisi vaihetta. Prosessi alkaa ongelman määrittelyllä, jonka aikana on tarkoitus luoda ymmärrys palveluntuottajasta ja sen tavoitteista. Määrittelyvaiheesta siirrytään tutkimusvaiheeseen, jonka aikana kerätään ja rakennetaan tietoa kehittämiskohteesta ja -menetelmistä asiakastutkimusten avulla. Tutkimusvaiheen jälkeen alkaa suunnittelu, jolloin palveluita ideoidaan ja vaihtoehtoisia ratkaisumalleja konseptoidaan. Suunnitteluvaiheessa voidaan myös tehdä nopea testi asiakkaiden kanssa. Suunnittelun jälkeen konsepti viedään palvelutuotantoon asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Tässä vaiheessa suunnitellaan palvelun tuottaminen. Viimeinen vaihe on arviointi, jossa arvioidaan prosessin onnistumista ja palvelun toteutumista markkinoilla mitataan sekä hienosäädetään saatujen palautteiden mukaan. (Tuulaniemi 2011, 126-128.)



Kuvio 1 Palvelumuotoilun prosessi (mukaihen Tuulaniemi 2011, 126-128).

Palvelumuotoilun tarkoituksena on luoda toimivat, kestävät ja laadukkaat palvelut, joilla on lisäarvoa niin palvelun käyttäjälle, tuottajalle kuin tarjoajallekin. Laaja monialainen näkemys antaa mahdollisuuden löytää yllättäviäkin mahdollisuuksia ja ratkaisuja. Palveluiden asiakaslähtöisyys ja eettisyys on tärkeää sosiaali- ja terveysalalla. Palveluita tulee suunnitella syvälisen asiakasymmärryksen ja yhteiskehittämisen keinoilla. (Ahonen 2017, 21, 26-27, 34, 47.)

3.2 Yhdenvertaisuus

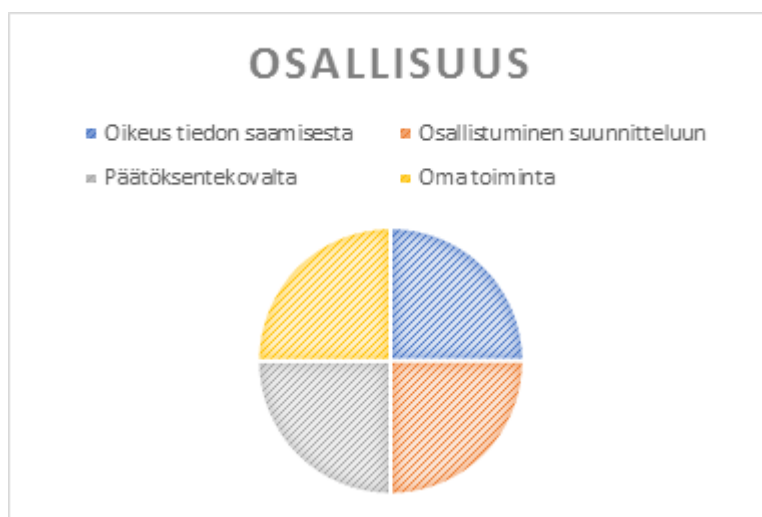
Yhdenvertaisuuden edistäminen ja syrjinnän ehkäiseminen ovat edellytyksiä yhteiskehittämisen onnistumiselle. Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ovat samanarvoisia ja tasavertaisia riippumatta heidän uskonnostaan, etnisestä tai kansallisesta syntyperästään, iästään, sukupuolestaan, mielipiteistään, vakaumuksestaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai vammastaan (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014). Syrjäytymiseen ja eriarvoisuuteen vaikuttavat tekijät on tunnistettava ja pyrittävä vähentämään niistä aiheutuvia esteitä nuoren palveluihin osallistumiseen sekä palveluiden saavutettavuuteen. Palveluiden yhdenvertaisuuteen vaikuttavat useat tekijät ja niistä merkittävimpiä ovat nuoren asuinalue, sukupuoli, etnisyys, vammaisuus ja vammattomuus, seksuaali- ja sukupuoli-identiteetti, sosioekonominen asema sekä kumulatiivinen eli yksilölle kasautuva huono-osaisuus. Sosiaalisia eroja tulee tarkastella yhdenvertaisuuden näkökulmasta, sillä ne asettavat nuoret erilaisiin asemiin. (Peltola & Moisio 2017, 24-26.) Yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää, että kaikki toimijat sitoutuvat edistämään yhdenvertaisuutta toiminnassaan. Kaikilla tapahtumaa järjestävillä tahoilla tulee olla yhteinen ymmärrys tapahtuman tavoitteista ja toiminta-ajatuksista. Osallistujilla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. Uusien ideoiden ja näkökulmien tuottamiseen tulee rohkaista. Vuorovaikutuksen tulee olla avointa ja vastavuoroista. Osallistujilla tulee olla mahdollisuus ilmaista myös epäkohtia ja edetä kohti niiden positiivista ratkaisemista. (Sisäasianministeriö 2011, 12-13.)

Kun tarkastellaan yhdenvertaisuuden toteutumista tapahtuman järjestämisessä, tulee ottaa huomioon seuraavia asioita. Tapahtumaan osallistuminen tulee olla kaikille yhdenvertaisesti mahdollista ja järjestäjän tulee huomioida etäisyyksien vaikutus osallistumiselle. Tapahtumassa järjestettävien toimintojen on oltava yhdenvertaisia eri osanottajien näkökulmasta. Osallistujilla tulee olla tasavertainen mahdollisuus vaikuttaa osallistumiseensa eri ryhmätöihin. Toimintojen tulee olla saavutettavissa, vaikka osanottajalla olisi tarve esteettömyydelle. Toiminnan tulee huomioida sukupuolen tai etnisyyden vaikutukset toimintaan. Yhdenvertaisuus on huomioitava ryhmätöiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Lisäksi on huomioitava, minkälainen vaikutus osallistujien asenteilla on toimintojen toteutumiseen ja niiden yhdenvertaisuuteen. (Finlex 2019.)

Yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää ensisijaisesti tasavertaista palveluiden saavutettavuutta. Yhtä tärkeän tekijän muodostaa ammattitaitoinen asiantuntijaverkosto, joka työskentelee nuorten palveluiden parissa. Nuorten kokemukset osattomuudesta, heidän mielipiteidensä sivuuttamisesta ja ohipuhumisesta tuovat esiin tarkastelemamme aiheen tärkeyden ja ajankohtaisuuden. Yhdenvertaisuuden kokemus on ensiarvoisen tärkeää osallisuuden syntymisessä. (Peltola & Moisio 2017, 45.) Ilman osallisuutta, emme voi puhua osapuolien tasavertaisesta yhteistoiminnasta ja yhteiskehittämisestä.

3.3 Osallisuus

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 määrittelee, että asiakasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, sillä kysymys on hänen elämästään, oikeuksistaan ja vastuistaan. Tulisi siis olla itsestään selvää, että asiakas otetaan aidosti mukaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Osallisuus on enemmän kuin osallistumista. Osallisuuteen liittyy kuulumisen ja mukana olemisen tunne, joka syntyy osallistumisesta, toiminnasta ja vaikuttamisesta. Osallisuus tarkoittaa asiakkaan asettumista ammattilaisen rinnalle. Osallisuuden tunteessa aito yhteisöllisyyden, vaikuttamisen ja kuulluksi tuleminen mahdollisuus on tärkeää. Osallisuus voidaan jakaa neljään pääkohtaan; oikeus tiedon saamisesta, osallistuminen suunnitteluun, päätöksentekovalta ja oma toiminta. Osallisuudella ehkäistään syrjäytymistä omaa elämää koskevasta päätöksenteosta ja vahvistetaan kokemusta yhdenvertaisuudesta yhteiskunnassa. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 15-17.)



Kuvio 2 Osallisuuden pääkohtia (mukaillen Mäkisalo-Ropponen 2016, 16-17).

Aikuisten odotus nuorten toimijuudesta ja osallisuudesta voivat poiketa nuorten omasta käsityksestä. Nuori saattaa osoittaa toimijuutta tavoilla, joita aikuinen ei ole odottanut. Nuori voi vaieta tai vetäytyä kommunikaatiosta, jolloin aikuisen on vaikea tunnistaa toimijuutta. Tämä edellyttääkin palvelua tuottavilta ammattilaisilta erityistä osaamista ja asennetta toimijuuden ilmenemisen ja esteiden huomioinnissa. Aikuinen voi osoittaa nuorelle arvostustaan mahdollistamalla erilaisia kommunikaatiomuotoja ja näin vahvistaa nuoren kokemusta osallisuudesta. Ammattilaisen on pyrittävä purkamaan toimijuuden esteenä olevat rakenteet ja työskenneltävä kohti avointa yhteistoimintaa. (Peltola & Moisio 2017, 22-23.)

Useat tutkimukset ja selvitykset osoittavat, että nuorten kokemus hyvästä palvelusta muodostuu kuulluksi tulemisestä, toimijuuden tunnustamisesta, vaikutusmahdollisuuksista sekä luottamuksesta, jonka mahdollistaa kaikki edeltävät tekijät. (Peltola & Moisio 2017, 21.)

3.4 Dialogisuus

Dialogisuus on pohja avoimelle ja vuorovaikutukselliselle kommunikoinnille. Yhteiskehittämissen näkökulmasta, dialogisuus on yksi keskeisimmistä edellytyksistä sen toteutumiselle. Dialogille ominaista on nähdä kokonaisuuksia, nähdä osien väliset yhteydet, tutkia olettamuksia, oppia uutta, luoda yhteisymmärrystä ja ajatella yhdessä. Kyetäkseen dialogiin on osattava kuunnella, kunnioittaa, muodostaa mielipiteitä ja puhua omalla äänellä. Dialogisuus vaatii kykyä kohdata ihminen tasavertaisena. (Räsänen 2006, 340-344.)

Dialogisessa vuorovaikutuksessa on olennaista kohdata toinen kunnioittaen ja kuunnellen. Kuulluksi tuleminen on voimaannuttava kokemus ja mahdollistaa luottamuksellisen suhteen muodostumisen. Ammatillaisen näkökulmasta on tärkeää tiedostaa, ettei pysty asettumaan toisen asemaan ja ymmärtämään täysin sitä, mitä toinen tarvitsee. Dialogisuuden kautta on kuitenkin mahdollista luoda yhteinen ymmärrys tilanteesta ja asettaa tavoitteet, joita kohti pyritään etenemään. On myös muistettava, ettei ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia vaan vuorovaikutuksessa pyritään löytämään yhteisymmärrys. Avoimen keskustelun avulla pystytään käsittelemään aiheita, joissa toimijoiden näkemykset voivat olla hyvinkin eriäviä. Avoin ja dialoginen vuorovaikutus sallii reflektiivisyyden niin itseään kuin yhteisöä kohtaan. Reflektioiden kautta voidaan tuottaa uusia näkökulmia vallitsevaan tilanteeseen ja mahdollistaa muutokselle myönteinen ilmapiiri. (Dialogisuus ammatillaisen ja perheen välillä 2016.)

Mönkkösen (2018) mukaan dialogisuus rakentuu kolmesta vaiheesta. Ensimmäinen vaihe on yhteisen ymmärryksen rakentaminen, jolloin perehdytään toisen tarinaan, kuunnellaan reflektoiden, ollaan maltillisia kannanotoissa ja rakennetaan luottamusta. Toinen vaihe on dialogiin haastaminen, jolloin voidaan ääneen ihmetellä ja haastaa vuoropuheluun, koetella uusia näkökulmia ja puntaroida asioita yhdessä. Kolmas vaihe on se vaihe, jolloin kohtaaminen on dialogista. Kolmas vaihe on riittävän ymmärryksen löytyminen, jolloin ollaan yhteistoiminnallisia, oivalletaan yhdessä ja osapuolilla on oikeus ottaa kantaa asioihin. (Mönkkönen 2018, 207-209.)

Dialogisuus asiakastyössä tarkoittaa pyrkimistä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja vuorovaikutuksen edistämistä siihen suuntaan. Dialogisuudella tarkoitetaan myös ihmiskäsitystä ja maailmankatsomusta, joka vaikuttaa tapaamme kohdata muita ihmisiä. Yksi dialogisuuden pääkohdista on vastavuoroisuus. Vastavuoroisessa asiakassuhteessa rakennetaan ymmärrystä molempien osapuolten ehdoilla. Parhaimmillaan dialogisessa asiakastyössä molemmat oppivat ja kykenevät muuttamaan asenteitaan ja mielipiteitään. Dialoginen vuorovaikutus edellyttää luottamuksellista suhdetta. Vaikka työntekijä luopuu hetkeksi virallisesta roolistaan, ei ammatillisuus ole uhattuna. Oman persoonan tuominen työväliseksi auttaa myös asiakasta avautumaan. (Mönkkönen 2018, 107-113.)

4 Opinnäytetyön tausta ja tietoperusta

Opinnäytetyömme on tutkielmatyypinen opinnäytetyö, jolla etsimme vastauksia määrittelemäämme tutkimuskysymykseen. Tarkastelemme opinnäytetyössä yhteiskehittämistä palvelumuotoilun, yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja dialogisuuden näkökulmasta. Näkökulmat ovat nousseet esille Hyria säätiön tavoitteista ja Polkuja 2019 -tapahtuman sisällöstä. Palveluita kehitetään jatkuvasti palvelemaan paremmin asiakkaan tarpeita. Yhteiskehittäminen, johon osallistuvat yhdessä palvelun käyttäjä, tuottaja ja toteuttaja, on ajanmukaista.

Yhteiskehittäminen on työelämäyhteistyökumppanimme Hyria säätiön yksi vuoden 2018 ja 2019 teemoista. Yhteiskehittäminen on otettu käyttöön koko organisaation kattavana toimintatapana ja henkilökuntaa on koulutettu toimimaan yhteiskehittämisen periaatteiden mukaisesti. Hyria säätiön edustajien mukaan yhteiskehittäminen on jatkuva prosessi, jonka avulla pyritään purkamaan perinteistä ohjaaja - ohjattava roolijakoa kohti avoimempaa työparitoimintaa. Kehityksen painopisteenä on asiakkaan äänen kuuluminen palveluiden kehittämisessä. Yhteiskehittämisessä korostuu luottamus, vastavuoroisuus, kumppanuus ja hierarkian madaltuminen. (Kauranen b 2019; Asiakkaat ja valmentajat kehittävät yhdessä työpajatoimintaa 2019.)

