

OTE-TYÖSKENTELYN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN KEHITTÄMINEN

Tiivistelmä

Tekijä(t) Poutiainen, Tarja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 60	Valmistumisaika Syksy 2019
Työn nimi OTE-työskentelyn vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen		
Tutkinto Sosionomi, YAMK, digitaaliset ratkaisut		
Tiivistelmä <p>Vaikuttavuuden arviointi on tullut tärkeäksi osaksi työn tuloksellisuuden osoittamista myös sosiaaliolla. Digitaaliset ratkaisut muuttavat asiakkaiden tapaa olla vuorovaikutuksessa ja samalla ne muovaavat asiakaskokemusta. Asiakkaiden auttamiseen tarvitaan lisää keinoja, mutta ennen kaikkea tarvitaan tietoa siitä, mikä auttaa asiakasta.</p> <p>Tämän työelämälähtöisen kehittämishankkeen tavoite on kehittää OTE- työn vaikuttavuuden arviointia Välitunti Oy:ssä. Toisena tavoitteena on kehittää edelleen vaikuttavuusmittaristoa ja tuottaa esitys digitaalisesta vaikuttavuusmittaristosta. Kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena, jossa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Aineiston keruuta varten toteutettiin kolme toiminnallista työpajaa tulevaisuuden ennakoinnin menetelmällä sekä suoritettiin mittariston käytettävyydestä. Työpajojen aineiston analysoinnin perusteella kehittämishankkeelle muodostettiin suunnitteluajurit, jotka ovat käytännön ohjenuoria, kertoen mitä vaikuttavuusmittariston suunnittelussa pitää ottaa huomioon. <i>Suunnitteluajurit</i> tuovat asiakkaan toiveet keskiöön. Lisäksi käytettävyydestä aineistoa analysoimalla mittaristosta pystyttiin paikantamaan useita väärin ymmärryksen tai ongelman sisältäviä kysymyksiä, jolloin sen käytettävyys parani.</p> <p>Kehittämishankkeen tuloksena syntyi vaikuttavuusmittaristo OTE-työskentelyn nuorille. Tulevaisuudessa kehitetty mittaristo tulee liittymään osaksi vaikuttavuuden arvioinnin sovellusta OTE-työssä. Kehittämishanke on kehittänyt OTE-työn vaikuttavuuden arviointia monella tapaa. Yrityksen eri työmuotojen prosesseja on kuvattu auki OTE-työn lisäksi, työn sisältöjä on määritelty tarkemmin työntekijöiden kanssa ja vaikuttavuuden arviointi on tullut lähemmäksi asiakkaita ja työntekijöitä.</p>		
Asiasanat vaikuttavuuden arviointi, vaikuttavuuden mittaaminen, digitalisaatio, käyttäjäkokemus		

Abstract

Author(s) Poutiainen, Tarja	Type of publication Master's thesis	Published Autumn 2019
	Number of pages 60	
Title of publication Evaluating effectiveness assessment in OTE-work		
Name of Degree Master of Social and Health care, Digital Solutions		
Abstract <p>Effectiveness assessment has increased and become more important also in social care. Digital solutions are changing our customers interaction and customer experience. New ways to is needed to help our customers and we need understanding and also information, how our customers are gaining the best service; what really helps our customers.</p> <p>The purpose of this development work was to develop effectiveness evaluation in OTE-work. The aim of this work was to develop further the assessment questionnaire to young people in OTE-work.</p> <p>This development project was an action research in which there was held three workshops and usability test. Workshops were done by future foresight -method. After analyzing workshops material, there were design drivers formed to keep customer voice in the centre in the designing process. Usability testing improved the assessment questionnaire by removing misunderstandings or errors.</p> <p>As result of this development project a usable assessment questionnaire was designed with require information by the users. This assessment questionnaire will be a part of evaluation application in OTE-work in the future. OTE- work's effectiveness assessment has improved in several ways. This development project work has improved processes inside company's different forms of work, clarified definitions between different form of work and made effectiveness closer to customers and employees.</p>		
Keywords Effectiveness, assessment evaluation, digitalization, user experince		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN KOHDEORGANISAATIO	3
2.1	Välitunti Oy	3
2.2	OTE-työskentely	3
3	KEHITTÄMISHANKKEEN KOHDE	5
3.1	Lapset Social Impact Bond -hanke	5
3.2	Aihealueen perustelut	7
3.3	Aiheen merkittävyys ja suhde aikaisempaan tutkimukseen	8
4	KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TEHTÄVÄ	11
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA	12
5.1	Digitalisaatio	12
5.2	Vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen	13
5.3	Vaikuttavuutta mittaavat sovellukset sosiaalipalveluissa	15
5.4	Asiakaskokemus muuttuvissa sosiaali- ja terveystalvveluissa	16
5.5	Käytettävyys	18
5.6	Nuoret mobiilipalvelun käyttäjinä	20
5.7	Käyttäjävaatimukset	21
6	KEHITTÄMISMENETELMÄT	23
6.1	Laadullinen tutkimus	23
6.2	Toimintatutkimus	23
6.1	Tulevaisuuden tutkimus ja ennakointi	25
7	KEHITTÄMISHANKKEEN ETENEMINEN	28
7.1	Työpajojen valmistelu	28
7.2	Työpajojen toteutus	30
7.3	Aineiston käsittely	30
7.4	Työpajojen suunnittelu ja toteutus	32
7.5	Työpajojen kuvaus	33
7.6	Työyhteisö osana uudistumista	34
7.7	Tulevaisuusverstaan vaiheet	35
7.8	Fasilitaattorin rooli	38
7.9	Työpajojen aineiston analysointi	40
8	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET	46
8.1	Työpajojen tulokset	46

8.2	Vaikuttavuuden mittariston kehittämisen tulokset.....	47
8.3	Suunnitelma mittaristosta.....	49
9	POHDINTA.....	52
9.1	Tulosten arviointi ja johtopäätökset.....	52
9.2	Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus.....	55
9.3	Kehittämishankkeen arviointi ja jatkokehittämissuositukset.....	59
	LÄHTEET	61

1 JOHDANTO

Digitalisaatio on muuttanut ja muuttaa jatkossakin maailmaa nopeissa sykleissä luomalla täysin uudenlaisia vaihtoehtoja eri toiminnoille. Uudet toimijat, kuten yksityisten yritysten tarjoamat etälääkäripalvelut ovat jo muuttaneet asiakkaille näkyviä perinteisiä toimialoja. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2016:5, 4.)

Työelämä on murroksessa nopean teknologian kehittymisen vuoksi. Arkipäiväisiä asioita monella alalla ovat jo esimerkiksi robotisaation hyödyntäminen, tekoälyn kehittyminen ja työn siirtyminen erilaisille digitaalisille alustoille. Sekä yksityisellä että julkisella sektorilla monet toimialat ovat muokanneet palvelujaan merkittävästi digitalisaatiota hyödyntäen. Samalla asiakkaiden kohtaaminen ja asiakaskokemus ovat muuttuneet digitalisaation kautta. Asiakkaiden auttamiseen tarvitaan lisää keinoja; tarvitaan ymmärrystä siitä, mitä kanavia asiakkaat haluavat käyttää ja miten. Tämän tiedon kautta pystymme kehittämään oikeanlaisia ratkaisuja ja palveluja asiakkaille. (Formo 2017.)

Välitunti Oy on Keski- Itä- ja Länsi-Uudellamaalla, Kanta-Hämeessä sekä Kymenlaaksoissa toimiva yksityinen lastensuojeluyritys. Välitunti Oy on kehittänyt yhdessä eri yhteistyöverkostojensa kanssa OTE-työskentelymallin koulupudokkaille. OTE-työskentelymalli tehostaa lapsen tai nuoren ja koko perheen sekä muun auttajaverkoston kanssa tehtävää moniammatillista työtä ja nuori saa intensiivistä pedagogista tukea koulunkäyntiinsä. Yritys tarjoaa kunnille erilaisia lastensuojelun palveluita OTE-työskentelyn lisäksi, esimerkiksi vaativan erityistason ammatillista tukihenkilötoimintaa, perhearvointia, perhetyötä ja jälkihuoltoa.

Tässä työssä käsittelen kehittämishankkeena Välitunti Oy:n OTE-työskentelymallin vaikuttavuuden arvioinnin kehittämistä. Kehittämishankkeen tavoitteena on tuottaa tietoa OTE-työskentelyn eri käyttäjäryhmien tarpeista ja toiveista, vaikuttavuuden arvioinnin nykytilasta sekä vaikuttavuuden arvioinnin tarpeista ja kehittämistoiveista. Toisena tavoitteena on *kehittää edelleen Välitunti Oy:ssä käytössä olevaa vaikuttavuusmittaristoa ja tuottaa esitys digitaalisesta vaikuttavuusmittaristosta.*

Kehittämistyön avulla pyritään tehostamaan OTE-työskentelyn vaikuttavuuden mittaamista nuoren kanssa työskentelevien avainhenkilöiden ja nuorten itsensä välillä, ennakoimaan tulevia tarpeita vaikuttavuuden arvioinnissa sekä vahvistamaan toimijoiden osallisuutta. Kehittämistyön valmistuttua yrityksellä on käytössään esitys uudesta vaikuttavuusmittaristosta. Kehittämistyö lisää asiakkaiden osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa vaikuttavuuden arvioinnin käytäntöihin tuoden omat tarpeensa ja toiveensa esiin. Tulevaisuudessa vaikuttavuuden mittaaminen helpottuu mittariston ja siihen olennaisesti kytkeytyvän

sovelluksen tuottaman datan kautta. Jatkossa yritys saa tietoa työskentelyn vaikuttavuudesta tarkemmin ja ajankohtaisesti sekä nuorelta, vanhemmilta ja eri yhteistyökumppaneilta. Vaikuttavuuden mittaaminen tulee kehitettävän mittariston kautta osaksi OTE-työskentelyssä olevien nuorten arkea. Tulevaisuudessa mittariston antaman tiedon kautta yritys voi tehdä päätelmiä työn vaikuttavuudesta kunkin nuoren kohdalla. Vaikuttavuuden mittaamistulosten kautta työskentelyssä pystytään kohdentamaan juuri oikeanlainen kohdennettu tuki haluttuihin vaikuttavuustavoitteisiin pääsemiseksi, jotta nuoren koulupudokkuus ja muu syrjäytymisvaara vähenee tai poistuu. (Eronen & Kelorita 2018).

Kehittämishanke toteutetaan toimintatutkimuksena, jossa käytetään laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Kanasen (2014, 11-12) mukaan toimintatutkimuksen avulla pyritään työelämästä nousseiden käytännön ongelmien tiedostamiseen ja ratkaisuun. Toimintatutkimus toteutuu työelämässä, käytännön ihmisten kanssa ja se voidaan nähdä koko työyhteisön jäsenten oppimisprosessina.

Tässä kehittämishankkeessa toteutetaan aineiston keruuta varten toiminnalliset työpajat tulevaisuuden ennakkoinnin menetelmällä. Työpajoissa tutkitaan vaikuttavuuden arvioinnissa mukana olevien yhteistyötahojen ja nuorten sekä heidän vanhempiansa tämän hetkisiä ajatuksia, tarpeita ja toiveita arvioinnille. Työpajojen kautta saadaan tärkeää tietoa käyttäjien näkökulmasta vaikuttavuusmittariston kehitysehdotusta varten. Lisäksi mittariston käytettävyyttä selvitetään käytettävyydestä varten.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN KOHDEORGANISAATIO

2.1 Välitunti Oy

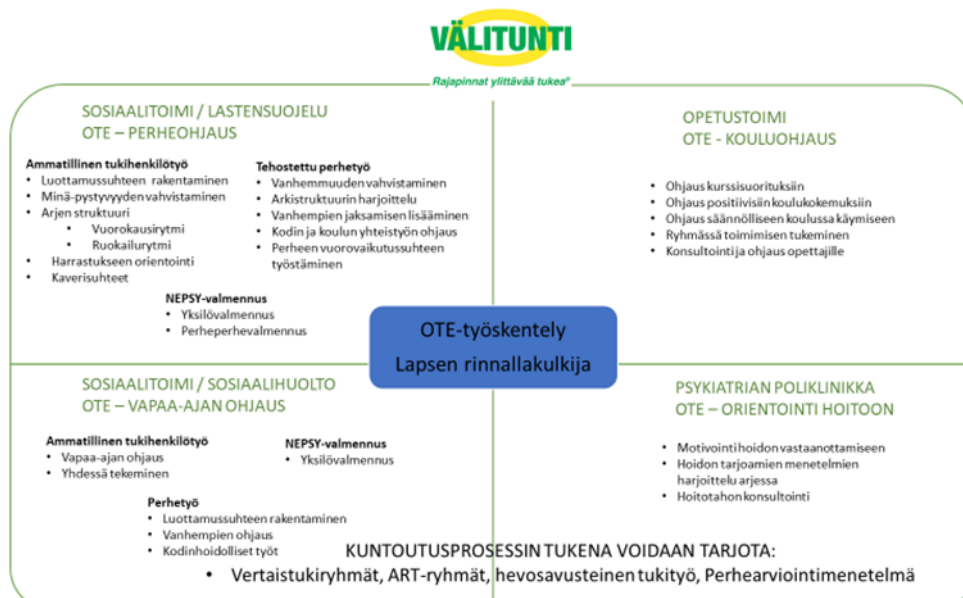
Välitunti Oy on Keski-, Itä- ja Länsi-uudellamaalla, Kanta-Hämeessä sekä Kymeenlaaksoissa toimiva yksityinen lastensuojeluyritys. Se on keskittynyt toiminnassaan eri sektorien rajapinnat ylittävään tukeen silloin, kun perheen, lapsen tai nuoren elämäntilanne on liian vaikea näkyen koulupudokkuutena ja muina syrjäytymisen merkkeinä. Yritys tarjoaa moniammatillista tukityöskentelyä ja tuottaa työskentelyn avulla elämönhallinnan taitoja arkeen vahvistamalla lapsen tai nuoren itsetuntoa. Välitunti Oy tarjoaa kunnille erilaisia lastensuojelun palveluita OTE-työskentelyn lisäksi, kuten ammatillista tukihenkilötoimintaa, vaativan erityistason ammatillista tukihenkilötoimintaa, perhearviointia, perhetyötä ja tehostettua perhetyötä, jälkihuoltoa ja Omille-asumisen tuen palvelua (Kuvio 1.). Tukityöskentelyä toteutetaan sosiaalihuoltolain- tai lastensuojelun avohuollon tukitoimena lasten, nuorten ja perheiden kunkin omassa elinpiirissä. Työskentelyn tavoitteena on rinnalla kulmien luoda luottamuksellinen työskentelysuhde lapsen ja nuoren kanssa, jonka jälkeen yhteisen työskentelyn kautta löytyneiden elämönhallinnan- ja omatoiminnanohjauksen taitojen siirtyminen arkeen on mahdollista jo tukisuhteen aikana. (Välitunti 2018.)

Yrityksessä työskentelee myös yleis- ja erityisopetuksen opettajia, jotka voivat toimia kunnan oman opetushenkilöstön resurssihenkilönä. Oma erityisopetuksen henkilöstö mahdollistaa sen, että erityisopetustunteja voidaan pitää yksilö- tai pienryhmäopetuksena koulupäivän aikana tai vapaa-ajalla. Välitunti Oy tuottaa myös pienryhmätoimintaa kouluihin. Koulussa käymisen tueksi yritys tarjoaa myös neuropsykiatrista valmennusta haasteisiin, jotka liittyvät lapsen tai nuoren neuropsykiatrisiin erityisvaikeuksiin. (Välitunti 2018.)

2.2 OTE-työskentely

Välitunti Oy on kehittänyt yhteistyössä eri ammattitahojen kanssa OTE-työskentelymallin koulupudokkaille. OTE-työskentely tehostaa lapsen tai nuoren ja koko perheen sekä muun auttajaverkoston kanssa tehtävää moniammatillista työtä ja nuori saa intensiivistä pedagogista tukea koulunkäyntiinsä (Kuvio 1). Työskentelyssä mukana on lastensuojelun, lasten- ja nuorisopsykiatrian sekä opetustoimen asiantuntijoita. Koulunkäynnin tukeminen ja lastensuojelun sekä hoitotahon tuen yhteensovittaminen vahvistavat lapsen/nuoren minäkuvan eheytymistä. OTE-työskentelyä tehdään lastensuojelun avohuollon tukitoimena. (Kuvio 1.) Palvelun tilaajana voi toimia myös koulutoimi. OTE-työskentelymalli palvelee myös terveydenhuollon tukikokonaisuuksia, joten lapsen ja nuoren psykiatrian poliklinikka voi toimia palvelun tilaajana. (Välitunti 2018; LIITE 1.)

OTE- työskentelyssä nuori voi saada laaja-alaista apua yksilöllisesti sekä koulunkäyntiinsä että perhekohtaisesti myös kotiin. Kuntoutusprosessin tukena voidaan tarjota tarvittaessa myös erilaisia ryhmiä, hevosavusteista tukityötä tai perhearviointimenetelmää.



Kuvio 1. OTE-työskentely Välitunti Oy:ssä (Eronen & Kelorita 2018)

3 KEHITTÄMISHANKKEEN KOHDE

3.1 Lapset Social Impact Bond -hanke

Välitunti Oy:ssä on kehitetty koulupudokkaille oma OTE-työskentelymalli. Tällä mallilla yritys on mukana vaikuttavuutta arvioivassa Lapset SIB- hankkeessa, jota koordinoi Lastensuojelun Keskusliitto, FIM Varainhoito Oy (FIM) ja Suomen itsenäisyyden juhlarahasto (Sitra). (Välitunti Oy 2018, Finlex 2019.) FIM on suomalainen varainhoitoyhtiö ja yksityispankki ja osa S-Pankki-konsernia (FIM 2019).

Lapset-SIB-hankkeessa (Social Impact Bond) kunnat, sijoittajat, järjestöt ja yritykset yhdistävät voimavaransa lasten, lapsiperheiden ja nuorten hyvinvoinnin tukemiseen. SIB mahdollistaa kunnalle taloudellisesti riskittömän tavan rahoittaa hyvinvointia edistävää työtä ja ehkäistä syrjäytymistä. SIB-hankkeen tarkoituksena on luoda uutta ja kehittää palveluja tavalla, jossa kuntien normaalien palveluiden määrää ei vähene vaan hanke pyrkii täydentämään niitä. Hankkeen tuottamat palvelut linkitetään kuntien tuottamiin palveluihin ta-pauskohtaisesti, yhteistyössä kuntien kanssa.

Palvelut suunnitellaan kunnan tarpeiden mukaan, jotta kehittäminen kohdentuu ja vastaa selkeästi juuri kyseisen kunnan lasten ja nuorten tarpeita. Lastensuojelun Keskusliitto kartoittaa sopivat toteutuskumppanit, minkä jälkeen FIM Varainhoito Oy rakentaa SIB-rahastomallin kyseisen hankkeen ympärille. Lopullisen päätöksen palvelukokonaisuuden toteuttamisesta ja rahoittamisesta tekee FIM Varainhoito Oy. Hankkeessa ovat tällä hetkellä osallisina Hämeenlinna ja Vantaa. Malli laajenee Suomessa ja tälläkin hetkellä käydään neuvotteluja kaupunkien ja kuntien kanssa SIB-sopimuksista. Ensimmäiset hankkeet alkoivat Hämeenlinnassa syksyllä 2018 ja Vantaalla alkuvuodesta 2019. Suomessa SIB-hankkeita on käynnistynyt tai käynnistymässä kaiken kaikkiaan seitsemän kappaletta. Hanketta hallinnoi FIM Varainhoito Oy yhdessä Lastensuojelun Keskusliitto ry:n kanssa. (Keltanen 2019.)

Kuviossa 2. näkyy, miten Välitunti Oy on mukana Lapset SIB-hankkeen palveluntuottamisprosessissa. SIB-hankkeiden aikana eri paikkakunnilla on mahdollista käyttää OTE-työskentelyä yksittäisen lapsen ja perheen tilanteen parantamiseksi yhteistyössä muiden hankkeessa olevien palvelujen tarjoajien kanssa. (LAPE Uusimaa 2019.)

Lapsuuden hyvinvoinnin SIB (HML)

Lisäksi tukea lapselle/nuorelle/perheelle tarvittaessa eri elämäntilanteissa (toteuttajat esimerkkejä):

Perusarjen tukea:

- kerhot, leirit (WAU ry), sopeutumisvalmennus (ADHD-keskus/BVIF)


Lapsella/nuorella vaikeaa:

- Psykologipalvelut esim. etävastaanottona (Vapaamieli, Fammi)
- Oppimisvaikeuksien neuropsykologinen etäkuntoutus (Attentio)
- Tukea koulunkäyntiin (OTE-työskentely)

Kriisi perheessä:

- Psykologipalvelut esim. etävastaanottona (Vapaa mieli, Fammi, Väestöliitto)
- Neuvonnalliset kotikäynnit (Marttaliitto)
- Tukipalveluja, kotipalvelu, perhetyö (Mansikkapuisto oy)

Tukea opiskelu- ja/tai työpaikan löytymiseen



Kuvio 2. Lapsuuden hyvinvoinnin SIB-hanke Hämeenlinnassa (LAPE Uusimaa 2019, 29)

Kuviossa 3. tulee esiin, miten Hämeenlinnassa Lapsuuden hyvinvoinnin SIB (Lapset SIB) pohjautuu Icehearts-toiminnan ympärille. Hämeenlinnassa on nähty tarve parantaa ennaltaehkäisevästi nuorten hyvinvointia ja koulunkäynnin tukemista. Icehearts tekee sosiaali- ja kasvatustyötä joukkueurheilun avulla. Icehearts on käytännössä myös varhaisen puuttumisen toimintamalli lapsen hyväksi. Yhteistyötä tehdään tiiviisti sekä sosiaalityön, koulun ja vapaa-ajan välillä. Icehearts-toiminta alkaa kuuden vuoden iässä, jolloin joukkueen kasvattaja kulkee suunnitelmallisesti mukana ja työskentelee joukkueen kanssa koko 12 vuoden ajan. Jokaisen lapsen ja perheen kanssa käytetään tarveharkintaisesti myös yksilöllistä verkosto-, pienryhmä-, yksilö- ja perhetyötä. (LAPE Uusimaa 2019, 28.)



Kuvio 3. Icehearts-toiminta Lapsuuden hyvinvoinnin SIB-hankkeessa Hämeenlinnassa (LAPE Uusimaa 2019, 28)

3.2 Aihealueen perustelut

Peruskoulun päästötodistuksen saaminen tai opintopaikka peruskoulun jälkeen on monelle nuorelle vaikeaa. Koulunkäynnin ollessa vaikeaa tai jatko-opiskelupaikan jäädessä haaveeksi nuori helposti tippuu koulujärjestelmästä pois, koulupudokkaaksi. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Suomessa on noin 40 000 16-25-vuotiasta kadonnutta nuorta. Kadonneilla tarkoitetaan nuoria, jotka eivät opiskele tai käy työssä. Koulupudokkaiden koko elämäntilanteen kattavalle työskentelylle on selkeää tilausta. Lastensuojelussa suuria kustannuksia syntyy syrjäytymisen uhan alla olevista lapsista ja nuorista, joiden tilanteeseen tartutaan liian myöhään. Seurauksena on usein huostaanotto liian myöhään. (Helsinki, Humala, Kopola, Tonteri & Tykkyläinen 2018, 32, 56; Larja, Törmäkangas, Merikukka, Ristikari, Gissler & Paananen 2016; Paananen, Ristikari, Merikukka, Rämö & Gissler 2012, Tilastokeskus 2018.)

Korkmanin (2019) näkemyksen mukaan panostamalla lapsiin voisi ratkaista edessä hämmöttävään hyvinvointivaltion umpikujan. Ennalta ehkäisevät toimenpiteet lapsiperheiden tukemiseksi parantavat hänen mukaansa merkittävästi lasten terveydentilaa ja koulutuloksia sekä myöhempää työllistymistä ja menestymistä elämässä. Lastensuojelussa etsitään vaikuttavia työmuotoja ja -menetelmiä, jotka kohdennetaan tunnistettujen riskitekijöiden mukaan, mahdollisimman varhaiseen vaiheeseen. Tähän asti lastensuojelutyön palveluiden vaikuttavuutta nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä on pystytty todentamaan heikosti. Yhteiskunnan resurssit eivät kohdennu parhaalla mahdollisella tavalla. Lastensuojelun palvelut maksavat yhteiskunnalle 1,1 miljardia euroa vuodessa. Korkmanin (2019) mukaan Suomessa lapsiköyhyys ja lasten ja nuorten käyttäytymishäiriöt ja mielenterveysongelmat ovat selkeässä kasvussa. Syrjäytyneitä nuoria on yhä enemmän ja ylisukupolvinen eriarvoisuus lisääntyy. Korkman (2019) näkee, että uudistuksia ja lisäpanostuksia tarvittaisiin mm. lapsiköyhyyteen, koulukuraattoreiden ja psykologien saatavuuteen, subjektiiviseen päivähoido-oikeuteen ja lastensuojelun tukipalveluihin.

Välitunti Oy:n OTE-työskentelyn keskeinen tavoite on, että nuori saavuttaa peruskoulun oppimäärän, saa päästötodistuksen ja pääsee opiskelemaan vielä peruskoulun jälkeenkin. Näin hänen syrjäytymisen kierteensä saadaan katkaistua ja hän pystyy olemaan täysivaltaisesti yhteiskunnan jäsen. Lapset SIB-hankkeen myötä vaikuttavuuden arviointi nousee keskeiseksi seikaksi työn tulosten ja vaikutusten osoittamisessa. (Eronen & Kelorita 2018.)

Vaikuttavuuden arviointi on tullut erittäin tärkeäksi osaksi tuloksellisuuden osoittamista myös sosiaalialla. Kunnat ja muut rahoittajat edellyttävät vaikuttavuuden todentamista valitessaan palvelun tarjoajia. Pelkät asiakastytyväisyyskyselyt eivät riitä enää palvelujen

ostajalle. Lasten ja nuorten kanssa on pystyttävä kehittämään myös heidän käyttöönsä sopivia, helppoja ja samalla vaikuttavuutta todentavia mittaristoja. (Eronen & Kelorita 2018, LAPE Uusimaa 2019.) Asiakkaiden tarpeet ovat muuttuneet digitalisaation tuomien mahdollisuuksien myötä. Palvelut muuttuvat ennakoiviksi ja asiakkaalle halutaan tarjota entistä parempia asiakaskokemuksia. Eri toimialat ovat kuitenkin täysin eri vaiheessa digitaalisessa kehityksessään. (Palta ry. 2016, 45.) Muutos näkyy myös sosiaali- ja terveystalouden palveluiden kehittämisessä. Rogers (2016, 20-22) painottaa palvelujen käyttäjien näkökulmaa digitaalisen murroksen ymmärtämisessä; asiakkaiden ja kuluttajien käyttäytymisen muuttuu koko ajan. Tämä vaikuttaa ja muuttaa samanaikaisesti yritysten viestintään ja markkinointiin. Asiakkaat haluavat vuorovaikutteista ja kohdennettua palvelua muodostaen erilaisia verkostoja, jossa he vaikuttavat toisiinsa valintoihin sekä omaan ja toistensa suhteeseen yrityksiin. Asiakkaat etsivät tietoa ja vaihtoehtoisia ratkaisuja ongelmiinsa erilaisten digitaalisten laitteiden välityksellä. Heidän tapansa käyttää tuotteita, jakaa tietoa ja olla vuorovaikutuksessa yritysten kanssa ovat muuttuneet merkittävästi.

Tässä kehittämishankkeessa vaikuttavuuden arvioinnin toteutustavassa on myös huomiotava digitaalisten palvelujen käyttämisessä tapahtunut muutos. Vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen on nyt ajankohtaista sosiaalialalla. Työskentelyn vaikuttavuuden osoittaminen on tärkeä osatekijä yhteistyöasiakkaiden ostopäätöksessä. Kuntien sosiaalitoimi, lastensuojelu ja opetustoimi ovat yhteistyöasiakkaina ostavana osapuolena. Tällä hetkellä yhteistyö OTE-työskentelyssä olevien avaintoimijoiden kanssa on pääsääntöisesti verkostoyhteistyötä. Työskentelyä arvioidaan asiakaspalautteiden avulla. (Eronen & Kelorita 2018.)

Kehittämishankkeessa minulle tarjoutui mahdollisuus yhdistää vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseen osallistuminen sekä digitaalisten ratkaisujen tutkiminen. Kohdeyrityksessä oli mahdollista tehdä konkreettista asiakasrajapintatyöskentelyä sekä työntekijöiden että yhteistyökumppaneiden ja nuorten itsensä kanssa. Tässä kehittämishankkeessa Välitunti Oy:n kanssa toteutuivat opinnäytetyön opiskelijan kannalta tärkeät asiat, kuten motivoitunut yhteistyökumppani, käytännön tarve digitaaliselle sovellukselle sekä aikataulu.

3.3 Aiheen merkittävyys ja suhde aikaisempaan tutkimukseen

Digitaalisista prosesseista, niiden hyödyntämisestä ja vaikuttavuuden arvioinnista löytyy enemmän tutkimuksia ja kirjallisuutta terveydenhoitoalalta kuin sosiaalialalta. Rantalan (2018, 65-80) väitöskirjassa näkökulmana oli terveydenhuollon ammattilaisten arvontuotanto digitaalisissa terveystalouksissa. Hänen tutkimuksensa vahvistaa käsitystä, että ammattilaiset tarvitsevat enemmän tukea asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Rantalan (2018) mukaan palveluprosessien on oltava selkeästi määriteltäviä. Erilaiset digitaaliset

palveluprosessit, kuten vaikuttavuuden arviointi, tulee kulkea kiinteänä osana näitä prosesseja. Digitaalisten palvelujen lisääntyessä ammattilaisen rooli tulee muuttumaan konsultoivammaksi. Oman työnkuvan muuttuminen merkittäväällä tavalla herättää luonnollisesti erilaisia tunteita ja vastarintaa työntekijöissä. Johtamisen näkökulmasta tätä ei voi jättää huomioimatta, vaan esimiesten tukea ja ohjausta on lisättävä, jotta he voivat olla henkilökunnan tukena muutoksessa.

Digitaalisten palvelujen murroksessa on painotettu asiakaskeskeisyyden ja -kokemuksen merkitystä. Ihmiset ovat alkaneet muuttua myönteisemmiksi digitaalista murrosta kohtaan pelkojen ja ennakkoluulojen osoittautuessa vääriksi. Palta ry:n Digitutkimuksessa (2018) asiakaskokemuksen kehittämisen rooli vahvistui selvästi viime vuodesta digitalisoinnilla tavoiteltavan lisäarvon osa-alueena. Palveluiden tuottajat ovat huomanneet digitalisaation merkityksen myös oman toiminnan tehostamisessa ja kehittämisessä. (Palta ry. 2018, 32.)

Aikaisempia tutkimuksia digitaalisten keinojen käyttämisestä arvioinnin välineenä eri konteksteissa on tehty monipuolisesti. Useat tutkimukset oli kuitenkin tehty yritysmaailmassa tai kuntasektorilla, eikä järjestöissä tai sosiaali- ja terveysalan yrittäjien toimesta. Poikkeuksena järjestökentältä löytyy Icehearts ry:n Jääsydän-sovellus. Tämä sovellus on toiminut syksystä 2018 alkaen osana kasvattajien työtä. Icehearts ry on luonut sovelluksen helpottamaan vaikuttavuuden seuraamista. Iceheartsin järjestöpäällikön Turusen (2019) mukaan vaikuttavuutta mitataan Jääsydän-sovelluksella puolen vuoden välein kerättävän datan avulla. Palta Ry:n (2018) selvityksen mukaan yritykset ovat ottaneet etumatkaa suhteessa moniin järjestötoimijoihin asiakasviestinnässä, palautteen antamisessa ja erityisesti palvelujen kehittämisessä.