4.1 Toimeksiantajan esittely

Hyria säätiö sr tekee aktiivista yhteistyötä alueen toimijoiden kanssa. Yhteistyökumppaneita ovat muun muassa työvoimapalvelut sekä kuntayhtymän sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Toiminnassa on mukana vuosittain noin 2 000 asiakasta ja 70 työntekijää. Hyria säätiön nuorten palveluihin kuuluu etsivä nuorisotyö, nuorten työpajatoiminta, Ohjaamo- toiminnan koordinointi, Nuotti-valmennus ja Nuoret kohti työtä -palvelu. (Hyria säätiö 2019.)

Hyrian etsivä nuorisotyö auttaa alle 29-vuotiaita erilaisissa elämäntilanteissa olevia nuoria aikuisia. Toiminta on monipuolista ja pyrkii ennaltaehkäisemään ongelmien kärjistymistä. Nuorten työpajatoiminta sisältää monipuolisia valmennusvaihtoehtoja, joiden avulla nuori voi selkeyttää tulevaisuudensuunnitelmiaan tai saada työkokemusta ja työssäoppimispaikan. Valmennus on soveltuva vaihtoehto ilman työ- tai opiskelupaikkaa olevalle nuorelle. Ohjaamo tarjoaa neuvontaa, ohjausta ja apua erilaisiin elämäntilanteisiin alle 30-vuotiaille henkilöille. Ohjaamo toimii ilman ajanvarausta ja siellä voi tavata eri virastojen edustajia, kuten Kelan ja työvoimatoimiston henkilökuntaa. Nuotti -valmennus on Kelan rahoittamaa henkilökohtaista ammatillista kuntoutusta, joka pyrkii tukemaan nuorta arjen toiminnoissa ja tulevaisuuden hahmottamisessa. Nuoret kohti työtä -palvelu on tarkoitettu 16-29-vuotiaille ilman peruskoulun jälkeistä tutkintoa ja työttömänä työnhakijana oleville nuorille aikuisille. Palvelun tavoitteena on edistää nuorten osallisuutta, parantaa palveluihin sekä koulutukseen osallistumista ja näin tukea nuorten työllistymistä. Toiminnassa pyritään kehittämään palveluntuottajien yhteistyötä, palvelujen joustavuutta ja asiakaslähtöisyyttä. (Hyria säätiö sr 2019.)

4.2 Polkuja 2019 -tapahtuma

Polkuja 2019 -tapahtuma yhdistää nuoria työnhakijoita ja ammattilaisia. Tapahtumaan osallistuvat nuoret ovat pääsääntöisesti Hyria säätiön valmennuksessa olevia asiakkaita tai tulevat tapahtumaan muiden verkostokumppaneiden kautta, kuten esimerkiksi lastensuojelun jälkihuollon kutsumana. Asiakkaat ovat iältään 16-29-vuotiaita ja heitä kaikkia yhdistää koulutuksesta tai työelämästä ulkopuolelle jääminen. Suurin asiakkaista ohjautuu palveluiden piiriin työ- ja elinkeinotoimiston kautta. Nuoret ovat vailla koulutus- tai työpaikkaa hyvin monimuotoisista syistä. Ammattilaisverkosto koostuu työvoimapalvelusta, työllisyyttä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta, etsivästä nuorisotyöstä, lastensuojelun jälkihuollosta, Ohjaamon työntekijöistä ja Hyria koulutuksen henkilöstöstä. (Kauranen a 2019; Kauranen b 2019.)

Tämän vuoden Polkuja -tapahtuman teemana on ”Tarinallistamisella sujuvampia polkuja”, pääosassa osallisuus ja yhdenvertaisuus. Tapahtuma on kaksipäiväinen ja siellä järjestetään erilaisia työpajoja eli workshopeja (Liite 1). Workshopit jakautuvat teoriapainotteisiin ja virkistäviin workshopeihin, jotka vuorottelevat kaikilla osallistujilla. Polkuja -tapahtuma on järjestetty kerran aikaisemmin, vuonna 2018, mutta tapahtumasta tai sen vaikutuksista ei ole tehty tutkimusta. (Kauranen a 2019.)

4.3 Aiempia tutkimuksia aiheesta

Yhteiskehittämisestä on saatavilla vähän tutkimustietoa. Nostamme seuraavaksi esiin muutama sisällöltään olennaisimman tutkimuksen yhteiskehittämisen näkökulmasta. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa on tutkittu asiakkaiden osallisuuden edistämistä sote-palveluiden kehittämisessä. Kunnallisan kehittämissäätiö KAKS:n vuonna 2017 julkaisema tutkimus ’Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla?’ on ajankohtainen tutkimus sosiaalipalveluiden kentälle. Asiakkaiden oman tiedon ja asiantuntijuuden korostaminen sekä asiakaslähtöisyyden vahvistaminen ovat olleet esillä niin lainsäädännöllisissä uudistuksissa kuin erilaisten kehittämisohjelmien - ja toimintojen ytimessä. Aihe on ajankohtainen ja tärkeä nostaa esiin sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksen yhteydessä. Tutkimuksessa pyrittiin etsimään vastauksia siihen, millaisia asiakaskehittämisen tapoja on toteutettu sosiaali- ja terveysalalla, minkälainen on asiakkaan asema kehittämistyössä, miten muut toimijat näkevät kehittämisasiakkaat sekä minkälaisia haasteita ja onnistumisia on havaittu. Tutkimus osoittaa, että palvelumuotoilun yhteiskehittämisen periaatteet edistävät osallisuutta, mutta sitä ei hyödynnetä tarpeeksi. Organisaatioiden rakenteet toimivat esteenä yhteiskehittämisen toteutumiselle ja vuorovaikutteinen yhteiskehittäminen ei ole juurtunut käytäntöön. Asiakasosallisuus toteutuu usein välillisesti asiakkailta kerätyn informaation perusteella. Tutkimuksessa todetaan, että yhteiskehittämisen toteuttamiseen sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan lisää koulutusta ja tutkimustietoa. (Häyhtiö 2017.)

Nuorten osallistumista palveluiden kehittämiseen on toteutettu Espoon kaupungilla Nuorten Kipinä -kehittämisryhmän avulla. Toiminnassa pyritään aktivoimaan nuoria, jotka ovat syrjäytymisvaarassa erilaisista syistä johtuen. Toimintaan kuuluu yhtenä keskeisenä tekijänä palvelumuotoilu, arviointi ja systemaattinen kehittäminen. (Varjonen 2013.) Nuorten syrjäytymisestä on tehty eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu vuonna 2013, jossa nostetaan esiin nuorten osallistamisen tärkeys syrjäytymisen ennaltaehkäisemisessä. Tutkimuksessa korostetaan esimerkiksi Nuorten Kipinä -ryhmän toimintaa onnistuneena osallisuutta tukevana menetelmänä. (Nuorten syrjäytyminen - Tietoa, toimintaa ja tuloksia? 2013.)

Yhteiskehittäminen on noussut läpileikkaavaksi periaatteeksi vuosina 2015-2018 toteutetussa valtakunnallisessa sosiaalisen kuntoutuksen SOSKU-hankkeessa. Hankkeen tavoitteena oli sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvän ymmärryksen ja valtakunnallisen toimeenpanon selkiyttäminen ja yhtenäistäminen. Hankkeessa kehitettiin hyviä käytänteitä ja uusia asiakaslähtöisiä toimintamalleja yhteiskehittämisen periaatteella. Kehitetyt toimintamallit vahvistavat sosiaalisia, arki- ja yhteisötaitoja ja näiden kautta osallisuutta. Yhteiskehittämiseen osallistuivat asiakkaat ja monialainen verkosto, jotka muodostivat luottamukseen perustuvia, henkilökohtaisia sekä pitkäaikaisia suhteita ja verkostositeitä. Hankkeen aikana todettiin, että yhteiskehittäminen soveltuu hyvin sosiaalisen kuntoutuksen menetelmäksi ja vastaa hyvin sosiaalihuoltolain (1301/2014) vaatimukseen asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta. Sosiaaliselle kuntoutukselle laadittiin SOSKU- hankkeen aikana laatukriteerit, joiden yhtenä kohtana on yhteiskehittäminen. Laatukriteerissä mainitaan muun muassa, että sosiaalista kuntoutusta toteutettiin yhteiskehittämisen periaatteella ja se tulisi olla osa säännönmukaista perustoimintaa. Laatukriteerissä määritellään yhteiskehittämistä seuraavasti: ”Yhteiskehittämisessä palvelujen käyttäjät otetaan mukaan palvelujen ja toimintojen suunnitteluun, toteutukseen sekä toteutuksen arviointiin. Yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa asiakkaan tai asiakasryhmän elämäntilanteisiin sekä toimintakykyyn liittyvissä, yhdessä työntekijöiden kanssa käynnistettävissä muutos ja kuntoutusprosesseissa, organisaatioiden käytännöissä sekä palveluiden kehittämisessä”. (Raivio 2018, 9, 67, 71.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, toteutuuko Polkuja 2019 -tapahtumassa yhteiskehittämistä. Teoriapohjassa käsittelemme yhteiskehittämiseen liittyviä tekijöitä sekä tapahtumaan osallistuvia asiakasryhmiä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Hyria säätiölle materiaalia tulevien Polkuja -tapahtumien kehittämistä varten. Tutkimuskysymys on:

1. Miten yhteiskehittäminen toteutuu Polkuja 2019 -tapahtumassa?

Esittelemme opinnäytetyössämme aluksi asiakasryhmään liittyvää tietoperustaa. Olemme rajanneet asiakasryhmästä kertovan tietoperustan nuoriin aikuisiin, jotka ovat ohjautuneet Hyria säätiön asiakkaiksi työ- ja elinkeinotoimiston kautta. Asiakasrajaus on tehty kohdentamalla teoriaosuus tapahtuman suurimpaan asiakasryhmään. Käsittelemme asiakasryhmää nuoruuden ja nuorisotyöttömyyden näkökulmasta. Nuorisotyöttömyys on kohderyhmän asiakkaiden perusteena. Asiakasryhmän esittelyn jälkeen perehdytämme lukijan yhteiskehittämisen tietoperustaan. Käsittelemme teoriaosuudessa yhteiskehittämistä ja siihen liittyviä tekijöitä, kuten palvelumuotoilua, yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja dialogisuutta. Yhteiskehittämisen teoreettinen viitekehys luo raamit tutkielman tulosten analysointiin ja luotettavuuteen.

Kirjoitamme myös määrällisen tutkimuksen perusteista, aineistojen hankinnasta ja analyysistä. Olemme valinneet aineiston hankinnan menetelmäksi kyselyn, jonka valinnan perustelemme kyseisessä osiossa. Tutkimusmenetelmien esittelyn jälkeen opinnäytetyö etenee tutkielman tuloksiin ja johtopäätöksiin. Olemme eritelleet tulosten ja johtopäätösten käsittelyn pohdintaosioon, jossa tuomme esiin mahdollisia kehittämiskohteita ja ajatuksia tulevasta Polkuja -tapahtumasta. Opinnäytetyön yhtenä olennaisista osioista on tutkielman eettisyys ja luotettavuus. Tuomme esiin näkemyksemme sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaan sekä pohdimme tulosten luotettavuutta.

6 Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Tutkimuskysymyksenämme on, miten yhteiskehittäminen toteutuu Polkuja 2019 -tapahtumassa. Lähestyimme tutkimuskysymystämme määrällisen tutkimusmenetelmän, lomakekyselyn, sekä erilaisten tutkimusaineistojen avulla. Tutkimusmenetelmän valinnassa pohdimme kysymyksiä, joihin pyrimme saamaan vastauksen selvityksellämme. (Vilkkä 2015, 66, 70.)

Polkuja 2019 -tapahtumassa oli kuusi erilaista polkua (liite 1), joista osallistuja valitsi mieleisensä molemmille päiville. Workshopeja toteutettiin 17:llä eri teemalla. Tapahtumaan arvioitiin osallistuvan noin 100 henkilöä, mutta osallistujamäärä jäi odotettua pienemmäksi. Teitimme lomakekyselyn osallistujille tapahtuman aikana. Suurin osa vastasi kyselyyn tapahtuman päätöstilaisuudessa.

6.1 Aineistonhankinta

Määrällisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on tuottaa numeraalista tietoa, eikä se ole perinteisesti kiinnostunut poikkeavuuksista. Määrällinen tutkimus pyrkii etsimään syy -seuraussuhteita ja määrittelemään säännönmukaisuuksia, millä tavalla asiat vaikuttavat toisiinsa. (Vilkkä 2015, 66-67.) Tutkimus pyrkii objektiivisuuteen ja tutkimuskysymys on tiedossa jo ennen tutkimuksen ja aineistonkeruun aloittamista (Hakala 2015, 23.).

Aineistonkeruun periaate on luotettavuus. On harkittava etukäteen, onko valitun menetelmän avulla mahdollista saada yleistäviä tuloksia. (Hakala 2015, 23-24.) Kyselyä rakentaessa on mietittävä, keitä kyselyn kohderyhmäläiset ovat ja minkälainen kysely on heille sopiva. Verkkokyselyn etuja ovat nopeus, taloudellisuus, ekologisuus ja se, ettei kyselyyn vastaamisella ole maantieteellisiä rajoitteita. 15-25-vuotiaat ovat verkkokyselyiden potentiaalisin vastaajaryhmä. (Valli & Perkkilä 2015, 109-112.)

Valitsimme aineistonhankinnan menetelmäksi kyselylomakkeen, jolla keräsimme tietoa osallistujilta tapahtuman jälkeen. Valitsemamme tutkimusmenetelmän avulla vastaamme tutkimuskysymykseemme, miten yhteiskehittäminen toteutui Polkuja 2019 -tapahtumassa. Kyselylomake antoi osallistujille mahdollisuuden tuoda esiin oman mielipiteensä anonyymisti.