Sitran Vaikuttavuuskiihdyttämö- ja Bootcamp-tapahtumat ovat auttaneet monia sosiaalialan järjestöjä ja yrityksiä vaikuttavuuden mittaamisessa. Sitran vuoden 2017 Vaikuttavuuskiihdyttämön kautta Mediconsult Oy kehitti PerhePulssi -mobiilisovelluksen. Sen kautta sosiaalipalveluiden asiakkaat tuottavat itse omaan tai perheen hyvinvointiin liittyvää tietoa suoraan arjen keskeltä. PerhePulssin mittaristo kerää tietoa tiheällä aikavälillä ja samalla se saa tietoa pidemmän aikavälin kehityksestä. Tavoitteena on, että sosiaalipalveluiden työntekijät saavat realistisemmän kuvan asiakkaiden tilanteesta. (Heliskoski ym. 2018, 44.)

Vaikuttavuuskiihdyttämöstä syntyi myös LivingSkills-sovellus. LivingSkills puolestaan on työkalu, jolla voi verrata palveluntuottajien tarjoamien palveluiden tuloksellisuutta ja vaikutuksia. Se on helppokäyttöinen, digitaalinen alusta, jossa kaikki asiakastyön eri vaiheet ovat mukana. Työkalun kautta pystytään määrittelemään yhdessä asiakkaan kanssa mm. vahvuudet ja kehityskohteet, tehdään toimintasuunnitelma yhdessä ja pystytään

seuraamaan hänen edistymistään. Siinä pystytään tuottamaan reaaliaikaista dataa, mutta myös 1-3 vuoden vaikutustavoitteita. (Heliskoski ym. 2018, 40)

Vaikuttavuutta tulisi mitata kolmesta eri näkökulmasta: asiantuntijan raportoimien mittareiden, kliinisten mittareiden ja toimintakykytestien sekä potilaan/asiakkaan raportoimien mittareiden kautta. Blackin (2013) ja Kuntaliiton (2019, 13) mukaan asiakkaan raportoimat vaikutusmittarit (*Patient-Reported Outcome Measures, PROM*) ovat asiakkaan raportoiman terveyden tai toimintakyvyn mittareita. PROM-mittareilla tarkoitetaan kaikkia asiakkaan itse raportoimaan toimintakykyyn ja terveydentilaan liittyviä mittareita (kuten elämänlaatu, kipu). Sosiaalipalveluissa vaikuttavuuden arviontiin on käytetty esimerkiksi yleisen elämänlaadun mittareita (esimerkiksi EQ-5D, PROMIS-10). PROMIS-mittarit ovat puolestaan oirekohtaisia kysymyspatteristoja (esim. kipu, ahdistuneisuus). PREM-mittarit puolestaan mittaavat asiakkaan kokemusta palvelusta ja ne tunnetaan paremmin nettosuositeluasteena (Net Promoter Scale, NPS). PREM-mittarit näkyvät useiden palveluntuottajien www-sivuilla palveluiden tyytyväisyyttä osoittamassa ja niiden kautta voidaan kysyä lisäksi asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemuksesta. PREM-mittareista esimerkkinä löytyy PACIC-mittari (Patient Assessment of Chronic Illness Care), joka käännettiin suomeksi POTKU-hankkeen toimesta. Doylen ym. (2013) mukaan hyvä asiakaskokemus, hoitoon sitoutuminen ja hoitomyöntyvyys vaikuttavat positiivisesti myös vaikuttavuuteen. (Pitkänen, Haavisto, Vähäviita, Torkki, Leskelä & Komssi 2019.)

YAMK-tasoisia opinnäytetöitä on tehty digitalisaatioon, digitaaliseen muutoksen työelämässä ja vaikuttavuuteen liittyen viime aikoina erityisen paljon. Hirsso (2018) tutki Yrityksen ja asiakkaan välisiä kohtaamisia vuonna 2025. Kuisma (2015) selvitti omassa opinnäytetyössään virtuaalisen tiimin toimintamallia. Apajalahti (2017) puolestaan tutki uuden lastensairaalan digitaalisen palvelumuodon kehittämistä.

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TEHTÄVÄ

Tämän työelämälähtöisen kehittämishankkeen tarkoituksena on *kehittää OTE-työn vaikuttavuuden arviointia* Välitunti Oy:ssä. Kehittämishankkeen tavoitteena on tuottaa tietoa OTE-työskentelyn eri käyttäjäryhmien tarpeista ja toiveista, vaikuttavuuden arvioinnin nykytilasta sekä vaikuttavuuden arvioinnin tarpeista ja kehittämistoiveista. Toisena tavoitteena on *kehittää edelleen Välitunti Oy:ssä käytössä olevaa vaikuttavuusmittaristoa ja tuottaa esitys digitaalisesta vaikuttavuusmittaristosta*. Tulevaisuudessa mittaristo tulee olemaan osa kehitteillä olevaa vaikuttavuuden arvioinnin sovellusta.

Kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää digitaalista työvälinettä, joka tuottaa tulevaisuudessa uutta tietoa työn vaikuttavuudesta Välitunti Oy:lle ja heidän keskeisille yhteistyökumppaneilleen, jolloin myös yhteistyöverkoston ymmärrys koulupudokkaista auttavista toimenpiteistä lisääntyy. Kehittämishankkeen tarkoituksena on myös *ennakoida vaikuttavuuden arviointiin liittyvien toimijoiden (nuoret, vanhemmat, yhteistyökumppanit, OTE-työntekijät) tarpeita*.

Kehittämishankkeen avulla pyritään tehostamaan vaikuttavuuden mittaamista nuoren kanssa työskentelevien avainhenkilöiden ja nuorten itsensä välillä. Tulevaisuudessa sovelluksena toimiva vaikuttavuuden mittaristo antaa yritykselle tietoa myös OTE-työskentelyn sisällä tehdyistä toimenpiteistä ja niiden vaikutuksesta nuoren koulupudokkuuteen ja sitä kautta syrjäytymisen ehkäisyyn.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA

5.1 Digitalisaatio

Valtiovarainministeriön mukaan ”*Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisältäen prosessien digitalisointia että palveluiden sähköistämistä. Kyse on siitä, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla. Käyttäjälähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota.*” (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5, 5.)

Hinings, Gegenhuber & Greenwood (2018) määrittelevät *digitaalisen murroksen* (eng. digital transformation) kuvaamaan useiden digitaalisten innovaatioiden yhdistettyjä vaikutuksia yhteiskunnassa uusissa toimijoissa, rakenteissa, käytännöissä, arvoissa ja uskomuksissa siitä, että muutos, uhka, olemassa olevien sääntöjen korvaaminen organisaatioissa ja kentällä. Sitran (2018) määritelmä laajentaa käsitystä kuvaamaan myös työntekijätasolla tapahtuvaa muutosta. *Digitaalinen murros* muuttaa myös yrityskulttuuria ja johtamistapoja: arvot ja toimintatavat liittyen itseohjautuvuuteen sekä osallisuuteen painottuvat jatkossa. Tulevaisuudessa työntekijät toimivat enemmänkin laajennetussa työroolissa kuin rajatussa toimenkuvassa. (Sitra 2018.)

Tulevaisuudessa teknologioiden hyödyntäminen tarkoittaa, että palvelu vastaa ennalta kuvattuun tarpeeseen mahdollisimman vaivattomasti. Asiakaskokemuksessa tämä näkyy niin, että monet asiat hoituvat huomaamattomasti. Käyttöliittymät kehittyvät muuttaen palvelujen käyttökokemusta mahdollisimman yksinkertaiseksi. Modernissa käyttöliittymässä käyttäjä pääsee mahdollisimman helposti palveluun tai sovellukseen, se on personoitava ja ohjaa käyttäjänsä mahdollisimman itsenäiseen käyttökokemukseen. (Gerd & Eskelinen 2019, 18, 25.)

Teknologia vaikuttaa tulevaisuudessa yhä enemmän paitsi asiakaskokemuksen kehittämiseen, myös asiakkaiden päätöksentekoon. Algoritmit vaikuttavat valintoihimme erilaisissa ostoprosesseissa, kuluttajina ja ulottuvat jo elämän muillekin osa-alueille, kuten oppimiseen. Pystymme mittaamaan omasta kehostamme esimerkiksi sykettä, stressitasoja ja unen laatua. Tämän perusteella saamme suosituksia terveytemme parantamiseen liittyvistä asioista. Oppiminen muuttuu, sillä edistyneimmät oppimispalvelut keräävät tietoa jokaisesta oppimis- ja vuorovaikutustilanteesta. Näitä tietoja hyödynnetään oppilaiden opetuksessa ja tulevaisuudessa myös yhä enemmän oppimismotivaatioon ja stressitason laskemiseen. (Gerd ym. 2019, 33)

Kopposen (2019, 27-29) mukaan tekoälyn aikakaudella ihmiskeskeisyys, luottamus ja vahvat eettiset tietotalouden periaatteet nousevat yhteiskunnan kehityksen kulmakiveksi. Tiedon tulee liikkua ihmisten tiedollista itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja olla yksilön itsensä hallinnoimaa. Tekoälyn aikakausi tuo ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja ihmisen palvelutarpeen toiminnan ja ennakoinnin keskiöön. Tulevaisuudessa asiakkaan näkökulmasta on tavoitteena mahdollistaa monien eri palveluntuottajien palveluista koostuvat saumattomat palvelupolut elämän eri tilanteissa. Tästä esimerkkinä Suomessa on kehitteillä oleva alusta AuroraAI, jonka tavoitteena on edistää kansalaisten ja elinkeinoelämän tarpeita palvelevaa ekosysteemiä, jossa älykkäät palvelut toimivat saumattomasti ihmiskeskeisellä ja eettisellä tavalla.

5.2 Vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen

Vaikutus voidaan osoittaa mittaamalla ja vertailemalla toiminnan alkutilannetta lopputilanteeseen (Rajahonka 2013,14; Dahler-Larsen, 2005, 8). Vaikuttavuus on usein haasteellista osoittaa, sillä vaikuttavuudella kuvataan tuotteiden sekä palvelujen aikaan saamaa muutosta asiakkaissa. Kettusen (2017, 4) mukaan toiminta on vaikuttavaa, jos palveluille asetetut tavoitteet täyttyvät. Pakarinen, Tyni ja Yli-Suomu (2017, 20) näkevät, että vaikuttavuutta voidaan tutkia asetettujen tavoitteiden ja niiden onnistumisen suhteena, mutta ainoistaan tavoitteisiin liitettynä. Rajahonka (2013, 9-10) katsoo, että tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalan järjestöjen on panostettava vaikuttavuuteen, sillä rahoittajat vaativat tavoitteellisia ja arvioitavia palveluja. Sosiaalialan erityiseksi haasteeksi koetaan usein hyvinvoinnin arvioiminen, sen hyvin monimutkaisten prosessien arvioimisen vuoksi. Klemola (2015, 42) näkee vaikeutena erityisesti suuren työmäärän ja erilaiset puutteet tietojärjestelmissä. Heliskoski ym. (2018, 19) mukaan vaikutuksista tiedottaminen on selkeä kilpailuetu yritykselle tai organisaatiolle.

Vaikuttavuuden arvioinnin kautta saadaan tarkkaa tietoa siitä, miten palvelut toimivat. Vaikuttavuuden arviointi kohentaa palveluiden laatua ja tuloksellisuutta. Vaikuttavuuden arvioinnin kautta saadaan tietoa millaisilla palvelumenetelmillä ja millaisten prosessien kautta hyvät tulokset syntyvät. Vaikuttavuuden arviointi edellyttää, että toiminnan tavoitteet ovat arvioitavissa, eivätkä ne ole liian yleisellä tasolla. (Dahler-Larsen, 2005, 8, 20; Kettunen, 2017, 5.)

Vaikuttavuuden arvioinnissa painotetaan usein laatua, tuloksellisuutta, tuottavuutta tai kilpailukykyä. Laadulla kuvataan tuotteen kykyä täyttää asiakkaan tarpeet tai vaatimukset tai vastaavasti toiminnan tavoitteen ja tuloksen vastaavuutta. Kuntaliiton (2011, 8) mukaan laadunhallinta tarkoittaa esimerkiksi palvelun ja sen tavoitteiden suunnittelua ja johtamista ja toiminnan kehittämistä tavoitteiden saavuttamiseksi. Tuloksellisuus puolestaan

tarkoittaa sitä, että tarpeisiin vastataan laadukkaasti ja kustannusvaikuttavasti. Kettunen (2017, 5) nostaa esiin palvelun tarpeellisuuden toisesta näkökulmasta. Hän ajattelee palvelujen tuottamisen olevan laadukasta ja tuloksellista, jos vaikuttavat palvelut suunnataan niitä eniten tarvitseville. Kangasnimen (2012, 8) mukaan tuottavuus tarkoittaa tuotosten määrää suhteessa panoksiin. Kuisman (2017) mukaan kilpailukyky tarkoittaa kykyä tuottaa oikeita hyödykkeitä ja palveluita laadukkaasti, oikeaan hintaan ja oikeaan aikaan. Klemolan (2017, 49) mukaan kustannusvaikuttavuus tarkoittaa vaikutusten ja kustannusten välistä suhdetta.

Toiminnan vaikuttavuuden arviointia voidaan tehdä erilaisista lähtökohdista käsin, kuten asiakkaan-, henkilöstön-, prosessien- ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Dahler-Larsen (2005, 8) näkee, että vaikuttavuuden arviointi vahvistaa, hylkää tai kehittää ymmärrystä siitä, mikä palvelussa tai tuotteessa toimii ja mitä edellytyksiä pitää täytyä, että niin käy. Vaikuttavuuden arviointi tuo esiin myös esteet palvelun tai tuotteen onnistumiselle. Dahler-Larsenin (2005, 24) käsitys on, että vaikuttavuuden arviointi voi synnyttää keskustelua ammattihenkilöstön osaamisesta ja hallinnon ohjauksen välisestä suhteesta. Vaikuttavuuden arvioinnin avulla voidaan joutua selvittämään muutoin salassa olleita käsityksiä. Se voi tuoda uudistuksia eri ammattiryhmien sisälle tai eri ryhmien ja organisaation eri tasojen välille. *Henkilöstön* näkökulmassa tulee huomioida Mankan ja Hakalan (2011, 40) mukaan myös sosiaalinen pääoma, joka mittaa yhteisöön sitoutumista, työyhteisön yhteisöllisyyttä ja toimintaa. Työyhteisössä sen voi nähdä ryhmään kuulumisen tunteena, luottamuksena, vastavuoroisuutena ja henkilöstön toimintana yhteisen hyvän eteen.

Asiakasnäkökulman mittaaminen esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla kuuluu jokaisen työnkuvaan ja auttaa työn tulosten näkyväksi tekemisessä. Kettusen (2017, 6) mukaan vaikuttavuus asiakkaan näkökulmasta tulee esiin niin, että palvelu saa aikaan tuloksia, jotka näkyvät muutoksina asiakkaan elämässä.

Kempainen & Ojaniemi (2012, 52) näkevät, että toiminnan kehittyminen voidaan osoittaa niin, että mietitään jo toiminnan kehittämisvaiheessa palvelun tuottama vaikutus ainakin yksilön näkökulmasta. Toiminnan vaikutuksia kuvattaessa kiinnitetään huomiota kykyyn saada aikaan muutoksia tietyssä systeemissä tai kohdejoukossa. Vaikutuksia voidaan kuitenkin tarkastella monella eri tasolla, eikä ainoastaan vain vaikutuksina kohderyhmässä. Erilaisia tasoja voivat olla esimerkiksi henkilökohtainen hyöty, kustannusvaikuttavuus, palvelujen riittävyys ja laatu. Rajahonka (2019, 22) kokee, että kannattaisi ottaa mukaan myös sidosryhmät vaikuttavuuden mittaamiseen. Tällä tavalla saataisiin vaikuttavuuden arviointiin aivan uusia näkökulmia; uutta tietoa eri osapuolille ja parempaa viestimistä vaikuttavuuden tuloksista laajemmalle joukolle.

Kettusen (2017,17; Rajahonka 2013, 28) Vaikuttavuuden arviointi on vaiheittainen oppimisprosessi. Muutosmittarit tekevät näkyväksi muutokset, joita tapahtuu kohderyhmän käyttäytymisessä, osaamisessa tai hyvinvoinnissa. Palvelun toimivuutta on hyvä arvioida paitsi asiakkaan osallisuuden kautta, myös ammattilaisen näkökulmasta.

5.3 Vaikuttavuutta mittaavat sovellukset sosiaalipalveluissa

Suomessa sosiaalipalveluiden digitaliset palveluratkaisut ovat selkeästi kehityksestä jäljessä verrattuna esimerkiksi terveydenhuoltoon. Tämä koskettaa kymmeniä tuhansia suomalaisia lapsia ja perheitä, jotka ovat erilaisten sosiaalipalveluiden asiakkaana. Tilannetta pahentaa se, että kiireisiltä sosiaalityöntekijöiltä puuttuvat muun muassa tekniset ratkaisut, joilla voitaisiin helpottaa reaaliaikaista yhteydenpitoa ja tiedonsaantia asiakasperheiden arjesta. (Heliskoski ym. 2018, 44.)

Sosiaali- ja terveysalan järjestöistä vaikuttavuuden arvioinnin sovelluksen on ottanut käyttöön Icehearts ry:ltä. Jääsydän-sovellus on toiminut syksystä 2018 alkaen osana kasvattajien työtä. Jääsydän-sovellus kerää tietoa vaikuttavuudesta lapsen itsensä ja kasvattajan tulkitsemana. Iceheartsin järjestöpäällikön Erika Turusen (2019) mukaan vaikuttavuutta mitataan Jääsydän-sovelluksen kautta puolen vuoden välein kerättävän datan mukaisesti. Sovelluksessa sekä lapset että joukkueen kasvattajat vastaavat sovelluksen esittämiin kysymyksiin. Kasvattajat arvioivat tiimeissä lapsen kanssa tehtävää työtä ja vastaavat yhdessä lapsen arvioinnista. Kasvattajat arvioivat lapsen arkea asteikolla 0-100 pisteittämällä lapsen tilanteen. Sovellus näyttää värikoodein vastaukset, niin, että keltainen väri edustaa neutraalia, vihreä hyvää ja punainen huolen vyöhykettä. Sovellus tuo tiedot excel-taulukkoon. Lapset vastaavat puolestaan käyttämällä viittä erilaista hymiötä. (Turunen 2019.)

Mediconsultin PerhePulssi-sovellus on kehitetty sosiaalipalveluiden asiakkaille. Se on tarkoitettu arkiseksi työvälineeksi, niin, että perhe kerää itse omaan hyvinvointiin liittyvää tietoa mahdollisimman usein arjen keskeltä. PerhePulssi-sovelluksella on tarkoitus mitata vaikuttavuutta tiheästi, mutta kevyellä mittaristolla. Vaikuttavuutta seurataan niin, että asiakkaan sovellukseen tuottamat tiedot integroidaan muihin asiakastietoihin. Sekä yritys, että asiakas hyötyvät siitä, että saadaan reaaliaikaista, mutta myös pidemmän aikavälin kehitystä kuvaavaa tietoa. Sovellus tuo tietoa myös sosiaalityöntekijöille: asiakasymmärrys lisääntyy ja asiakas saa oikeanlaisia palveluita oikea-aikaisesti. (Heliskoski ym. 2018, 44-45.)

5.4 Asiakaskokemus muuttuvissa sosiaali- ja terveystaloudessa

Sosiaali- ja terveystaloudella on yleensä vastustettu liiketoimintamaisuutta ja sen myötä kustannustehokkuus ja asiakaskokemus eivät ole olleet käsiteltävien teemojen kärjessä. Ahosen (2017, 49) mukaan viime vuosina sosiaali- ja terveystaloudella on tämän suhteen tapahtunut muutosta. Työntekijöiden on ollut pakko muuttaa asennettaan. Sosiaali- ja terveystalouden palvelut voivat olla paitsi liiketaloudellisesti kannattavia, myös eettisesti tuotettuja. Ahosen (2017, 49) mukaan palvelun kehittämisessä keskeistä on ymmärtää, miksi asiakas voisi tarvita juuri tätä palvelua tai miten kyseessä oleva palvelu voi tuottaa *lisäarvoa* asiakkaalle itselleen. Yhteiskunnan muuttuessa arvojen korostuminen myös julkisissa palveluissa on tätä päivää. Organisaatioissa tämä tarkoittaa sitä, että ihmisiä osallistetaan ja käydään arvokeskustelua työn rakennemuutosten kanssa rinnakkain. Vain tällä tavalla organisaatioissa syntyy arvojen mukaista eettistä toimintaa. (Ahonen 2017, 49-50.) Gerdin ja Eskelisen (2019, 14) mukaan sosiaali- ja terveystalouden palvelujen muutos on jo käsillä. Seuraavien vuosien aikana nähdään, miten tekoäly ja robotiikka muuttavat yrityksiä ja yhteiskuntaa. Teknologia-yritykset, kuten Amazon, Microsoft, Google ja IBM näyttävät, mihin suuntaan modernit teknologiat kehittyvät. Nämä edelläkävijäyritykset valtaavat uusia toimialoja vahvojen prosessien ja uskollisten asiakkaiden auttamina. Teknologian vaikutus näkyy vahvasti tulevaisuudessa asiakaskokemuksen kehittämisessä ja asiakkaiden päätöksenteossa. Ostamisen ja oppimisen siirtyessä verkkoon algoritmit vaikuttavat yhä enemmän ostoprosesseihimme ja valintoihimme. (Gerd ym 2019, 22.).

Asiakaskokemukseen kuuluu kaikki asiakkaan kognitiiviset, tunteisiin vaikuttavat, tunneperiset, sosiaaliset ja fyysiset reaktiot, joita ilmenee asiakaspolun aikana. Asiakaspolun kuluessa asiakas on yhteydessä palveluntuottajaan, brändiin tai tuotteeseen kontaktipisteissä (Meyer & Schwager 2007, 2). Tällä tarkoitetaan kaikkia kontakteja, mitä tapahtuu ennen palvelua ja millaista on varsinaisen asiakaspalvelun laatu, palveluominaisuudet, käytön helppous ja luotettavuus (Tuulaniemi 2011, 74). *Asiakasyymmärryksellä* tarkoitetaan Ahosen (2017, 50-51) mukaan asiakkaan tarpeiden ymmärtämistä ilman, että hänen tarvitsee niitä selittää. Hyvä palvelu on sellainen, mikä vastaa asiakkaan tarpeisiin ja sitä kautta luo lisäarvoa asiakkaan arkeen. Asiakkaan kohtaamisessa tulisi tavoitella kokonaisvaltaista ja syvällistä ymmärrystä asiakkaan elämästä, toiminnasta ja palveluun liittyvistä kokemuksista. Asiakkaan tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet sekä motiivit ovat keskeisiä teemoja kehitettäessä asiakaskokemukseen perustuvia palveluja. (Heinonen, Strandvik, Mickelsson, Edvardsson, Sundström & Andersson 2010, 8). Heinosen ym. (2004, 8) mukaan palvelun arvo ja asiakkaan tarpeet saattavat vaihdella tilanteen ja asiayhteyden

mukaan. Asiakkaan kokemus palvelusta ja arvon muodostuminen tapahtuu ajan, tapahtumapaikan sekä aikaisempien kokemusten perusteella.

Digitaalisten palvelujen muotoutuessa osaksi asiakkaan kokemusta, on kuitenkin huomattava, että asiakaskokemuksen peruselementit eivät ole kuitenkaan muuttuneet. On kiinnitettävä huomioita samoihin asioihin kuin ennenkin; kokonaisuuteen, yrityksen kulttuuriin, sisäisiä kyvykkyyksiin, prosesseihin, brändiin ja mittaamiseen. Kehittämisen painoste on kuitenkin teknologia-avusteisuudessa. Tämä tulee esiin erityisesti yrityksen sisäisissä prosesseissa, joiden tulisi tapahtua aikaisempaa tehokkaammin, virheettömämmin ja integroitavasti. Koulutusta, oikeita rekrytointeja ja ammattitaitoista johtamista tarvitaan entistä enemmän, kun muutosvauhti kiihtyy (Kuvio 4). Asiakaskokemuksen prosessien kehittämiseen olennaisena osana liittyvät esimerkiksi eri kommunikointikanavat ja niiden keskinäinen integrointi, palvelun jatkuva saatavuus, nopea vastausaika, taustatietojen hyödyntäminen sekä ennakointi jälki- ja jatkopalveluihin liittyen, esimerkiksi sairauden seurannassa. (Gerd ym. 2019, 14.)

SISÄISET				
<u>KULTTUURI</u>	<u>KYVYKKYYDET</u>	<u>PROSESSIT</u>	<u>BRÄNDI</u>	<u>MITTAAMINEN</u>
asenne	rekrytointi	teknologian	arvolupaus	tavoitteellisuus
valtaistuminen	koulutus	hyödyntäminen	luottamus	jatkuvuus
päätöksenteko	johtaminen	integrointi	ainutlaatuisuus	suositushalukkuus
jatkuva oppiminen	resurssit	läpinäkyvyys	tunnistettavuus	
		suoraviivaistaminen	merkityksellisyys	
		verkoston johtaminen		
TEKNOLOGIA				

Kuvio 4. Asiakaskokemuksen kehittämisen elementit. (Gerd & Eskelinen 2019, 14)

Yksi osa digitaalista asiakaskokemusta muodostuu erilaisten mobiililaitteiden kautta. Mobiiliteknologia tuottaa hyödyllisiä alustoja terveystyökalujen interventioille. Mobiiliterveysteknologia (mHealth) on lupaava tapa saada ihmiset kiinnittämään huomiota omaan terveyteen, koska suurin osa ihmisistä käyttää aktiivisesti älypuhelin. Mobiiliterveysteknologiaa (mHealth) voidaan hyödyntää terveystyökalujen muutoksen välineenä terveyden edistämiseksi ja itsensä johtamisessa. Valtava potentiaali näkyy siinä, että esimerkiksi vuonna 2016 oli olemassa yli 40 000 mobiiliterveys-aplikaatiota. Valitettavasti monet applikaatioista on kuitenkin suunniteltu jo olemassa olevien terveydenhuollon

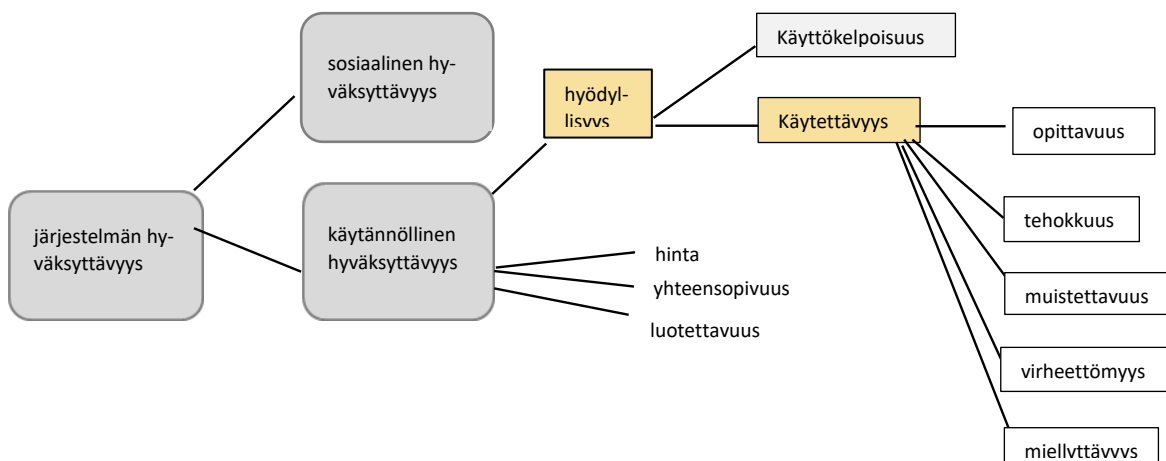
rakenteiden pohjalta. Näin ollen ne eivät ole niin vaikuttavia kuin ne applikaatiot, jotka on suunniteltu iteratiivisesti loppukäyttäjien kanssa testaten. Applikaatiot tulisi suunnitella selvittämällä oletettavien käyttäjien tarpeita ja testata niiden käytettävyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta. Mobiiliterveys-applikaatioiden suunnittelussa on selkeä tarve siihen, että tuotetaan käytettäviä, tehokkaita, terveystyökaluja tukevia applikaatioita ihmisten jokapäiväiseen elämään. (Schnall, Rojas, Bakken, Brown, Carballo-Diequez, Carry, Gelaude, Patterson Mosley & Travers 2016, 243-244.)

5.5 Käytettävyys

Kaikki sähköisten tuotteiden aspektit ja palvelut ovat käyttökokemuksia. Käyttökokemus tarkoittaa sitä, mitä ihminen tuntee, kun hän käyttää jotain tuotetta. Käyttökokemus ja käytettävyys liittyvät toisiinsa, sillä hyvä käyttökokemus ei ole mahdollista, jos käyttökokemus on matala. Käytettävyys jakaantuu viiteen seikkaan: kuinka helposti sovellus on opittavissa, kuinka vähän siinä on virheitä, kuinka tehokas se on, kuinka muistettava se on ja kuinka se vastaa käyttäjän tarpeisiin. (Nielsen 1993, 24-25; Vaajakallio 2012, 47; Rubic, Chisnell & Spool 2008, 4-6.) Kehitettäessä käyttökokemusta on oltava kiinnostunut siitä, mistä asiakkaat ovat kiinnostuneita. Käyttäjäkokemus kertoo siitä, mikä tunne tulee tuotteesta, mutta ei ihmisten tarpeista. Yleisesti ajatellaan, että asiakaskokemus (user experience, UX) koostuu ainakin *käytettävydestä (usability)* ja *emotionaalisista näkökulmista, kuten tunteista, trendeistä, sosiaalisesta arvosta ja brändistä tai imagosta*. Tunnettu määritelmä, International Organization for Standardization 2018, ISO standardi (9241-210), määrittelee käyttäjäkokemuksen (UX) *”henkilön havaintoina ja vastineina oletetulle tuotteen tai palvelun käytölle.”* (ISO 9241-11:2018).

Jokelan (2010, 18-19) ja Sippolan (2019) mukaan kaikki käyttäjäkokemuksen elementit ovat tärkeitä, mutta käytettävyys on sen kulmakivi. On mahdotonta saavuttaa hienoa käyttäjäkokemusta ilman korkealuokkaista käytettävyyttä, joka perustuu ammattilaisen vuorovaikutussuunnitteluun. ISO 9241-11 -standardi puolestaan selittää, mitä pitää ottaa huomioon, kun määritellään käytettävyyttä. ISO 9241-11 -standardin mukaan käytettävyys sisältää seuraavat mitattavat elementit: vaikuttavuus, tehokkuus ja tyytyväisyys. (ISO 9241-11:2018; Jokela, Iivari, Matero & Karukka 2018, 54.)

Nielsen (1993) sen sijaan jakaa käytettävyyden viiteen elementtiin, joita voi mitata ja käyttää määritellessä käytettävyyden objekteja. Kuviossa 5. ne ovat *opittavuus* (learnability), *tehokkuus* (efficiency), *muistettavuus* (memorability) *virheet*, (errors) ja *miellyttävyys* (satisfaction).



Kuvio 5. Käyttäjäkokemuksen rakentuminen Nielsenin mukaan. Nielsen (1993, 25).

Nielsenin (1993, 23-25) mukaan järjestelmän hyväksyttävyyys jakaantuu sosiaaliseen ja käytännölliseen hyväksyttävyyteen. Sen jälkeen käytännöllisen hyväksyttävyyden jakautuu hyödyllisyyteen ja käytettävyyteen. *Hyödyllä* tarkoitetaan sitä, miten hyvin järjestelmä vastaa käyttäjien tavoitteisiin. *Käytettävyys* tarkoittaa sitä, miten hyvin käyttäjät pystyvät saavuttamaan hyödyn. *Opittavuus* (learnability) on käytettävyyden perusta. Käytännössä oppimisen helppous tarkoittaa sitä, että käyttäjän täytyy oppia käyttämään systeemiä niin nopeasti ja helposti kuin mahdollista. *Tehokkuus* (efficiency) tarkoittaa sitä, kuinka nopeasti käyttäjä pystyy suoriutumaan tehtävistä sen jälkeen, kun hän on oppinut käyttämään systeemiä. *Muistettavuus* (memorability) mittaa sitä, kuinka hyvin käyttäjät muistavat erilaisia toimintoja opittuaan ne ensin. Käyttöliittymän (user interface) tulisi olla niin selkeä, että se mahdollistaa käyttäjän tekemään mahdollisimman vähän *virheitä* (errors). Virhe voidaan määritellä toimintona, jonka käyttäjä tekee, mutta joka ei johda tavoiteltuun tulokseen. *Miellyttävyydellä* (satisfaction) tarkoitetaan sitä, kuinka miellyttävä systeemiä on käyttää. Se vaikuttaa käyttäjän motivaatioon ja käytön tehokkuuteen. Sippolan (2019) mukaan tämä elementti yhdistyy emotionaalisiin näkökulmiin käyttäjäkokemuksessa ja se voidaan liittää esimerkiksi visuaaliseen suunnitteluun, trendeihin, brändiin ja tunteisiin. (Nielsen 1993, 24-25; Sippola, 2019.)