Teimme kyselylomakkeen Kyselynetti.com verkkosivustolla. Kyselylomake rakennettiin kolmeen osioon. Ensimmäisessä selvitettiin vastaajien taustoja, kuten ikää, yhteistyön laatua ja kestoa sekä osallistumista viime vuoden vastaavaan tapahtumaan tai tämänvuotisen suunnitteluun. Toisessa osiossa pyydettiin vastauksia workshop-työskentelyn kokemuksista yhteiskehittämisen ja sen elementtien näkökulmista. Kolmas osio käsitteli tapahtumaa ja siellä koetua yhteiskehittämistä kokonaisuutena. Kysely testattiin etukäteen ulkopuolisilla henkilöillä. Toinen edusti Hyria säätiön henkilökuntaa ja toinen asiakasryhmää. Kyselylomakkeen testaamisella pyrimme varmistamaan kysymysten ymmärrettävyyden, laajuuden sekä sen, saameko kyselyllä vastauksia tutkimuskysymykseemme.

Loimme kyselylomakkeelle johtavan QR-koodin, joka mahdollisti kyselyyn vastaamisen sähköisesti paikan päällä. Osallistujille, joilla ei ollut mahdollisuutta käyttää älypuhelinia, tarjosimme täytettäväksi paperilomakkeen. Kyselyä edeltävästi esittäydyimme tapahtuman osallistujille ja kerroimme lyhyesti opinnäytetyöstämme ja sen tavoitteesta. Kyselyyn vastattiin pääosin tapahtuman päätöstilaisuudessa. Kysely oli auki puolitoista viikkoa tapahtuman päätymisen jälkeen. Muutama vastaus tuli kahden päivän sisällä tapahtuman päättymisestä, mutta sen jälkeen uusia vastauksia ei enää tullut.

6.2 Aineiston analyysi

Aineiston analysoinnissa hyödynsimme SPSS -statistics ohjelmaa. Syötimme kyselyn tiedot SPSS-ohjelmaan, ja saimme käyttöömmme taulukoita tulosten analysoimiseksi. Käytimme analysoinnissa frekvenssi- ja ristiintaulukointia. Frekvenssit on tuotu esille tuloksia käsittelevässä osiossa. Otimme poikkeamat huomioon ja analysoimme sitä, löytyykö poikkeavuuksista säännönmukaisuutta. Poikkeamien analysoinnilla pyrimme selvittämään, minkälaisia yksilöllisiä eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia osallistujien kokemuksilla on. Ristiintaulukoimme ainoastaan tekijöitä, joiden huomasimme nousevan muita voimakkaammin esiin kyselyn tuloksia tutkiessa.

Ristiintaulukointitulosten merkittävyyttä on mitattu khiin neliö -testin avulla. Merkitsevyystaso ilmoittaa, kuinka todennäköistä on, että ero johtuu sattumasta. Merkitsevyystasoa ilmaistaan spss-ohjelmassa arvona significance ja siitä käytetään lyhennettä p (probability). Tässä opinnäytetyössä merkitsevyystason rajana on $p < 0.05$. (Heikkilä 2014, 184.)

Avoimista kysymyksistä on nostettu esiin vastaajien kommentteja tapahtumaa koskien. Sisällön analyysia ei tehty, vaan avoimet vastaukset toimivat strukturoitujen vastausten tukena. Vastaukset on tuotu esiin niin, että niistä näkee, onko vastaaja työntekijä, verkostokumppani vai valmennuksessa oleva nuori. Tuloksia analysoidessa on otettu huomioon pieni vastaajamäärä ja tuotu esiin, että tulokset ovat suuntaa antavia.

7 Eettisyys ja luotettavuus

Ammattieettisyys on ratkaisukeskeistä toimintaa, jossa lähdetään liikkeelle palveluiden asiakaslähtöisyydestä. Sosiaalialalla tehtävä työ on suhdeperustaista ja eettisesti hyväksyttävä työ vaatii onnistuakseen vastavuoroisen vuorovaikutussuhteen. Sosiaalialan ammattilaisella on monenlaisia rooleja asiakkaan kanssa toimimisessa. Joskus roolit voivat olla keskenään hieman ristiriitaisiakin, joten ammattilainen tarvitsee tuekseen vahvan ammattietiikan tehdäkseen eettistä harkintaa ja oikeita valintoja työssään. Ammattilainen asettuu heikommassa asemassa olevien puolelle tukien, tiedottaen ja yhteiskunnallisesti puolia pitäen. Laki edellyttää toiminnan perustamista perus- ja ihmisoikeuksiin sekä lainmukaisuuteen. Vaikka toimitaan lain mukaan, ei sillä voida aina taata oikeudenmukaista kohtelua. Sosiaalialan ammattilaisella on suuri vastuu huolehtia asiakkaiden oikeudenmukaisesta kohtelusta. Eettiset taidot vahvistuvat kokemuksen myötä. (Talentian ammattieettinen lautakunta 2019, 24-32.)

Sosiaali- ja terveystalouden palvelut pohjautuvat lakeihin sekä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa. Asiakkaiden yhdenvertainen ja tasapuolinen kohtelu on ensiarvoisen tärkeää. Sosiaali- ja terveystalouden palveluissa on myös mietittävä mikä on eettisesti oikein. Hyvin toimivat eettiset ja tuottavat palvelut ovat koko Suomen etu. (Ahonen 2017, 21, 26-27, 34, 47.)

Eettisesti kestävä kehittämishanke edellyttää tekijöiltään sitoutuneisuutta aineiston luotettavuuden ja arviointikriteeristön suhteen. Määrällisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa valitun menetelmän kyky mitata tavoitteena olevaa asiaa. Kyselylomakkeen kysymysten laadinta edellyttää sitä, että vastaaja ymmärtää kysymyksen kuten tutkija olettaa. Lomakkeessa käytettävät käsitteet tulee suhteuttaa kohderyhmään ja varmistaa niiden ymmärrettävyys kyselylomakkeen etukäteistestauksella. (Vilkkä 2015, 192-193.)

Kyselylomakkeen suhteen on huomioitava, että profilointiin liittyvät kysymykset voivat aiheuttaa tilanteen, jossa vastaaja on tunnistettavissa, jos vastausmäärät eivät ole riittävän suuria. Varmistimme vastaajan identiteetin suojaamisen rajaamalla profiloivia taustakysymyksiä tiedon tarpeellisuuden mukaan. Valitsimme profiloitintekijöiksi taustakysymykset, jotka oleellisimmin voisivat vaikuttaa kyselyn tuloksiin.

Kehittämishankkeen aineiston käsittely on luotettavuuden suhteen kaikkein kriittisin vaihe. Analysointivaiheen luotettavuuteen pyritään tekijöiden huolellisuudella. Tiedostimme tulosten analysoinnissa näppäilyvirheiden mahdollisuuden. Varmistimme vastausten luotettavan syöttämisen SPSS-ohjelmaan tekemällä työn yhdessä näppäilyvirheiden minimoimiseksi. Varmistimme, että vastaukset siirtyivät SPSS -ohjelmaan kuten osallistujia oli niihin vastannut.

Kehittämishankkeen eettisyyden varmistamiseksi, toimimme oman toimintamme tapahtumassa läpinäkyväksi esittelemällä itsemme ja hankkeen tarkoituksen tapahtuman

aloitustilaisuudessa. Toimme esiin läsnäolomme tarkoituksen ja miten hanke tullaan toteuttamaan. Kerroimme osallistujille, että olemme havainnoimassa ryhmien toimintaa yhteiskehittämisen näkökulmasta ja toteutamme osallistujille lopuksi kyselyyn aiheesta. Tapahtuman osallistujille annettiin mahdollisuus päättää itsenäisesti kyselyyn vastaamisesta. Tapahtuma oli kaksipäiväinen, joten osa osallistujista osallistui vain toiseen päivään. Tämän vuoksi osa kyselyyn vastanneista eivät pystyneet muodostamaan kokonaiskuva tapahtumasta, joka voi vaikuttaa tulosten luotettavuuteen.

Kehittämishankkeen objektiivisuuden ja puolueettoman asetelman saavuttamiseksi, emme hyödynnä tapahtuman havainnoinnista saamiamme tietoja. Osallistuimme tapahtumaan ulkopuolisina havainnoijina, jonka vuoksi emme osallistuneet toimintaan. Osallistujien kokemus eroaa ulkopuolisen havainnoista, jonka vuoksi havainnot eivät tuottaisi objektiivista tulosta.

Kyselyn onnistumiseen vaikuttaa vastaajien määrä sekä vastaajan mielentila siihen vastattaessa. Suurin osa vastauksista annettiin tapahtuman päätöstilaisuudessa, jolloin osallistujien vastaukseen voivat vaikuttaa väsymys, nälkä, kotiinlähdön odotus tai jokin muu häiritsevä tekijä. Toisaalta päätöstilaisuudessa osallistujat ovat päässeet kokemaan tapahtuman kokonaisuudessaan ja pystyvät parhaiten arvioimaan sen toteutumisen yhteiskehittämisen näkökulmasta. Huomioitavaa on, että tapahtuman päätöstilaisuudessa saattoi olla osallistujia, jotka olivat osallistuneet vain sen päivän tarjontaan.

Kyselyyn vastasi 73,3 prosenttia (n=44) tapahtuman osallistujista. Suuri otanta ja vastaajien lukumäärä lisää tulosten luotettavuutta, kun tavoitellaan numeraalista aineistoa (Vilka 2015, 193, 196). Tapahtumaan odotettiin suurempaa osallistujamäärää, jonka vuoksi alhainen osanotto vaikutti tulostemme luotettavuuteen. Alhaisen osallistujamäärän vuoksi tulokset ovat suuntaa antavia.

Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että osallistujan roolilla oli suuri vaikutus siihen, kuinka onnistuneena tapahtumaa pidettiin. Analysoinnissa emme pysty ottamaan kantaa vastausten subjektiivisuuden vaan voimme vain todeta roolien vaikutuksen vastausten laatuun. Vastausten analysoinnin ja profiilointikysymysten kautta voimme kuitenkin todeta, että kyselyn tuloksista voidaan tehdä suuntaa antavia johtopäätöksiä ja jatkokehittää tapahtumaa. Tapahtuman osallistujamäärän noustessa yli sataan henkilöön, voidaan tuloksista tehdä luotettavampia johtopäätöksiä.

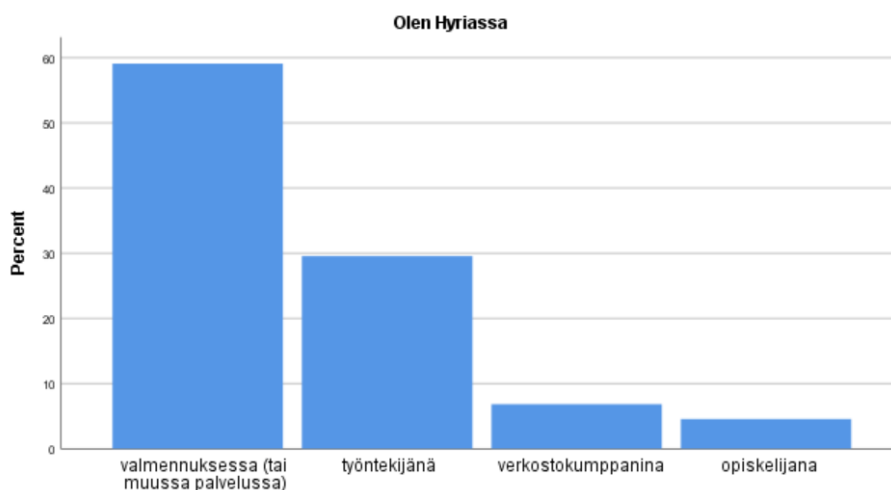
8 Tulokset

Tapahtumassa oli odotettua vähemmän osallistujia. Kahden päivän osallistujamäärä oli 60 henkilöä. Kyselyyn vastasi 44 henkilöä, eli 73,3 prosenttia osallistujista. Tapahtumaan odotettiin noin 100 osallistujaa. Alhainen osallistujamäärä vaikuttaa kyselyn tulosten merkittävyyteen tehden tuloksista suuntaa antavia. Kaikki kyselyyn osallistuneet vastasivat strukturoituihin kysymyksiin. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli vapaaehtoista ja se jäi vähäiseksi.

Avoimien kysymyksien kommentoinnit tukevat strukturoitujen kysymysten vastaussuuntaa. Olemme tuoneet tuloksissa esille kommentteja, jotka toistuivat vastauksissa samankaltaisina useamman kerran.

8.1 Tulokset taustakysymyksistä

Strukturoituja taustakysymyksiä oli viisi, joihin jokainen kyselyyn osallistunut vastasi. Taustakysymyksillä kartoitettiin vastaajien ikä, yhteistyön laatu ja kesto sekä oliko vastaaja osallistunut aiemmin vastaavaan tapahtumaan tai osallistunut tämänvuotisen tapahtuman suunnitteluun.



Taulukko 1 Yhteistyön laatu.

Noin 59 prosenttia (n=26) vastaajista oli nuoria Hyria säätiön palveluiden piirissä olevia asiakkaita, noin 30 prosenttia (n=13) työntekijöitä. Verkostokumppaneiden osuus vastaajista oli noin seitsemän prosenttia (n=3) ja muiden noin neljä prosenttia (n=2). Muut kyselyyn vastanneet henkilöt olivat sosionomiopiskelija ja työharjoittelija, joten kyselyn tuloksissa heidät on nimetty opiskelijoiksi. (Taulukko 1.)