Newton, Kempainen, Kälviäinen & Turkka (2011, 33-34) painottavat, että *käyttäjälähtöisyydessä* käyttäjän näkökulma ja käyttäjäkokemusta ovat kehittämistyön keskiössä. Silloin olennaista on keskittyä käyttäjien oikeiden tarpeiden etsimiseen, jotta voidaan löytää käyttäjiä palvelevia uusia ratkaisumahdollisuuksia ja ymmärtää niitä. Palveluprosessi on tuoksellinen vain, jos palvelun tai tuotteen käyttäjät saadaan sitoutumaan palveluun. On kuitenkin huomioitava, että käyttäjälähtöisyyteen kytkeytyy käytännössä aina muutakin kuin vain hyvä toimivuus, käytettävyys ja fyysiset tarpeet. Käyttäjätarpeita selvitetessä

on mukana aina myös tunneperäisten tarpeiden havaitseminen ja niiden esiintuominen. Tunneperäisten tarpeiden kautta voidaan löytää aivan uusia ja asiakkaalle merkityksellisiä tarpeita, joihin palvelun tai tuotteen odotetaan jatkossa vastaavan. Vaajakallion (2012,49) mukaan ihminen kuljettaa aina mukanaan tässä hetkessä aikaisempia kokemuksia, muistoja ja tulevaisuuden haaveita.

5.6 Nuoret mobiilipalvelun käyttäjinä

Vaikuttavuuden arviointiin liittyvistä mobiiliratkaisuista löytyy niukasti luotettavaa tutkimustietoa, erityisesti nuoriin liittyen. Useimmat tutkimukset liittyvät enemmänkin terveysalaan, eikä sosiaalialaan. Majeed-Ariss, Baidam, Campbell, Chieng, Fallon, Hall, McDonagh, Stones, Thomson & Swallow (2015) systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa keskittyttiin tutkimaan teini-ikäisiä, joilla oli astma, syöpä tai diabetes, mobiililaitteiden käyttäjinä. Kroonisen sairauden kanssa elävät nuoret kasvavat ja siirtyvät tulevana vuosina aikuiskeskeiseen hoitoon. Kroonisesti sairaiden nuorten hoidossa huomattiin muutos, tulevat sukupolvet hyödyntävät mobiiliteknologiaa eri tavalla kuin aiemmat sukupolvet. Mobiiliteknologian hyödyntäminen tuottaa nuorille arvoa heidän hoidossaan. Majeed-Ariss ym. (2015) löysivät tutkimuksessaan vahvistusta sille, että yksistään opetukselliset interventiot eivät sitoututa kroonisesti sairaita nuoria lääkitykseen. Tulokset nuorten kohdalla muuttuivat ainoastaan lisäämällä hoitoon käyttäytymiseen liittyviä elementtejä, kuten tarkkailu, tavoitteen asettaminen, palkinnot, ongelmanratkaisu, jatkuvuuden sopimukset ja liittämällä lääkkeen ottamisen erilaisiin rutiineihin. Teini-ikä ja nuoruus ovat eittämättä kriittistä aikaa omassa kehityksessä, arviointikyvyssä ja sellaisten interventioiden kokeilemisessä, jotka vahvistavat jaettuja ja itsejohtamisen taitoja, tietoja sekä tukevat terveellisiä elämäntapoja. Yleisesti tiedetään, että kommunikatiiviteknologiat ohjaavat merkittävästi teini-ikäisten terveyskäyttäytymistä. On kuitenkin olemassa myös esteitä käyttää mobiililaitteita. Näitä ovat muun muassa epätasa-arvoinen pääsy mobiililaitteille ja mahdollinen tottuminen jopa haitallisiin terveysaiheisiin.

Majeed-Ariss ym. (2015) systemaattisen kirjallisuuskatsauksen mukaan nuorten ja heidän perheidensä kannalta syntyi merkityksellistä osallisuutta, sitoutumista ja osallistumista niin, että he saivat osallistua koko prosessiin: suunnitteluun, kehittämiseen ja mobiiliapplikaation kehittämiseen. Tulevaisuudessa yhteissuunnittelu vie eteenpäin ja tukee laajemmin hyväksytyjen ja ymmärrettyjen sovellusten käyttöönottoa kroonisesti sairaiden yksilöiden hoidossa. Vanhemmat ja huoltajat ovat tärkeässä roolissa tukiessaan nuoria kroonisen sairauden edellyttämässä oman itsen johtamisen taidoissa. Ongelmana tässä tutkimuksessa nähtiin se, että vanhemmat eivät ole kovin varmoja teknologian käyttäjiä.

Myös ammattilaisten teknologian käyttämisen epävarmuus saattaa haitata teknologian käyttämistä. Huomioitavaa on, että tästä systemaattisesta tutkimuskatsauksesta ei saatu juurikaan tietoa, miten ammattilaiset käyttivät osana hoitoa applikaatioita, vaan useimmissa tutkimuksissa sovellusten käyttö oli vasta alkuvaiheessa. Tällä hetkellä, neljä vuotta myöhemmin, tilanne on jo huomattavan erilainen ammattilaistenkin keskuudessa. Erilaisien sovellusten ja alustojen käyttö on yleistynyt. Psykkisestä hyvinvoinnista on olemassa lukuisia sovelluksia, jotka tosin eivät kaikki ole kohdennettu nuorille. Näistä sovelluksista puuttuu usein tieteellinen näyttö vaikuttavuudesta. Tulevaisuudessa olisikin tärkeää saada näyttöä nuorten käyttämistä sovelluksista sekä kroonisten psyykkisten tai fyysisten sairauksien tai mielenterveyden hoidossa, sillä nuorten kokemuksista voi löytyä samankaltaisia, yhdistäviä tekijöitä. (Majeed-Ariss ym. 2015.)

5.7 Käyttäjävaatimukset

Käyttäjän näkökulmasta on määriteltävä digitaaliseen ratkaisuun kohdentuvat toiveet ja vaatimukset. Niitä kutsutaan *käyttäjävaatimuksiksi*. Käyttäjävaatimukset kertovat sen, miten tuotteen tai palvelun pitäisi toimia. Niissä määritellään myös se, millaisia ominaisuuksia mahdollisimman helppokäyttöisessä tuotteessa pitäisi olla, jotta se toisi asiakkaalle lisäarvoa. (Newton ym. 2011, 25.)

Newton ym. (2011, 25) toteavat, että käyttäjävaatimukset herättävät myös muut kehittämissä mukanaolevat eri alojen ammattilaiset pohtimaan kehitettävän palvelun (esimerkiksi sovelluksen) käyttöön liittyviä tavoitteita. Käyttäjävaatimuksilla saadaan selville se, mitä millaisia toimenpiteitä vaaditaan, että käyttäjien tarpeet täyttyvät. Teknologian vaatimukset taas kuvaavat sitä, miten eri järjestelmän tai ratkaisun osien tulisi toimia helpon ja miellyttävän käyttökokemuksen saavuttamiseksi. Käyttäjävaatimukset ovat yksityiskohtaista ja yksiselitteistä vaatimustietoa käytettävillä, sujuville ja hyviä kokemuksia tarjoaville palveluille ja tuotteille. Niiden avulla palvelua tai tuotetta voidaan edelleen arvioida ja kehittää toteutukseen asti sekä määrittää toteutuksen vaatimia resursseja. Vaatimuksia voi määrittää kehitettävän ratkaisun taustalla olevasta järjestelmästä, *suoritettavista tehtävistä* tai käyttäjäkokemuksen kosketuspisteistä. Tämä kehittämishanke keskittyy *vain käyttäjien toiveiden ja tarpeiden selvittämiseen vaikuttavuuden mittaamiseen liittyen sekä mittariston käyttäjätestaukseen*.

Tästä kehittämishankkeesta on rajattu pois käyttäjävaatimuksiin sisältyvät teknologian vaatimukset järjestelmiin liittyen. Toteutetussa käyttäjätestauksessa tekniset ratkaisut eivät ole pääosassa, vaan käytettävyys. Keskityn mittariston testauksessa vain *käytettävyys-teen, joka näkyy asiakkaalle päin*.

Välitunti Oy:n vaikuttavuussovelluksen rakentamisesta vastaa erikseen palkattu koodari. Koodari vastaa siitä, kuinka mittaristo toimii sekä käyttäjälle näkyvältä kuin piilossa olevilta järjestelmän osilta. Koodari vastaa myös salassa pidettävän aineiston suojauksesta ja säilytettävän datan suojaamisesta tietosuojakäytänteiden mukaisesti. Tässä kehittämishankkeessa on tarkoitus saada *käyttäjien tarpeet ja toiveet suunnitelluksi vaikuttavuusmittariston ympärille*.

6 KEHITTÄMISMENETELMÄT

6.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita tutkimaan erityisesti prosesseja, joihin määrällinen tutkimus ei pysty pureutumaan tilastollisin analyysin ilmiöiden monimutkaisuuden vuoksi. Laadullinen tutkimus on kiinnostunut merkityksistä, *ihmisten kokemuksista* ja reaalimaailman näkemyksistä. Tutkija toimii reaalimaailmasta tulevan tiedonkeruun ja analysoinnin suodattimena, jotka hän muuntaa tutkimustuloksiksi. Tutkija on suorassa kontaktissa tutkittavaan ilmiöön ja ihmisiin; hän haastattelee ja havainnoi kentällä ihmisiä oikeassa kontekstissaan. Kuvailevalla laadullisella tutkimuksella pystytään tutkimaan prosesseja, merkityksiä ja ilmiön ymmärtämistä sanojen, tekstien ja kuvien avulla. (Kananen 2014, 22.)

6.2 Toimintatutkimus

Tämän kehittämishankkeen lähestymistapa on toimintatutkimus. Kananen (2014, 34-35) ja Heikkisen (2010, 214-215) mukaan *toimintatutkimuksen avulla pyritään työelämästä nousseiden käytännön ongelmien tiedostamiseen ja ratkaisuun*. Toimintatutkimus toteutuu työelämässä, käytännön ihmisten kanssa ja usein se voidaan nähdä *koko työyhteisön jäsenten oppimisprosessina*. Toimintatutkimuksessa toiminta ja tutkimus tapahtuu samanaikaisesti ja itse toimijat ovat toiminnan ja voiman lähde. Perusajatus on, että ihmiset, jotka ovat tekemisissä käytännössä ratkaistavan ongelman kanssa, osaavat myös parhaiten ratkaista ongelman. Yhdessä tekemällä ja vaikuttamalla he myös sitoutuvat pysyvään muutokseen. Yhteistyö ja yhteinen tavoite toimijoiden kesken ovat oleellisia toimintatutkimuksessa.

Toimintatutkimuksen ydinajatus on *tutkia ja kehittää ihmisten yhteistoimintaa*. Heikkinen (2010, 215) kuvaakin toimintatutkimusta sosiaalisena prosessina, jossa teoria ja käytäntö kertovat saman asian eri puolia. Hänen mukaansa teoria on rakentunut käytäntöjen sisälle ja päinvastoin. Toimintatutkimukselle ominaista on *oppiminen ja kehittyminen*. Siinä lähtökohtana on *reflektiivinen ajattelu*, jonka kautta pyritään ymmärtämään uudella tavalla toimintaa. Reflektiivisessä ajattelussa kyse on Heikkisen (2010, 218) mukaan siitä, että ihminen tarkastelee omia ajatustapojaan ja kokemuksia sekä itseään ajatteleva, toimivana ja kokevana subjektina. Katsoessaan itseään ulkopuolelta ihminen voi nähdä oman toimintansa ja ajattelunsa uudella tavalla. Ymmärrys siitä, miksi toimii niin kuin toimii tai miksi ajattelee tietyllä tavalla, kasvaa. Toimintatutkimus näyttäytyy itsereflektiivisenä kehänä, jossa toiminta, toiminnan havainnointi, reflektointi ja uudelleen suunnittelu muodostavat kehän seuratessaan toinen toistaan. (Heikkinen 2010, 219-221; Aaltola & Valli 2010, 221.)

Kemminsin (1994, 42) näkemyksen mukaan reflektiivinen spiraali pyrkii antamaan käytännössä yleiskuvan toiminnan etenemisestä, koska todellisuudessa toimintatutkimuksen vaiheet menevät limittäin. Toimintatutkimuksessa ei myöskään aina mennä selkeästi eteenpäin. Reaalisesti työyhteisöissä tapahtuu päivittäin hyvin erilaisia prosesseja, joita on mahdotonta yhdistää yhteen aikaan sidottuun spiraaliin. Joskus voi käydä niin, että jostain pienestä kysymyksestä tai ongelmasta kasvaakin uusi suunta koko tutkimukselle. Toimintatutkimukselle onkin luontaista tuoda esiin tutkimustehtäviä, joita ei ole aluksi huomattu. Siksi toimintatutkimuksessa voidaan kuvata ns. sivuspiraaleja: uusia ja ennakoimattomia ongelmia ja tutkimustehtäviä, jotka puolestaan luovat uutta. (Heikkinen 2010, 222.)

Toimintatutkimuksessa yhteistyöhön vaikuttavat esimerkiksi ihmisten erilaiset tavoitteet, henkilökiemiat, luottamuksen puute ja arvovalta-asiat. Muutos edellyttää hyvää perehtymistä kohteena oleva ilmiöön ja siihen liittyviin tekijöihin. Tutkimus etenee syklisesti, jolloin jokaista vaihetta arvioidaan matkan varrella. Poikkeuksellisesti tutkimusmaailmassa toimintatutkimuksen tulokset ovat aina yksilöllisiä ja koskevat ainoastaan kyseistä kehittämistyötä, eikä niitä ei siis voida yleistää. Näin toimintatutkimus ja perinteinen tutkimus eroavat toisistaan. Toimintatutkimuksessa tietoa kerätään *laadullisella eli kvalitatiivisella* menetelmällä. Sitä voidaan täydentää lisäämällä määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Kanasen (2014) mukaan voidaan puhua *tutkimusstrategiasta*, joka mahdollistaa tilanteen mukaan vaihtelevat menetelmät esimerkiksi tutkimusongelman määrittelyyn, tiedonkeruuseen ja tulosten analyysiin. (Kananen 2014, 11-12, 77-78.)

Ahosen (2017, 52-53) mukaan sosiaali- ja terveysalan tärkein teema on asiakkaan oikeus *olla osallisena* vaikuttamassa omiin palveluihinsa. Tarvelähtöisten palvelujen kehittäminen voidaan toteuttaa luovasti *yhteiskehittämisen* avulla, jolloin tutkitaan ihmisten kokemuksia. Yhteiskehittämisessä kaikki kehittämisen osapuolet ovat osallisina kehittämisessä alusta loppuun asti. Tavoite ja päämäärä voi muuttua prosessin aikana ja tilalle voi löytyä toimivampi ratkaisu. Yhteiskehittämisessä pyritään usein jo suunnitteluvaiheessa huomioimaan asiakasryhmien erilaiset tarpeet ja löytämään todellisiin tarpeisiin vastaavia ratkaisuja. Tämä on kustannustehokasta, inhimillistä ja järkevää. Yhteiskehittämisen kautta jokaisen palveluun liittyvän osapuolen ääni tulee kuuluviin jo suunnitteluvaiheessa vahvistaen heidän osallisuuttaan. (Ahonen 2017, 53; Ojasalo ym. 2015, 158).

Ojasalo ym. (2015, 158-160) pohtivat, että luovassa ongelmanratkaisussa syntyy uusia näkökulmia kehittämiseen. Ryhmätyöskentelyssä syntyy itsestään erilaisia ajatuksia ja on mahdollista löytää uusia, innovatiivisia ratkaisuja. Ryhmässä työskentelemällä on mahdollista poistaa analyyttisen ajattelun rajoituksia. Ramaswamy & Ozcan (2014, 15, 279 -285) ja Koskinen (2018) näkee yhteissuunnittelun tarkoitettavan suunnittelemista ja arvon

luomista yhdessä sidosryhmien kanssa. Yhteissuunnittelu (co-design) on ryhmässä toteutettua, fasilitaattorin ohjaamaa suunnittelua yhdessä. Yhteissuunnittelua käytetään usein esimerkiksi palvelujen, prosessien ja konseptien suunnitteluun tai strategisten haasteiden ratkaisemiseen. Yhteissuunnittelun tärkeimpiin tavoitteisiin kuuluu *käyttäjäkokemuksen kehittäminen* sekä käyttäjän näkökulman tuominen kehittämistyöhön. Yhteissuunnitteluun pyydetään usein mukaan eri alojen ammattilaisia johtajista, työntekijöistä, yhteistyökumppaneista, asiakkaista ja loppukäyttäjistä.

Koskisen (2018) mukaan yritykset hyötyvät siitä, että ne pystyvät ennakoimaan tulevaa, luomaan kehitysideoita yhdessä sidosryhmien kanssa sekä testaamaan ideoita ketterästi. *Yhteissuunnittelu* soveltuu hyvin monimutkaisten ja jatkuvassa muutoksessa olevien kehittämissuhteiden selvittämiseen. Erityisen hyvin se toimii toteutettuna tulevaisuuden ennakoinnin menetelmillä. Ennakoiva yhteissuunnittelu voi nostaa yrityksen jopa edelläkävijän asemaan tai valmistaa sitä paremmin tuleviin muutoksiin. Työntekijöitä pystytään valmistamaan muutokseen keskustelemalla säännöllisesti heidän kanssaan tulevaisuuden uhkista ja mahdollisuuksista. Työntekijöiden turvallisuuden tunne lisääntyy tällä tavalla muutostilanteissa; muutokset eivät tunnu enää niin hallitsemattomilta ja yllättäviltä. Tulevaisuustyöpajat tuottavat uusia näkökulmia ja tietoa kehittämisongelmasta. Osallistuminen työpajoihin mahdollistaa osallistujien oppia uutta kehittämisaiheesta. Koskisen (2018) mukaan jatkossa työpajan osallistujat pystyvät peilaamaan työpajoissa muodostettua tulevaisuuskuvausta tai ennakoimaan muutosta suhteessa omiin työtehtäviinsä.

Terminologiassa yhteiskehittämiseen digitaalisissa ratkaisuissa liittyy käyttäjäkeskeisyys. *Käyttäjäkeskeisellä suunnittelulla* tarkoitetaan ihmiskeskeistä lähestymistapaa vuorovaikutteisten järjestelmien kehittämiseen. Viime vuosikymmeninä teknologia muovautunut osaksi ympäristöämme ja toimintaamme. Tietoteknologiaa hyödyntävät palvelut ovat myös alkaneet huomioida suunnittelutyössä ihmisten kokemuksia. Tärkeänä muutoksena asiakastarpeen selvittämisen kannalta on ollut se, että ihmisiä on kutsuttu osallistumaan palvelujen suunnitteluun (Roto, Law, Vermeeren & Hoonhout, 2011.)

6.1 Tulevaisuuden tutkimus ja ennakointi

Ennakointi pohjautuu tulevaisuuden tutkimukseen (future studies), on ikään kuin sen käytännön ilmentymä. *Tulevaisuudentutkimus* pyrkii kuvaamaan, selittämään ja ymmärtämään laaja-alaisesti yhteiskunnan muutos- ja kehitysprosesseja. Ennakointi pyrkii edistämään toimijoiden välistä kommunikaatiota ja visioiden, tavoitteiden ja toiminnan välistä parantamista. Se myös sitouttaa toimijat yhteiseen tavoitteeseen. Ennakointi auttaa kuvaamaan tai jopa ymmärtämään päätöksistä johtuvia uhkia ja mahdollisuuksia. Ongelmanratkaisussa se tarjoaa erilaisia lähestymistapoja ja laajentaa tulevaisuuteen liittyviä

näkemyksiä. Ennakointia käytetään usein myös tapaus-, toiminta- konstruktivisessa tutkimuksessa sekä innovaatioiden tuottamisessa. Ennakoinnin avulla pyritään tunnistamaan strategisia tutkimus- ja kehittämisalueita, joista voitaisiin saada suuri taloudellinen, organisatorinen ja yhteiskunnallinen hyöty. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 39, 80-81.)

Talvela ja Stenman (2012, 28-30) kuvaavat *tulevaisuusverstasta* on aivoriihimäisenä, useasta osasta koostuva ongelmanratkaisumenetelmänä, jossa koko ryhmä pohtii demokraattisesti työskennellen yhteisesti sovittuun asiaan liittyviä ongelmia ja ideoita. Ideana on koota parhaat asiantuntijat yhteen pohtimaan ja konkretisoida vaikka yrityksen tulevaisuutta. Menetelmän kautta voidaan varmistua siitä, että asiaa ovat ratkaisemassa myös tavalliset ihmiset. Verstaan kautta voidaan saada syvällisempää tietoa siitä, mitä yhteisö tietää omista mahdollisuuksistaan tavoitella haluttua tulevaisuutta tai mitä se ei tiedä eli mistä pitää ottaa selvää. Tulevaisuusverstaat toimivat myös systemaattisena tiedonlähteenä.

Tulevaisuusverstas on tulevaisuustutkimuksen ongelmanratkaisumenetelmä, jossa pohditaan yhdessä tiettyyn teemaan liittyviä ongelmia, ideoita ja ratkaisuja. Teeman kautta päästään pohtimaan mahdollisia tulevaisuusvisioita ja ratkaisuja niiden toteuttamiseksi. Tulevaisuusverstas on toiminnallinen, osallistava ja vuorovaikutteinen menetelmä. Tulevaisuusverstas on ikään kuin ajatushautomo; ongelmanratkaisun, ideoiden löytämisen, erilaisten ajatusten ja vaihtoehtojen punnitsemisen, suunnittelun, osallistumisen ja luovuuden oppimisympäristö. Tulevaisuusverstaassa keskitytään työstämään yleensä vain yhtä teemaa kerrallaan. Siinä osallistujat tunnistavat ongelmia, ideoivat tulevaisuuden ideaalitilaa, asettavat tavoitteita ja hakevat yhdessä realistisia ja toteuttamiskelpoisia ratkaisuja ongelmiin. Menetelmä vaatii osallistujilta enemmän: se edellyttää aktiivisuutta, mielenkiintoa yhteistä tulevaisuutta kohtaan, halua tutkia ja ratkoa asioita sekä valmiuksia ryhmätyöskentelyyn. Tulevaisuusverstas sopii hyvin mm. tulevaisuuden suunnitteluun sekä uusien asioiden ideointiin. (Rubin 2009, 2-5; Suomen Luonnonsuojeluliitto & Suomen Ympäristöopisto Sykli, 2013; Kiljavan opisto 2011, 1-2.)

Vaikuttavuuden arvioinnin tulevaisuusverstas-työpajan tavoitteena on ymmärtää vaikuttavuuden arviointia osana OTE-työskentelyä, käytännönläheisenä työkaluna arjessa. Tulevaisuusverstas-työpajan tarkoitus on herättää ajatuksia, tarpeita ja toiveita vaikuttavuuden arvioinnille ja sen mittaamiselle. Helppokäyttöisen ja toimivan sovelluksen ideoinnin jälkeen toimintaa voidaan suunnitella niin, että se edistää vaikuttavuuden arviointia tai sovelluksen käyttämistä. Tuotekehitys vaatii ennakointi- ja tulevaisuusajattelua. Olen juuri siksi valinnut menetelmän, jonka kautta saan ihmiset osallistumaan ja miettimään tulevaisuutta vaikuttavuuden arviointiin liittyen. Tulevaisuusverstaan kautta saan osallistujilta kritiikkiä,

ideoita, toiveita ja tarpeita uuden vaikuttavuuden mittariston suunnitteluun. Tämä vaikuttaa tuotteen tai palvelun kehitysprosessiin. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010.)

Tässä kehittämishankkeessa toimintatutkimus oli mielestäni luonnollisin vaihtoehto toteuttaa kehittämishanke. Itse loppukäyttäjät eli mittariston ja tulevassa vaikuttavuuden arvioinnissa mukana olevat toimijat olivat osallistujina. Selvitimme heidän tarpeitansa, toiveitansa ja ajatuksiansa vaikuttavuuden arviointiin ja mittaamiseen liittyen. Mitä tietoa vaikuttavuuden mittauksessa ja tulevassa sovelluksessa pitäisi olla, että se voisi olla osana arkea sekä työntekijöillä, että nuorella ja vanhemmalla? Mitkä asiat voisivat estää sovelluksen käytön? Mikä motivoisi nuoria käyttämään sovellusta? Tämä oli tärkeää selvittää, jotta löytäisimme käyttäjille motivaatiota ja saada muotoiltua mittaristosta riittävän selkeä ja helpokäyttöinen. Eettisesti koin myös tärkeäksi saada olla mukana luomassa keskustelua, yhteiskehittää asiakkaiden kanssa työpajoissa. Työpajoissa ja mittariston käytettävyydestäuksessa käytän yhteiskehittämisen keinoja. Mittariston onnistumiseksi on tärkeä saada asiakkaat osallisiksi kehittämiseen, näin se tuntuu mahdollisimman helpolta ja omannäköiseltä käyttää. Tulevaisuusverstaas valikoitui ennakkoinnin menetelmäksi siksi, että oletus oli, että osanottajilla on tietoa tai omakohtaisia kokemuksia teemasta, mutta ei valmiita ratkaisuja. Ratkaistava ongelma oli myös riittävän monitahoinen, ratkaisuun ei ollut yhtä selvää linjaa. Alustava ajatus oli, että suunnitellaan vaikuttavuuden arviointia jo hieman tulevaisuutta ennakkoiden, sopivasti muunneltava tulevaisuuden tarpeisiin nähden.

7 KEHITTÄMISHANKKEEN ETENEMINEN

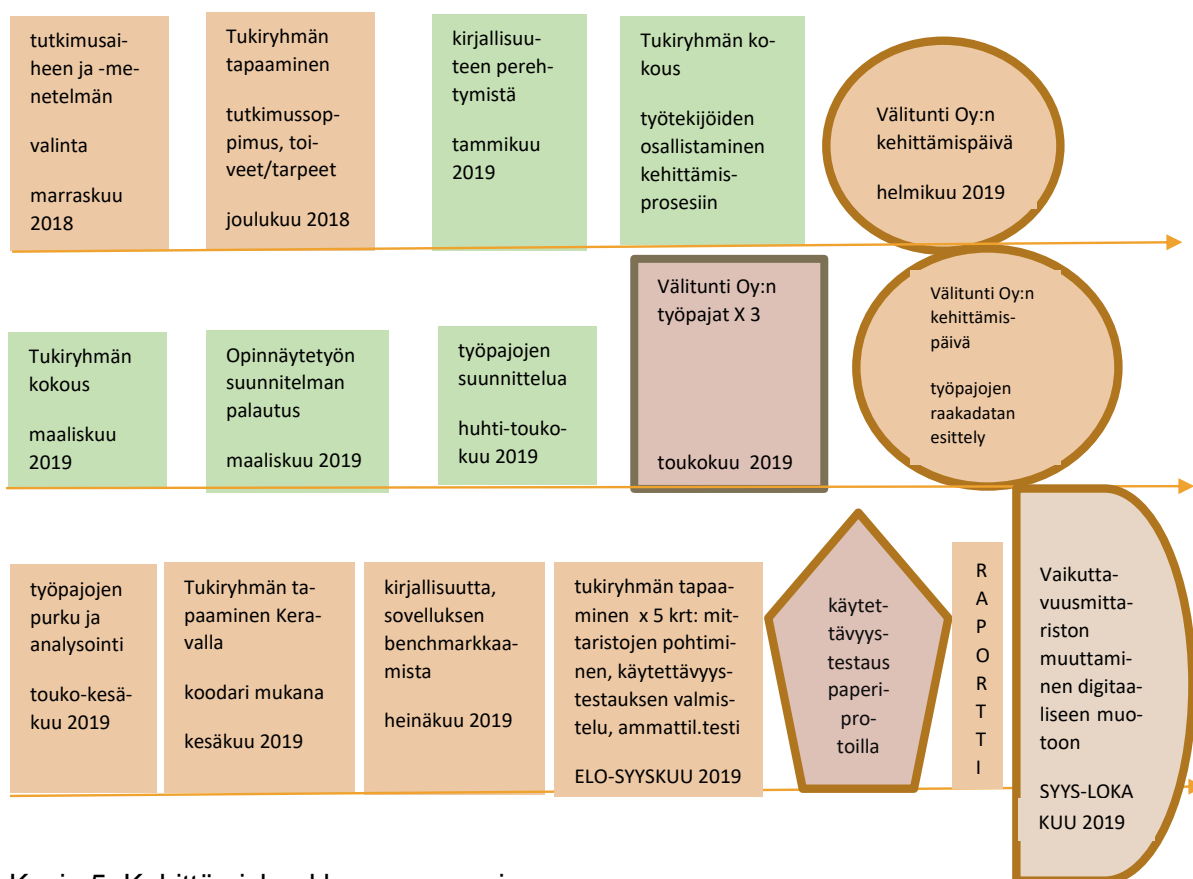
7.1 Työpajojen valmistelu

Kehittämishankkeen idea kypsyi mielessäni toimintatutkimukseksi tutkimus- ja kehittämissuorituksen jakson aikana marraskuussa 2018. Halusin tehdä riittävän haasteellisen tutkimustyön, jotta oppisin mahdollisimman paljon myös digitaalisiin ratkaisuihin liittyen. Halusin oppia lisää myös vaikuttavuuden arvioinnista. Toive digitaalisesta ratkaisusta ja vaikuttavuuden arvioinnista yhdistyi Välitunti Oy:n vaikuttavuussovelluksen valmistelussa. Yritykseen muodostettiin tukiryhmä, jossa reflektoitaisiin vaikuttavuustyön kehittämisen etenemistä kehittämishankkeen eri vaiheissa. Marras-joulukuussa 2018 sovimme yhteistyöstä ja perehdyin menetelmäkirjallisuuteen. Yrityksen toimitusjohtajan toiveiden mukaisesti liitimme työntekijät alusta alkaen kehittämisprosessiin. *Kuviossa 5.* näkyy kehittämishankkeen kulku. Kuvissa on ympyröillä merkitty kehittämispäivät, vahvennetulla neliöllä työpajat ja käytettävyydestä suunnikkaalla. Suunnittelimme helmikuulle yrityksen kehittämispäivän yhdessä. Helmikuun kehittämispäivän tarkoitus oli pohjustaa vaikuttavuuden arvioinnin tavoitetta ja yhteyttä Lapset SIB- yhteistyöhön sekä rahoittajiin ja tuleviin vaikuttavuuden arviointi -työpajoihin.

Tässä kehittämishankkeessa toteutettiin aineiston keruuta varten toiminnalliset työpajat tulevaisuuden ennakkoinnin menetelmällä. Työpajoissa tutkittiin vaikuttavuuden arvioinnissa mukana olevien yhteistyötahojen ja OTE-nuorten sekä heidän vanhempiansa tämän hetkisiä ajatuksia ja tarpeita arvioinnille. Työpajat toteutettiin samansisältöisinä kolmella eri paikkakunnalla: Kouvolassa, Järvenpäässä ja Lohjalla. Jokaisen työpajan jälkeen reflektioimme tukiryhmän kanssa, miten onnistuimme saamaan ihmiset pohtimaan vaikuttavuuden arviointia ja millaisia haastavia tilanteita tulia vastaan. Pohdimme aina, miten seuraava työpajaa voi parantaa toimivuudeltaan. Halusimme kuulla osallistujien tarpeet ja toiveet tarkalla korvalla huomioiden myös mahdollisen vastustuksen ja erilaiset toiveet tulevaisuuden vaikuttavuuden arvioinnista OTE-työssä.