Tapahtuman suurimpana kohderyhmänä olivat nuoret työttömät ja heidän kanssaan työskentelevät tahot. Puolet vastaajista (n=22) olivat iältään 20-29-vuotiaita. Seuraavaksi suurimman osuuden muodostivat yli 29-vuotiaat, joita oli noin 32 prosenttia (n=14) vastaajista. Heistä

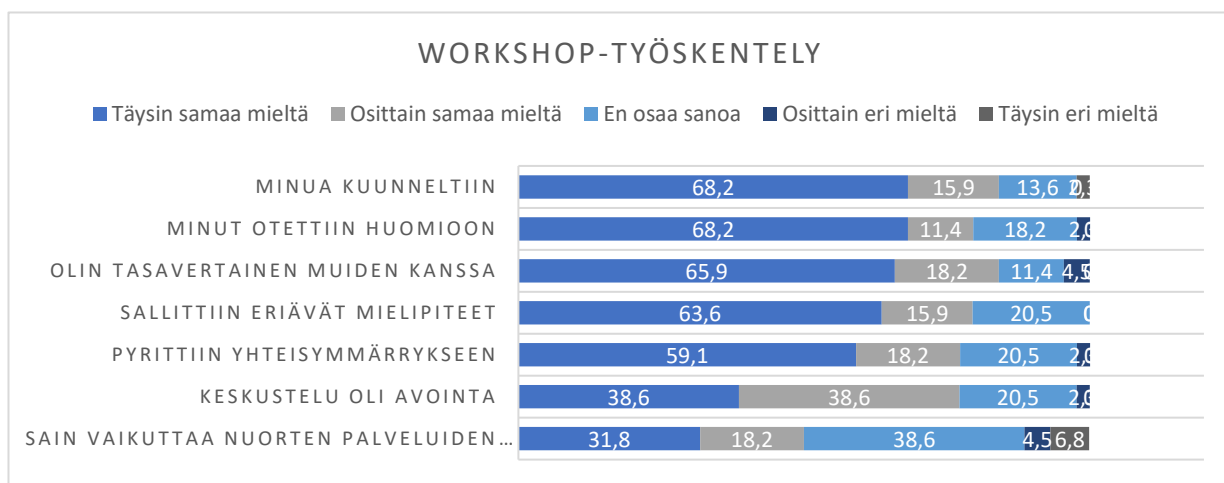
kaikki olivat työntekijöitä tai verkostokumppaneita. 15-19-vuotiaita vastaajia oli noin 18 prosenttia (n=8).

Selvitimme taustakysymyksissä yhteistyön kestoa Hyria säätiön kanssa. Noin 61,5 prosenttia vastaajista (n=27) on tehnyt yhteistyötä Hyrian kanssa alle vuoden. Lähes kolmasosa vastaajista (n= 14) on ollut yhteistyössä jo yli kaksi vuotta. Edellisvuoden vastaavaan tapahtumaan oli osallistunut vain noin neljäsosa vastaajista (n=10). Tapahtuman järjestäjien osuus vastaajista oli noin 11 prosenttia (n=5).

8.2 Tulokset workshop-työskentelystä

Vastaajia pyydettiin arvioimaan kokemuksia yhteiskehittämisen toteutumisesta workshoppeissa. Kaikki kyselyyn osallistuneet vastasivat seitsemään strukturoituun kysymykseen. Osiossa oli yksi avoin kysymys ja siihen vastasi kahdeksan henkilöä. Avoimessa kysymyksessä oli mahdollisuus antaa palautetta workshop-työskentelystä. Merkittävin huomio tuloksissa oli, että työntekijöiden kokemus palveluiden kehittämisestä oli myönteisempi kuin nuorten.

Strukturoidut kysymykset oli aseteltu väittämiksi. Vastaaja määritteli, onko väittämän kanssa täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä vai täysin eri mieltä. Vastaajalla oli myös mahdollisuus valita vastaukseksi 'en osaa sanoa'.



Taulukko 2 Workshop-työskentely.

Workshop-työskentelyssä onnistuneimmat tekijät olivat, että osallistujat *kokivat tulleensa kuulluiksi ja olleensa tasavertaisia muiden kanssa*. Noin 84 prosenttia vastanneista (n=37) oli täysin tai osittain samaa mieltä väittämistä. Noin 80 prosenttia vastanneista (n=35) oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että työskentelyssä *heidät huomioitiin ja eriävät mielipiteet sallittiin*. Noin viidesosa vastanneista (n=9) ei osannut sanoa. Eräs työntekijä kommentoi muun muassa seuraavasti:

”Kehittämässä oli verkosto, asiakkaat ja työntekijät. Kaikkien mielipide oli yhtä arvokas.”

Erään nuoren mielipide mukaili työntekijän kommenttia:

”Kaikkien mielipiteet otettiin huomioon ja kaikki pyrittiin ottaa mukaan.”

Onnistumiseksi voidaan lukea myös se, että *keskustelu koettiin avoimeksi ja se oli yhteisymmärrykseen pyrkivää*. Noin 77 prosenttia vastanneista (n=34) oli täysin tai osittain samaa mieltä näiden väittämien toteutumisesta. Noin viidesosa vastanneista (n=9) ei osannut sanoa. Avoimissa vastauksissa nousi esiin yhdessä tekemisen ja keskustelun tärkeys. Moni kommentoi, että tapahtumassa sai yhdessä pohtia asioita. Eräs työntekijä kommentoi muun muassa seuraavaa:

”Asioita pohdittiin yhdessä ja keskusteltiin rakentavasti asioista.”

Workshop- työskenntelyä koskevassa osiossa kokemus *mahdollisuudesta vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen* aiheutti suurinta hajontaa. Puolet vastaajista (n=22) oli täysin tai osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Jopa noin 39 prosenttia vastaajista (n=17) ei osannut sanoa ja noin 11 prosenttia (n=5) oli täysin tai osittain eri mieltä väittämästä.

Työntekijöiden kokemus palveluiden kehittämisestä oli myönteisempi kuin nuorten. Väittämän vastausten hajonnan vuoksi tarkastelimme eri tekijöiden välisiä eroja ristiintaulukoinnin avulla. Muuttujina käytimme yhteistyön kestoa sekä laatua. Tulokset osoittavat, että kaikki kyselyyn vastanneet Hyrian työntekijät (n=13) ovat täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että he saivat vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen. Valmennuksessa olevien nuorten kokemus oli toisenlainen. Heistä 61,5 prosenttia (n=16) ei osannut sanoa, 27 prosenttia (n=7) oli täysin tai osittain samaa mieltä ja 11,5 prosenttia (n=3) oli täysin tai osittain eri mieltä. (Taulukko 3.) Tulos on tilastollisesti merkittävä (p=0.000). Verkostokumppaneiden määrä oli verrattain vähäinen (n=3), mutta myös heistä löytyy yksi vastaaja, joka ei osaa sanoa, saiko tapahtumassa vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen.

Workshop-työskentelyssä sain vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen * Olen Hyriassa Crosstabulation

		Olen Hyriassa				Total	
		valmennuksessa (tai muussa palvelussa)	työntekijänä	verkostokumppanina	opiskelijana		
Workshop-työskentelyssä sain vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen	täysin samaa mieltä	Count	5	8	1	0	14
		% within Olen Hyriassa	19,2%	61,5%	33,3%	0,0%	31,8%
	osittain samaa mieltä	Count	2	5	1	0	8
		% within Olen Hyriassa	7,7%	38,5%	33,3%	0,0%	18,2%
	en osaa sanoa	Count	16	0	1	0	17
		% within Olen Hyriassa	61,5%	0,0%	33,3%	0,0%	38,6%
	osittain eri mieltä	Count	1	0	0	1	2
		% within Olen Hyriassa	3,8%	0,0%	0,0%	50,0%	4,5%
	täysin eri mieltä	Count	2	0	0	1	3
		% within Olen Hyriassa	7,7%	0,0%	0,0%	50,0%	6,8%
	Total	Count	26	13	3	2	44
		% within Olen Hyriassa	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 3 Ristiintaulukointi nuorten palveluiden kehittämistä ja yhteistyön laadusta.

Tulokset osoittivat, että yhteistyön kestolla oli vaikutusta kokemuksiin. Noin 85 prosenttia (n=12) yli kaksi vuotta Hyriassa kanssa yhteistyötä tehneistä oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että he saivat vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen. Vastaavasti alle puoli vuotta yhteistyötä tehneiden luku oli vain 25 prosenttia (n=5). En osaa sanoa vastausten määrä oli suurin (n=11) alle puoli vuotta kestäneissä yhteistyösuhteissa. (Taulukko 4.) Tulos on tilastollisesti suuntaa antava (p=0.188).

Workshop-työskentelyssä sain vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen * Yhteistyöni Hyriassa säätiön kanssa on kestänyt Crosstabulation

		Yhteistyöni Hyriassa säätiön kanssa on kestänyt				Total	
		0-6kk	6-12kk	alle 2 vuotta	yli 2 vuotta		
Workshop-työskentelyssä sain vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen	täysin samaa mieltä	Count	3	2	1	8	14
		% within Yhteistyöni Hyriassa säätiön kanssa on kestänyt	15,0%	28,6%	33,3%	57,1%	31,8%
	osittain samaa mieltä	Count	2	1	1	4	8
		% within Yhteistyöni Hyriassa säätiön kanssa on kestänyt	10,0%	14,3%	33,3%	28,6%	18,2%
	en osaa sanoa	Count	11	3	1	2	17
		% within Yhteistyöni Hyriassa säätiön kanssa on kestänyt	55,0%	42,9%	33,3%	14,3%	38,6%
	osittain eri mieltä	Count	1	1	0	0	2
		% within Yhteistyöni Hyriassa säätiön kanssa on kestänyt	5,0%	14,3%	0,0%	0,0%	4,5%
	täysin eri mieltä	Count	3	0	0	0	3
		% within Yhteistyöni Hyriassa säätiön kanssa on kestänyt	15,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%
	Total	Count	20	7	3	14	44
		% within Yhteistyöni Hyriassa säätiön kanssa on kestänyt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 4 Ristiintaulukointi nuorten palveluiden kehittämistä ja yhteistyön kestästä.

Avoimet vastaukset linkittyvät yhteen strukturoitujen vastausten linjan kanssa. Avoimissa kommentteissa nousi esiin seuraavia näkökohtia mahdollisuudesta vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen. Vaikka tapahtumassa koettiin yhteiskehittämistä, jäi epätietoisuutta silti ilmaan. Eräs työntekijän kommentti mukaili tuloksia:

”Enemmän osallistavaa olisin kaivannut.”

Nuorten kommentteissa epätietoisuus tuli esille selkeämmin ja muutama nuori oli vastannut seuraavasti:

”En osaa sanoa.”

Kysyimme avointen kysymysten osiossa, mikä osallistujien mielestä jäi uupumaan. Vastauksista kävi ilmi, että työntekijät kaipasivat workshoppeihin muun muassa lisää kehittämistä, ryhmäytymistä ja pienempiä ryhmiä:

”Kehittämis workshoppeja olisi voinut olla lisää!”

”Enemmän yhteiskehittämistä jokaiselle polulle...liian isot ryhmät ja enemmän ryhmäytystä alussa.”

”Ehkä enemmän ohjattu yhteishenki, osa ihmisistä oli poissa tai lähti kesken, tai oli osallistumatta.”

Avoimissa kysymyksissä kysyimme myös sitä, miten yhteiskehittäminen osallistujien mielestä näkyi workshoppeissa. Vastauksissa tarinallistamisen ja somesuunnitelman workshopit saivat erityistä kiitosta työntekijöiltä yhteiskehittämisen näkökulmasta:

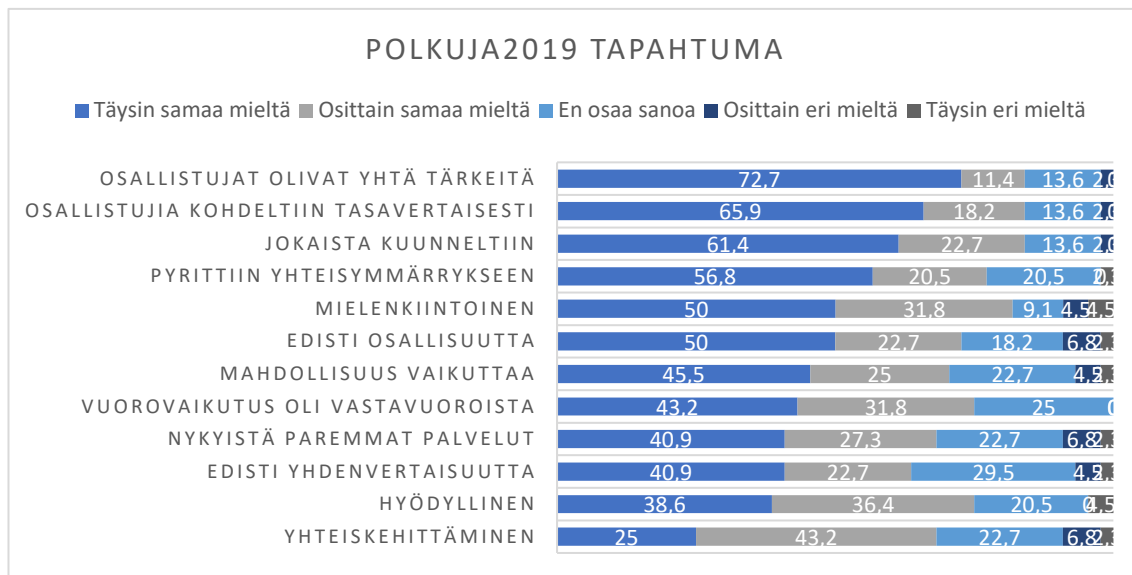
” Tarinallistamisessa ja somesuunnittelussa oli omalta osalta yhteiskehittämistä.”

”Tarinallistamis- ja somekehittämis pisteillä nuoret saivat äänensä kuuluviin ja pääsivät antamaan loistavia ideoitaan toiminnan kehittämiseksi.”

8.3 Tulokset Polkuja 2019 -tapahtumasta

Kyselyn kolmannessa osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan Polkuja 2019 -tapahtumaa yhteiskehittämisen eri näkökulmista. Strukturoituihin kahteentoista kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet. Avoimia kysymyksiä oli kolme. Kyselyyn osallistuneista (n=44) 35 henkilöä oli vastannut osaan avoimista kysymyksistä.

Strukturoidut kysymykset oli aseteltu väittämiksi. Vastaja määritteli, onko väittämän kanssa täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä vai täysin eri mieltä. Vastajalla oli myös mahdollisuus valita vastaukseksi 'en osaa sanoa'.



Taulukko 5 Polkuja 2019 -tapahtuma

Tapahtuman kokonaisuutta tarkastellessa onnistuneimmat tekijät olivat, että tapahtumassa *kaikki osallistujat olivat yhtä tärkeitä, jokaista kuunneltiin ja kohdeltiin tasavertaisesti*. Noin 84 prosenttia (n=37) oli väittämistä täysin tai osittain samaa mieltä. Vain yksi vastaaja oli osittain eri mieltä. Kommentointi tukee kokemusta tasavertaisuudesta. Yksi työntekijöistä kommentoi:

”Asioita lähdettiin aina tekee yhdessä tai niin että ryhmissä oli sekä asiakkaita että työntekijöitä tai verkostoa.”

Tapahtuma oli vastaajien mielestä *mielenkiintoinen*. Noin 80 prosenttia (n=36) piti tapahtumaa mielenkiintoisena ja vain yhdeksän prosenttia (n=4) oli asiasta eri mieltä. Tapahtuma koettiin pääosin *hyödylliseksi*. 75 prosenttia (n=33) piti tapahtumaa hyödyllisenä. Noin viidesosa (n=9) vastaajista ei osannut sanoa oliko tapahtuma hyödyllinen ja noin neljä prosenttia (n=2) oli täysin eri mieltä. Eräs nuorista kommentoi seuraavaa:

”Tapahtuma oli mielestäni kiinnostava ja järjestetty hyvin.”

Tunnelmaa ja yhteishenkeä kehuivat niin työntekijät kuin nuoretkin:

”Mieletön tunnelma!”

”Ilo ja yhteishenki.”

Vastaajista noin 76 prosenttia (n=34) oli täysin tai osittain sitä mieltä, että tapahtumassa *vuorovaikutus oli vastavuoroista ja yhteisymmärrykseen pyrkivää*. En osaa sanoa vastausten osuus oli noin neljännes (n=10). Avoimista vastauksista kävi ilmi, että yhteistä keskustelua toivottiin vielä lisää. Yhteisymmärrykseen pyrittiin muun muassa musiikin keinoin. Työntekijät kommentoivat muun muassa seuraavaa:

”Meidän workshopeissa olisi voinut olla vielä enemmän yhteistä keskustelua.”

”Rumpupaja. Rythmi yhdisti erilaisella tasolla osallistujat.”

Noin 73 prosenttia (n=32) vastaajista oli täysin tai osittain sitä mieltä, että tapahtuma edisti *osallisuutta*. Noin yhdeksän prosenttia (n=8) oli eri mieltä. Vaikuttamismahdollisuuksissa luvut olivat lähes vastaavat. Noin 70 prosenttia (n=31) koki, että heillä on *mahdollisuus vaikuttaa*. Vain noin seitsemän prosenttia (n=3) oli väittämästä eri mieltä. En osaa sanoa vastanneiden osuus oli molemmissa väittämissä noin viidennes (n=10).

Kommenteista käy ilmi, että yhteistyöhön perustuva työskentely koettiin yhteiskehittämisen kantavana tekijänä. Kysyttäessä miten yhteiskehittämien näkyi tapahtumassa, työntekijät ja nuoret vastasivat muun muassa seuraavaa:

”Ryhmätoiminta työmuotona, ryhmän vastuulla tuottaa rasteilla tuloksia.”

”Kaikki työskentely perustui yhteistyöhön.”

”Aktiviteeteista jotka vaati yhteistyötä.”

”Yhteisöllisyys, kaikki saman arvoisia.”

”Yhdessä tekeminen.”

Noin 68 prosenttia (n=30) koki, että tapahtuman avulla *nuorten palveluista kehitetään nykyistä parempia*. Noin 23 prosenttia (n=10) ei osannut sanoa ja noin yhdeksän prosenttia (n=4) oli asiasta täysin tai osittain eri mieltä. Eräs työntekijä nosti esiin muun muassa yhteiset keskustelut:

”Yhteiset keskustelut pisteillä ja ryhmän kanssa avartavat näköalaa ja antavat valmentajille toivottavasti uutta pontta kehittämiseen yhdessä nuorten kanssa arjessa.”

Kun kysyttiin, mikä osallistujien mielestä jäi uupumaan tapahtumasta, ilmeni työntekijöiden vastauksista muun muassa, että verkostokumppaneita olisi kaivattu paikalle enemmän. Myös ryhmäytymisen vahvistamista kaivattiin:

”Verkosto.”

”Ryhmän miniryhmäytyminen ennen poluille lähtöä.”

”Tubettajat, räppärit, tms., jotka voisivat kertoa omaa tarinaa ja luoda sitä kautta merkityksen yhteiskehittämiselle ja osallisuudelle.”

Tapahtumaa koskevan osion suurimmat eroavaisuudet suhteessa muihin kysymyksiin liittyivät väittämään, jossa vastaaja sai arvioida, *kehitettiinkö tapahtumassa Hyrian nuorten palveluja yhteiskehittämällä*. Muista väittämistä poiketen, vain 25 prosenttia (n=11) oli täysin samaa mieltä. Poikkeuksellisen suuri osa vastaajista (n=19) oli valinnut vastaukseksi ’osittain samaa mieltä’, kun muiden väittämien kohdalla suurin osa vastauksista on annettu vaihtoehdolle ’täysin samaa mieltä’. Täysin tai osittain samaa mieltä oli kuitenkin yhteensä noin 68 prosenttia (n=30). Työntekijät kommentoivat muun muassa seuraavaa:

”Workshopit toivat materiaalia yhteiskehittämisen jatkotyöstöön.”

”Nuoret ja työntekijät yhdessä.”

Tässä osiossa korostui jälleen nuorten epätietoisuus ja eräs nuori kommentoi seuraavasti:

”en osaa sanoa.”

Alla olevassa taulukossa on verrattu osallistujan roolin vaikutusta hänen kokemukseensa yhteiskehittämisestä. Ristiintaulukointi osoittaa, että noin 85 prosenttia (n=11) työntekijöistä oli täysin tai osittain samaa mieltä väittämän kanssa, kun taas valmennuksessa olevista vastaava luku oli noin 62 prosenttia (n=16). Kolmannes valmennuksessa olevista vastaajista (n=8) ei osannut sanoa *kehitettiinkö tapahtumassa Hyrian nuorten palveluja yhteiskehittämällä*. (Taulukko 6.)

Polkuja2019 tapahtumassa kehitettiin Hyrian nuorten palveluja yhteiskehittämällä * Olen Hyriassa Crosstabulation

		Olen Hyriassa				Total	
		valmennuksessa (tai muussa palvelussa)	työntekijänä	verkostokumppanina	opiskelijana		
Polkuja2019 tapahtumassa kehitettiin Hyrian nuorten palveluja yhteiskehittämällä	täysin samaa mieltä	Count	4	5	2	0	11
		% within Olen Hyriassa	15,4%	38,5%	66,7%	0,0%	25,0%
	osittain samaa mieltä	Count	12	6	1	0	19
		% within Olen Hyriassa	46,2%	46,2%	33,3%	0,0%	43,2%
	en osaa sanoa	Count	8	0	0	2	10
		% within Olen Hyriassa	30,8%	0,0%	0,0%	100,0%	22,7%
	osittain eri mieltä	Count	1	2	0	0	3
		% within Olen Hyriassa	3,8%	15,4%	0,0%	0,0%	6,8%
	täysin eri mieltä	Count	1	0	0	0	1
		% within Olen Hyriassa	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%
Total	Count	26	13	3	2	44	
	% within Olen Hyriassa	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Taulukko 6 Ristiintaulukointi Hyriän nuorten palveluiden kehittämistä yhteiskehittämällä ja yhteistyön laadusta.

Yhdenvertaisuuden edistämisen kokemuksissa oli hajontaa. Noin 64 prosenttia (n=28) oli täysin tai osittain sitä mieltä, että tapahtuma edisti yhdenvertaisuutta. Kolmasosa vastaajista (n=13) ei osannut sanoa ja noin seitsemän prosenttia (n=3) oli täysin tai osittain eri mieltä. Alla olevassa taulukossa on verrattu osallistujan roolin vaikutusta yhdenvertaisuuden edistämisen kokemukseen.

Polkuja2019 tapahtuma edisti yhdenvertaisuutta * Olen Hyriässä Crosstabulation

		Olen Hyriässä				Total	
		valmennuksessa (tai muussa palvelussa)	työntekijänä	verkostokumppanina	opiskelijana		
Polkuja2019 tapahtuma edisti yhdenvertaisuutta	täysin samaa mieltä	Count	7	7	2	2	18
	% within Olen Hyriässä		26,9%	53,8%	66,7%	100,0%	40,9%
	osittain samaa mieltä	Count	4	5	1	0	10
	% within Olen Hyriässä		15,4%	38,5%	33,3%	0,0%	22,7%
	en osaa sanoa	Count	12	1	0	0	13
	% within Olen Hyriässä		46,2%	7,7%	0,0%	0,0%	29,5%
	osittain eri mieltä	Count	2	0	0	0	2
	% within Olen Hyriässä		7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%
	täysin eri mieltä	Count	1	0	0	0	1
	% within Olen Hyriässä		3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%
Total	Count		26	13	3	2	44
	% within Olen Hyriässä		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 7 Ristiintaulukointi yhdenvertaisuudesta ja yhteistyön laadusta.

Yhteistyön laadulla oli merkitystä yhdenvertaisuuden edistämisen kokemuksissa. Noin 92 prosenttia (n=12) työntekijöistä oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että tapahtuma edisti yhdenvertaisuutta, kun taas valmennuksessa olevista vastaava luku oli vain noin 42 prosenttia (n=11). (Taulukko 6.) Tulos on tilastollisesti suuntaa antava (p=0.259). (Taulukko 7.)

Verkostokumppaneiden määrä tapahtumassa jäi vähäiseksi (n=3). Osallistuneiden verkostokumppaneiden vastaukset ja ajatukset olivat kuitenkin hyvin linjassa muiden kyselyyn vastaavien kanssa. Tapahtuman tunnelma sai kiitosta, mutta koettiin, että muun muassa yhteisiä keskusteluja olisi voinut vielä lisätä:

”Meidän workshopeissa olisi voinut olla vielä enemmän yhteisiä keskusteluja”

”Mielettömän upea tapahtuma!”

9 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tutkimuskysymyksenä on, miten yhteiskehittäminen toteutuu Polkuja 2019 -tapahtumassa. Käsitlemme tuloksia yhteiskehittämisen käsitteisiin verraten ja tuomme esiin tulosten pääkohdat. Nostamme esiin havaintoja yhteiskehittämisen, palvelumuotoilun, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden näkökulmasta. Yleinen näkemys tulosten perusteella oli, että tapahtumassa saavutettiin hyvin tai melko hyvin yhteiskehittämisen elementtejä. Joidenkin kysymysten kohdalla nousi esiin epävarmuutta ja epätietoisuutta.

Vaikka tapahtuman osallistujamäärä, ja sitä kautta kyselyyn vastanneiden määrä jäi alhaiseksi, saimme kysymykseen suuntaa antavan vastauksen. Tuloksia tarkastellessamme huomasimme, että työntekijöiden ja nuorten näkemyksissä oli joidenkin kysymysten kohdalla eroja. Päätimme ristiintaulukoida vahvimmin esiin nousseet tekijät. Ristiintaulukoinnin kohteiksi päätyivät muun muassa yhteistyön kesto ja laatu suhteessa kokemukseen mahdollisuudesta vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen. Osallistujan roolilla huomattiin olevan vaikutusta myös kokemukseen siitä, kehitettiinkö tapahtumassa Hyrian nuorten palveluja yhteiskehittämällä sekä siihen, kokiko osallistuja tapahtuman edistävän yhdenvertaisuutta.

Kyselyn suurinta hajontaa nousi esiin kysymyksessä omasta vaikuttamismahdollisuudesta nuorten palveluiden kehittämiseen. Lähes kaikki Hyrian työntekijät olivat sitä mieltä, että he saivat vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen, kun taas nuorten vastaukset olivat hyvin erilaisia. Nuoret eivät osanneet ottaa kysymykseen kantaa tai olivat väittämästä täysin tai osittain eri mieltä. Jopa 61 prosenttia vastanneista nuorista ei osannut vastata kysymykseen ja 11 prosenttia ei kokenut voivansa vaikuttaa kehittämistyöhön. Voidaan siis todeta, että nuoret eivät kokeneet saaneensa mahdollisuutta vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen workshopityöskentelyn avulla. Workshopien tavoitteen ja päämäärän suhteen voidaan olettaa olleen jonkinlaista tietämättömyyttä tai hämmennystä. Palvelumuotoilun ja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, tulokset eivät tue yhteiskehittämisen toteutumista. Toiminnan tarkoitus ja asiakkaan tarpeet tulee olla ohjenuorana kehittämistyössä. Osallistamalla asiakas palveluiden kehittämiseen voidaan selvittää tarpeet. (Tuulaniemi 2011, 117).

Yhdenvertaisuuden kokemuksella oli myös eroavaisuuksia työntekijöiden ja nuorten välillä. Ammattilaisten kokemus yhdenvertaisuudesta on huomattavasti positiivisempi kuin nuorten. Nuorista noin 40 prosenttia oli sitä mieltä, että tapahtuma edisti yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuuden edistämiseksi kaikilla osallistujilla tulisi olla yhteisymmärrys tapahtuman tavoitteista ja toiminta-ajatuksista sekä mahdollisuus vaikuttaa toiminnan kehittämiseen (Sisäasiainministeriö 2011, 12). Epävarmuus aidosta vaikuttamisen mahdollisuudesta on siis voinut vaikuttaa myös yhdenvertaisuuden kokemuksiin. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta tulee myös huomioida, että tilaisuuteen kutsutuilla on mahdollisuus osallistua tapahtumaan. Osallistujat saattavat tarvita taloudellista tukea, mahdollisuuden yhteiskyytiin, apuvälineitä esteettömyyteen tai avustajan apua tapahtumassa. Sosiaaliseen esteettömyyteen tulee kiinnittää erityistä

huomiota, sillä ilmapiirin vaikutuksella on suuri merkitys siihen, miten tapahtuma koetaan. Toiminnallisuudessa on otettava huomioon se, miten fyysiseltä ja psyykkiseltä toimintakyvyltään eroavat ihmiset voivat osallistua aktiviteetteihin. (Sisäasiainministeriö 2011, 7-8, 15.)

Avoimissa vastauksissa toivottiin myös ryhmäytymistä ennen päivän toimintojen aloittamista. Vaikka Polkuja2019 -tapahtuman ryhmät toimivat samalla kokoonpanolla vain yhden päivän, ei ryhmän merkitystä voi vähätellä. Ryhmässä tapahtuva toiminta ehkäisee syrjäytymistä ja lisää asiakkaan osallisuutta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Erilaisissa työpajoissa yksilön on mahdollista kokea tasavertaisuutta ja ne toimivat areenana turvalliselle vuorovaikutukselle. (Lehikoinen & Vanhanen 2017, 91-93.) Ryhmäytymiseen panostamalla luottamuksen ja turvallisuuden tunne kasvaa ja työskentelystä tulee aidommin osallistavaa.