Työpajojen jälkeen työyhteisön esittelin työyhteisön kehittämispäivässä keräämääni tietoa. Koko työryhmä reflektoi työpajoista saatua kokemusta sekä omasta että asiakkailta saadun kannustavan palautteen kautta. Touko-kesä-heinäkuussa 2019 purin työpajojen aineiston ja analysoin materiaalia. Heinäkuussa tutustuin erilaisiin sovelluksiin, joita on käytetty nuorten kanssa esimerkiksi mielialan, ajatusvääristymien tai ahdistuneisuuden mittaamisessa sekä etsin tietoa vaikuttavuuden mittaamisesta. Tukiryhmä jatkoi vaikuttavuuden mittariston työstämistä omalla kokoonpanolla ennen kesälomia ja elokuussa. Vaikuttavuuden mittariston muokkaaminen tarvitsi kuitenkin enemmän aikaa työstämiselle, kuin

yrityksen tukiryhmä oli ajatellut. Tiimit saivat lisäohjeita ja Välitunnin oma vaikuttavuus-työntekijä kiersi tiimeissä pohjustamassa työskentelyä. Vasta tarpeeksi muokatun alkumittariston perusteella oli mahdollista jatkaa varsinaisen sovelluksen prototyypin valmistelua. Elokuussa 2019 tukiryhmään liittyi ESR-rahoitteisen Digivisio-projektin asiantuntija, joka jatkossa seuraa vaikuttavuuden sovelluksen pilottivaiheen edistymistä ja vaikuttavuuden arvioinnin tuloksellisuutta asetettujen mittariston perusteella. Hän toi tukiryhmään digitaalisten ratkaisujen käyttöönoton ja testaamisen asiantuntijuutta ja yhteissuunnitelmamme sovelluksen käyttöönoton vaiheista alkoi kirkastua. Kehittämishankkeessa tapahtui muutos elokuun lopulla. Tukiryhmä päätti muuttaa toteutussuunnitelmaa tukiryhmän oman ammattilaistestauksen ja sähköpostipalautteen jälkeen. Mittaristo osoittautui vieläkin liian vaikeaselkoiseksi toteuttaa. Se tarvitsi vielä oman käyttäjätestauksen, jossa pääsisimme kuulemaan tulevien käyttäjien ajatuksia mittariston ymmärrettävyydestä ja ongelmakohdista. Syyskuussa toteutimme mittariston prototyypin käytettävyydestä asiakkailta.



Kuvio 5. Kehittämishankkeen prosessi

Käytännössä tämä vaikutti koko kehittämissuunnitelman tavoitteen tarkentumiseen. Kehittämissuunnitelman alkuperäinen tavoite sovelluksen suunnitelmasta tarkentui suunnitelmaan mittaristosta. Tämä mahdollistui kuitenkin työpajoissa kerätyn laajan aineiston myötä.

Muutos vaikutti siihen, että käytettävyydestä testattiin mittaristoa eikä suunnitelmaa sovelluksesta. Muutoksen myötä myös työn tulokset muuttuivat suunnitellusta.

7.2 Työpajojen toteutus

Kehittämishankkeessa toteutettiin aineiston keruuta varten toiminnalliset työpajat. Tavoitteena oli kutsua palvelun käyttäjät ja keskeisiä tulevaisuuden yhteistyökumppaneita ja päättäjiä, vaikuttajia, digiosaajia mukaan tulevaisuuden ennakointityöskentelyyn. OTE-työhön liittyviltä avainhenkilöiltä olisimme kiinnostuneita kuulemaan ajatuksia digitaalisen arviointimallin kohdistuvista tarpeista ja toiveista eli tulevaisuuden ajatuksista. Tutkimuksessa käytettiin *tulevaisuuden tutkimuksen ja ennakoinnin menetelmänä* tulevaisuusvertasta avainhenkilöiden ajatusten suuntaamisessa tulevaisuuteen. Saimme tärkeää tietoa kehitysehdotuksia varten; mitä asioita käytännön yhteistyössä voi nousta hidasteiksi/esteiksi ennen kuin mittaristo olisi käytännössä? Miten yhteistyökumppaneita tulisi valmistella tai motivoida uuden mittariston käyttöönottoon?

Työpajoissa kerättiin tietoa vaikuttavuuden arvioinnissa mukana olevien osallistujien tämän hetkisiä ajatuksia ja tarpeita vaikuttavuuden arvioinnille omassa työssään tai nuoren elämässä. Työpajoissa kerättiin tietoa tulevaisuutta varten myös unelmien arviointisovelluksesta; miten siitä saataisiin mahdollisimman helppokäyttöinen työntekijöille ja nuorille ja heidän perheilleen? Miten sovellus motivoisi myös nuorta itseään osallistumaan? Tätä kautta sain tietoa, jota hyödynnettiin seuraavan työpajan toteutuksessa. Tulevaisuuden tarpeet ja toiveet digitaaliseen arviointiin siirryttäessä olivat keskeisiä: miten avainhenkilöt hahmottavat OTE-työskentelymallin arviointia tulevaisuudessa?

7.3 Aineiston käsittely

Aineistoa käsiteltiin laadullisen tutkimuksen menetelmin. Kyse on toimintatutkimuksesta, jossa tutkija on mukana aineiston keruussa järjestämällä työpajat ja ohjaamalla työpajojen tehtävien organisointia. Tässä kehittämishankkeessa oltiin kiinnostuneita vaikuttavuuden arvioinnin kehittämisestä ja vaikuttavuuden mittaamisesta.

Kanasen (2014, 104-105) mukaan analyysi käsitetään aineiston järjestelyksi, sen muokkaamiseksi ja tiivistämiseksi. Aineistoa voidaan käsitellä esimerkiksi sen koodaamalla, luokittelemalla, litteroimalla tai *teemoittelemalla*. Jo tässä vaiheessa tarvitaan esipohdintaa aineiston osien tarkoituksesta. Aineiston käsittelyn tarkoituksena on auttaa tutkijoita löytämään aineistosta selitys ilmiölle. Puusa (2011, 116-117) näkee analyysin sisältävän sekä aineiston analysointia että yhdistävää synteesiä. Luomalla kokonaiskuvan aineistosta tutkija pystyy esittämään tutkimuskohteen uudessa valossa, mutta Puusan mukaan

tulosten esittäminen ei saa jäädä vain analyysin tekemiseen. Muutoin on vaarana se, että tulkinnan osuus jää vähäiseksi, eikä tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä pystytä tuomaan synteetiksi, jolloin ilmiöstä syntyisi syvällisempi ymmärrys. Puusa (2011, 115-117) tulkitsee, että laadullinen analyysin päämäärä on, että päädytään onnistuneisiin tulkintoihin. Laadullisen tutkimuksen analysoinnissa yhdistyy erittely ja yhdistely; analyysi ja synteesi. Kun tutkija on pilkkonut aineiston osiin valitulla menetelmällä, hän alkaa koota aineistoa uudelleen tekemällä synteesejä. Näin hän pääsee päätelemään uudelleen johtopäätöksiä ja joista muodostuu tutkimuksen lopputulos. Tutkija itse vaikuttaa aina lopputulokseen, sillä kaikki hänen havaintonsa ja kiinnostuksen kohteensa riippuvat käytetystä viitekehiksestä ja tutkijan käyttämistä tutkimusmetodeista.

Tutkimuksen aineiston kautta saa kuvauksen tutkittavasta ilmiöstä. Analyysi luo sanallisen ja selkeän kuvauksen tutkittavasta ilmiöstä. *Sisällönanalyysi* järjestää aineiston tiiviiseen muotoon. Laadullisen aineiston analysoinnin kautta lisätään informaatioarvoa, koska siinä kootaan hajanaisesta aineistosta selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Analyysin kautta voidaan tehdä luotettavia päätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Hämäläinen 1987.) Aineistolähtöisessä analyysissä voidaan aineistoa *pelkistää, ryhmitellä ja ala- ja yläkategorioiksi ja luoda niitä yhdistävien kategorioita*. Aineiston pelkistämisessä analysoitava aineisto pelkistetään karsimalla tutkimukselle epäoleelliset asiat pois. Pelkistämistä on esimerkiksi informaation tiivistäminen tai osiin pilkkominen. Tässä tapauksessa aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävän kannalta oleelliset ilmaukset. Pelkistäminen lisää aineiston informaatioarvoa. Tutkijan tehtävänä on tuottaa hajanaisesta aineistosta selkeä, yhteneväinen kokonaisuus ja tämän informaation avulla hän pystyy tekemään johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Analyysissaan tutkija etenee tutkittavasta aineistosta *käsitteellisempään ymmärrykseen tutkittavasta ilmiöstä*. Sisällönanalyysissä tutkija *jäsentää empiiristä aineistoa tulkintaa varten*. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101-103,109; Puusa 2011, 116-118.)

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa aineistossa puhutaan aineiston riittävyteen liittyen kyläntymisestä: aineiston kerääminen saavuttaa pisteen, jolloin uutta ei tule enää esille. Analyysin katsotaan olevan kattava, silloin kun tutkija ei perusta tulkintojaan satunnaisiin poimintoihin. Analyysin arvioitavuudessa puolestaan on kyse siinä, että lukija kykenee seuraamaan tutkijan päätelemisen etenemistä ja joko hyväksyä tutkijan tulkinnat tai olemaan eri mieltä. Analyysin toistettavuudella tarkoitetaan puolestaan sitä, että luokittelu- ja tulkintasäännöt on esitetty riittävän selkeällä tavalla, että tarvittaessa toinen tutkija pääsee niiden kautta samoihin tuloksiin. (Mäkelä 1990, 53.)

Newtonin ym. (2011, 10-11, 15) näkemyksen mukaan jäsentämistä pystytään edistämään sillä, että kuunnellaan käyttäjiä heti alusta alkaen tarkalla korvalla kirjaten ylös eteenpäin

vieviä teemoja. Asiakkaiden tarpeiden ja kokemusten kuuntelu mittariston rakentamisessa on ollut tärkeä punainen lanka läpi kehittämishankkeen. Siksi mielestäni tässä toimintatutkimuksessa on perusteltua huomioida ja kuljettaa mukana myös laadullisen käyttäjätutkimuksen periaatteita.

7.4 Työpajojen suunnittelu ja toteutus

Tulevaisuudentutkimus menetelmineen tuntui sopivalta ja kiinnostavalta menetelmältä omaan kehittämishankkeen aiheeseen liittyen. Työpajoissa halusin saada itse nuorten ja heidän vanhempien ja äänen tasavertaisena kuuluville ja näkyväksi. Mukaan työpajaan on kutsuttu koulupudokkaiden kanssa työtä tekeviä ammattilaisia ja päättäjiä. Kutsut toimitettiin henkilökohtaisesti työntekijöiden jakamana. Kutsuissa kuvattiin, mihin heidän asiantuntemustansa tarvitaan: vaikuttavuuden arvioinnin ja tulevan yhteisen työkalun (sovelluksen) kehittämiseen. Työpajoissa kantavana ajatuksena oli *osallisuuden lisääminen*, vaikuttamisen mahdollisuuksien lisääminen sekä nuorilla, heidän vanhemmillaan että sidosryhmillä. Työpajat pyrittiin toteuttamaan niin, että niissä oli hyvää aikaa keskusteluille ja toisaalta myös olla tehtäviä, jotka virittivät keskustelua. Etukäteen oli sovittu, että dokumentointi tapahtuu niin, että kuvaan tuotoksia kameralla ja että osallistujat eivät näy.

Työpajatyöskentely tähtäsi siihen, että pohdintaa ja oppimista vaikuttavuuden arvioinnista ja koulupudokkaita auttavista toimenpiteistä tapahtuu jatkossa kaikissa eri organisaatioissa, joiden osallistujia tässä työpajassa on ja tietysti nuorissa ja heidän perheissään myös. Kohdeorganisaation tasolla prosessi alkoi ydinosaamisen määrittelyllä kehittämissä päivässä ja työpaja jatkoi tätä teemaa laajentaen reflektiota vanhempiin, nuoreen ja yhteistyökumppaneihin. Työpajan työskentely alkoi yhteisestä temasta: mitä OTE-työ on, miten vaikuttavuutta voi mitata tai miksi sitä kannattaa mitata.

7.5 Työpajojen kuvaus

Työpajat toteutettiin kohdeorganisaation toiveesta tiimeittäin; yritys toimii laajalla alueella Keski- ja Länsi-Uudellamaalla sekä Kymeenlaaksossa. Tavoitteena oli myös yhteistyön vahvistaminen ja näkyväksi tekeminen koko yrityksen toimialueella. Jokaisella tiimillä oli mahdollisuus kutsua oman alueen toimijoita mukaan kehittämään vaikuttavuutta OTE-työhön ja osallistumaan sovelluksen kehittämiseen. Kutsut annettiin henkilökohtaisesti kutsu- tuille Välitunnin henkilökunnan toimesta. Työpajoja toteutettiin samansisältöisesti kolme kappaletta. Jokaisen työpajan kesto oli 2,5-3 tuntia kerrallaan. Kouvolassa työpajassa oli mukana yhteensä yhdeksän osallistujaa (erityisopettaja, lastensuojelun sosiaalityöntekijä, psykiatrinen sairaanhoitaja ja Välitunnin kolme työntekijää). Järvenpäässä oli mukana kymmenen osallistujaa (lastensuojelun sosiaalityöntekijä, erityisopettaja, kolme vanhempaa, Välitunnin työntekijöitä yhteensä neljä). Kolmannessa työpajassa Lohjalla oli mukana 12 osallistujaa (erityisopettaja, kaksi sosiaalityöntekijää, sosiaaliohjaaja, yksi äiti, yksi nuori, kaksi psykiatrin sairaanhoitajaa/osastonhoitajaa, neljä Välitunnin työntekijää). Lisäksi syksyllä toteutettiin II Työpaja (käytettävyysestaus), jossa tämän ensimmäisten työpajojen pohjalta suunniteltu mittaristo testattiin loppukäyttäjillä. Tämä tapahtui syyskuussa 2019.

Kaikki kolme ensimmäistä työpajaa toteutettiin samalla viikolla. Työpajat toteutettiin suunniteltua nopeammassa aikataulussa tulevien kesälomien vuoksi. Toimeksiantajan toiveesta työpajat toteutettiin samansisältöisenä kaikissa kolmessa toimipisteessä. Toimitusjohtaja halusi kaikki työntekijät samanvertaiseen prosessiin ja jokaiselle saman ajan paneutua vaikuttavuuden mittaamisen teemoihin. Yhteen työpajaan teema oli iso ja haastava saada tiivis, mutta riittävän keskustelutilan omaava kokonaisuus rakennettua 2,5 tuntiin. Useimmille osallistujille vaikuttavuuden mittaaminen oli vielä uutta tai vierasta. Aihe vaati lämmittelyä ja herättelyä. Oli tärkeä kertoa, mitä, mitä termillä ylipäätään tarkoitetaan tai miten itse kukin sen käsittää. Ohjaajana minun oli osattava esittää enemmän auttavia kysymyksiä, selvennystä ja rohkaisua pohtia asiaa, jotta pääsimme yhteiseen ymmärrykseen. Valmistauduimme tähän aktiivisemmalla kysymyksenasettelijan roolilla yhdessä Välitunnin vaikuttavuusasiantuntijan kanssa. Hän auttoi minua kiertelemällä pöydissä työpajoissa. Toinen ohjaaja auttoi työpajoissa ja mahdollisti osallistuvan havainnoinnin. Osallistujajoukko oli hyvin kirjava. Kaikki ihmiset eivät tunteneet toisiaan, osa oli tulossa johonkin toisenlaiseen tilaisuuteen ja osa taas oli hyvin perillä siitä, mistä puhutaan ja mitä pohditaan. Sosiaalityöntekijät olivat hyvin aktiivisia ja selkeästi eniten pohtineet aikaisemmin vaikuttavuuden menetelmiä kaikissa työpajoissa. Välitunnin omat työntekijät kysyivät hyviä tarkentavia kysymyksiä, jotka auttoivat ryhmän pohdintaa eteenpäin. Aiheen ollessa

vaikea ja kysymyksiä herättävä, oli selkeää, että ryhmissä heräsi paljon kysymyksiä. Olin valmistautunut osallistujien mahdolliseen hankaliin kohtiin pohdinnassa apukysymyksillä, jotka heijastettiin tykin kautta seinälle. Näin he pääsivät helpommin eteenpäin omassa ryhmätasoisessa pohdinnassaan.

7.6 Työyhteisö osana uudistumista

Sydänmaalakan (2009, 5-8) mukaan jatkuva uudistuminen tapahtuu verkostoissa. Jokainen meistä kuuluu johonkin verkostoon joko työelämässä tai vapaa-ajalla. Uudistuessa meidän osattava luoda uusia yhteyksiä tai aktivoida jo tällä hetkellä olemassa olevia. Näistä uusista kohtaamisista syntyy mahdollisuus luovuudelle. Yritys saa myös pysyvää kilpailuetua uudistuessaan jatkuvasti. Tämän hetkinen sosiaalialan toimintaympäristö on rajussa muutoksessa ja myös teknologiset ratkaisut muuttavat alaa. Toisaalta olemme myös siirtyneet avoimiin organisaatioihin, joissa yhteistyötä tehdään yli rajojen. (Sydänmaalakka 2009, 5-8, 13.) Työpajassa asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden ja työntekijöiden kohtaaminen oli *yrityksen ja minun yhteinen tavoite: luodaan tila, jossa syntyisi mahdollisimman paljon keskustelua*, ja saadaan samalla kuulla erilaisia ajatuksia vaikuttavuuden mittaamiseen liittyen.

Ensimmäinen kontakti oli työyhteisön kehittämispäivässä, jossa esittelin vaikuttavuuden mittaamista yleisemmällä tasolla. Tässä yhteydessä Välitunnin vaikuttavuusasiantuntija esitteli Välitunnin vaikuttavuuden mittaamisprosessin eri vaiheita ja perusteita, miksi nyt lähdetään tekemään uutta työkalua (sovellusta) vaikuttavuuden helpolle mittaamiselle. Tässä kehittämispäivässä työyhteisö sai tehtäväkseen kuvata auki, määritellä yrityksen eri työmuodot *Learning cafe-aivoriihen* mukaisesti. Yritys on laajentunut huomasti viime vuosina ja siksi yrityksessä oli parhaillaankin useita uusia työntekijöitä. Kouvolaan oli avattu vastikään uusi toimipiste ja heille ensimmäisessä kehittämispäivässä moni asia tulikin aivan uutena. Yhteisten käsitteiden määrittely oli helpompi tehdä tässä kohtaa, ennen varsinaisen vaikuttavuuden arvioinnin ja mittaamisen aloittamista. Työntekijöiden osallistuminen kehittämisprosessiin oli tärkeää; tuleva muutos omassa työssä lähti prosessoitumaan työntekijöiden mielessä ja he saivat olla osallisena uuden kehittämistyökalun suunnittelussa.

Sydänmaanlakan (2009, 44) mukaan luovuutta on jokaisessa. Luovuudella tarkoitetaan kykyä nähdä asioita uusista näkökulmista ja samalla muovailta niistä jotain uutta, omaperäistä ja toimivaa. Luovuusajattelu kyseenalaistaa ja etsii uutta. Se on ihmettelyä, innostamista ja toisten innostamista. Luovuuteen tarvitaan oma vahva sisäinen motivaatio. On olemassa arkiluovuutta, johon ei tarvita mitään erityisosaamista. On myös olemassa asiantuntijaluovuutta, minkä ehtona on, että henkilö on tietyn alueen asiantuntija.

Työpajoissa toteutettava aivoriihityöskentely antoi kaikille tasavertaisen mahdollisuuden olla osallisena kehittämisessä ja käyttää omaa mielikuvitustaan ja luovuuttaan.

Kaikkeen uudistumiseen tarvitaan oppimista. Oppiminen lähtee yksilöstä, joka on valmis kyseenalaistamaan omia ajattelu- ja toimintatapoja. Yksilön on mentävä oman mukavuusalueen ulkopuolelle välttääkseen urautumisen. Yksilö voi kerätä aktiivisesti kokemuksia, arvioida niitä ja reflektoida omaa toimintaa ja näin lisätä omaa henkilökohtaista osaamistaan. Yksilön osaaminen voi olla tietoa, taitoa, oikeaa asennetta, kokemusta tai kontakteja. Organisaation tasolla oppimista tapahtuu tiimeissä hyvien yhteistoimintataitojen ja tiimin välisen luottamuksen kautta. Organisaation oppiminen käsitetään uusien prosessien ja toimintatapojen tuomisena käytäntöön. Toisaalta organisaatio oppii myös määritellesään ydinosaaamista ja vaalimalla oppimista tukevia *arvoja*, kuten ohjeistuksia ja asioiden vakiinnuttamista. (Sydänmaalakka 2009, 62-65.)

7.7 Tulevaisuusverstaan vaiheet

Tulevaisuusverstaas-työpajassa on erilaisia vaiheita (LIITE 2.), joissa kussakin on omat tavoitteet.

Vertasprosessi jakautuu Jungkin ja Mullertin (1987, 81-82) mukaan:

1. *Valmisteluvaihe (etukäteisjärjestelyt, esittäytyminen)*
2. *Ongelmavaihe: osanottajat täsmentävät käsiteltävät ongelmat*
3. *Mielikuvitus- ja arvottamisvaihe: hyödynnetään vapaata assosiaatiota ratkaisujen etsimisessä, arvot)*
4. *Todellistamisvaihe: miten toteutetaan käytännössä parhaaksi katsotut ratkaisumallit*
5. *Dokumentointivaihe: prosessi viedään kirjalliseen muotoon*

Valmistauduin työpajoihin niin, että tiesin osallistujien olevan pääosin eri organisaatiosta, esimerkiksi koulusta, yrityksestä, lastensuojelusta ja psykiatialta. Heillä kaikilla on kuitenkin yhdistävä tekijä, koulupudokkaan tukeminen. Tämä määritteli työskentelyä. Työpajaan tullessaan osallistujat kirjoittivat nimilaput omaan paistaansa kiinnitettäväksi. Aluksi esitimme itsemme lyhyesti ja kävimme läpi ryhmän säännöt tälle tapaamiselle. Tässä kohtaa kävin läpi myös päivän aikataulun ja taukojen paikat. Tämä lisää turvallisuuden ja selkeyden tunnetta osallistujissa ja on pohja uusille ja rohkeutta vaativille teoille. (Kiljavan opisto 2011, 2-4, Niemistö 2004, 81, 176.) Lämmittelytehtäväksi olin valinnut Suomen

Kartta-tehtävän ja sosiometrian janaväittämät. Lämmittely auttoi rentouttamaan ilmapiiriä ja valmisteli osallistujat työpajatyypiseen työskentelyyn.

Johdattelu aiheeseen tapahtui niin, että Välitunti Oy:n vaikuttavuuden asiantuntija aloitti verstaan lyhyellä johdannolla ja esityksellä vaikuttavuuden mittaamisen nykytilanteesta, haasteista ja tavoitteista. Olimme yhdessä pohtineet, että on hyvä herätellä osallistujia pohtimaan, miten oma organisaatio, yritys ja teema liittyvät vaikuttavuuden arviointiin. Tärkeää on tuoda esiin, mikä voi olla yhteisön ja kunkin oma rooli vaikuttavuuden mittaamisessa. Tulevaisuusverstaas käynnistyy aina teeman asettamisella. Teema tarkoittaa aihepiiriä, jota tulevaisuusverstaassa lähdetään työstämään. Tässä tapauksessa minä asetin ohjaajana teeman tähän työskentelyyn. Teemana oli OTE-työskentelyn vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen.

Tulevaisuusverstaan teema tai ongelma tulee olla:

- kaikille tuttu ja aito
- osanottajilla on tietoja tai omakohtaisia kokemuksia teemasta
- osanottajilla ei ole olemassa teemaan tai ongelmaan jo valmiita ratkaisuja
- riittävän monitahoinen (ratkaisuun ei ole yhtä selvää linjaa)
- teemaan tai ongelmaan ei välttämättä ole yhtä ainoaa oikeaa ratkaisua
- teema tai ongelma voi jakautua useisiin alaongelmiin

Oleellista on, että ohjaajana painotin osallistujille tulevaisuusverstaan luovaa ja yhteisöllistä tapaa ratkaista asioita. Kaikenlaiset ajatukset olivat verstastyöskentelyssä tervetulleita ja jokaisen panos oli tärkeä. Teeman asettamisen jälkeen osanottajat ryhtyivät keräämään itsenäisesti verstaan aiheeseen (vaikuttavuuden arviointiin/OTE-työskentelyyn) liittyviä ongelmia, haasteita tai uhkia tai teemaan olennaisesti liittyviä asioita fläpeille post-it lappujen kera.

Ongelma tai teemavaiheessa asetin ympäri tilaa fläppipapereita, joille osallistujat veivät post-it lapuille kirjaamiensa aiheeseen liittyviä ongelmia. Ongelma- tai teemavaiheessa tuli välttää keskustelua: ajatukset oli tarkoitus kirjoittaa ylös itsekseen hiljaa pohditen. Päivän rakennetta selvensi se, että määritin aina ajan tehtävien pituudelle ja tehtävään käytettävä aika oli osallistujien nähtävillä. Tulevaisuusverstaan ohjaajana tarkkailin tilannetta ja kun huomasin osallistujien ajatusvirran alkavan hiipua, päätin ongelmien keruuvaiheen. Ongelmienkeruun jälkeen kirjoitetut teemat käytiin yhdessä läpi ja ryhmiteltiin post-it-lappujen avulla samankaltaiset ongelmat omiin luokkiinsa. Luokittelun tarkoituksena oli tunnistaa, mitkä asiat liittyvät toisiinsa ja millaisia

suurempia ongelmavyhtejä asiaan liittyy. Päädyin tekemään ryhmittelyn itse, yhdessä Välintunnin asiantuntijan kanssa siksi, että osallistujat tarvitsivat melko paljon auttavia, tarkentavia kysymyksiä teemaan liittyen. Ajankäytöllisistä syistä minun oli helpompi kysyä lisää osallistujilta ryhmitellessämme teemoja. Huomioitavaa on, että osallistujien tehdessä luokittelun itse asian eri näkökulmien ja monitasoisuuden ymmärtäminen heidän mielessään laajenee. (Kiljavan opisto 2011, 2-4; Suomen Luonnonsuojeluliitto ym. 2013; Talvela & Stenman 2012, 28-30.) Tässä kohtaa jouduin ottamaan vahvemman roolin ohjaamisessa, jotta teemat lähtivät sujuvammin etenemään.

Kun ongelmat on luokiteltu, oli äänestyksen vuoro (LIITE 3.) Pyysin heitä arvottamaan oman mielenkiinnon tai tärkeäksi kokemansa mukaan teemat. Ryhmä äänesti siitä, mitkä asiat otetaan jatkotyöstämisen kohteeksi seuraavassa verstaassa. Jokainen osanottaja antoi ongelmille pisteitä sen mukaan, mikä tai mitkä niistä tuntuvat olennaisimmilta tai mitkä teemat eivät saisi jäädä myöhemmän verstaskäsittelyn ulkopuolelle. Jokainen osallistuja sai 5 pistettä, jotka hän sai jakaa joko usean ehdotuksen kesken tai antaa ne kaikki yhdelle ehdotukselle. Kun kaikki pisteet oli jaettu, ne laskettiin yhteen. Eniten pisteitä saaneet ongelmat, uhat tai haasteet pääsivät jatkotyöskentelyn kohteeksi verstaan seuraavissa vaiheissa. Kun käsiteltävät aiheet oli valittu, osallistujat valitsivat vielä uudestaan jatkoon päässeistä teemoista heitä eniten kiinnostavan verstaan aiheen. Äänestämisen pisteillä olikin osalle yllättävän hankalaa. Jälkeenpäin ajateltuna tämäkin ohje olisi ollut hyvä olla heijastettuna tykin kautta seinälle, se olisi jäsentänyt osallistujien mieltä vielä paremmin. (Kiljavan opisto 2011, 2-4; Suomen Luonnonsuojeluliitto ym. 2013.)

Tulevaisuusverstaan toinen vaihe on *ihannetila tai mielikuvitusvaihe*: visiointia tulevasta ilman rajoitteita. Tässä vaiheessa keskityttiin vaikuttavuuden arvioinnin mahdollisuuksien pohtimiseen. Tarkoitus oli kuvitella ihannetilaa toimintaympäristössä: sovelluksen ja vaikuttavuuden arvioinnin ongelmat tai vaikuttavuuden mittaamisen on ratkaistu: miltä näyttää, miltä tuntuu, mikä on eri tavalla verrattuna nykyhetkeen. Toisessa vaiheessa ei mietitty konkreettisia keinoja tai tapoja, vaan sitä millainen itse tilanne tai ympäristö on, kun vaikuttavuuden arvioinnissa ei ole ongelmia, haasteita tai uhkia. Ohjaajana minun oli muistutettava osallistujia, että keinoja ei edes saa ajatella tässä vaiheessa, vaan kaikki oli mahdollista. Koetin kannustaa osallistujia luoviin ideoihin, sillä mitä luovempia tai villimpiä asioita osallistujat pystyvät tässä vaiheessa tuottamaan, sitä merkityksellisempiä ovat koko verstaan tulokset. (Kiljavan opisto 2011, 2-4; Jungk & Müllert 1987, 75, 81–82.)

Tulevaisuusvertaan kolmas vaihe oli *todellistamisvaihe* (LIITE 4.). Siinä keinot ja menetelmät ihannetilaan pääsemiseksi ovat keskiössä. Todellistamisvaiheessa siirrytään askel askeleelta kohti päämäärää. Siinä osallistujat miettivät, mitä päämäärää kohti he haluavat

kulkea sekä millaisia askeleita heidän tulee ottaa, jotta he pääsevät niihin. He voivat myös arvioida mitä kukin askel tuottaa, milloin se otetaan, missä se konkreettisesti näkyy ja tuntuu. Tämä vaihe oli vaativa. Tämä vaati ohjaajalta paljon; oli annettava tilaa osallistujille prosessoida, mutta kuitenkin tuli saada aikaiseksi konkreettisia keinoja. Tässä oli ehdottomasti hyvä, että ohjaajan apuna oli Välitunnin asiantuntija. Aikaa ryhmien auttamiseen, eteenpäin vievien kysymysten tuottamiseen tarvitsi huomattavasti enemmän kuin muissa vaiheissa. (Kiljavan opisto 2011, 2-4; Jungk & Müllert 1987, 75, 81–82.)

Lopuksi purettiin kaikki kolme tulevaisuusverstaan vaihetta ja *arvioitiin tulevaisuusverstaan prosessi*. Ongelmavaihe, mielikuvitusvaihe ja todellistamisvaihe käytiin läpi arvokorttien ja/tai mielenkiintokorttien avulla. (Liite 2.) Ensimmäisessä työpajassa pyysin ensin nostamaan yhden kortin *ongelman määrittelyvaiheeseen* liittyen. Kertasin lyhyesti työpajan tapahtumia ja vaiheita osallistujille. Toistin tehtävän uudelleen *Mielikuvitusvaiheesta* ja lopuksi vielä *Todellistamisvaiheesta*. Osallistujat saivat kertoa omista tuntemuksistaan muutamalla lauseella tai sanalla näiden korttien avulla. (Kiljavan opisto 2011, 2-4; Jungk & Müllert 1987, 75, 81–82.) Toisessa työpajassa tehtiin muutos, sillä palautetta kysyttiin ainoastaan peukkuäänestyksellä. Kolmannessa työpajassa muutettiin vielä palautteen antamista; kortit kuvasivat koko työpajaprosessia, siis kaikkia vaiheita. Tärkeää oli, että reflektoinnissa jokaisen ääni tuli kuuluviin, aikaa pohdinnalle jäi sopivasti. Tarvittaessa palautetta sai myös kirjoittaa post-it -lappujen kautta. Kannustin osallistujia antamaan palautetta ja saada ihmiset mukaan kehittämään sitä, mikä työpajassa toimi ja mikä ei.