Workshop -työskentelyssä nousi erityisesti esille osallistujien kokemukset kuulluksi tulemisesta ja tasavertaisuudesta osallistujien kesken. Suurin osa vastaajista koki, että workshoppeissa käyty keskustelu oli avointa ja yhteisymmärrykseen pyrkivää. Voidaan siis todeta, että workshoppeissa on saavutettu osittain yhteiskehittämisen elementtejä; yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja dialogisuutta. Tuloksista nousee kuitenkin esiin, etteivät kaikki kokeneet vuorovaikutuksen olleen vastavuoroista, eikä heillä ollut mahdollisuutta vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Tämän vuoksi kokemus yhdenvertaisuuden toteutumisesta voi olla eriävä työntekijöiden ja nuorten välillä.

Tapahtuman kokonaisuutta koskevassa kyselyosiossa jäätiin myös miettimään, kehitettiinkö tapahtumassa Hyria nuorten palveluita yhteiskehittämällä. Kolmannes vastaajista ei osannut sanoa. Tuloksissa on myös nähtävillä, että nuorten ja ammattilaisten välillä oli selkeä ero tämän kysymyksen osalta. Myös osa ammattilaisista epäroi, oliko tapahtumassa yhteiskehittämistä. Palvelumuotoilun prosessissa tavoitteiden ja toiminnan määrittely auttaa kaikkia osallistujia luomaan yhteistä ymmärrystä kehittämiskohteesta. Vasta määrittelyvaiheen jälkeen, voidaan luoda pohjaa ideoinnille ja uusien palveluiden konseptoinnille. (Tuulaniemi 2011, 126-128.) Pohdinnassamme nousi esiin, oliko tapahtuman tavoite ja tarkoitus kaikille osallistujille tarpeeksi konkreettinen ja selkeä.

Tulokset osoittavat, että mitä pidempi yhteistyö nuorilla oli suhteessa Hyria säätiöön, sitä paremmin he kokivat voivansa vaikuttaa. Luottamuksellisen suhteen rakentamiseen ei välttämättä ole ollut riittävästi aikaa. Muun muassa dialogisen vuorovaikutuksen syntyminen ottaa oman aikansa. Dialoginen vuorovaikutus syntyy kolmen vaiheen kautta; ensin rakennetaan yhteistä ymmärrystä, sitten haastetaan vuoropuheluun ja kolmanneksi, kun päästään dialogisen vuorovaikutuksen tasolle, löydetään riittävä yhteisymmärrys (Mönkkönen 2018, 207-209.). Palveluiden tavoitteena on kuitenkin nuoren kuntoutuminen ja siirtyminen koulutukseen tai työelämään. Palveluiden kehittämisen ei tule olla mahdollista vain yhteistyön kestoa pidentämällä vaan yhteiskehittämisen jalkauttamisella jokapäiväiseen toimintaan. Tuloksien

perusteella voidaankin pohtia sitä, tukevatko tapahtuman rakenteet mahdollisuutta nuorten palveluiden yhteiskehittämiseen. Tapahtuman rakenteiden tulee antaa aikaa, tilaa, suunnittelematonta ja ideointiin herättelevää tekemistä. Lisäksi osallistujien tulee tietää, mikä on tapahtuman tavoite ja mihin sillä pyritään.

Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että työntekijät ovat vahvasti sitoutuneita yhteiskehittämisen toteutumiseen. Työntekijöiden sitoutuminen palveluiden kehittämiseen ja yhteiskehittämisen periaatteiden noudattamiseen on erilainen kuin asiakkaiden. Työntekijöiden lähtökohdat ja valmiudet ovat harjaantuneemmat sekä tavoitteet muovautuvat oman työn näkökulmasta. Työyhteisön sitoutumisella on merkittävä vaikutus yhteiskehittämisen toteutumiselle myös käytännön työssä.

Asiakasryhmän kannalta yhteiskehittäminen voi jäädä abstraktille tasolle. Nuorten työttömyyden tai koulutuksen ulkopuolelle jäämisen taustalla on usein haasteita perhe-elämässä tai sosiaalisissa suhteissa, taloudellista epävarmuutta tai muita elämänhallintaan liittyviä ongelmia (Syrjäytyminen ja syrjäytymisen riskitekijät 2018). Tapahtumaan osallistuvilla nuorilla voi siis olla lähtökohtaisestikin haasteita luottaa heidän kanssaan työskenteleviin ammattilaisiin tai yhteiskunnan palveluihin. On myös tärkeä huomioida tapahtuman kohderyhmän motivaatio ja halukkuus dialogiseen kanssakäymiseen. Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden kokemukset ovat subjektiivisia ja edellyttävät vastaajalta tietoa niiden merkityksestä. Kokemus yhdenvertaisuuden toteutumisesta on kuitenkin edellytys avoimelle yhteistyölle ja dialogille.

Suuri huomio nousi esiin myös sen suhteen, että verkostokumppaneiden edustajia oli paikalla vain muutama sekä se, että kokemusasiantuntijoita ja vertaisia ei hyödynnetty tapahtumassa. Kyselyn avoimissa vastauksissa nousi esiin, että tapahtumaan kaivattiin kokemusasiantuntijoita, joiden onnistumisen tarinat olisivat toimineet motivaattoreina nuorille. Kokemusasiantuntija olisi tässä tapauksessa henkilö, jolla on omakohtainen kokemus nuorisotyöttömydestä tai Hyrian nuorten palveluista. Kokemusasiantuntijat tuovat mukanaan kokemusta, ymmärrystä ja vertaisuutta. Heidän tietonsa ja taitonsa täydentävät ammattilaisten osaamista. Kokemusasiantuntijatoiminta on onnistuessaan voimaannuttavaa myös kokemusasiantuntijalle itselleen. (Hietala & Rissanen 2015, 11-14.)

Kehittämishankkeen tulosten analysoinnista voidaan nostaa esiin muutama pääkohta. Yhteiskehittämisen tulisi näkyä selkeämmin tapahtumaprosessissa suunnittelusta toteutukseen. Verkostoyhteistyön tulee olla tiiviimpää ja houkutella enemmän osallistujia. Kohderyhmän motivaatioon ja tapahtumaan sitouttamiseen tulee kiinnittää huomiota sekä korostaa tapahtuman tavoitteita ja hyödyllisyyttä osallistujien näkökulmasta.

9.1 Kehittämistehtävän merkitys

Yhteiskehittäminen on ajankohtainen aihe usealla eri alalla, mutta erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa. Yhteiskehittämisellä pyritään uudistamaan palveluiden tuottamiseen ja käyttämiseen osallistuvien ajattelu- ja toimintatapoja sekä lisäämään kaikkien osapuolten toimijuutta. (Hietala & Rissanen 2017, 167-169.) Työelämäyhteistyökumppanimme toiminnan tavoitteisiin nähden, yhteiskehittäminen on heidän tarjoamien palveluiden vaikuttavuuden kannalta hyvin olennaista.

Yhteiskehittäminen on yksi Hyria säätiön pääasiallisista teemoista ja heidän tavoitteellinen tapansa toimia läpi organisaation. Pyrimme opinnäytetyöllämme tuottamaan työelämäyhteistyökumppanillemme viitekehyksen yhteiskehittämisen teoreettisesta pohjasta, aiemmin tehdyistä tutkimuksista ja luomaan pohjaa yhteiskehittämiseen perustuvien tapahtumien jatkokehittämiselle. Hyria säätiö sr tuottaa palveluita monipuolisille asiakasryhmille, jonka vuoksi opinnäytetyömme teoreettista viitekehystä voidaan hyödyntää myös muihin asiakasryhmiin kuin tutkielmamme kohderyhmään.

Kehittämistehtävän tavoite on tuottaa Hyria säätiölle materiaalia tulevien Polkuja -tapahtumien kehittämistä varten. Materiaaliin tukien voidaan kehittää eri tahojen yhteistyötä sekä lisätä osallistujien vaikutusmahdollisuuksia heitä koskeviin palveluihin. Yhteiskehittämisen on todettu lisäävän palveluihin sitoutumista, niiden tarkoituksenmukaisuutta ja tavoitteellisuutta. Toimiva verkostoyhteistyö lisää palveluiden joustavuutta, madaltaa asiakkaan kynnystä hakeutua palveluihin ja mahdollistaa yhteiskehittämisen toteutumista.

9.2 Kehittämisehdotukset

Kyselyn tulokset osoittavat, että yhteiskehittäminen on huomioitu tapahtuman työpajojen suunnittelussa ja niiden toteutuksessa. Tapahtuman työpajojen teemat tukivat yhteiskehittämisen toteutumista ja osallistujat pääsivät osallistumaan monipuoliseen tarjontaan. Osallistujien vastausten perusteella voidaan kuitenkin todeta, että konkreettiset nuorten palveluiden kehittämisideat puuttuivat ja niiden työstämistä voitaisiin jatkossa kehittää. Tapahtuman rakenteiden tulee mahdollistaa osallistujien äänen kuulumisen jo tapahtuman suunnitteluvaiheessa.

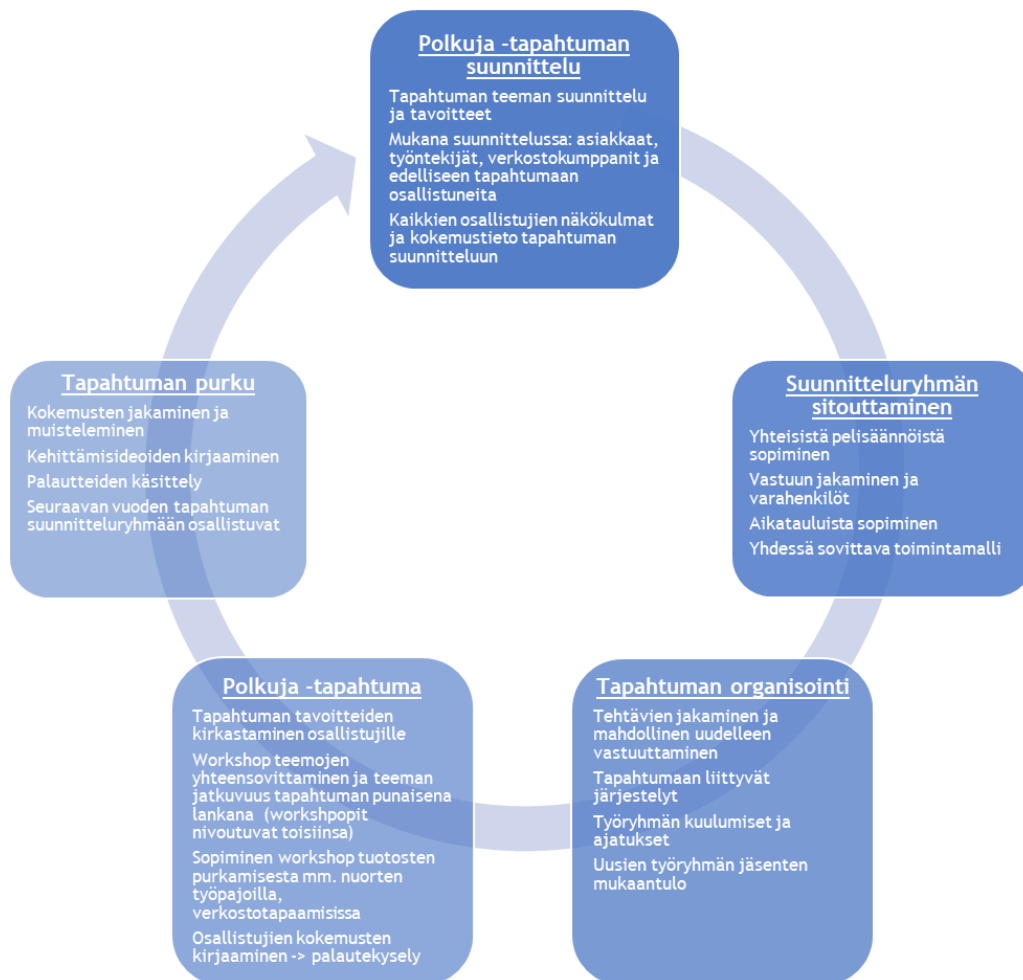
Polkuja -tapahtuma on järjestetty nyt kaksi kertaa ja se on ajoitettu loppukevääseen juuri ennen kesän alkua. Nuorten osallistujien kannalta kyseinen ajankohta ja kesän odotus voivat vaikuttaa heidän motivaatioonsa osallistua tapahtumaan ja kehittää palveluita. Tapahtumalla on potentiaalia saavuttaa yhteiskehittämiseen tähtäävää palvelumuotoilua, dialogia nuorten, työntekijöiden ja verkostokumppaneiden välillä ja vahvistaa kokemusta osallisuudesta. Tapahtuman tuotoksia olisi hyvä päästä käsittelemään nuorten työpajoissa heti tapahtuman jälkeen. Tämän osalta tapahtuman ajoittuminen alkusyksyyn voisi olla tuottavampaa. Tapahtuma voisi toimia syksyn toiminnan viitekehyksenä ja pohjana tulevan vuoden kehittämiselle.

Yhteiskehittämisen tuloksena voidaan saavuttaa perusrakenteiden ympärille osallistujia motivoivat tavoitteet ja yhdessä kehitettyä tekemistä.

Tämän vuoden tapahtumaan osallistui vain muutama verkostokumppani. Yhteiskehittämisen näkökulmasta, verkostokumppaneiden osallistuminen tapahtumaan on ensiarvoisen tärkeää. Tämän vuoksi yksi seuraavan vuoden tärkeimmistä kehittämiskohteista on verkostokumppaneiden osallistumismäärän kasvattaminen. Verkostokumppaneiden osuutta tapahtuman suunnitteluun tulisi lisätä ja tehdä tapahtumasta sellainen, että se kiinnostaa osallistumaan. Polkuja -tapahtuma on tärkeä ja tuo toteutuessaan yhteen asiakkaat, työntekijät ja verkostokumppanit. Verkostokumppanien näkökulmasta yhteistyö asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa on ensiarvoisen tärkeää.

Kehittämishankkeen tuloksista nousee vahvasti esiin muutama pääkohta. Yhteiskehittämisen tulisi näkyä selkeämmin tapahtumaprosessissa suunnittelusta toteutukseen. Verkostoyhteistyön tulee olla tiiviimpää ja houkuttaa enemmän osallistujia. Kohderyhmän motivaatioon ja tapahtumaan sitouttamiseen tulee kiinnittää huomiota ja korostaa tapahtuman tavoitteita ja hyödyllisyyttä heidän näkökulmastaan.

Palvelumuotoiluprosessin, saadun aineiston ja tulosten perusteella laadimme toimintamallin, jolla yhteiskehittämisen elementtejä voidaan tuoda esiin tapahtuman kaikissa vaiheissa (kuvio 2). Palvelumuotoiluprosessiin kuuluu viisi vaihetta, jotka olemme aiemmin esitelleet palvelumuotoilun teoriaosuudessa. Olemme hyödyntäneet näitä periaatteita toimintamallin rungon suunnittelussa ja pyrimme sen avulla tuottamaan uudenlaista prosessiajattelua tapahtuman suunnitteluun yhteiskehittämisen näkökulmasta.



Kuvio 2 Yhteiskehittäminen osana tapahtuman suunnittelua ja toteutusta

Polkuja -tapahtuman suunnittelu alkaa tavoitteen määrittelyllä ja palveluntuottajan esitellyllä suunnitteluryhmän jäsenille. Suunnitteluryhmän tulee olla tietoinen toiminnan tarkoituksesta ja tavoitteista. Suunnittelussa tulee huomioida, että siihen osallistuvat järjestävän tahon lisäksi asiakkaat, verkostokumppanit sekä edelliseen tapahtumaan osallistuneita yksilöitä. Laaja-alainen työryhmä, joka pitää sisällään ammatillista ja kokemukseen perustuvaa tietoa tuottaa motivoituneemman ja sitoutuneemman perustan tapahtuman yhteiskehittämiselle. Seuraavan tapahtuman runko ja tavoitteet voidaan suunnitella yhdessä edellisen vuoden kokemusten ja palautteiden perusteella. Järjestäjätaho varmistaa sen, että tapahtuman tavoitteet tukevat toiminnan ja asiakasryhmän yleisiä tavoitteita.

Suunnitteluryhmä on ensiarvoisen tärkeää sitouttaa tapahtuman pitkäjänteiseen kehittämiseen ja toteuttamiseen. Työntekijätaho on pääasiallisessa vastuussa tapahtuman järjestelyiden suhteen, mutta verkoston ja asiakkaiden rooli on huomattava tapahtuman hyödyllisyyden ja kiinnostavuuden kannalta. Edelliseen tapahtumaan osallistuneet yksilöt pystyvät tuomaan esiin onnistumisia ja kehityskohteita saadun palautteen perusteella. Yhteiskehittämisen näkökulma on otettava esiin myös yhteisten pelisääntöjen ja toimintamallin suunnittelussa.

Tapahtumaan liittyvät vastuutehtävät ja roolijako jaetaan suunnitteluryhmän kesken. Lisäksi pohditaan ryhmän varajäsenet ja tilanteet, joissa heidän apuaan voidaan tarvita. Palvelumuotoilun näkökulmasta tämä vaihe sisältää myös tiedon keräämisen ja rakentamisen edellisen vuoden asiakaspalautteen avulla. Vaihetta kutsutaan määrittelyvaiheeksi, jossa hyödynnetään aiempia tuloksia tapahtumasta.

Tapahtuman organisointi on työntekijöiden vastuulla ja heidän tehtävänä on huolehtia suunnitteluryhmän tapaamisista ja vastuutehtävien jakamisesta. Suunnitteluryhmän ryhmäytyminen ja säännöllinen kuulumisten vaihtaminen on tärkeää. Tämä lisää ryhmän jäsenten yhteenkuuluvuuden tunnetta ja sitoutumista tapahtuman suunnitteluun sekä toteutukseen. Suunnitteluryhmän kokoonpanoon voi asiakasryhmän luonteesta johtuen tulla muutoksia vuoden aikana, jonka vuoksi tehtävien uudelleenvastuuttaminen on olennaista. Tapahtuman järjestelyihin on mahdollista ottaa mukaan uusia jäseniä prosessin kaikissa vaiheissa. Kyseisessä suunnitteluprosessin vaiheessa keskitytään ideointiin ja erilaisten toimintamallien suunnitteluun sekä konseptointiin.

Suunnittelun jälkeen tapahtuma viedään käytäntöön ja palvelumuotoilun näkökulmasta osallistujien kehitettäväksi. Tapahtuman järjestäminen on suunnitteluryhmän pitkäjänteisen yhteiskehittämisen tulos. Tämän vaiheen tärkein tavoite on se, että suunnitelmat saadaan vietyä toteutuksen tasolle ja osallistujien käsitys tapahtuman tavoitteesta on kirkas. Parhaimmassa tapauksessa kaikkien osallistujien näkemys on tullut esiin ja tapahtuma tukee asetettujen tavoitteiden toteutumista. Tapahtuman runko on aiemmin perustunut työpajatyypiseen workshop -työskentelyyn. Rakenne voi muuttua yhteiskehittämisen tuloksena, mutta olennaista on, että tapahtumassa on selkeitä teemoja, jotka nivoutuvat yhteen ja jatkuvat läpi tapahtuman.

Polkuja -tapahtuman yksi keskeisimmistä tavoitteista tulee olla tulosten jalkauttaminen ja käsittely tapahtuman jälkeen. Palvelumuotoiluprosessin viimeinen vaihe on arviointi, jolloin arvioidaan tapahtuman onnistumista ja tehdään suunnitelmia tapahtuman jatkokehittämiseksi. Valmennuksessa olevien asiakkaiden osalta, tapahtuma voi olla syyskauden aloituksena toimiva alkusysäys ja tuottaa rakenteita syksyn toimintaan. Tapahtumassa esiin nousevat aiheet ja kehittämis ehdotukset ovat tärkeitä ottaa osaksi nuorten pajojen viikko-ohjelmaa. Verkostotapaamiset ovat osa tapahtuman tuotosten purkamista ja palvelujen yhteiskehittämistä. Tapahtuman järjestämiseen kuuluu olennaisena osana rakentavan palautteen kerääminen osallistujilta. Suunnitteluryhmän työskentely huipentuu tapahtumasta saatujen palautteiden ja kehittämisideoiden käsittelyyn. Osallistujat saavat tilaisuuden keskustella tapahtumasta, jakaa muistoja sekä kokemuksia toistensa kanssa. Valmennuksessa oleville nuorille, osallistuminen tapahtuman järjestelyihin voi tuoda arvokasta kokemusta, jonka he voivat hyödyntää opiskelu- ja työelämässä. Kokemustiedon jakaminen on yksi osa tapahtuman kehittämistä.

10 Pohdinta

Polkuja 2019 -tapahtumalla on hyvät edellytykset yhteiskehittämisen toteutumiselle. Tapahtuma on ajan hermolla oleva tapa saada edistettyä nuorten osallisuutta. Yhteiskehittäminen voi parhaimmillaan luoda sosiaalisia innovaatioita. Sosiaaliset innovaatiot ovat olleet Euroopan valtioiden jakama poliittinen visio 2000-luvulla. Sosiaalisia innovaatioita tavoitellaan, jotta saataisiin aikaan parempia, osallistavampia ja kustannustehokkaampia palveluita. Innovaatioiden lähtökohdat ovat asiakkaiden tarpeiden tunnistamisessa ja niiden huomioimisessa yhteiskunnallisilla toiminnan ja päätöksenteon tasoilla. Käytäntöjä luodaan kokemuksiin ja yhteistyöhön perustuen. Palveluiden käyttäjästä tulee palveluiden kehittämisen keskeinen toimija. Ajatus korostaa elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantamista ja erityisesti heikossa asemassa olevien, kuten esimerkiksi työttömien tai syrjäytyneiden nuorten, osallisuuden vahvistamista. Sosiaaliset innovaatiot vaikuttavat laajasti yhteiskunnan rakenteisiin, kulttuuriin ja toiminnan muuttamiseen haastamalla vallitsevat toimintatavat. (Häikiö & Kallinen 2017, 106-108.) Polkuja 2019 -tapahtumassa tavoiteltiin innovaatioita yhteiskehittämisen keinoin. Tapahtumassa oli tuotu yhteen asiakkaita ja ammattilaisia ja järjestetty hienot puitteet yhteistyölle. Workshopien sisältö oli mietitty vastaamaan yhteiskehittämisen elementtejä; palvelumuotoilua, yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja dialogisuutta. Mukaan oli mahdutettu myös kevyempää yhdessäoloa, kuten liikuntaan ja musiikkiin liittyviä workshoppeja.

On todettu, että asiakkaiden aito vaikuttamismahdollisuus on usein puutteellinen ja osallisuus toteutuu vain näennäisesti. *Yhteiskehittäminen* edistää asiakaslähtöisyyttä syventäen asiakasymmärrystä ja auttaen asiakkaita tunnistamaan tarpeita ja odotuksia. Yhteiskehittäminen tuo kokemusten kautta tietoa palveluiden toimivuudesta jo suunnitteluvaiheessa ja on näin ollen osa *palvelumuotoilua*. Yhteiskehittäminen perustuu *yhdenvertaisuuteen*. Jokaista osallistujaa ja heidän asiantuntijuuttaan kunnioitetaan. Yhteiskehittämällä vahvistetaan *osallisuutta*. Kun puhutaan osallisuudesta, on siitä erotettava osallistuminen. Osallistuminen on aktiivista toimintaa, kun taas osallisuudella tarkoitetaan tunnetta kuulluksi tulemisesta ja kuulumisesta yhteisöön. *Dialogisen vuorovaikutuksen* avulla sanoitetaan ja käsitteellistetään asiakkaan kokemuksia sekä avataan työntekijäosapuolten ammatillisia käsityksiä. Tämä edistää yhteistä ymmärrystä asiakkaan ja ammattilaisen välillä. (Pohjala, Niskala, Kemppainen & Peronius 2019, 33-37.) Sosiaali- ja terveysalalla asiakkaan oikeuksiin kuuluu mahdollisuus vaikuttaa saataviin palveluihin. Yhteiskehittäminen on tärkeä osa palvelumuotoilua, koska se antaa kaikille mahdollisuuden saada äänensä kuuluviin. Kun palveluihin saadaan jo suunnitteluvaiheessa monialainen ja innovatiivinen näkökulma, on ratkaisuilla enemmän potentiaalia toimia parhaalla mahdollisella tavalla. Yhteiskehittämisessä luodaan prosessille heti alussa tavoite ja päämäärä, joka voi muuttua kehittyä paremmaksi prosessin aikana. (Ahonen 2017, 52-54.) Polkuja -tapahtumien avulla on mahdollisuus tavoittaa nuoria syrjäytyneitä ja työttömyyden piiriin joutuneita ja antaa heidän äänensä kuulua. Kun mukaan saadaan vielä lisää

verkostokumppaneita, saadaan lisää vaikuttavuutta. Palvelumuotoilun näkökulmaa voisi tehostaa vielä lisää tavoitteita ja päämäärää kirkastamalla.

Hyria säätiön Polkuja -tapahtuma mahdollistaa useita jatkohankkeita yhteiskehittämisen näkökulmasta. Suunnittelemamme yhteiskehittämisen toimintamallin käyttöönotto ja sen vaikutusten tutkiminen osana tapahtuman suunnittelua, voisi tuottaa mielenkiintoista tietoa. Nuoren osallistuminen tapahtuman järjestelyihin osana ammattilaisverkostoa voi vaikuttaa positiivisesti hänen kuntoutumiseensa. Tapahtuman aihe oli tärkeä ja sen tavoitteena oli nimenomaan tuoda nuoria ja ammattilaisia yhteen ja osallistaa kaikkia tahoja palveluiden suunnitteluun. Tapahtuman osallistujamäärä jäi kuitenkin huomattavasti alle odotusten. Lisäksi tuloksista nousi esille, etteivät osallistuneet nuoret olleet varmoja tapahtumaan osallistumisen tuomasta aidosta vaikuttamismahdollisuudesta. Toteutimme opinnäytetyömme kyselyllä. Jatkohankkeena voisi pureutua vielä syvemmin nuorten osallisuuden edistämiseen ja tutkia nuorten todellista vaikuttamismahdollisuutta heitä haastatteleamalla. Vaikuttamismahdollisuuksiin on helpompi uskoa, kun asiakas luottaa hänen kanssaan työskentelevään ammattilaiseen. Joskus asiakassuhteet ovat hyvin lyhytkestoisia ja tässä lyhyessä ajassa tulisi rakentaa luottamuksellinen vuorovaikutussuhde. Luottamuksellisen suhteen rakentamiseen liittyviä ja sitä edistäviä tekijöitä voisi myös tutkia jatkohankkeena. Vuorovaikutushan on kaiken perusta, kun puhutaan yhteiskehittämisestä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten yhteiskehittäminen toteutuu Hyria säätiön Polkuja 2019 -tapahtumassa ja tavoitteena tuottaa Hyria säätiölle materiaalia tulevien Polkuja -tapahtumien kehittämistä varten. Olemme onnistuneet tuottamaan Hyria säätiölle uutta tietoa tapahtumaan osallistuneiden henkilöiden kokemuksista suhteessa yhteiskehittämisen toteutumiseen. Opinnäytetyön teoriaosuuden avulla on mahdollista luoda rakenteita yhteiskehittämisen elementtien toteutumiseksi eri asiakasryhmien kanssa. Tutkielman tuloksien avulla voidaan kehittää niitä osa-alueita, joiden kohdalla osallistujilla oli tietämättömyyttä ja eriäviä mielipiteitä. Osallistujien kokemukset antavat Hyria säätiölle arvokasta palautetta siitä, miten Polkuja -tapahtumia on hyvä kehittää tulevaisuudessa.

Lähteet

Painetut

Aaltonen, K. (toim.) 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanomama Oy.

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Nummela: Painokiila Oy.

Hakala, J. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hietala, O. & Rissanen P. 2017. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, M. (toim.). 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.

Häikiö L. & Kallinen Y. 2017. Nuorten aikuisten tarpeet ja asiantuntijoiden mahdollisuudet palveluiden suunnittelussa. Teoksessa Aaltonen S. & Kivijärvi A. (toim.). 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) 2019. Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2016. Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria. Helsinki: Tmi Raija Airaksinen/ Draamatyö.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. 2018. Ihmisen psykologinen kehitys. Jyväskylä: PS-kustannus.