7.8 Fasilitaattorin rooli

Työpajoissa tutkija on mukana työskentelyssä, *osallistuvana havainnoijana*. Näin mahdollistetaan se, että tutkija pääsee tutustumaan syvemmin tutkittavaan kohteeseen osallistumalla itse toimintaan. Toimintatutkijan rooli on koettaa mukana olemalla ymmärtää yhteisön toimintaa sekä välttää rajaamasta ennalta jotain olennaista pois. (Kananen 2014, 80.) Kananen (2017, 13) tarkentaa, että toimintatutkimuksessa tutkija on itse mukana muutosprosessissa. Heikkinen (2010, 223) kuvaa toimintatutkijan roolia niin, että hän nimenomaan tekee itse aloitteita ja vaikuttaa kohdeyleisössään, eikä tarkastele toimintaa sellaisena kuin se on ilman, että hän olisi paikalla. Tätä kutsutaan muutosinterventioksi, jossa toimintatutkija on toimiva subjekti, joka tekee omia tulkintoja sosiaalisesta tilanteestaan, eikä puolueeton tarkkailija. Näin ollen saavuttu tieto ei ole samalla tavalla objektiivista, koska siinä on subjektiivisuutta ja mahdollisesti arvosidonnaisuutta läsnä. Toimintatutkimus tuottaa tietoa, joka on tulkinta jostain tietystä näkökulmasta. Tutkimuksesta tulisi tulla esiin yhteydet, joilla on merkitystä tutkijan suhteeseen tutkimuskohteeseen.

Puusa (2011, 115-116) puolestaan näkee tutkijan aktiivisena tulkitsijana ja havainnoijana muistuttaen, että tieteellisessä tutkimuksessa havainnot eivät koskaan ole käytettävissä sellaisenaan. Tutkija tekee havaintoja osiin purkaessaan tarkastelua kriittisesti maailmaa koskevan esitiedon pohjalta. Havaintoja hän tarkastelee johtolankoina, merkkeinä sellaisista todellisuuden piirteistä, joita ei pysty suoraan havainnoimaan. Tutkija yhdistää havaintoja ja johtolankoja kokonaisuuksiksi, jotta voi muodostaa perustellun kokonaisuuden. Niemistön (2004, 75) näkemyksen mukaan havainnointi tukee ryhmäkokonaisuutta ja sen jokaista jäsentä. Havainnointi auttaa saamaan tietoa ryhmän hyvin toimivista jaksoista, sen vaikeuksista ja pysähtymisestä. Ryhmän perustehtävän ja mahdollisia esteitä havaittuaan ohjaaja voi muokata työpajan kulkua.

Olin ajatellut erityisesti nuoria tässä työpajassa. Hiljaiset ja arat osallistujat pystyivät osallistumaan tähän menetelmään, sillä mielipiteen ilmaisu ei välttämättä vaatinut puhumista isossa ryhmässä, vaan sen pystyi myös kirjoittamaan. Ohjaajana tehtävänäni oli lukea fläppien tuotokset ja tarkistaa, että ryhmä on ymmärtänyt jokaisen kirjoittajan viestin. Tämä tuotti haasteita, sillä osa fläppin tuotoksista oli todellakin ymmärrettävissä monin eri tavoin. Pyrin teemoittelun yhteydessä tarkistamaan osallistujilta, että liitin post-it-lapun asian oikeaan teemakokonaisuuteen. Ohjaaja toimiessani myös eettisesti kunnioittaen jokaista mielipidettä, enkä esimerkiksi arvioinut millään tavalla tuotoksia. Kaikki vastaukset olivat siis oikeita. Osa osallistujista tuottikin ääneen sitä, että onkohan hän nyt ymmärtänyt oikein asian. Uusia asioita pohdittaessa on luonnollista, että ihminen tarkistelee, onko ymmärtänyt asian oikein. Tähän myös kannustin osallistujia, koska aihe ei ollut ihan helppo. Pienryhmätyöskentely helpotti mielipiteiden ilmaisemista ja vei ajatusprosessia meillä kaikilla eteenpäin. Osallistujien tuoma arviointinäkökulma ja erilaisten mielipiteiden esittäminen oli erittäin toivottavaa ja auttoi minua eteenpäin työpajan aikana.

Jungkin & Müllertin, (1987, 82) mukaan tulevaisuusverstaassa voi kuitenkin tulla vastaan yllätyksiä; ohjaaja ei voi koskaan täysin ennustaa verstaan lopputulemaa. Verstastyöskentely on prosessi, jota osallistujat rakentavat ohjeiden raameissa. Aikataulussa pysyminen oli jo ennakkoidusti yksi iso haaste: verstaan tärkeimpään osioon, todellistamis- ja purkuvaiheeseen oli jätävä riittävästi aikaa. Ohjaajana minun tuli uskaltaa keskeyttää mielenkiintoisimmatkin keskustelut. Toisaalta ohjaajana minun oli pidettävä mielessä eri vaiheiden tarkoitus ja pelisäännöt. Mitään vaihetta ei kannata jättää väliin. Tulevaisuusverstaan läpivieminen vaatii aikaa noin kolme tuntia, mutta siihen saa helposti kulumaan neljästä kuuteen tuntiakin. Työpaja on tehokkain kerralla toteutettuna, ei siis osiin pilkottuna.

Työpaja dokumentoitiin valokuvaamalla tuotoksia. Tämä helpotti aineiston analysointia. Ohjaajana tein omia muistiinpanoja, jotka liitin aineiston analysointiin ja reflektointiin.

7.9 Työpajojen aineiston analysointi

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa tietoa OTE-työskentelyn eri käyttäjäryhmien tarpeista ja toiveista, vaikuttavuuden arvioinnin nykytilasta sekä vaikuttavuuden arvioinnin tarpeista ja kehittämistoiveista. Toisena tavoitteena on *kehittää edelleen Välitunti Oy:ssä käytössä olevaa vaikuttavuusmittaristoa ja tuottaa esitys digitaalisesta vaikuttavuusmittaristosta.*

Kanasen (2014, 109) mukaan aineistosta etsitään ratkaisua tutkimusongelmaan ja siitä johdettuun tutkimuskysymykseen. Aineistosta voidaan etsiä hänen mukaansa esimerkiksi tyypillistä kertomusta, toiminnan logiikkaa (prosesseja), samankaltaisuutta tai erilaisuutta sekä selitystä ilmiölle. Koodauksen jälkeen analyysi keskittyy siihen, että aineistosta löytyy rakenteita, säännönmukaisuuksia, teemoja ja malleja. Teoriapohjaisessa luokittelussa käytetään koodauskehikkoa, mutta aineistolähtöisessä luokittelussa koodit ja luokat nousevat aineistosta. Tässä kehittämishankkeessa luokiteltiin aineistolähtöisesti eli luokat nousivat suoraan aineistosta.

Käytin **työpajoissa** laadullisia menetelmiä ja keskityin kehittämistyössäni empiirisen todistusaineiston tarkasteluun. Pää tarkoitukseni oli etsiä asiakkaiden näkökulmasta käytäntöä hyödyntäviä ratkaisuja vaikuttavuuden mittariston ja sovelluksen kehittämiseen. Aineiston käsittelyyn vaikutti aineiston koko. Työpajojen materiaali ja omat muistiinpanoni olivat mielestäni sopivan kokoisia otettavaksi analysoitavaksi hahmottelemalla paperilla ja värikynillä. Tämän jälkeen muodostin teemoista käsitekartan. (LIITE 5.)

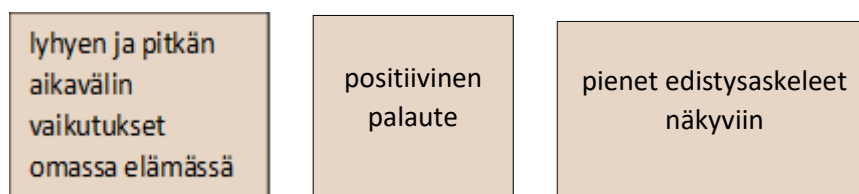
Selkeyttääkseni aineiston analysointia valitsin Braunin ja Clarkin (2006) temaattiset käsitekartat kuvaamaan aineistoa. Temaattinen analyysimenetelmä on Tuomi & Sarajärven mukaan (2018, 102-104) melko vapaa tapa analysoida aineistoa. Siinä laadullisesta aineistosta tunnistetaan alkuun *johtavat ajatukset*, joiden ympärille puolestaan kootaan temaattinen käsitekartta. Aineistoa voidaan analysoida myös esimerkiksi sisällönanalyysin kautta. Sisällönanalyysin kautta aineiston sisällölle muodostetaan tarkka hierarkia systemaattisesti ja objektiivisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87, 102-104.)

Aineistolähtöisessä analyysissä viitekehyksenä on puolestaan *tutkittava aineisto*. Tällöin analyysia ei ohjaa jokin tietty teoria tai malli (Tuomi & Sarajärvi 2018, 102). Aineistolähtöisen analyysin mukaisesti pyrin tunnistamaan työpaja-aineistosta olennaisimmat asiat kehittämishankkeen haasteiden näkökulmasta. Näistä teemoista kokosin temaattisen käsitekartan. Tein tietoisin rajauksen temaattiselle käsitekartalle: teemat kuvaavat vain tämän opinnäytetyön määriteltyjä kehittämishaasteita. Työpajoissa nousi esiin muitakin kehitystyön liittyviä teemoja, jotka annoin toimeksiantajalle tiedoksi. Eettisesti koen tärkeäksi, että

sekä työntekijöiden että yhteistyökumppaneiden ääni tulee jatkossakin huomioiduksi. Yritys voi jatkokehittää työpajoissa esiin nousseita teemoja hyväksi katsomallaan tavalla.

Tein temaattisen käsittekartan Välitunnin asiakkaiden (nuoret ja vanhemmat) sekä työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden työpajoissa tunnistetuista teemoista, tarpeista, tulevaisuuden toiveista, jotka liittyivät kehittämistyön tavoitteeseen luoda esitys vaikuttavuusmittaristosta OTE-työskentelyyn. Kehittämishankkeen *tarkoituksena* on selvittää, mitä Välitunti Oy:n asiakkaat ja yhteistyökumppanit ja työntekijät (palvelun käyttäjät) toivovat vaikuttavuuden arvioinnilta ja vaikuttavuusmittaristolta nyt ja myös tulevaisuudessa.

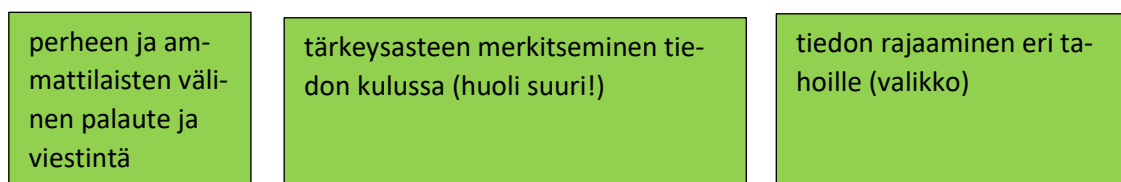
Työpajojen teemoiksi Braun & Clarken (2006) temaattisen analyysin perusteella eri asiakasryhmien (nuoret, vanhemmat, yhteistyökumppanit) ja työntekijöiden kommentteista työpajoissa tiivistyivät kehitystarpeiksi, teemoiksi ja tulevaisuuden toiveiksi seuraavalla tavalla.



Kuvio 6. Työpajoista nousseet teemat ja kehitystarpeet *nuorelle* vaikuttavuuden arviointiin liittyen.

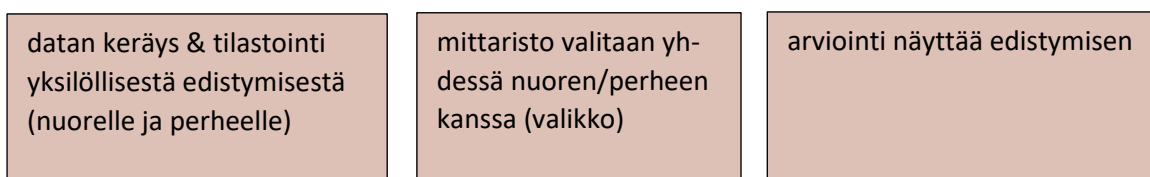
Tärkeimmiksi asioiksi työpajoissa nuoren kannalta nousivat sen, että nuori voisi kokea onnistuvansa omissa tavoitteissaan ja saada onnistumisen kokemuksia ja hän itse voisi nähdä konkreettisesti omat pienet esitysaskeleensa vaikuttavuuden arvioinnin kautta.

Työpajoissa keskustelua heräsi myös siitä, miten tärkeää on, että vaikuttavuuden arviointi näyttäisi sen, mitkä asiat vaikuttavat nuoren elämässä omia tavoitteita heikentävästi tai voimaannuttavat nuorta.



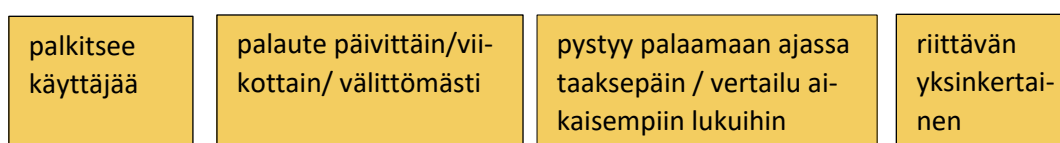
Kuvio 7. Työpajoista nousseet teemat ja kehitystarpeet *vanhemmille ja työntekijöille* arviointiin liittyen.

Työpajoissa keskustelua nousi siitä, että vaikuttavuuden arvioinnin ja mittaamisen tulisi tukea sitä, että kunkin nuoren kanssa osattaisiin tehdä oikeita asioita hänen tuekseen. Palautteen antaminen ja viestiminen nousivat tärkeäksi kehitysteemaksi keskusteluissa. Vanhemmista olisi tärkeää saada tietoa nopeasti erityisesti huoliasioissa, joten vuorovai-
kutukseen ja viestimiseen tulisi voida lisätä viestin tärkeysaste. Sekä työntekijät, vanhemmat että yksi nuori kokivat tärkeäksi sen, että kaikki viestittävät tiedot ei näy kaikille, vaan tiedon näkyvyyttä eri asioissa voi rajata. Tätä perusteltiin sillä, että ihan kaiken datan ei tarvitse olla kaikkien tiedossa; tämä lisäisi myös nuoren luottamusta siihen, että vain asi-
asianosaiset saavat relevanttia tietoa.



Kuvio 8. Työpajoista nousseet teemat ja kehitystarpeet *mittaristoon* liittyen.

Varsinaisen mittaristoon liittyvät toiveet oli hieman vaikea yksilöidä työpajakeskustelusta. Vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen ovat termeinä hyvin lähellä toisiaan, joten teemat limittyvät hyvin helposti ihmisten puheessa. Kaikkia osallistujia kiinnostaa se, että dataa ja tilastoja saataisiin käyttöön yksittäisen nuoren kohdalta paremmin. Erityisen tärkeänä koko keskustelussa kulki se, että nuoren haluttiin itse saada vaikuttaa sekä siihen, millaiset teemat ja tavoitteet mittaristoon valitaan, että koko tulevan vaikuttavuuden arvioinnin visuaalisuuteen personoimalla sitä oman näköiseksi. Arvioinnin tulisi tuoda helpolla tavalla esiin omassa tavoitteissa edistymisen.



Kuvio 9. Työpajoista nousseet teema ja kehitystarpeet *vaikuttavuuden arviointiin* ja tulevaan sovellukseen liittyen.

Kokonaisuudessaan työpajojen mukaan toivottiin arvioinnilta sitä, että se on helppokäyttöinen, riittävän yksinkertainen ja että se palkitsee käyttäjää. Palkitseminen viritti keskustelua siitä, miten arviointi voisi olla nuoresta mielenkiintoista, motivoivaa, mutta samalla hauskaa. Tärkeänä koettiin myös se, että käytännöllinen arviointi antaisi palautetta osassa nuoren tavoitteista päivittäin, osassa viikottain, osassa pidemmällä aikavälillä. OTE-työskentelyn vaikuttavuuden osoittamiseksi olisi tärkeää pystyä palaamaan datassa ajassa taaksepäin ja vertailemaan yhdessä nuoren ja perheen kanssa, miten asiat ovat edenneet

nuoren kanssa. Keskustelun mukaan tämä auttaisi OTE-työntekijää työskentelyssä perheen kanssa, sillä usein pienemmät edistysaskeleet eivät vielä muuta perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa asioita nuoren kannalta helpompaan suuntaan.

Pohdinnan jälkeen päädyin kuitenkin siihen, että teen käsitekartan lisäksi teemoittelun myös Välitunnin tukiryhmän kanssa. Halusin, että teemat vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseen ja mittaristoon nousevat työpajojen pohjalta aidosti, mahdollisimman objektiivisesti valikoitumalla. Lisäksi minua kiinnosti se, että löydänpö itse tutkijana eri asioita aineistosta nousevaksi kuin tukiryhmä löysi. Teimme yhteistyössä tukiryhmän kanssa päätöksen suorittaa yhdessä leikkaa-ja-yhdistele-teemat -istunnon aineiston samankaltaisuuksien esiin nousemiseksi. Leikkasin siis kaikki työpajojen tuotokset erillisiksi lapuiksi, joita lähdimme teemoittelemaan. Tätä aineiston käsittelyä puoltaa myös Kanasen (2014, 110) ajatus induktiosta laadullisessa tutkimuksessa. Induktiossa (aineistolähtöisessä) aineiston analyysissä lähtökohtana on se, että ei ole mitään ennakko-oletuksia tai hypoteeseja, vaan lähdetään avoimin mielin siitä, mitä aineistosta löytyy. (LIITE 6.) Analysoin tutkimusaineistoa aineistolähtöisesti; pyrin erottamaan aineistosta esiin nousevia, tavoitteeseen liittyviä oleellisia teemoja (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 95–96, 108–112). Suodatimme tukiryhmässä työpajoista saatua aineistoa *pelkistäen ja ryhmitellen pääteemoiksi*. Sekä omassa, aineistossa nousevassa käsitekartassa, että tukiryhmän teemoittelussa nousi esiin hyvin samat teemat. Omassa luokittelussani teemat vain menivät työpajan rakenteen mukaisesti. Tukiryhmän teemoittelussa teemat ryhmittäivät puhtaammin aineiston perusteella, mutta samat teemat toistuivat vahvoina. Pääteemoista muodostettiin *suunnitteluajurit* (ks. kpl 8.1), jotka ohjasivat vaikuttavuuden arvioinnin ja vaikuttavuusmittariston kehitystä.

Vaikuttavuusmittariston prototyyppi oli kiertänyt yrityksessä arvioitavana ja pilotoitavana kesän ja alkusyksyn 2018 aikana. Välitunti Oy:n tiimit ja neljä nuorta olivat kommentoineet kehitettävää mittaristoa. Saadun palautteen perusteella tukiryhmä päätyi testaamaan mittariston ongelmakohtia. **Käytettävyydestäukseen** valikoitui sähköpostitse saadun palautteen perusteella vain ne kysymykset aikaisemmasta mittaristosta, jotka olivat vaikeimmin ymmärrettävissä tai niistä pystyi tekemään väärin tulkintoja. Sähköpostitse tulleet vastaukset ohjasivat tukiryhmän työskentelyä eteenpäin. Mittaristo on laaja; jokaisesta neljästä aiheesta (koti, koulu, hyvinvointi, vapaa-aika) on useita kysymyksiä. Tulevaisuudessa mittaristoa on tarkoitus täyttää nuoren kanssa eri tapaamiskerroilla. Siksi käytettävyydestäukseen ei otettu kaikkia kysymyksiä, vaan valikoitiin ne. Sähköpostipalautteen perusteella tukiryhmä reflektoi, sitä miten eri tavalla mittariston väittämiä voi tulkita. Osa väittämistä oli liian vaikeita nuorille. Tukiryhmä päätyi elokuun tapaamisessaan siihen, että kehitettävä mittaristo vaati selkeästi vielä testaamista käyttäjillä. Tähän tarpeeseen

suunnittelimme yhdessä Digivisio-projektin asiantuntijan kanssa mittariston käytettävyyss-testauksen. Tukiryhmä oli valinnut testattavaksi vain hankalimmat väittämät niin, että jokaisesta aihealueesta tulisi 4-6 väittämää. Tällä kertaa mukaan kutsuttiin nuoria, jotka olivat ilmoittaneet kiinnostuksestaan aiemmin. Viime hetken peruuntumisia välttääksemme heidät myös haettiin paikalle.

Mukana oli neljä nuorta iältään 11-18 -vuotta. Heidän lisäksi heidät omat työntekijänsä, neljä henkilöä, osallistuivat testaukseen. Yhteensä osallistujia oli kahdeksan henkilöä. Tukiryhmästä mukana oli Välitunnin asiantuntija, Digivision asiantuntija ja minä fasilitaattorina. Jaoin tehtäviä niin, että minä ja Digivision asiantuntija kiertelimme rasteilla kannustamassa ja kysymässä lisää. Käyttäjättestaus oli tehty niin, että jaoin aiheen neljään erirastiin, joissa oli vain tietyn teeman kysymyksiä. Valitut kysymykset oli tulostettu fläpille. Jokaisella rastilla oli tusseja ja emoji-tarroja. Emoji-tarralla sai ilmaista, jos ei ymmärtänyt kysymystä tai se oli epäselvä. Halusimme jokaisen nuoren pystyvän ajattelevan kysymystä sen ymmärrettävyyden, monitulkintaisuuden ja toimivuuden kautta. Käyttäjättestaus keskittyi siihen, kuinka

- ymmärrettäviä kysymykset ovat?
- monitulkinnallisia kysymykset ovat?
- kuinka kysely toimii ilman erillistä ohjetta?

Eettisyys oli erityisen tärkeää testaamisen suunnittelussa, koska vastauksia käsiteltiin ryhmässä. Testausta varten luotiin oma käyttäjäprofiili (LIITE 7.), jonka kautta osallistujat vastasivat kysymyksiin. Tällä haluttiin välttää tilanne, että nuoren tarvitsisi julkisesti puhua omasta tilanteestaan. Kaikki pohdinnat tapahtuivat Joonas-käyttäjäprofiilin tarinan kautta. Käyttäjäprofiili oli muotoiltu yleisellä tasolla, mutta samaistuttavaksi henkilöksi nuoren elämästä. Kaikki osallistujat saivat ohjeistuksen vasta itse tilanteessa, joten he lähtivät samalta viivalta liikkeelle. Testaustilanteessa tulevat käyttäjät pohtivat kysymyksiä ensin itselleen, sitten ryhmänä. Kannustimme osallistujia pohtimaan, mitä kysymys tarkoittaa heidän mielestään ja miten Joonas voisi vastata kuhunkin kysymykseen. Lisäksi pohdittiin sitä, onko kysymyksissä riittävästi vaihtoehtoja Joonakselle ja jos niitä puuttui, pyysimme, että ne kirjataan ylös. Työntekijät toimivat kirjureina pisteillä.

Lopuksi kerättiin Fiilis-pisteellä tuntemuksia, miltä tuntui tehdä kyselyä. Fiilis-pisteellä palaute oli pelkkiä hymynaama-emojeja. Kaikki osallistujat tekivät ajatuksella töitä ja lähtivät hyvällä mielellä kotiin. Jokainen osallistuja (nuori) sai kaksi leffalippua palkaksi vaivannäöstään. Ilahduttavaa oli, että nuoret ja työntekijät olivat hyvin aktiivisia osallistujia. Huomasin, että käyttäjätarina auttoi nuoria pohtimaan, mitä Joonas olisi vastannut, eikä

vastaamiseen liittynyt sitä, että tulisi jotenkin ”paljastaneeksi” muille omasta elämästään liian yksityiskohtaisesti. Vastauksista ilmeni, että tällä tavalla heidän oli myös helpompi pohtia ja esittää myös kritiikkiä, mikä kysymyksissä ei toiminut.

Analyysin yhteenvetona pystyn esittämään tulkintani ja niistä johtamani käyttäjien tarpeita koskevat päätelmät suunnitelmaksi vaikuttavuusmittaristosta. Suunnitelma on paperinen prototyyppi mittaristosta nuorille. Päädyimme rajaamaan ensimmäistä testivaihetta tärkeimpään sovelluksen käyttäjään eli nuoriin. Tällä tavalla koodari pääsee rakentamaan vaikuttavuusmittaristoa digitaaliseen muotoon mahdollisimman pian paperiprototojen käytettävyydestäuksen jälkeen.

Kehittämishankkeen päätyttyä vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen jatkuu vanhemman, koulun ja työntekijän mittaristojen rakentamisella. Työpajan arviointivaiheessa pohdittiin mitä osallistajat ovat oppineet prosessista, millaisia ajatuksia, kommentteja tai kysymyksiä heille heräsi tms. Tähän vaiheeseen otin myös toiminnallisuutta mukaan: jokainen valitsi yhden kortin: mitä tästä päivästä jäi mieleen? Mitä viet mukanas arkeen? Mitä voisit muuttaa, jos yrittäisit oikein kovasti? (LIITE 8.) Osallistajat toivat kautta linjan positiivista palautetta työpajoista. Korttien ja reflektoinnin perusteella välittyi aito kiinnostus nuorien auttamiseen, OTE-työn vaikuttavuuden esiin saamiseen ja käytännön työkalun (sovelluksen) tarpeellisuus nousi osallistujien keskustelusta esiin. Keskustelussa nousi esiin myös jokaisen oma prosessi siitä, millä ajatuksella tuli mukaan työpajaan ja mitä siitä jäi käteen. Mielestäni onnistuimme synnyttämään vaikuttavuuden mittaamiseen liittyvän prosessin osallistujien mielissä, joka jatkuu jokaisen omassa ympäristössä, kotona tai töissä. Vaikuttavuuden ja työn hyödyllisyyden esiin nostaminen vaikutti olevan osallistujille tärkeä asia, jopa yhdelle nuorelle, joka oli mukana. Se, että nuorta pystytään auttamaan ja tekemään oikeita asioita, on juuri sitä ydinteemaa, minkä äärellä juuri tämä kehittämishanke on. Miten teemme sen näkyväksi? Arjessa mittaamalla, mutta mahdollisimman huomaamattomasti sovelluksen kautta toteuttaen.

8 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

8.1 Työpajojen tulokset

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa tietoa OTE-työskentelyn eri käyttäjäryhmien tarpeista ja toiveista, vaikuttavuuden arvioinnin nykytilasta sekä vaikuttavuuden arvioinnin tarpeista ja kehittämistoiveista. Toisena tavoitteena on *kehittää edelleen Välitunti Oy:ssä käytössä olevaa vaikuttavuusmittaristoa ja tuottaa esitys digitaalisesta vaikuttavuusmittaristosta.*

Tässä kehittämishankkeessa lähestymistapana oli toimintatutkimus. Tulevaisuuden ennakkoinnin työpajojen ja käytettävyydestauksen kautta saimme muodostettua vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseen käyttäjän näkökulman. Työpajojen kautta sain monipuolista aineistoa ihmisten tarpeista, toiveista ja asenteista vaikuttavuuden arviointia ja mittamista kohtaan.

Aineistoa analysoitiin laadullisin menetelmin, teemoittelemalla tärkeiksi koetut aiheet ja niiden ratkaisut. Kerätty aineisto auttaa näkemään mittariston käyttäjien tarpeiden taakse; mitä loppukäyttäjät siltä toivoivat, millaisia tarpeita ilmenee. Rakensin aikaisemman mittariston ja työpajoista nousseiden teemojen, suunnitteluajurien, mukaan suunnitelman mittaristosta. Tulevaisuusverstastyöpaja oli hyvä keino saada sekä nuori itse, hänen vanhempansa ja työntekijät mukaan vastaamaan muuttuvan toimintaympäristön vaateisiin. Näin he saivat olla mukana kehittämässä yhdessä ja päättämässä, millainen tulevaisuuden vaikuttavuuden arviointi oikein on ja ketä kaikkia se palvelee ja millä tavalla.

Työpajojen aineiston teemoittelun perusteella nostin aineistosta vaikuttavuuden mittaristoon liittyvät suunnitteluajurit tai -ohjaimet. Cooper, Reimann, Cronin & Noessel (2014, 106-109) mukaan suunnitteluohjaimet määrittävät, mitä tietoja ja ominaisuuksia asiakkaat tarvitsevat päästäkseen tavoitteeseensa. Niillä tarkoitetaan asiakkaan tarpeita ja tavoitteita, jotka ohjaavat palvelun yksityiskohtaista suunnittelua. Ajurit ovat käytännön ohjenuoria, mitä suunnittelussa pitää ottaa huomioon. *Suunnitteluajurit* tuovat asiakkaan toiveet keskiöön. Keskeisiksi suunnittelua ohjaaviksi tekijöiksi muodostuivat:

1. Nuori on arvioinnissa positiivisesti keskiössä. Positiivinen palaute kannustaa ja tukee nuorta
2. Nuoren ääni tulee kuuluville arvioinnissa
3. Arviointi näyttää konkreettisen edistymisen (vaikka olisi ylä- ja alamäkiä)
4. Arviointi on yhteinen kaikille (koulu, koti, tukitoimet)

5. Arvioinnin voi välitallentaa ja sitä voi jatkaa myöhemmin

6. Mittaristo on muokattavissa (nuori voi muokata omat tavoitteensa, työskentelyn edessä tavoitteita muutetaan)

8.2 Vaikuttavuuden mittariston kehittämisen tulokset

Yhteisenä isona teemana kaikista työpajoista nousi se, miten saada nuorille positiivisia, onnistumisen kokemuksia. Huolena oli se, että vaikuttavuuden mittaaminen ei saisi ”latis-taa” nuorta. Työpajoissa toivottiin, että nuori oppisi näkemään itsensä asettamiin tavoit-teisiin ja omaan psyykkiseen vointiinsa vaikuttavia tekijöitä isossa mittakaavassa. Niin, että pienet vastoinkäymiset eivät näyttäisi niin isoilta, että ei kannattaisi yrittää, vaan aina löytyisi kannustusta. Icerhearts ry:n hyvien kokemusten siivittämänä haimme tukea mitta-riston muokkaukselle Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) positiivisen mielentervey-den mittaristosta (Warwick-Edinburgh Mental Well-being Scale, WEMWBS). Mittaria käy-tettiin ensimmäisen kerran Suomessa THL:n Mielen tuki –hankkeen Lapin väestötutkimuk- sessa vuonna 2012. Clarken ym. 2011 mukaan tätä mittaristoa on käytetty hyvin tuloksin kansainvälisestäikin esimerkiksi 13-16 -vuotiaiden koululaisten psyykkisen hyvinvoinnin kartoittamisessa. (Appelqvist-Schmidlechner 2015.)

Positiivisen mielenterveyden mittariston vaikutus näkyi ja huomioitiin erityisesti mittariston lausekkeiden muotoilussa: lausekkeet noudattavat lauseketta ”olen ollut” ajatuksella, että nuorelle välittyisi kuva siitä, että vaikka olisi ollut huono päivä ja masentunut olo, ei aina tarvitse olla niin. Mittariston muotoilu ei saisi olla nuoren huonommuuden kokemusta li- säävä. Päinvastoin, mittariston kautta nuori saa jatkossa tietoa *pienistäkin edistysaske- leista myös omaan psyykkiseen vointiin* liittyen. Tarkoitus on *kannustaa ja tukea nuorta* ja saada hänet näkemään *syy-seuraus-suhteita* havainnollisemmin; mitkä asiat hänen elä- mässään vaikuttavat positiivisesti ja mitkä negatiivisesti.

Positiivisella mielenterveydellä tarkoitetaan psyykkisiä voimavaroja, vaikuttamismahdolli- suuksia omaan elämään, toiveikkuutta, tyydytystä tuottavien sosiaalisten suhteiden ole- massaoloa sekä myönteistä käsitystä omasta itsestä ja omista kehittymismahdollisuuksista. Se voi auttaa mielenterveyden häiriöstä kärsivää henkilöä selviämään paremmin sairautensa kanssa ja kuntoutumaan siitä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL 2018.)

Nuorten kanssa työskenneltäessä on huomioitava erilaiset nuoren psyykkiseen vointiin vaikuttavat tekijät. THL:n (2018) mukaan positiivinen mielenterveys antaa mahdollisuuden nauttia elämästä monella tapaa, auttaa jaksamaan arjessa ja selviytymään erilaisista elä- mässä vastaan tulevista vastoinkäymisistä. Se kytkeytyy parempaan fyysiseen

terveyteen, terveisiin elintapoihin, lasten ja nuorten parempaan koulumenestykseen ja suojaa myös itsemurhilta.

Tässä kehittämishankkeessa mittaristo kävi läpi useita kehittämissyklejä. Kehittämistä tapahtui työntekijöiden ja nuorten välityksellä kahdenkeskisisä tapaamisissa, tiimeissä sekä työyhteisön kehittämispäivissä. Lisäksi mittariston testauksessa, vaatimusmäärittelyssä, ammattilaistestaajina olivat vaikuttavuussovellusta rakentava koodari, Digivisio-projektin työntekijä sekä Välitunnin omia työntekijöitä. Newtonin ym. (2011, 25, 33-34) mukaan ammattilaisosallistujia olisi hyvä keskeisiltä aloilta, joilla on merkitystä ratkaisun toteuttamisessa. He voivat olla asiakaspalveluhenkilöstöä, organisaatioiden johtoa ja järjestelmien teknisiä toteuttajia sekä lopullisia että välillisiä käyttäjiä. Vaatimusmäärittelyn kautta saadaan tietoa siitä, mihin järjestelmät ja tekninen ratkaisu pystyy muokkautumaan järkevästi otettaessa huomioon käyttäjien tarpeet. Monialainen työskentely antaa asiantuntijoille palautetta työntekijöiltä (käyttäjiltä) eri ratkaisuvaihtoehdoista ja työntekijät puolestaan saavat asiantuntijoilta tietoa vaihtoehdoista.

Vaatimusmäärittelyn jälkeen vuorossa oli ensimmäisen prototyypin tekeminen ja mittariston testaaminen käyttäjillä. Hyysalon (2006, 155) mukaan käytettävyydestestauksessa käytettävyyden arviointi tarkoittaa sitä, kuinka hyvin käyttäjät pystyvät käyttämään testattavaa tuotetta käyttöympäristössään. Vaikuttavuuden mittariston *käytettävyydestaus*-työpajassa halusimme testata kehitteillä olevan mittariston haastavia kysymyksiä. Haastavuus oli tullut esille piloteissa työntekijöiden ja nuorten välillä sekä tukiryhmän pohdinnassa. Sähköpostipalautteiden mukaisesti lähdimme testaamaan vaikeammin ymmärrettäviä kysymyksiä. Halusimme tietää, miten monitulkintaisia kysymykset olivat ja miten kukin osallistujat ne ymmärsivät. Kiinnostavaa oli myös tietää, aukesivatko kysymykset nuorille ilman erillistä ohjetta? Tulevaisuudessa nuoret vastaavat mittariston kysymyksiin oman työntekijän läsnä ollessa, mutta käyttöympäristö mittaristolle voi olla myös vaikkapa nuoren kotona. Käyttöympäristö eroaa myös niin, että tulevaisuudessa läsnä ei ole muita henkilöitä kuin nuori ja oma OTE-työntekijä.

Eettisyys kulki tiiviisti käytettävyydestestauksen käytännössä. Jokainen nuori kulki oman työntekijänsä mukana rasteilla, jossa he vastasivat kysymyksiin ensin itse ja sitten he pohivat yhdessä. Testausta varten oli luotu oma käyttäjäprofiili, Joonas, jonka kautta osallistujat vastasivat kysymyksiin. Näin nuoren ei tarvinnut julkisesti puhua omista vaikeista asioistaan, vaan pohdinnat tapahtuivat Joonas-käyttäjäprofiilin tarinan kautta. Nielsenin (1993, 190) mukaan on suositeltavaa, että testauksen ohjaaja on mahdollisimman vähän vuorovaikutuksessa osallistujien kanssa, eikä hän saa tuoda omia mielipiteitään esille arvioitavasta tuotteesta. Hänen mukaansa on kuitenkin hyvä neuvoa käyttäjää tilanteissa,

joissa käyttäjä ei pysty ratkaisemaan tehtävää. Tällä tavalla pystytään välttämään osallistujan ärsyntyminen koetilanteeseen ja käyttäjättestaus saadaan vietyä onnistuneesti läpi.

Mittariston testauksen jälkeen kokosin aineiston taulukkoon, jossa *määrittelin vaiheet virheille* Nielsenin (1993, 103) *käytettävyyssluokitteluasteikon* mukaan:

- 1) Kosmeettinen käytettävyyssongelma – korjataan, mikäli ylimääräistä aikaa
- 2) Vähäinen käytettävyyssongelma – korjaamisella matala prioriteetti
- 3) Häiritsevä/merkittävä käytettävyyssongelma – korjaamisella korkea prioriteetti
- 4) Kriittinen käytettävyyssongelma – välttämätöntä korjata ennen kuin tuote julkaistaan

Lisäksi taulukossa on merkitty emoji-tarrat niille kysymyksille, joista osallistujien palaute oli, että ei ymmärrä kysymystä. (LIITE 9.)

ISO 9241-11 -standardin mukaan käytettävyys sisältää vaikuttavuuden, tehokkuuden ja tyytyväisyyden. (ISO 9241-11:2018; Jokela, Iivari, Matero & Karukka 2018, 54.) Nielsen (1993) puolestaan jakaa käytettävyyden viiteen elementtiin, joita voi mitata. Ne ovat *opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheet ja miellyttävyyys*. Käytettävyyssuokitteluasteikossa keskityttiin etsimään virheitä, korjaamaan ymmärrettävyyttä ja lisäämään miellyttävyyttä, jos mahdollista. Nämä sopivat mittariston käytettävyyden arvioimiseen parhaiten. Tehokkuutta ja muistettavuutta voisi arvioida vasta siinä vaiheessa, kun mittaristo tehdään ai-dossa tilanteessa kokonaisuudessaan.

Käytettävyyssuokitteluasteikon virheiden luokittelun jälkeen tukiryhmä kokoontui pohtimaan testauksen tuloksia. Mittariston muutokset käytiin yhdessä läpi ja mittaristo muokattiin lopulliseen versioonsa. Tämän jälkeen koodari lähti työstämään sovellusta mittariston osalta.

8.3 Suunnitelma mittaristosta

Tässä kehittämishankkeessa ei julkaista yrityksen toiveesta aikaisempaa mittaristoa. Aikaisempi mittaristo piti sisällään *samat teema-alueet*, mutta kysymykset/väittämät olivat vielä kovin alkutekijöissään. *Kysymykset ja skaala olivat epätasaisia ja kysymysten muotoilu vaihteli läpi mittariston*. Aikaisempi mittaristo oli ollut koekäytössä muutaman nuoren kohdalla ja todettu keskeneräiseksi; vaikeasti ymmärrettäväksi sekä työntekijälle että nuorelle. Opinnäytetyön ohjaaja on nähnyt alkuperäisen mittariston. Uuteen OTE-työn alkumittaristoon suunniteltiin *uudet skaalat mittaamiselle ja kysymyksenasettelu muotoutui täysin uudelleenlaiseksi*.

Uusi vaikuttavuuden alkumittaristo (LIITE 10.) on suunniteltu tehtäväksi useassa osassa. Tämä mittaristo on nuoren oma kokonaisuus, jossa on huomioitu nuoren elämäntilanteen

haastavuus. Kysymykset ovat muotoiltu THL:n positiivisen mielenterveyden mittariston mukaan nuorta kunnioittaen. *Mittariston osa-alueet on luotu OTE-työskentelyn keskeisten teemojen mukaisesti*, kuitenkin aloittaen helpoimmasta. Teemat ovat *vapaa-aika, hyvinvointi, koti ja perhe ja koulu*. Näistä teemoista muodostuu kullekin nuorelle yksilöllinen tavoitevalikko tulevaan vaikuttavuuden sovellukseen, joiden kautta vaikuttavuutta mitataan tavoitteesta riippuen; päivittäin, viikoittain tai kuukausittain.

Vapaa-ajan kysymyksissä teemoista korostuvat nuoren kaverisuhteet ja avun tarpeen määrittely. Hyvinvointi-osuudessa korostuu nukkuminen, syöminen ja erilaiset arkea kuormittavat teemat, kuten pelaaminen tai päihteet. OTE-työskentelyssä nuoren oman arjen perusasiat (kuten nukkuminen, syöminen, päihteettömyys) on ensin muotoiltava mittaristossa sopiviksi pieniksi osa-tavoitteiksi, jotta voidaan päästä työskentelemään mahdollisten taustalla vaikuttavien ongelmien kanssa.

Koti ja perhe- osiossa kysymykset keskittyvät kartoittamaan kodin sisäisiä vuorovaikutussuhteita, ongelmakohtia, huolta ja tuen tarvetta. Nuoren kanssa kodin sääntöjen löytäminen ja niiden noudattaminen on yksi keskeisistä asioista, jotka vaikuttavat kodin ilmapiiriin ja koko perheen jaksamiseen merkittävällä tavalla.

Koulu-osio on oletettavasti nuorelle vaikein täyttää, siksi sen täyttäminen on jätetty mittariston loppuosaan. Koulu-osiossa pyritään selvittämään, millaisia ongelmatilanteita nuorella ilmenee koulussa, mitkä asiat hän kokee vaikeiksi ja missä asioissa hän tarvitsee apua. Tässä osiossa pyritään löytämään vastauksia myös siihen, miten sosiaaliset tilanteet koulussa sujuvat ja millaisia haasteita niihin liittyy. Käyttäytyminen koulussa, kaverisuhteet ja mahdolliset onnistumisen kokemukset ovat myös kartoitettavia asioita. Jokaisen kysymyksen kohdalla nuorella on mahdollisuus rastittaa myös tämä ei koske minua -vaihtoehto.

Mittariston lopuksi kysytään taustatietoja myös vanhemmista. Alustavana ajatuksena on seurata OTE-työn vaikuttavuutta myös perheen näkökulmasta. THL:n Kohortti 87- aineiston mukaisesti on pystytty löytämään neljä eri riskiryhmää ylisukupolvisen syrjäytymisen taustavaikuttajina. Sosiaalihuollon (toimeentulotuki, lastensuojelu) asiakkuus, vanhempien ero tai vanhemman kuolema, vanhempien matala koulutustaso ja vanhempien mielenterveys on Kohortti 87- aineistossa löydetty merkityksellisinä tekijöinä (Kestilä, Paananen, Väisänen, Muuri, Merikukka, Heino & Gissler, 2012; Kallio, J., Kauppinen, T., Erola, J. 2016). Loppuosaa eli taustatietoja vanhemmista ei ole vielä testattu käyttäjillä. Mitä useampi ylisukupolvisen syrjäytymisen riskitekijä on vanhempien osalta olemassa, sitä tärkeämpää on tarjota OTE-työskentelyn kaltaista tukea koulupudokkuuden ja muun syrjäytymisen vähentämiseksi.

Tämä kehittämishanke kehitti mittaristoa monella tavalla. Tukiryhmän tapaamiset rytmittivät mittaristoon liittyvää arviointia sekä tukiryhmässä että Välitunti Oy:n kehittämispäivissä että tiimeissä. Työpajoista koottu aineisto ja siitä muodostetut suunnitteluajurit ohjasivat pohdintaamme mittariston suunnittelussa ja käytettävyydestä suunnittelussa. Käytettävyydestä muutti vielä monitulkintaisia kysymyksiä ja tarkensi kysymyksiä esimerkiksi kiusatuksi tulemisesta, kiusaajana olemisesta sekä poliisin kanssa kanssakäymisestä ja siihen liittyvästä rikollisesta toiminnasta. Huomasimme myös, että useimmista kysymyksistä ei vielä selvinnyt ilman lisäohjeita. Kysymyksissä oli paljon eri tulkintojen mahdollisuuksia, riippuen myös vastaajana olevan lapsen/nuoren iästä.

Tämä vaikuttavuuden mittaristo on tarkoitettu osaksi arjen työvälinettä, kehitteillä olevaa sovellusta. Sitä tullaan testaamaan pilottivaiheella kevään 2020 aikana, jonka jälkeen arvioidaan, mittaako mittaristo toivottuja asioita oikealla tavalla ja nähdään, miten mittaristo toimii käytännössä. Vaiheittainen arvioinnin kehittäminen on tärkeää, sillä vasta käytännössä, arjessa toimien näkee, mitkä asiat siellä toimivat. Pilottivaiheen aikana testataan mittariston toimivuutta alku- ja loppuvaiheen arvioinnissa.

Jatkossa nuoren mittaristo saa rinnalleen *vanhempien, työntekijöiden* (koulu, sos.toimi ja psykiatria) *omat mittaristot*. Ammattilaisen raportoimilla mittareilla (Clinician-Reported Outcomes) tarkoitetaan kaikkia ammattilaisen asiakkaasta tekemiä arvioita, kuten esimerkiksi työkykyarvioita ja hoitoisuusarvioita. (Pitkänen ym. 2019.) Mittaristojen kehittämistä jatketaan osana sovelluksen kehittämisprosessia keväällä 2020.

9 POHDINTA

9.1 Tulosten arviointi ja johtopäätökset

Tämän työelämälähtöisen kehittämishankkeen tavoite oli *kehittää OTE-työn vaikuttavuuden arviointia* Välitunti Oy:ssä. Toisena tavoitteena oli *kehittää edelleen vaikuttavuusmittaristoa ja tuottaa esitys digitaalisesta vaikuttavuusmittaristosta*. Tulevaisuudessa mittaristo tulee olemaan osa kehitteillä olevaa vaikuttavuuden arvioinnin sovellusta.

Kehittämishankkeen tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa työn vaikuttavuudesta Välitunti Oy:lle ja heidän keskeisille yhteistyökumppaneilleen, jolloin myös yhteistyöverkoston ymmärrys koulupudokkaista auttavista toimenpiteistä lisääntyy. Kehittämishankkeen tarkoituksena on myös *ennakoida vaikuttavuuden arviointiin osallistuvien käyttäjien tarpeita*.

Tämä kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena, jossa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Aineiston keruuta varten toteutettiin toiminnalliset työpajat tulevaisuuden ennakkoinnin (tulevaisuusverstaas) menetelmällä. Työpajoihin kutsuttiin palvelun käyttäjät ja keskeisiä tulevaisuuden yhteistyökumppaneita mukaan. Avainhenkilöiltä haluttiin kuulla ajatuksia vaikuttavuuden arviointiin kohdistuvista tarpeista, kritiikistä ja toiveista vaikuttavuuden arvioinnille ja mittaamiselle. Työpajojen kautta saatiin tärkeää tietoa vaikuttavuuden arvioinnista ja vaikuttavuusmittariston kehitysehdotusta varten tulevien käyttäjien näkökulmasta. Yhteiskehittämistä jatkettiin nuorten mittariston käytettävyydestä, jossa testattiin mittariston käytettävyyttä ja ymmärrettävyyttä.

Kehittämishankkeeseen liittyi tiiviisti tukiryhmä, joka toi asiantuntemusta kehittämishankkeeseen nuorten, perheiden, vaikuttavuuden arvioinnin ja sovellusten kehittämisestä sekä käytettävyydestä. Tukiryhmän tapaamiset ja reflektointi rytmittivät kehittämistyötä eteenpäin.

Rajahongan (2013, 14) mukaan vaikuttavuuden arvioinnissa tulisi voida osoittaa, miten ja missä määrin juuri tarkasteltava toiminta on vaikuttanut tulosten ja vaikutusten syntyyn. Vaikuttavuuden arviointia on tehty Välitunti Oy:ssä ennen tätä kehittämishanketta asiakaspalautteiden ja alustavan mittariston kokeilujen kautta. Tälle kehittämistyölle oli olemassa selkeä käytännön tarve. Tässä kehittämishankkeessa selvitin aluksi yhteistyökumppaneiden ja avainhenkilöiden nykyisiä tarpeita ja toiveita vaikuttavuuden arvioinnille. Tätä kautta pystyin hahmottamaan avainhenkilöiden *näkyviä ja piileviä tarpeita vaikuttavuuden arviointiin ja mittaamiseen liittyen*. Asiakkaiden kanssa yhdessä tehty suunnittelu, yhteiskehittäminen oli perusteltua, sillä asiakaskokemusta ei voi kehittää ulkopuolelta. Siksi osallistavat menetelmät, tässä tapauksessa tulevaisuusverstaas-työpajat ja käytettävyydestä olivat perusteltuja myös vaikuttavuuden arvioinnin kehittämisessä.

Rajahonka (2013, 28-29) näkee, että usein paine toiminnan vaikuttavuuden arviointiin tulee ulkopuolelta; rahoittajalta tai palveluiden ostajalta. Arvioinnilla tavoitellaankin usein näihin sidosryhmiin liittyviä hyötyjä. Vaikuttavuuden arvioinnista on aina hyötyä myös organisaation oman toiminnan kehittämiseksi. Walker ym. (2000) mukaan arviointityöstä voi hyötyä myös varsinaisen arvioinnin ulkopuolelle. Organisaatio hyötyy itse *tavoitteiden täsmennyksen, resurssien tehokkaamman käytön, laatumäärittysten ja erityisesti palveluiden vaikuttavuuden näytön kautta*. Henkilöstö saa *palautetta työstään*, kehityskohteista ja edistymisestä. *Rahoittajat ja maksavat asiakkaat* hyötyvät siitä, että he saavat *rahalleen parempaa vastinetta* ostamalla oikeasti vaikuttavaa palvelua. Palveluiden käyttäjät pystyvät vaikuttamaan arviointiprosessin kautta palveluiden kehittämiseen ja saavat itselleen *parempaa palveluja*. Vaikuttavuuden arvioinnissa keskeistä on ymmärryksen lisääntyminen *oman toiminnan, prosessien ja vaikutusten yhteyksistä*. Siksi kehittämisessä mukana on oltava vahvasti myös *toiminnan kehittämisen näkökulma*.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että Välitunti Oy:ssä vaikuttavuuden arviointi on kehittynyt prosessinomaisesti. Yritys aloitti kehittämään omaa vaikuttavuuden arviointiaan ja mittaristoaan kolmessa Sitran Bootcamp- tapahtumissa syksyllä 2018 ja alkukevästä 2019. Sitran avulla yrityksen vaikuttavuuden prosessien, vaikuttavuusketjun ja arvioinnin mittausten määrittäminen käynnistyi. Samaan aikaan Välitunti Oy:ssä määriteltiin ja tarkennettiin OTE-työskentelyä suhteessa yrityksen muihin työskentelymalleihin ja käytiin keskustelua liittymisestä Lapset SIB-hankkeeseen. Kehittämispäivät, tiimit ja työpajat lisäsivät osallistujien tietoa vaikuttavuuden arvioinnista ja mittaamisesta.

Viime vuosina yritys on kasvanut voimakkaasti ja sen myötä työn sisältöjen on määrittely ja tarkentaminen yhdessä työntekijöiden kanssa on ollut ajankohtaista. Tässä kehittämissuhteessa työyhteisö on ollut keskeisessä roolissa ja osallisena vaikuttavuuden arvioinnin kehittämisessä heti alusta lähtien. Kehittämispäivät ja tiimeissä tehty työ on tukenut työpajojen (tulevaisuusverstaat ja käytettävyydestä) tuloksia. *Johtopäätöksenä* voidaan todeta, että vaikuttavuuden arviointi on selkeyttänyt ja *jäsentänyt myös yhteistyötaidoille* rajapintaa Välitunti Oy:n eri työmuotojen, esimerkiksi OTE-työn ja ammatillisen tukihenkilötyön ja tehostetun perhetyön kanssa. *Palveluprosessien kuvaaminen* on kulkenut vahvasti kehittämissuhteissa rinnakkain mukana. Yrityksen *www-sivuja* on myös päivitetty kehittämissuhteiden mukaisesti. *Mittaristoon* on pyritty valitsemaan juuri *OTE-työn kannalta keskeisimmät teema-alueet*. Koko kehittämissuhteet on hyödyttänyt sekä yrityksen työntekijöitä, nuoria ja heidän vanhempiaan, että yhteistyökumppaneita. Nuoret ja vanhemmat ovat saaneet olla *osallisena* ja vaikuttamassa siihen, mitkä asiat ovat tärkeitä juuri heille vaikuttavuuden arvioinnissa ja miten sitä tulisi tehdä, että se olisi kannustavaa nuorelle. Yhteistyökumppanit ovat olleet tärkeänä toimijana mahdollistamassa

vuoropuhelua siitä, millaisia tulevaisuuden näkymiä arvioinnille ja mittaamiselle he näkevät tällä hetkellä.

Tuloksiin vaikuttanee se, että nuorten osallistuminen oli vähäistä. Saimme kuitenkin neljän nuoren kommentteja myös työntekijöiden välityksellä työpajojen teemoihin liittyen. Käytettävyydestä oli paikalla neljä nuorta, jonka perusteella voimme tehdä alustavia johtopäätöksiä virheistä ja ymmärrettävyydestä, sillä nämä nuoret edustivat hyvin OTE-työn asiakkaita ollessaan 10-18-vuotiaita.

Vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen työpajojen teemana oli laaja ja siksi haasteellinen. Toisaalta laaja alkuaineisto pelasti opinnäytetyöni, sillä varsinainen aihe vaihtui vielä loppumetreillä sovelluksen suunnitelmasta suunnitelmaan vaikuttavuuden mittaristosta. Tämä suunnitelma muutti loppuvaiheen opinnäytetyöstäni täysin. Muutos aiheutti muun muassa teoriaan muutoksia ja sähköpostipalautteet lisättiin mukaan aineistoon. Käytettävyydestä vahvistui menetelmäksi mittariston testaamisessa. Laajan alkuaineiston vuoksi minulla oli kuitenkin riittävästi materiaalia myös mittaristoon liittyen. Vaikuttavuuden arviointiin liittyy aina mittaaminen. Se tuli esiin työpajoissa hyvin ja saimme siihen liittyen hyvin tietoa käyttäjänäkökulmasta. Käytettävyydestä suunnitelma muuttui sovelluksen suunnitelman testauksesta mittariston testaukseen.

Muutamia muutoksia tekisin nyt, jos voisin muuttaa toteutusta. Jälkikäteen pohdittuna olisi voinut olla hyödyllistä laittaa osallistujille tarkempaa tietoa Välitunti Oy:n suunnitelmista vaikuttavuuden mittaamisen suhteen sekä faktat OTE-työstä lyhyesti. Toisena asiana nosaisin sen, miten nuoret olisi saatu paremmin mukaan heti alusta alkaen. Olisiko esimerkiksi What's app-itseluotain toiminut näiden nuorten kanssa paremmin? Olisiko vaikuttavuudesta pystynyt kysymään tekstarilla nuorten ajatuksia paremmalla vastausprosentilla? Tätä jäin pohtimaan ja jatkossa aion kokeilla toisenlaista tapaa seuraavan kerran, kun tarvitaan nuorten osallisuutta.

Johtopäätöksenä nuorten kanssa työskenteleville voidaan todeta, vaikuttamisen kehittämiseen osallistaminen hyödyttää monella tasolla. Nuoria kannattaa kannustaa osallistumaan palvelujen kehittämiseen, mutta nuoren motivaation herättelyä on hyvä tehdä myös prosessinomaisesti. Tässä työssä kehitetty mittaristo ei ole suoraan yleistettävissä muihin toimintoihin, mutta siitä voi hyötyä muutkin vaikuttavuutta pohtivat tahot. Vaikuttavuuden arvioinnin mittaamisen *ei haluta kuormittavan* nuoria eikä perheitä, vaan olevan helppoa ja yksinkertaista. Siksi asiakkaiden kanssa yhteiskehittäminen on tärkeää. Yhteistyökumppaneiden osalta on tärkeää jatkaa vaikuttavuuden arvioinnin prosessia niin, että heidät pidetään ajan tasalla kehittämisestä tiedottamalla hyvin ja osallistetaan kehittämisprosessin eri vaiheissa.

9.2 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Tämä kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena, jossa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Aineiston keruuta varten järjestettiin tulevaisuuden ennakkoinnin menetelmällä kolme työpajaa. Aineisto työpajoista pelkistettiin aineistolähtöisesti esille nousseiden keskeisten teemojen mukaan. Keskeisistä teemoista muodostettiin kehittämishankkeen suunnitteluajurit, jotka ohjasivat työskentelyä läpi koko työn.

Työpajoissa näkyi luottamus ja aito kiinnostus kehittää yhteistyötä ja vaikuttavuuden arviointia. Erityisesti lämpö ja aito välittäminen nuorista nousi esiin kahdella paikkakunnalla, jossa yritys on tehnyt sidosryhmäyhteistyötä jo pitkään. Tämä välittyi tekemisestä ja sitoutuneesta otteesta. Luottamus näkyi mielestäni myös siinä, että yhdessä työpajassa osallistujat toivat esiin myös vastustusta, kuten kysymyksiä, miksi tai kenelle tätä sovellukseen kerättävää tietoa kerätään. Taustalla oli pelkoa siitä, että tietoja kerättäisiin turhaan tai sitä jaettaisiin miettimättä kaikille verkostossa olijoille. Osa vanhemmista ajatteli, että vaikuttavuuden arviointia tai sovellusta ei kannata tehdä, jos nuoret eivät halua sitä. Harmillisesti nuoret peruivat osallistumisensa juuri ennen kuin työpajojen alkua. Työpajojen ajankohta oli huono, sillä kesäloma oli juuri alkamassa. Osallistumisen vähyyden syynä voi olla kenties se, että OTE-nuorten on ehkä vaikea puhua vieraille ihmisille, eivätkä he ehkä vielä olleet valmiita kohtaamaan monia aikuisia ja nuoria samaan aikaan keskustellen. Osallistumisen vähyyksy saattoi johtua myös vaikeasta aiheesta.

Eettisesti keskeistä oli se, että nuorten kokemus kuulluksi tulemisesta ei ehkä olisi täyttynyt teknisenkään ratkaisun, kuten Padletin kautta. Nuoretkin olisivat varmasti tarvinneet taustatyöstöä ja auttamista ymmärtämään, mistä on kyse. Laaja työpajateema olisi voinut olla haastavaa saada Padlettiin toimivaksi kokonaisuudeksi. Tästä toteutustavasta olisi jäänyt uupumaan keskustelu muiden kanssa sekä tarkistamisen mahdollisuus, onko itse ymmärtänyt asian. Tästä työpajoissa oppimisessa on kysymys: saa keskustella, kysyä, olla eri mieltä, laajentaa omaa näkemystään, ideoida uutta. Tärkeää on kuitenkin, että toimimme eettisesti mahdollisimman oikealla tavalla nuoria kohtaan. OTE-nuorten arki on kuormittavaa. Tarkoitus oli tehdä tästä osallistamisesta mahdollisimman helppoa heille ja kuulla heidän mielipiteensä tärkeänä osana tätä suunnitelmaa.

Kehitetyn mittariston vaikeasekoisia kysymyksiä arvioitiin mittariston käytettävyydestä. Käytettävyydestä herätti runsaasti keskustelua eri rasteilla. Nuoret saivat merkitä tarralla sellaiset kysymykset, joita Joonas (käyttäjäprofiili) *ei olisi ymmärtänyt*. Havaintojeni mukaan käyttäjätarina teki kysymysten pohtimisesta nuorelle mielekkäämmän kokemuksen ja säilytti turvallisuuden tunteen vastauksissa. Nuoret antoivat myös *kritiikkiä* Joonaksen näkökulmasta helpommin. Kritiikkiä herätti esimerkiksi se, että kysymyksissä ei

oltu huomioitu sitä, että myös Joonas voi olla koulukiusaaja. Nuoret pohtivat myös sitä, että poliisin kanssa tekemisissä oleminen ei tarkoita aina sitä, että olisi itse tehnyt jonkin rikoksen. He muokkasivat uudet kysymyskohdat mittaristoon ja nämä kohdat lisättiin nuorten mittariston osaksi.

Käytettävyydestänuoksessa nuorten omat kokemukset (ymmärrettävyydestä/käytettävyydestä) tulivat juuri sellaiseen käyttöön, jota osallisuus tarkoittaa. Nuorten kokemuksilla oli merkitystä siihen, että vaikeat asiat tulevat mittaristoon kysymyksiksi oikealla tavalla ja ymmärrettävästi. Uskon, että nuoret kokivat olleensa oikeiden, tärkeiden asioiden äärellä. Tämän pystyi aistimaan tunnelmasta ja osallistujien välittyneestä innostuksesta kysymyksiä kohtaan. Yhden nuoren kommentti omalle työntekijälleen testauksen jälkeen oli sydämeen painuva: ”Mä voisi ajatella tekeväni tällaista työtä itsekkin jatkossa. Se oli tosi kivaa ja mielenkiintoista!”.

Käytettävyydestänuoksen jälkeen luokiteltiin mittariston virheet niiden häiritsevyyden tai kriittisyyden mukaan. Tukiryhmä kävi läpi muutokset ja hyväksyi mittariston. Tukiryhmän tehtävänä oli tukea, reflektoida ja antaa palautetta tutkimuksen etenemisestä läpi koko kehittämisprosessin. Tukiryhmä arvioi myös työn etenemistä, ratkoi yhdessä ongelmakohtia, luotettavuutta sekä eettisiä kysymyksiä. Opinnäytetyöprosessia kokonaisuudessaan ohjasi ja tuki Lahden ammattikorkeakoulun YAMK- opinnäytetyön ohjeistus, koulun oma opinnäytetyöryhmä ja oma opinnäytetyön ohjaaja.

Ojasalo ym. (2009, 49-50) mukaan työelämälähtöisessä kehittämistyössä on huomioitava tieteen tekemisen ja yritysmaailman eettiset säännöt. Välitunti Oy:llä eettiset arvot toteutuvat käytännössä asiakasta ja heidän elämäntilannettaan kunnioittaen. Kehittämistyössä tavoitteiden tulee täyttää korkean moraalin kriteerit: rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Kehittämistyössä tehdään aina vuorovaikutteista työtä ihmisten kanssa tutkimalla inhimillistä toimintaa. Tutkimuksen kohteena olevien ihmisten tulee tietää, mitä tutkija on kehittämässä; mikä ovat toiminnan kohde, tavoitteet ja oma rooli siinä. Tärkeää on, että vastaajia ei yksilöidä. Se auttaa tuomaan rehellisiä vastauksia kohderyhmältä.

Tässä kehittämistyössä työpajoihin haettiin mukaan motivoituneita avainhenkilöitä ja työskentelyssä pitkällä olevia nuoria ja heidän vanhempiaan. Työpajoista sai realistista pohjaa sille, miten työntekijä, vanhemmat ja nuori itse kokee vaikuttavuuden arvioinnin (mittaamisen) ja mitä ajatuksia, toiveita ja tarpeita heillä oli. Työn eettisyyteen liittyy se, että ennakointi menetelmänä on myös arvosidonnainen; prosesseissa on yleensä mukana myös päättäjiä ja edunvalvojia. (Ojasalo ym. 2009, 131.)

Arvosidonnaisuus on moniulotteinen asia käytännössä; koulupudokkaiden kohdalla se, että mukana on juuri päättäjiä (lastensuojelun sosiaalityöntekijät) voi olla mahdollisesti se

vaikuttava tekijä, miksi heidän voi olla vaikeaa osallistua työpajatyöskentelyyn. Huonomuuden kokemus voi helposti nostaa päätään, myös erilaiset pelot ja ahdistus voivat aktivoitua pitkänkin ajan jälkeen. On mahdollista, että nuorten osallistumiseen vaikutti se, että paikalla oli liian monta lähellä toimivaa ammattilaista, aikuista. Toisaalta juurikin osallisuutta, ja siitä hyviä kokemuksia heille toivoisi, jotta heillä olisi mahdollisuus saada uudenlaisia kokemuksia omiin asioihin vaikuttamisesta ja omasta tasavertaisesta arvostaan toimijana. Pelkojen tiedostamien ja niiden voittaminen on myös osallisuutta vahvistava tekijä. Olimme pohtineet tätä tukiryhmän kanssa, eikä työpajoihin pyydetty mukaan sellaisia nuoria, joiden psyykinen vointi ei olisi sallinut yhdessä tekemistä. Työpajoissa tärkeää on luottamuksellisen ilmapiirin luominen sekä selkeyden ja johdonmukaisuuden säilyttäminen tutkijana.

Tutkimusluvut haettiin Välitunti Oy:n kautta ja myös tutkimukseen osallistuvat allekirjoittivat tutkimusluvut, jotta aineistoja on lupa käyttää. Tässä kehittämishankkeessa ei käytetty nauhuria tai videointia, koska se olisi voinut rajata entisestään kohderyhmän osallistumista. Halusimme tehdä työpajoista mahdollisimman matalan kynnyksen paikkoja tulla, emmekä halunneet kuormittaa nuorten tai heidän vanhempien tilannetta yhtään enempää, joten kaikki dokumentointi pyrittiin tekemään hienovaraisesti. Dokumentointi tapahtui tutkijan muistiinpanoja kirjoittamalla sekä valokuvaamalla tuotoksia, niin, että kuvissa ei näy osallistujia.