Peltola, M. & Moisio, J. 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentällä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Nuorisotutkimusseura.

Pohjola, A. 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, M. (toim.). 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.

Pohjola A., Kemppainen T., Niskala A. & Peronius N. 2019. Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua. Teoksessa Pohjola A., Kemppainen T., Niskala A. & Peronius N. (toim.). 2019. Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

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

Valli, R. & Perkkala, P. 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Sähköiset

Asiakkaat ja valmentajat kehittävät yhdessä työpajatoimintaa. Hyria säätiö sr. Julkaistu 27.2.2019. Viitattu 22.3.2019. <http://www.hraks.fi/asiakkaat-ja-valmentajat-kehittavat-yhdessa-tyopajatoimintaa/>

Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 14.6.2016. Viitattu 10.9.2019. https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tuoksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/dialogisuus_ammattilaisen_ja_perheen_valilla

Finlex-julkaisut. 2019. Yhdenvertaisuuden arviointi. Viitattu 19.3.2019. <http://yhdenvertaisuus.finlex.fi/yhdenvertaisuuden-arviointi/miten-arvioidaan/>

Hietala, O. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa Kostilainen, H., Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Viitattu 24.3.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4#page=119

Hietala, O. & Rissanen P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Helsinki: Unigrafia. Viitattu 28.8.2019. <https://docplayer.fi/1664554-Opas-kokemusasiantuntija-toiminnasta.html>

Hämäläinen, U. & Tuomala, J. 2013. Faktaa nuorisotyöttömyydestä. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Viitattu 22.3.2019. https://vatt.fi/documents/2956369/3012265/vatt_policybrief_22013.pdf/ddb0b981-6dff-4c64-bfd1-8d709817a433/vatt_policybrief_22013.pdf.pdf

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilulla? KAKS - Kunnallisan alan kehittämissäätiö. Julkaisu 4/2017. Viitattu 25.3.2019. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf>

Lehikoinen, Kai & Vanhanen, Elise. 2017. Taide ja hyvinvointi. Katsauksia kansainväliseen tutkimukseen. Viitattu 5.10.2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/227963/Kokos_1_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Nuorten syrjäytyminen - Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013. Viitattu 25.3.2019. https://www.eduskunta.fi/fi/tietoaeduskunnasta/julkaisut/documents/trvj_1+2013.pdf

Raivio, H. (toim.). 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittämisen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015-2018 loppuraportti. Viitattu 25.3.2019 ja 7.10.2019. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sisäasiainministeriö. 2011. Kop kop, pääseekö sisään? Yhdenvertaisen järjestötoiminnan opas urheilu- ja nuorisojärjestöille. Sisäministeriön julkaisut 28/2011. Viitattu 19.3.2019. <https://yhdenvertaisuus.fi/documents/5232670/5376058/Kop+kop+suomi>

Syrjäytyminen ja syrjäytymisen riskitekijät. 2018. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Päivitetty 28.6.2018. Viitattu 22.3.2019. https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tuoksi/nuorten-syrjaytyminen/syrjaytyminen-ja-syrjaytymisen-riskitekijat

Talentian ammattieettinen lautakunta. 2019. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Viitattu 15.9.2019. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Työnvälityksen vuositilastot vuonna 2018. 2019. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 22.3.2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161400/2%20Tilastotiedote%202019.pdf>

Työvoimatutkimus 2018. 2019. Tilastokeskus. Julkaistu 26.2.2019. Viitattu 22.3.2019. https://tilastokeskus.fi/til/tyti/2019/01/tyti_2019_01_2019-02-26_tie_001_fi.html

Varjonen, K. 2013. Espoon Kipinä. Espoon aikuisten sosiaalipalvelut. Viitattu 25.3.2019. http://www.socca.fi/files/3290/Kipina-ryhmat_nuorten_ryhmamuotoinen_sosiaalityo_Espoossa_Kaijus_Varjonen.pdf

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Viitattu 19.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325>

Yhteiskehittäminen. 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 19.6.2018. Viitattu 10.9.2019. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/yhteis-kehittaminen>

Julkaisemattomat

Kauranen, K. a. 2019. Sähköposti 8.3.2019. Hyria säätiö. Hyvinkää.

Kauranen, K. b. 2019. Haastattelu 21.3.2019. Hyria säätiö. Hyvinkää.

Liitteet

Liite 1: Polkuja 2019 -tapahtuman aikataulu	46
Liite 2: Kyselylomake	47
Liite 3: Tutkimuslupa.....	49

Liite 1: Polkuja 2019 - tapahtuman aikataulu



POLKU 1	POLKU 2	POLKU 3	POLKU 4	POLKU 5	POLKU 6
Tarinallistaminen päärakennus klo 9.30-10.15	Hahmopaja Varasto / ranta klo 9.30-10.15	Empatia -workshop saunarakennus klo 9.30-10.15	Lipunryötö piha-alue klo 9.30-10.15	Tarinallistaminen päärakennus klo 9.30-10.15	(T)työsuunnistus ranta klo 9.30-11.15
Tarinatyökentely päärakennus klo 10.30-11.15	Tarinallistaminen päärakennus klo 10.30-11.15	Lipunryötö piha-alue klo 10.30-11.15	Tarinallistaminen päärakennus klo 10.30-11.15	Jalanjälki saunarakennus klo 10.30-11.15	
Lounastauko klo 11.30-12.15	Lounastauko klo 11.30-12.15	Lounastauko klo 11.30-12.15	Lounastauko klo 11.30-12.15	Lounastauko klo 11.30-12.15	Lounastauko klo 11.30-12.15
(T)työsuunnistus ranta klo 12.30-14.15	Tarinatyökentely Telilta klo 12.30-13.15	Loistava ajatus (3D Ja Maker) päärakennus klo 12.30-13.15	Tarinatyökentely Telilta klo 12.30-13.15	Musavisa saunarakennus klo 12.30-13.15	Hahmopaja Varasto / ranta klo 12.30-13.15
	Musavisa saunarakennus klo 13.30-14.15	Hahmopaja Varasto / ranta klo 13.30-14.15	Hahmopaja Varasto / ranta klo 13.30-14.15	Tarinatyökentely Telilta klo 13.30-14.15	Loistava ajatus (3D Ja Maker) päärakennus klo 13.30-14.15
Yhteinen päivän päätös klo 14.30-15.00					

Keskiviikko 22.5. klo 9-15

Hyria
SAATIO

POLKU 1	POLKU 2	POLKU 3	POLKU 4	POLKU 5	POLKU 6
Tarinatyökentely päärakennus klo 9.30-10.15	Hattusalaatti Telilta klo 9.30-10.15	Osaillisuus saunarakennus klo 9.30-10.15	Liikuntapalvelut piha-alue klo 9.30-10.15	Tarinatyökentely päärakennus klo 9.30-10.15	Ympäristötaide ranta klo 9.30-10.15
Liikuntapalvelut piha klo 10.30-11.15	Tarinatyökentely päärakennus klo 10.30-11.15	Ympäristötaide ranta klo 10.30-11.15	Osaillisuus saunarakennus klo 10.30-11.15	Hattusalaatti Telilta klo 10.30-11.15	Tarinatyökentely päärakennus klo 10.30-11.15
Lounastauko klo 11.30-12.15	Lounastauko klo 11.30-12.15	Lounastauko klo 11.30-12.15	Lounastauko klo 11.30-12.15	Lounastauko klo 11.30-12.15	Lounastauko klo 11.30-12.15
Somesuunnitelma Telilta klo 12.30-13.15	Liikuntapalvelut piha klo 12.30-13.15	Rumpupaja päärakennus klo 12.30-14.15	Tikkakisa Varasto / ranta klo 12.30-13.15	Somesuunnitelma Telilta klo 12.30-13.15	Osaillisuus Saunarakennus klo 12.30-13.15
Tikkakisa Varasto / ranta klo 13.30-14.15	Osaillisuus Saunarakennus klo 13.30-14.15		Yhdenvertaisuus Telilta klo 13.30-14.15	Ympäristötaide ranta klo 13.30-14.15	Liikuntapalvelut piha klo 13.30-14.15
Yhteinen päivän päätös klo 14.30-15.00					

Torstai 23.5. klo 9-15

Hyria
SAATIO

Liite 2: Kyselylomake

Kysely Polkuja2019 tapahtumasta
0 %

Sivu 1

Hei. Olemme kaksi sosionomiopiskelijää Laurea ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötämme yhteistyössä Hyria Säätiön kanssa. Pyydämme Sinua vastaamaan kyselyyn Polkuja2019 tapahtumasta. Kyselyyn vastaaminen kestää noin viidestä kymmeneen minuuttia. Kiitos ja hyvää kesää!

1. Ikä *

15-19

20-29

yli 29

2. Olen Hyriassa *

valmennuksessa (tai muussa palvelussa)

työntekijänä

verkostokumppanina

muu, mikä?

3. Yhteistyöni Hyria säätiön kanssa on kestänyt *

0-6kk

6-12kk

alle 2 vuotta

yli 2 vuotta

4. Osallistuin Polkuja tapahtumaan myös viime vuonna *

kyllä

ei

5. Olin mukana suunnittelemassa Polkuja2019 tapahtumaa * ✳

kyllä

ei

Jos tähän kohtaan liittyyvä logista työnkulkua ei ole määritelty, osallistuja ohjataan sivulle Sivu 2.

Sivu 2

6. Workshop-työskentelyssä... *

	täysin samaa mieltä	osittain samaa mieltä	en osaa sanoa	osittain eri mieltä	täysin eri mieltä
1. Keskustelu oli avointa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Sallittiin eriävät mielipiteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Pyrittiin yhteisymmärrykseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Olin tasavertainen muiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Minut otettiin huomioon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Minua kuunnettiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Sain vaikuttaa nuorten palveluiden kehittämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Muuta, mitä haluan kertoa workshop-työskentelystä:

Jos tähän kohtaan liittyvää loogista työnkulkua ei ole määritetty, osallistuja ohjataan sivulle Sivu 3.

Sivu 3

8. Polkuja2019... *

	täysin samaa mieltä	osittain samaa mieltä	en osaa sanoa	osittain eri mieltä	täysin eri mieltä
1. Tapahtuma oli hyödyllinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tapahtuma oli mielenkiintoinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tapahtuma edisti yhdenvertaisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Tapahtumassa kaikki osallistujat olivat yhtä tärkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tapahtumassa jokaisista osallistujaa kohdeltiin tasavertaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Tapahtuma edisti osallisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Tapahtumassa vuorovaikutus oli vastavuoroista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Tapahtumassa jokaisista kuunneltiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Tapahtumassa jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus vaikuttaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Tapahtumassa pyrittiin yhteisymmärykseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Tapahtumassa kehitettiin Hyrian nuorten palveluja yhteiskehittämällä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Tapahtuman avulla nuorten palveluista kehitetään nykyistä parempia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Miten yhteiskehittäminen mielestäsi näkyi tapahtumassa? *



Mitä tapahtumasta mielestäsi jäi uupumaan?

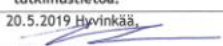
Mikä tapahtumassa oli parasta?

Jos tähän kohtaan liittyvää loogista työnkulkua ei määritellä, kysely päättyy tämän sivun jälkeen.

Liite 3: Tutkimuslupa

Tutkimuslupahakemus

Nimet: Pirjo Joronen ja Sanna Sisto	
Sähköposti: pirjo.joronen@student.laurea.fi sanna.sisto@student.laurea.fi	
Päiväys: 10.5.2019	
Opinnäytetyön tekijät:	Pirjo Joronen ja Sanna Sisto
Korkeakoulu/koulutusohjelma:	Laurea ammattikorkeakoulu / Sosionomi amk
Toimipiste:	Otaniemen kampus
Opinnäytetyön ohjaaja:	Jaana Paasu jaana.paasu@laurea.fi
Opinnäytetyön nimi:	Yhteiskehittämisen toteutuminen Hyrian Polkuja2019 tapahtumassa
Tutkimuskysymys:	Miten yhteiskehittäminen toteutuu Polkuja2019 tapahtumassa
Tarvittavien tietojen / aineistojen määrittely: Tarkka rajaus mitä tietoja tarvitaan, missä tiedostomuodossa ne tarvitaan ja miten tiedot toimitetaan tutkimusluvan hakijoille:	<i>Opinnäytetyötä varten opiskelijat teettävät kyselyn Polkuja2019 tapahtuman jälkeen. Kysely tapahtuu täysin anonymisti, eikä siinä kerätä henkilötietoja, joita voitaisiin kohdentaa yksittäiseen ihmiseen.</i> <i>Opiskelijat myös havainnoivat tapahtumassa yhteiskehittämisen elementtejä ja raportoivat niistä siten, että osallistujien henkilöllisyys ei ole niistä tunnistettavissa.</i> <i>Hyria on toimitanut esitietoa tapahtuman tavoitteesta ja käytännön asioista suullisesti opiskelijoille. Muita tietoja tapahtuman järjestäjä ei luovuta opiskelijoille.</i>

Opinnäytetyön alustava alkataulu:	Opinnäytetyön aloitus huhtikuussa 2019. Arvioitu valmistuminen lokamarraskuussa 2019.	
Liitteet (tutkimussuunnitelma, kyselylomake jne.):	Opinnäytetyön suunnitelma	
Päätöksentekijä täyttää Hyrlassa	Tutkimuslupa myönnetään	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuslupaa ei myönnetä
Päätöksentekijän nimi ja päivämäärä	Perusteet Opinnäytetyö tukee Hyrian kehittämistyötä. Yhteiskehittäminen on strategian mukaista toimintaa. Siitä ja sen vaikuttavuudesta halutaan saada tutkimustietoa. 20.5.2019 Hyvinkää,  Heikki Kallunki	

Tutkimusluvan myöntämisen ja tietojen/aineiston luovuttamisen ehtona on se, että tutkimuksen/selvityksen tekijä sitoutuu huolehtimaan tietojen käsittelyä ottaen huomioon henkilö tietojen käsittelyä ja yksityisyyden suojaa koskevan lainsäädännön. Tutkimuksen/selvityksen tekijä on velvoitettu käyttämään tietoja/aineistoa luottamuksellisesti ja alnoastaan tämän tutkimuksen/selvityksen tekemiseksi sekä turvaamaan tarkastelemissaan henkilöiden intimitettiin ja anonymiteetin.