Huomioitavaa on se, että pitkän linjan sosiaalialan ammattilaisena osaan ottaa huomioon hyvin vaikeista elämäntilanteista tulevat ihmiset kunnioittavasti ja samaan aikaan luontevasti. Uskon, että kokemus työpajoihin ja käyttäjätestaukseen osallistumisesta oli osallistujille hyvä ja osallisuutta tukeva kokemus. Käytettyyystestauksessa nuoria haettiin kotoa helpottaaksemme heidän osallistumisensa kynnystä. Tämä vaikutti olevani nuorille voimaannuttava kokemus, sillä he saivat vaikuttaa itse omiin asioihin. Osallisuutta ja voimistumista kuvaa se, että myös monet vanhemmat antoivat palautetta, että olivat iloisia, että teemme tätä vaikuttavuuden arviointia yhdessä asiakkaiden kanssa. Kokemus osallistumisesta oli ollut sekä vanhemmille, että palautetta antaneille työntekijöille hyvä. Työpajojen lopuksi pyydetty kortit kuvasivat hyvää mieltä, uskoa tulevaisuuteen sekä aitoa innostusta aiheeseen liittyen.

Osallistuvana havainnoijana onnistuin säilyttämään objektiivisuuteni niin, että autoin eteenpäin kysymällä lisää osallistujilta, enkä antanut valmiita vastauksia tai tuonut esiin omia mielipiteitäni. Näin he pääsivät pohdinnassaan eteenpäin. Työpajojen loppuyhteenveto herätti myös hyvää keskustelua siitä, miten tema aukesi itse kullekin ja mitä vie mukanaan omalle työpaikalle tai kotiin.

Validiteettius varmistetaan käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää, oikeaa mittaria ja mitaamalla oikeita asioita. Kanasen (2014, 125-127) mukaan toimintatutkimuksesta voidaan puhua *tutkimusstrategiana*, joka mahdollistaa tilanteen mukaan vaihtelevat menetelmät esimerkiksi tutkimusongelman määrittelyyn, tiedonkeruuseen ja tulosten analyysiin. Luotettava tieto muodostuu siitä, että tutkitaan keskeisiä asioita kehittämishankkeen kannalta. Luotettavuutta lisää se, että tutkimusmenetelmiä on useita ja niiden mittareita on käytetty oikealla tavalla. Luotettavaan tutkimukseen kuuluu se, että tutkimussuunnitelma on oikein laadittu. Dokumentointi läpi työskentelyn on keskeistä: tutkimuksen alkutilanne, työpajojen materiaalit ja tehdyt oletukset

Tässä kehittämishankkeessa THL:n tutkittuun positiivisen mielenterveyden mittaristoon (WEMWBS) pohjautuen Välitunnin mittaristo on hyvin suunniteltu. (Appelqvist-Schmidlechner 2015.) Välitunnin mittariston teemoiksi on valittu keskeisiä OTE-työssä työskentelyssä olevia aiheita. Mittarin validius on pyritty parhaan mukaan suunnittelemaan ja testaamaan niin, että se mittaisi vaikuttavuutta OTE-työssä. Käytettävyys, selkeys ja mahdollisimman vähävirheisyys on pyritty varmistamaan käytettävyystestauksella. Mittariston käytettävyystestauksessa mittaristoa testattiin myös nuoremmilla käyttäjillä, sillä mukana oli myös kaksi 10-11 -vuotiaasta lasta. Tämä oli tärkeää, sillä tulevaisuudessa mittaristoa käyttävät myös alle 13-vuotiaat lapset (vrt. WEMWBS-mittariin).

Kanasen (2014, 134-135) mukaan toimintatutkimuksen luotettavuuden arvioinnin lähtökohtana on tulosten, menetelmien ja tiedonkeruun tarkka dokumentaatio. Kehittämishankkeessa käytettiin useampaa tiedonkeruumenetelmää, jolla pyrittiin saamaan vahvistusta tutkimustuloksille. Aineistonkeruumenetelminä oli työpajat, osallistuva havainnointi, käytettävyystestaus ja aineiston dokumentointi valokuvin ja tutkijan muistiinpanoin. Tässä kehittämishankkeessa voidaan siis puhua aineistotriangulaation käyttämisestä.

Kanasen (2014, 136-137) pohdinnassa luotettava tutkimus edellyttää validiteetin lisäksi myös objektiivisuutta. Tulkintojen on noustava ainoastaan aineistosta, eikä siihen saa sekoittaa tutkijan omat mielipiteet. Objektiivisuutta pienentävät erilaiset valinnat, joita tutkija tekee, kuten valintoja tiedonkeruumenetelmistä, tutkittavista ja analyysimenetelmistä. Tutkijan esiymmärrys eli tutkijan aikaisemmat tiedot, koulutus, kokemus ja osaaminen vaikuttavat myös. Tutkimus on tutkijan näkemys ilmiöstä. Kehittämishanketta voidaan arvioida vertaamalla tuloksia hankkeen omiin tavoitteisiin. Jos *ongelma on onnistuttu poistamaan* tai sen vaikutuksia pienentämään, voidaan katsoa toimintatutkimuksen syklin onnistuneen. Tulosten arvioinnissa on tärkeää mittareiden yksiselitteisyys ja muutoksen todentaminen. Tulosten lisäksi voidaan mitata oppimista tai asenteiden muuttumista. Tässä kehittämishankkeessa tuloksia heikentää jonkin verran se, että emme pysty vertaamaan

ennen ja jälkeen -tilannetta mittaristoon liittyen. Mittaristoa on onnistuttu kehittämään paremmaksi ja toimimammaksi. Tämä on osoitettu käytettävyydestä. Koko mittaristo on testattu ammattilaistestauksella tukiryhmän toimesta ja todettu olevan nyt huomattavasti parempi ja suunniteltu toteutettavaksi digitaalisessa muodossa sovelluksen osana.

9.3 Kehittämishankkeen arviointi ja jatkokehittämissuosituksot

Kehittämistyön prosessi on noudattanut toimintatutkimuksen syklisyyttä; toiminta (työpajat, reflektointi, tukiryhmän keskustelut, omat muistiinpanot), sen kautta saatu aineisto on vaikuttanut kehittämistyön keskeisten käsitteiden valintaan. Keskeisten käsitteiden muotoutuminen on puolestaan auttanut työtä eteenpäin jokaisessa vaiheessa. Tulevaisuuden ennakkoinnin työpajat antoivat tietoa hyvin käyttäjien tarpeista, toiveista ja kritiikistä. Kehittämishankkeen tuloksena syntyi parannettu vaikuttavuuden mittaristo.

Pitkäsen ym. (2019) mukaan vaikutusten mittaamisessa on tarkasteltava tuloksia sekä lyhyellä että pitkällä seurantavälillä. Sosiaalipalveluissa seuranta tulisi tehdä palvelu- tai palveluntarvekohtaisesti. Tavoitteita asettaessa on olennaista miettiä, onko kyseessä päättävä vai jatkuva palvelu, kuten esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus tai pitkäaikainen hoiva. Vaikuttavuudella johtamisessa on kyse siitä, että sekä omaa toimintaa että mahdollisia ostopalveluita suunnataan yhteisinä tavoitteina. *Vaikuttavuusperusteinen johtaminen* tuo asiakkaan keskiöön omassa hoidossaan. Asiakas on itse merkittävässä roolissa, aktiivisena osallisena, synnyttämässä vaikutuksia. Vaikuttavuuden mittarit eivät voi olla kaikille asiakkaille kaikissa palveluissa samoja, mutta toisaalta eivät myöskään täysin yksilöllisiä. Tämän vuoksi asiakkaat on jaettava segmentteihin ja jokaiselle segmentille on muodostettava omat mittarit. Vaikuttavuuden mittaamisen voi aloittaa valitsemalla yhden asiakas-segmentin, joiden mittarit valitaan tavoitteiden mukaan. Tärkeää on, että vaikuttavuutta mitataan eri näkökulmista niin, että asiakkaan näkökulma (PROM-mittarit) on huomioitu. Välitunti Oy:n vaikuttavuuden kehittäminen jatkuu ammattilaisten ja vanhempien mittaristojen kehittämisellä. Vaikuttavuuden sovellus rakentuu näiden mittaristojen avaintemojen mukaisesti OTE-työskentelyn arjen työvälineeksi. Jatkossa sovellus tulee palvelemaan yrityksen muitakin työmuotoja, jolloin tarvitaan asiakkuuksien tarkempaa segmentointia oikeanlaisten mittareiden löytämiseksi.

Vaikuttavuustieto saadaan muuttamaan toiminnan tasolle vain *aktiivisella johtamisella*. Johtamista ja prosesseja tulee jatkuvasti kehittää ja osata muuntaa vaikuttavuusdata tiedoksi analytiikan avulla. Näin päästään kustannusvaikuttavuuden jäljille. (Pitkänen ym. 2019.) Varsinaista vaikuttavuustietoa mittariston mittaamisesta saamme vasta myöhemmin. Se, että mittaako mittari oikeita asioita, nähdään varmasti sovelluksen tulevassa pilotivaiheessa. Mittari mittaa sitä, mitkä asiat nuorta auttavat arjessa ja toisaalta sitä, mitkä

tuottavat kuormitusta. Vaikuttavuusketjun mukaisesti vaikuttavuutta katsotaan syntyvän mittariston pohjalta vasta sitten, kun tiedämme, että nuorella on keinoja selviytyä arjessa, perhe voi paremmin ja huostaanotto vältetään. (LIITE 11.)

Analytiikan ja tekoälyn valjastaminen yhteiseen vaikuttavuustiedon käyttöön hyödyttäisi yritystä merkittäväällä tavalla. Tulevaisuudessa sovelluksen kautta saadaan paljon tietoa. Ollakseen edelläkävijä yritys voi myös valjastaa tekoälyn käyttöönsä. Nuorikohtaisesti tekoäly voi ennakoida hänen käyttäytymistään ja sovellus pystyy muuntautumaan, kannustaa ja auttaa nuorta kysymyksillä tai vaikka ajatusvääristymien oikaisemisella nuorelle mielekkäällä tavalla. Tämän tiedon kautta saamme enemmän tietoa siitä, mikä nuorta auttaa. Sen tiedon välittäminen yhteistyökumppaneille auttaa nuoria saamaan oikeanlaista apua oikea-aikaisesti - vaikuttavasti ja tehokkaasti. Tulevaisuudessa palvelun ostaja saa tarkkaa dataa ostettavan palvelun vaikuttavuudesta ja oikea-aikaisuudesta kullekin nuorelle parhaalla mahdollisella ennustettavuudella, tekoälyn suositusten mukaan. Vaikuttavuusperusteisten sosiaalipalvelujen aika on nyt, lähitulevaisuudessa kehitetään muun muassa oppimiseen ja opiskelumotivaatioon lisää digitaalisia ratkaisuja.

Sovellusten muunneltavuus ja integroitavuus eri järjestelmiin on huomioitava palveluja suunniteltaessa. Vaikuttavuuden seuraaminen tulisi olla vahvasti sosiaalityön arjessa. Esimerkiksi Mediconsult on vienyt ajatusta pidemmälle; vaikuttavuuden sovellus voisi tulevaisuudessa antaa sosiaalityöntekijöille tilannekuvan lisäksi esimerkiksi toimintasuosituksia saamalla tietoa yhteisistä tietojärjestelmistä. Tulevaisuudessa tavoitteena on tarjota sosiaalipalveluihin palvelua, joka vastaa sosiaalityön ammattilaisille seuraaviin kysymyksiin: ”Miten minun tekemäni työ vaikuttaa asiakkaan arkeen? Saako asiakas todella apua ja mistä me sen tiedämme?” (Heliskoski ym. 2018, 44-45.)

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveystalouden palvelujen kehittämiseen.

Appelqvist-Schmidlechner, K. 2015. Positiivisen mielenterveyden mittari: Warwick-Edinburgh Mental Well-being Scale (WEMWBS). Esitys 8.6.2015. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 27.10.2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/documents/974282/1449788/WEMWBS+++Kaijan+esitys.pdf/2c8632cc-b6b6-4cbc-af08-c72f6e834dd6>

Cooper, A., Reimann, R., Cronin, D. & Noessel, C. 2014. About Face: The Essentials of Interaction Design. 4th Edition. Indianapolis, United States. John Wiley & Sons, Inc.

Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt - menetelmäkäsikirja. Helsinki. Stakes [viitattu 2.4.2019]. Saatavissa: <https://kaks.fi/uutiset/kaksn-tutkimus-es-poossa-kehiteltiin-esimiehille-tyohyvinvointimittari/>

Eronen, T. & Kelorita, P. 2018. Välitunti Oy:n toimitusjohtaja ja erityisasiantuntija. Haastattelu 17.12.2018.

Finlex 2019. Viitattu [23.10.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900717>

FIM 2019. [Viitattu 16.4.2019] Saatavissa: <https://www.fim.com/fi/fim/>

Formo, P. 2017. Kokonaiskuva työelämästä on tärkeä työn murroksen vuoksi. [Viitattu 21.11.2018] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/blogi/kokonaiskuva-tyoelamasta-on-tarkea-tyon-murroksen-vuoksi/>

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2019. Digiajan asiakaskokemus [viitattu 21.10.2019]. Saatavissa: [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.aineistot.lamk.fi/teos/DAEBDXDTEB#kohta:Sis\(\(e4\)\)lys\(\(20\)/piste:t1J](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.aineistot.lamk.fi/teos/DAEBDXDTEB#kohta:Sis((e4))lys((20)/piste:t1J)

Heikkinen, H.L.T. 2010. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä. PS-kustannus.

Heino, T., Hyry, S., Ikäheimo, S., Kuronen, M., Rajala, R. 2016. Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset. HuosTa-hankkeen (2014–2015) päätulokset. Raportti 3/2016. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K.J., Edvardsson, B. Sundström, E., Andersson, P. 2010. A customer-dominant logic of service. *Journal of Service Management*, 21/4.

[Viitattu 2.4.2019]. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/235263453_A_Customer-Dominant_Logic_of_Service

Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A., Tykkyläinen, S. 2018. Vaikuttavuuden askelmerkit. Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Sitran selvityksiä 130. Helsinki [viitattu 20.4.2019]. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2018/03/27105443/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

Hilli, P., Ståhl, T., Merikukka, M. & Ristikari, T. 2017. Syrjäytymisen hinta – case investoinnin kannattavuuslaskemasta. Yhteiskuntapolitiikka 82 (2017):6.

Hirsso, J. 2018. Yrityksen ja asiakkaan väliset digitaaliset kohtaamiset vuonna 2025. YAMK opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu.

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Edita Publishing Oy. Helsinki.

ISO-standardi 2018. Viitattu: [3.11.2019]. Saatavissa: <https://www.iso.org/obp/ui/fr/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>

International Organization for Standardization 2018. ISO 9241-11:2018 Ergonomics of human-system interaction – Part 11: Usability: Definitions and Concepts [viitattu 4.11.2019]. Saatavissa: <https://www.iso.org/standard/63500.html>. 09.11.2018.

Jokela, T. 2010. Navigoi oikein käytettävyyden vesillä: opas käytettävyysohjattuun vuorovaikutussuunnitteluun. Pello. Väylä-yhtiöt.

Jokela T., Iivari, N., Matero, J. & Karukka, M. 2019. The Standard of User-Centered Design and the Standard Definition of Usability: Analyzing ISO 13407 against ISO 9241-11. (53-60). Oulun yliopisto [viitattu:2.11.2019]. Saatavissa: https://www.researchgate.net/profile/Timo_Jokela/publication/268239514_The_standard_of_user-centered_design_and_the_standard_definition_of_usability/links/58eca15ba6fdcc43baf88b5a/The-standard-of-user-centered-design-and-the-standard-definition-of-usability.pdf

Jungk, R. & Müllert, N.R. 1987. Tulevaisuusverstaat. Käsikirja demokratian elvyttämisen mahdollisuuksista. Suom. Vaara, K. Keskinäisen sivistyksen seura. Helsinki.

Kallio, J., Kauppinen, T., Erola, J. 2016. Cumulative Socio-economic Disadvantage and Secondary Education in Finland. European Sociological Review 35 (2016): 5, 649–661.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyöstä. Suomen Yliopistopaino Oy. Jyväskylä.

Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. Opasopinäytetyön ja gradun kirjoittajalle. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 232. Suomen Yliopistopaino Oy. Jyväskylä.

Kangasniemi, M. 2012. Tuottavuuden mittaaminen palvelualoilla. Palkansaajien tutkimuslaitos [viitattu 20.4.2019]. Saatavissa: https://www.labour.fi/?wpfb_dl=1152

Kataja, K., Ristikari, T., Paananen, R., Heino, T. & Gissler, M. 2014. Hyvinvointiongelmien ylisukupolviset jatkumot kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten elämässä. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014): 1, 38–54.

Kautonen, H. 2019. BAIST-viitemalli julkista arvoa tuottavaan digitaalisen palvelun käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun. Väitöskirja. Aalto yliopisto. Helsinki. Unigrafia Oy. [viitattu 20.8.2019]. Saatavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/36195/isbn9789526083742.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Keltanen, T. 2019. Blogi. Lasten ja nuorten SIB lähtökuopissa! Siis mikä? Sitra. [viitattu 13.3.2019]. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/lapset-ja-nuoret-sib-kysymyksia-ja-vastauksia/>

Kemppainen, T & Ojaniemi, P. 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännöt sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus.

Kestilä, L., Paananen, R., Väisänen, A., Muuri, A., Merikukka, M., Heino, T. & Gissler, M. 2012. Kodin ulkopuolelle sijoittamisen riskitekijät. Rekisteripohjainen seurantatutkimus Suomessa vuonna 1987 syntyneistä. Yhteiskuntapolitiikka 77 (2012): 1, 34–52.

Kettunen, P. 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa [viitattu 16.4.2019]. Saatavissa: https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportti_2-2017.pdf

Kiljavan opisto 2011. Humanistinen ammattikorkeakoulu [viitattu 28.4.2019]. Saatavissa: <https://docplayer.fi/43614538-Mika-tulevaisuusverstas-on.html>

Kilpi, T. 2019. Blogi. Näyttöön perustuvia vaikuttavuusinvestointeja, kiitos! Sitra. SIB-rastot [viitattu 12.3.2019]. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/VAIKUTTAVUUDEN-ASKEL-MERKITblogit/nayttoon-perustuvia-vaikuttavuusinvestointeja-kiitos/>.

Klemelä, J. 2016. Järjestöt, vaikuttavuus ja raha. SROI – arviointimenetelmä. Vaasa. Suomen sosiaali- ja terveys ry.

Klemola, K. 2015. Tuottavuuden, vaikuttavuuden ja kustannusvaikuttavuuden arviointi alueellisesti integroiduissa sosiaali- ja terveystaloudissa – palvelujen käyttöön perustuva malli ja esimerkkejä [viitattu 16.4.2019]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-265-859-3>

Kopponen, A. 2019. Älykäs ja viisas Suomi – miten tekoäly muotoilee yhteiskuntaamme? Teoksessa: Rousku, K. (toim.) Pilkahduksia tulevaisuuteen. Tietopolitiikka, tekoäly ja robotisaatio hyvinvoinnin ja taloudellisen menestyksen mahdollistajana Suomessa. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:22. Helsinki. Valtiovarainministeriö.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemuksen trendit 2019. Blogi 9.1.2019. Futurelab [viitattu 3.11.2019]. Saatavissa: <https://www.futurelab.fi/asiakaskokemuksen-trendit-2019/>

Korkman, S. 2019. ”Panostus lapsiin olisi ratkaisu edessä hämmöttävään hyvinvointivaltion umpikujaan”. Helsingin sanomat. Mieli- ja mielipide-Kolumni [viitattu 14.2.2019]. Saatavissa: <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000005958147.html>

Koskinen, J. 2018. Why You Should Be Thinking About Future-Oriented CoDesign. Future Proof blog by Futures Platform. [viitattu 28.7.2019]. Saatavissa: <https://www.futuresplatform.com/blog/why-you-should-be-thinking-about-futureoriented-co-design>

Kuntaliitto 2011. Terveystalouden laatuopas. [viitattu: 3.4.2019]. Saatavissa: http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/terveydenhuollon_laatuopas.pdf

Kuntaliitto 2019. terveydenhuollon laatuopas. [viitattu 1.11.2019]. Saatavissa: http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=3584

LAPE Uusimaa 2019 [viitattu 17.3.2019]. Saatavissa: https://www.lapeuusimaa.fi/wp-content/uploads/sites/2/2018/03/LapsiSIB_perusmateriaali_kevat2018_riihimaki.pptx

Larja, L., Törmäkangas, L., Merikukka, M., Ristikari, T., Gissler, M. & Paananen, R. 2016. NEET-indikaattori kuvaa nuorten syrjäytymistä. Tieto & trendit 2/2016 [viitattu 5.4.2019]. Saatavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2016/neet-indikaattori-kuvaa-nuorten-syrjaytymista/>

Meyer, C. & Schwager, A. 2007. Understanding customer experience. Harvard Business Review, 85 (2), 1-19 [viitattu 1.4.2019]. Saatavissa: <http://www.dlss.univr.it/documenti/Avviso/all/all999201.pdf>

Majeed-Ariss R., Baidam E., Campbell, M., Chieng A., Fallon, D., Hall, A., McDonagh J.E., Stones, S.R., Thomson, W., Swallow, V. 2015. Apps and Adolescents: A Systematic Review of Adolescents Use of Mobile Phone and Tablet Apps That Support Personal

Management of Their Chronic or Long-Term Physical Conditions. Journal of Medical Internet Research 2015,17(12):e287 [viitattu 12.9.2019]. Saatavissa:

<https://doi.org/10.2196/jmir.5043>

Manka M-L. & Hakala L. 2011. Henkilöstötunnusluvut johtamisen tukena – Tukea tuottavuuden ja työyhteisön hyvinvoinnin kehittämiseen. Tampere. Tampereen yliopisto, Johtamiskorkeakoulu, Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010. www-sivut [viitattu 2.4.2019]. Saatavissa: <https://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja-/Ideointiin/Tulevaisuusverstas>

Mäkelä, K. 1990. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa: toim. Mäkelä, K. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki. Oy Gaudeamus Ab.

Nielsen J. 1993. Usability Engineering. London. Academic Press Ltd.

Niemistö, R. 2004. Ryhmän luovuus ja kehitysehdot. Helsingin yliopisto. Koulutus- ja kustannuskeskus Palmenia. Tampere.

Newton, S., Kemppainen, V., Kälviäinen, M. & Turkka, S. 2011. Käyttäjälähtöiset palvelut. Käytännön opas suunnittelijalle. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja B:35 viitattu [20.8.2019]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-275-010-5>

Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. WSOYPro.

Ojasalo K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro.

Ojasalo K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro.

Paananen, Ristkari, Merikukka, Rämö & Gissler 2012. Lasten ja nuorten hyvinvointi Kansallinen syntymäkohortti 1987 -tutkimusaineiston valossa. RAPORTTI 52/2012. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

Pakarinen, T., Tyni, T. & Yli-Suomu, R-M. 2012. Kuntatyö ja tuottavuus. Helsinki. Kuntaliitto.

Palta ry. 2018. Palvelualojen työnantajat. Digitutkimus 2018 [viitattu 11.11.2018]. Saatavissa: <https://www.palta.fi/download/12747/>

Pitkänen, L., Haavisto, I., Vähäviita, P., Torkki, P., Leskelä, R.L., Komssi, V. 2019. Vaikutavuus SOTE:ssa - suoritteista tuloksiin. Työpaperi. Nordic Healthcare Group. viitattu

[1.10.2019]. Saatavissa: <https://nhg.fi/wp-content/uploads/2018/11/Vaikuttavuus-sotessa-suoritteista-tuloksiin.pdf>

Puusa, A. 2011. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa: toim. Puusa, A. & Juuti, P. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto.

Rajahonka, M. 2019. Vuorovaikutuksessa vaikuttamiseen. Hyvinvointipalvelujen vaikuttavuus – caseja ja keinoja. Kolmas lähde [viitattu 11.4.2019]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/documents/859508/99cd497a-e7bc-4c11-bbac-c69200f1caa7>

Ramaswamy, V., & Ozcanb, K. 2018. What is co-creation? An interactional creation framework and its implications for value creation. Journal of Business Research Vol. 84 (2018) 196-215 [viitattu 2.11.2019]. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.11.027>

Rantala, K. 2018. Professionals in Value Co-Creation through Digital Healthcare Services [viitattu 10.3.2019]. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58224/978-951-39-7454-1_väitös15062018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ristikari, T., Törmäkangas, L., Lappi, A., Haapakorva, P., Kiilakoski, T., Merikukka, M., Hautakoski, A., Pekkarinen, E. & Gissler, M. 2016. Suomi nuorten kasvu ympäristönä. 25 vuoden seuranta vuonna 1987 Suomessa syntyneistä nuorista aikuisista. Raportti 9/2016. Helsinki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Rogers, D. 2016. The digital transformation playbook. Columbia University Press. New York.

Roto, V., Law, E., Vermeeren, A., and Hoonhout, J. (toim). 2011. User Experience White Paper. Outcome of the Dagstuhl Seminar on Demarcating User Experience, Germany [viitattu 5.9.2019]. Saatavissa: <https://blogs.aalto.fi/stratusreader/2011/04/11/roto-v-law-e-vermeeren-a-and-hoonhout-j-eds-2011-user-experience-white-paper-outcome-of-the-dagstuhl-seminar-on-demarcating-user-experience-germany-httpwww-allaboutux-orguxwhitep/>

Rubin, A. eDelfoi-paja 18-19.9.2009. Turun Kauppakorkeakoulu [viitattu 20.4.2019]. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/oraakkeli/tulevaisuusverstas>

Rubic, J., Chisnell, D. & Spool, J. 2008. Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests. Wiley.

Schnall, R., Rojas, M., Bakken, S., Brown, W., Carballo-Dieguez, A., Carry, M., Gelaude, D., Patterson, M. & Travers, J. (2016). A user-centered model for designing consumer mobile health (mHealth) applications (apps). *Journal of biomedical informatics*, 60, 243–251 [viitattu 10.9.2019]. Saatavissa: doi:10.1016/j.jbi.2016.02.002

Sippola, T. 2019. Usability is a key element of User Experience [viitattu 12.9.2019]. Saatavissa: <https://eu.landisgyr.com/better-tech/usability-is-a-key-element-of-user-experience>

Sitra 2018 [viitattu 24.11.2018]. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/osaamisvaje-suurin-haaste-tyon-murroksessa/>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5 [viitattu 11.11.2018]. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suomen Luonnonsuojeluliitto ja Suomen Ympäristöopisto Sykli.2013. Koulutusaineisto [viitattu 28.4.2019]. Saatavissa: <https://docplayer.fi/129744-Tulevaisuusverstas-toiminnallinen-tehtava.html>

Sydänmaalakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Hämeenlinna.Talentum 2009.

Talvela, J. & Stenman, K. 2012. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A. Nro 35. Kotka. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Miksi positiivisen mielenterveyden mittaaminen kannattaa? Blogi. 22.5.2018.Viitattu [1.11. 2019]. Saatavissa: <https://blogi.thl.fi/miksi-positiivisen-mielenterveyden-mittaaminen-kannattaa/>

Tilastokeskus 2018 [viitattu 12.3.2019]. Saatavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/koulupudokas.html>

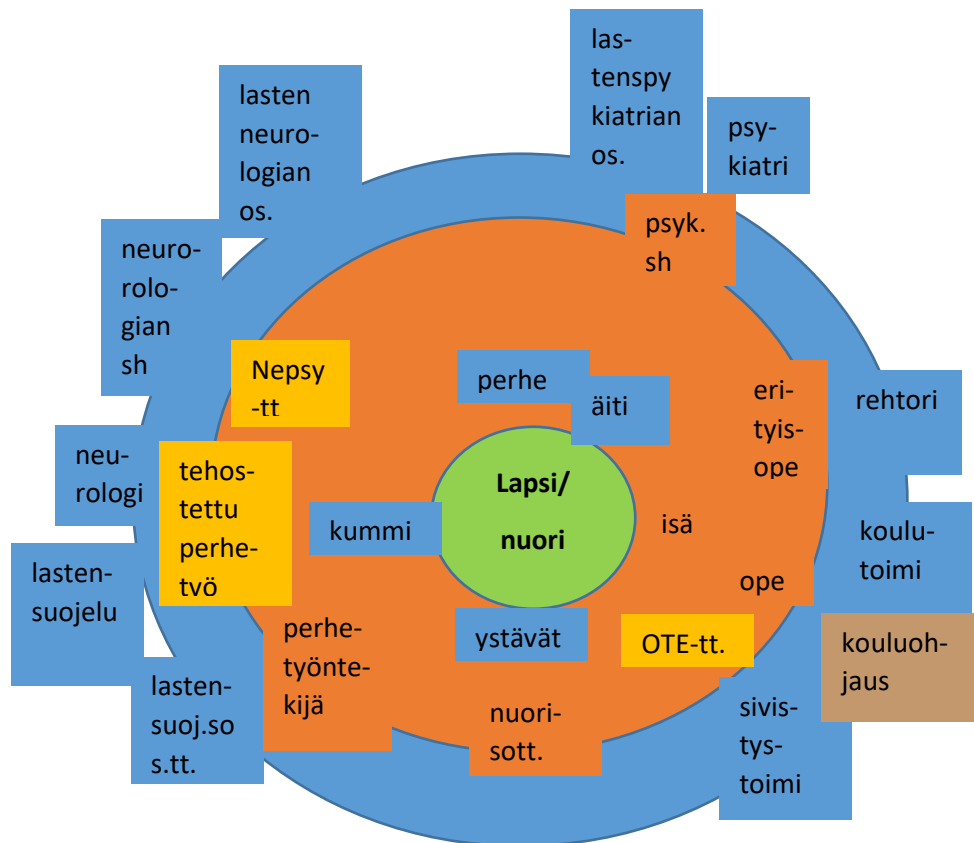
Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi Oy. Helsinki.

Turunen, E. 2019. Järjestöpäällikkö, ICEHEARTS. Haastattelu 14.8.2019, Vantaa.

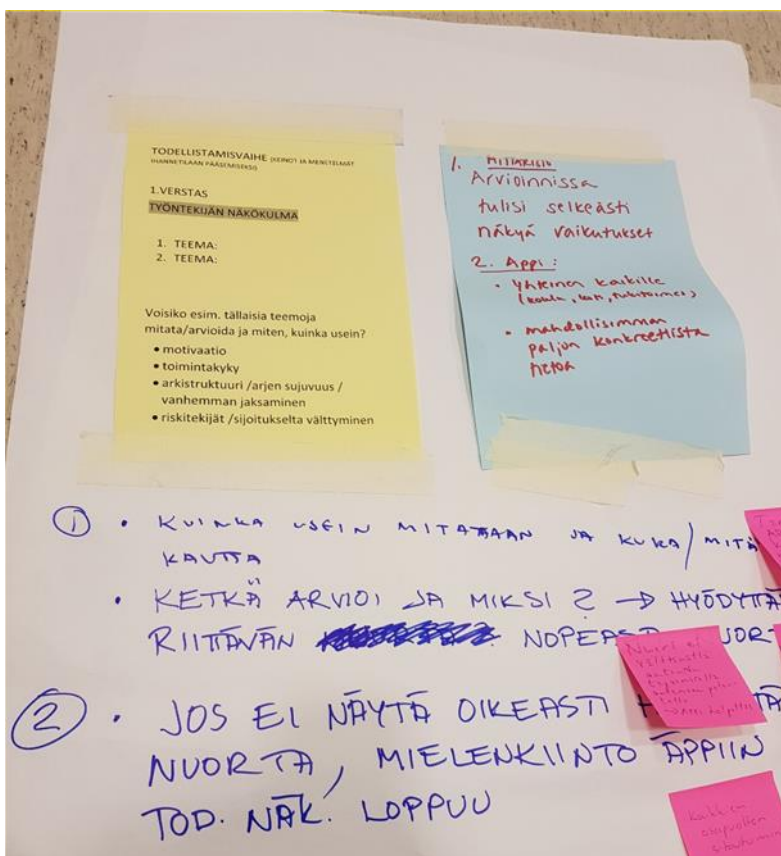
Tykkyläinen, S. 2017. Vaikuttavuuden jäljillä. Hyvän mitan tavoitteet, toteutus ja käytännön opit [viitattu 25.4.2019]. Saatavissa: https://www.mesaatio.fi/wp-content/uploads/2016/09/OSA-1_Hyva%CC%88n-mitta_-Tavoitteet-toteutus-ja-ka%CC%88yta%CC%88no%CC%88n-opit.pdf

Vaajakallio, K. 2012. Design games as a tool a mindset and a structure [viitattu 28.10.2019]. Saatavissa: https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11660/G4_vaajakallio_kirsikka_2012.pdf

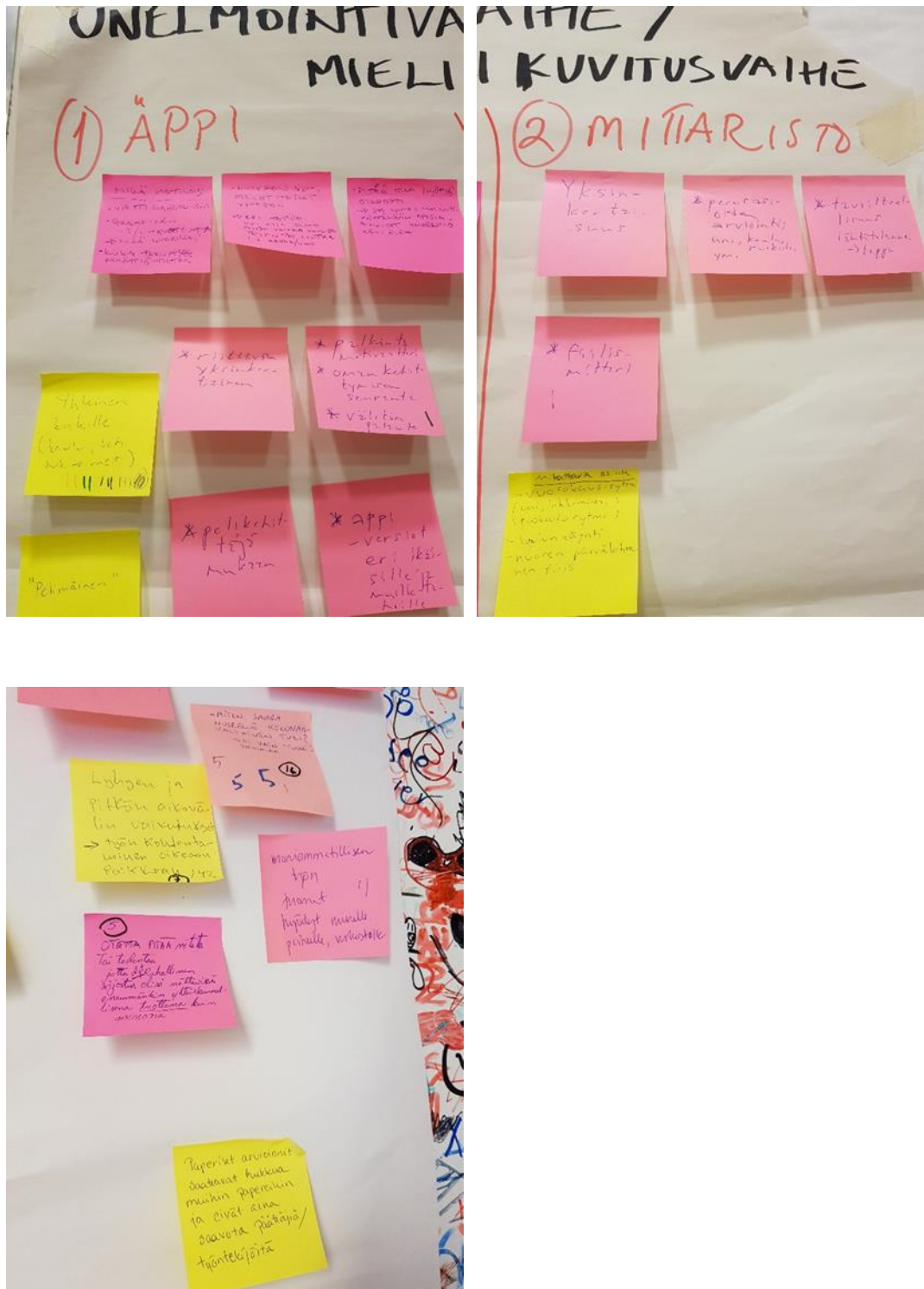
LIITE 1. OTE-työskentelyssä olevan lastensuojelun asiakkaan ekosysteemikuvaus. Ekosysteemissä keltaisella on merkitty Välitunti Oy:n työntekijöiden tuki.



LIITE 2. Kuvat tulevaisuusverstaas-työpajan vaiheista (teemavaihe/kritiikkivaihe, unelmoinninvaihe ja todellistamisvaihe).

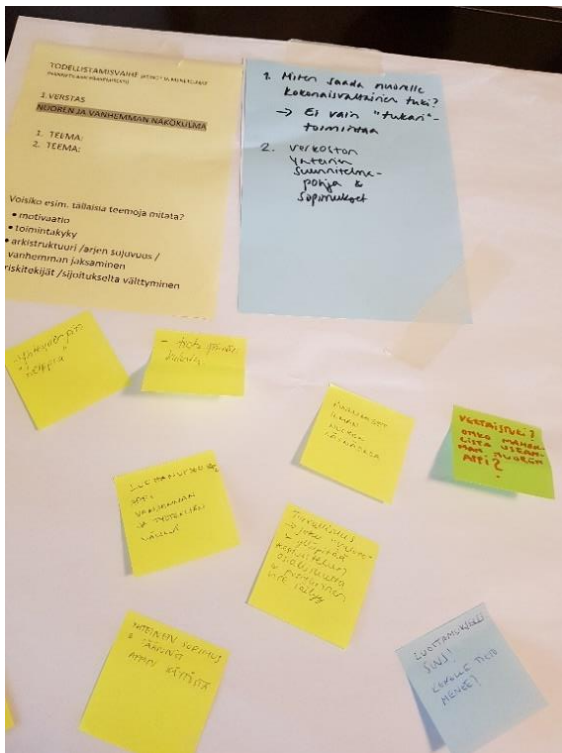


LIITE 3. Äänestystä parhaista ideoista jatkoon.

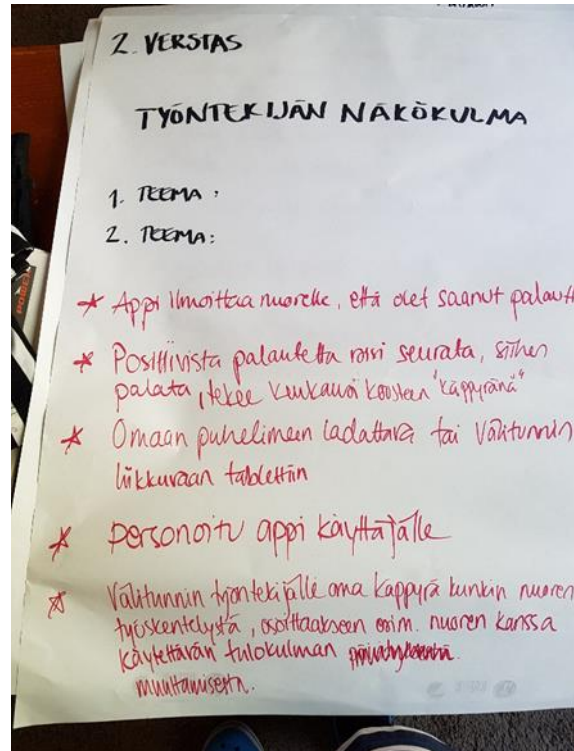


Jokaisessa vaiheessa äänestettiin parhaat/tärkeimmät ideat jatkoon. Kuvassa muutos (jako applikaatioon ja mittaristoon) unelmointivaiheessa ensimmäisen työpajan jälkeen.

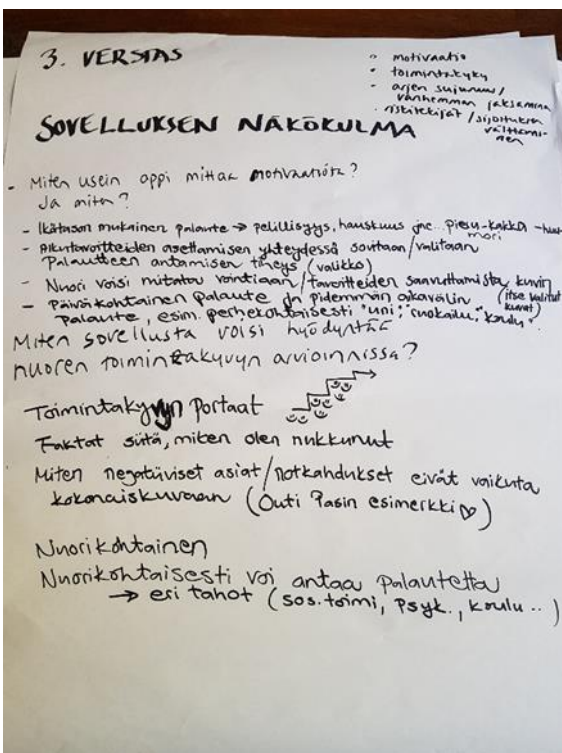
LIITE 4. Todellistamisvaiheessa jakaannuttiin nuoren, työntekijän ja sovelluksen näkökulmiin eri verstaisiin (rastit). Teemat olivat nousseet äänestämällä parhaat ehdotukset jatkoon.



Nuoren ja vanhemman näkökulma



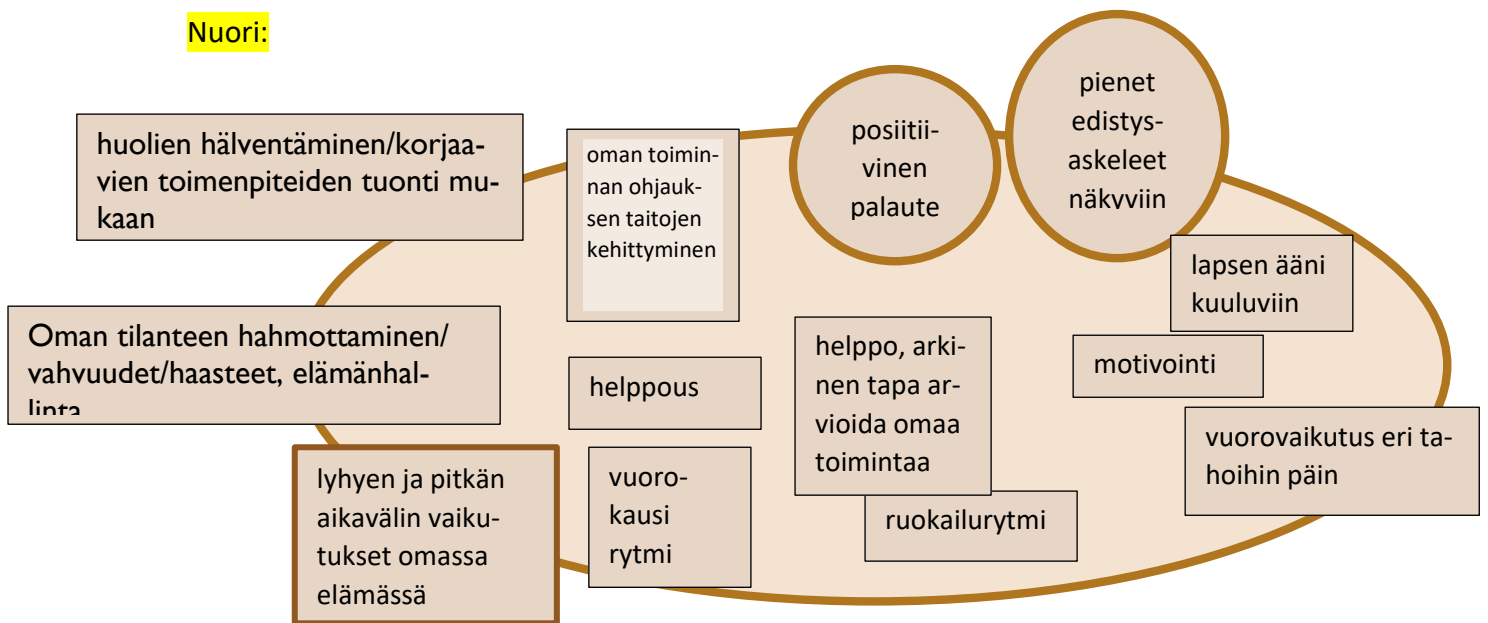
Työntekijän näkökulma



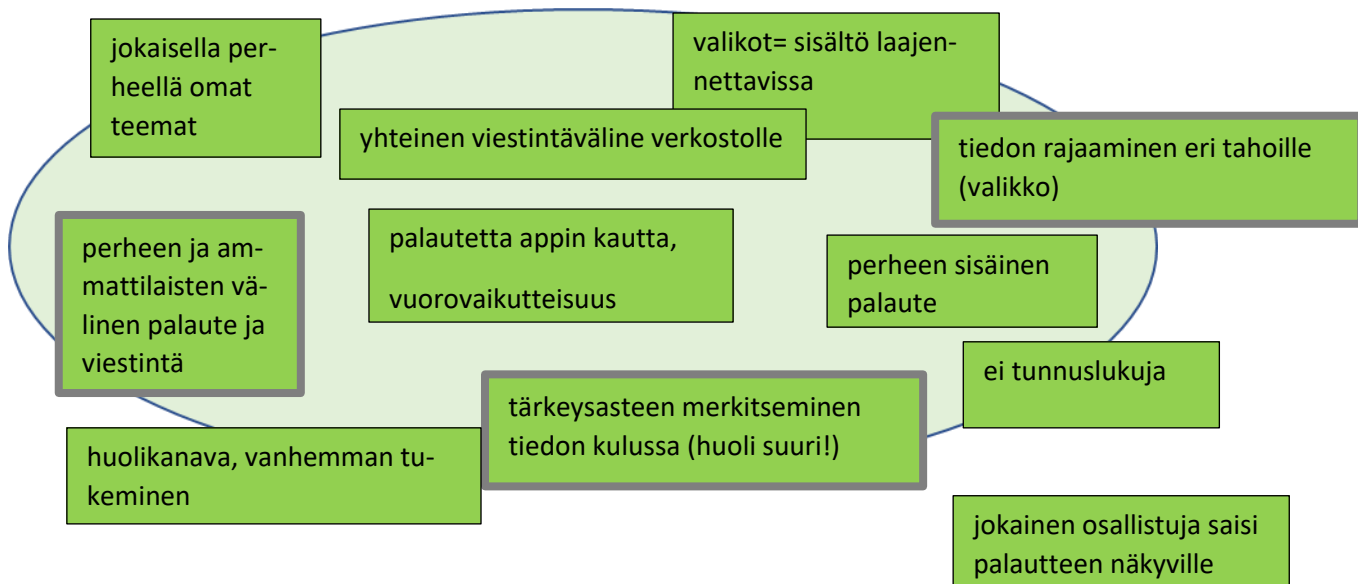
Sovelluksen ja mittaamisen näkökulma

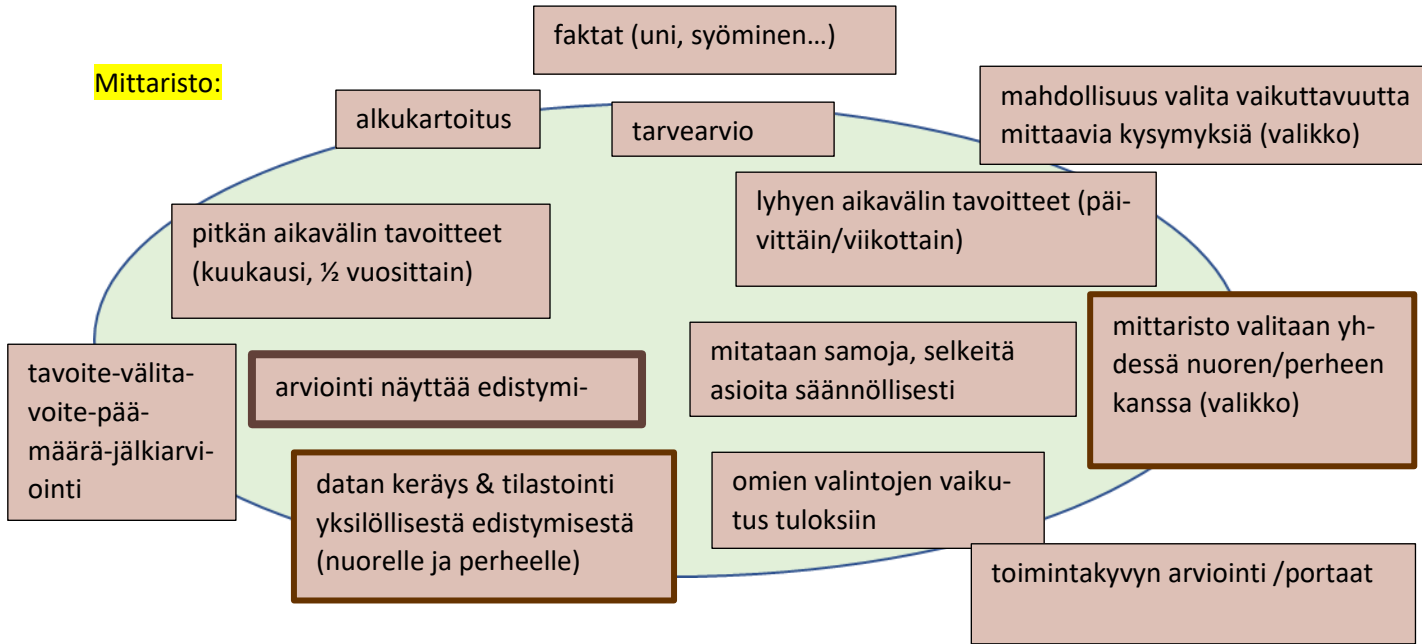
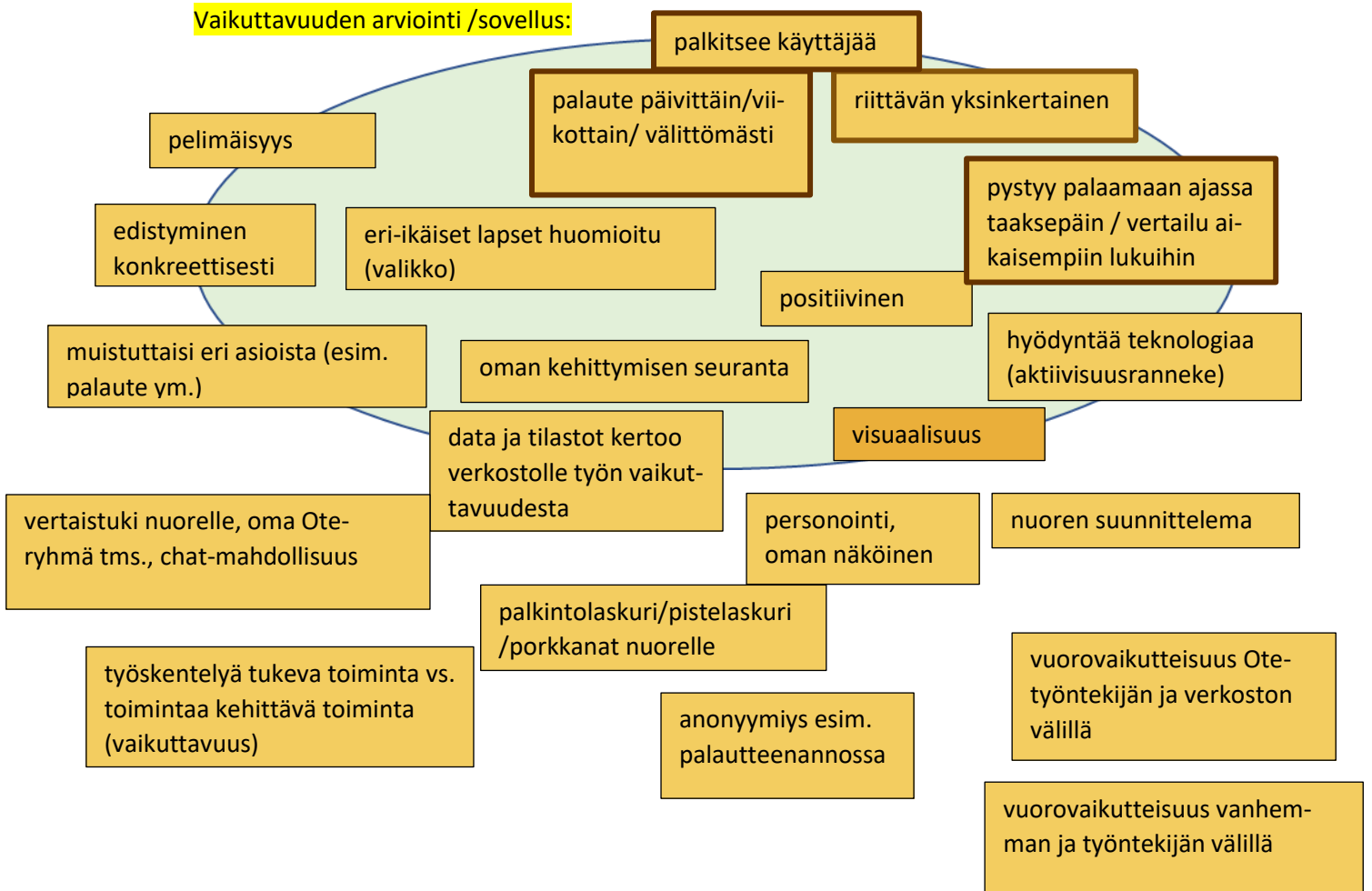
LIITE 5. Temaattinen käsitekartta työpajojen aineistosta/ Teemat, kehitystarpeet, tulevaisuuden toiveet.

Nuori:

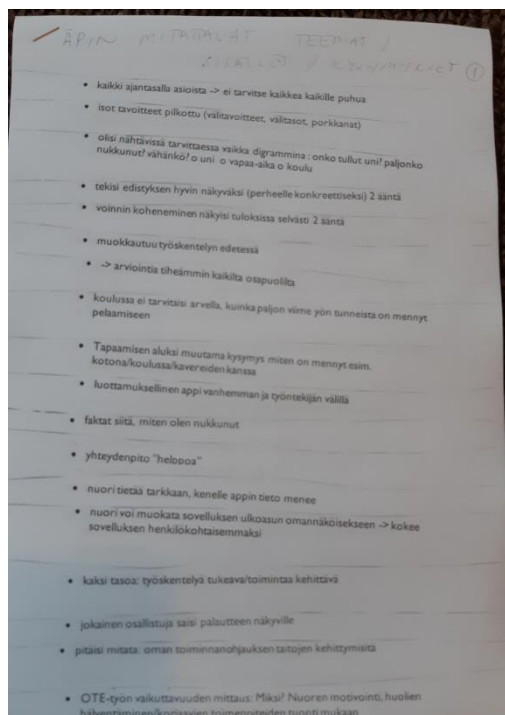
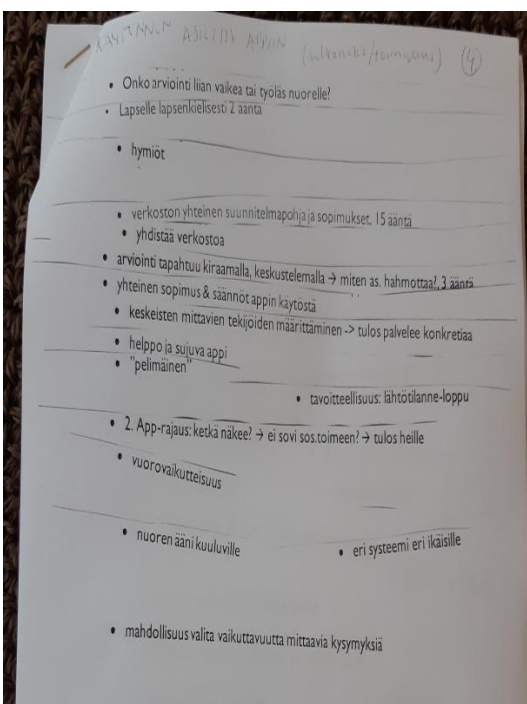
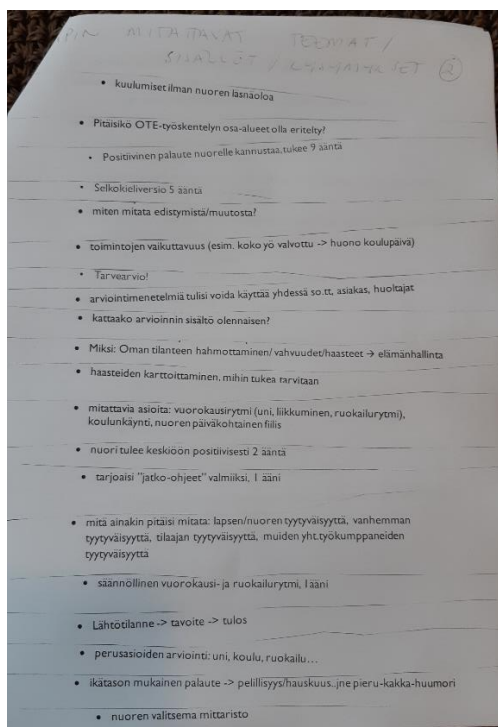
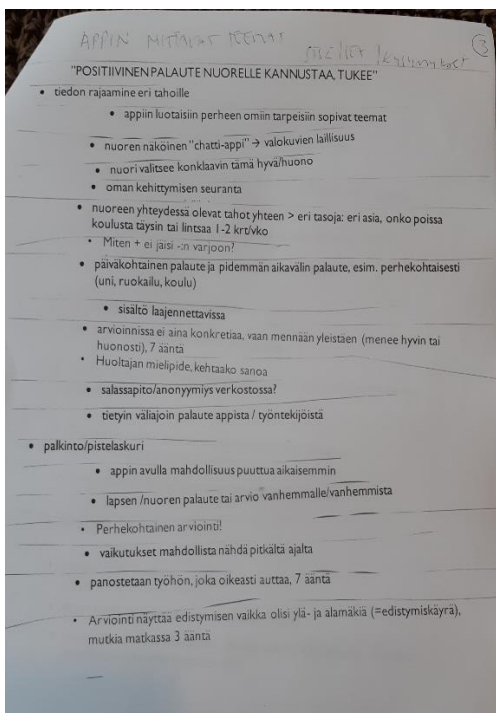


Työntekijät ja vanhemmat:



Mittaristo:**Vaikuttavuuden arviointi /sovellus:**

LIITE 6. Tukiryhmän teemoittelua.



Tukiryhmän teemoittelua mittaristoon liittyen: leikatut "lippuset" yhdistettynä teemoittain.

LIITE 7. Käyttäjätietauksen käyttäjäprofiili.**KÄYTTÄJÄPROFIILI**

Joonas on 12-vuotias koululainen. Joonas asuu kotona Keravan _(joku alue)_____:ssa. Joonaksen äiti on Sanna 38 v. lähihoitaja ja isä Mikko on 40v. trukki-kuski. Joonas käy _____(joku tietty koulu)____:n koulua, on siis kutosella. Joonas on vaaleahiuksinen nuorimies. Hän on 160 cm pitkä ja hoikkarakenteinen. Joonas tykkää pitää Leviksen harmaata hupparia ja mustia collegehousuja. Joonaksella on oma huone, jossa hän tykkää pelata pleikkaa. Joonaksella on myös yksi isosisko, Jemina 16v. Joonas haluaisi käydä koulua ja olla kavereiden kanssa. Joonas jaksaa välillä käydä koulussa, mutta välillä ei. Joonaksen tavoite on saada käytyä peruskoulu ja saada päästötodistus.

LIITE 8. Millä mielellä lähden tulevaisuusverstas-työpajasta? Mitä vien mukana kotiini tai työyhteisöön?



LIITE 9. Käytettävyydestauksen virheiden merkityksellisyys ja korjattavuuden tila.

Kysymys VAPAA-AIKA	Ehdotus	Alakysymykset/ Lisäkysymykset	Skaala	Tärkeysaste
1. Olen tavannut viikottain kavereita	Ehdotus: o en halua olla muiden kanssa tekemisissä:	Alakysymykset: O en jaksata tavata ketään O haluan omaa rauhaa O kaveri asuu kaukana O kavereiden tapaaminen jännittää O tulee helposti riitaa kavereiden kanssa	Ehdotus skaalasta: Tapaan kavereitani 1= en 2= harvoin 3= kk 4 =viikottain 5= joka päivä	VÄHÄINEN
2. Olen pystynyt olemaan itsenäiseksi.	Ehdotus: Viihdyn yksin / olen yksinäinen			HUOM- TARROJA (EI YMMÄRRÄ) 2KPL  KRIITTINEN VIRHE
3. Olen pystynyt toimimaan laillisesti.	Ehdotus: lain mukaan	Lisäkysymys (jos vastaus 1,2,3) -Olenko ollut poliisin kanssa tekemisissä? -Olenko tehnyt rikoksia?		VÄHÄINEN
4. Koen tarvitsevani tukea vapaa-ajassani.	Ehdotus: seuraa/tukea/ohjausta -Tarvitsen tukea vapaa-ajallani.	Alakysymykset: (jos vastasi 4 tai 5) Millaista tukea /millä osa-alueilla? Harrastus, kaverit, ihmisten kanssa (oman perheen ulkopuolella)	Paljon-vähän	VÄHÄINEN

HYVINVOINTI Kysymys	ehdotus	Alakysymykset/ Lisäkysymykset	Skaala	Tärkeysaste
1.Olen pystynyt syömään arkena säännöllisesti vähintään kolme kertaa.	Päivässä/terveellisesti Ehdotus:kolme kerta päivässä/kolme ateriala	Lisävaihtoehto: O Ei jaksa syödä		Yksi tarra ☹️ KORJATTAVA/HÄIRITSEVÄ VIRHE
2. Olen pystynyt hallitsemaan asioitani.	Ehdotus: Olen pystynyt hoitamaan asioitani yksin/äidin /kaverin kanssa	Tarve alakysymyksille: *Omat asiat: heräämään Läksyt, kotityöt *Tarvitsen apua: 1)2)3)		Yksi tarra ☹️ KORJATTAVA/HÄIRITSEVÄ VIRHE
3. Olen pystynyt olemaan sosiaalisessa mediassa arkena päivittäin alle 3h	Ehdotus: olen päivittäin sosiaalisessa mediassa			KOSMEETTINEN
4.Ole pystynyt olemaan päihteettömänä.	Olen ollut päihteettömänä. O olen kokeillut O juomatta alkoholia O polttamatta ruohoa Olen kokeillut 1-2 kertaa			VÄHÄINEN
5.Olen pystynyt olla käyttämättä väkivaltaa.	Ehdotus: pystynyt olemaan vahingoittamatta muita *Olemaan käyttämättä	Henkinen / fyysinen väkivalta Olenko väkivallan uhri?		KORJATTAVA/HÄIRITSEVÄ
5.Koen tarvitsevani tukea hyvinvoinnissani.	Jos vastaus 1,2,3 -> alakysymykset	Tarvitsen tukea: 1)2)3) Liikunta, kaveri/-it, uni, ravitsemus, murrosikä, suhteet kotona, koulu		VÄHÄINEN

KOTI/PERHE Kysymykset	ehdotus	Alakysymykset/ Lisäkysymykset	Skaala	Tärkeysaste
1.Olen pystynyt tulemaan toimeen perheenjäsenteni kanssa.	Tulen toimeen perheenjäsenteni kanssa.			KOSMEETTINEN
2.Olen pystynyt kotona sopimaan itseeni liittyvistä asioista.	Pystyn sopimaan/vaikuttamaan/neuvottelemaan...minulla on säännöt kotona. Onko sinulla sääntöjä kotona? 1.kyllä 2. ei	Noudatanko niitä? Lisäkysym.: ´ ei ole sovittu säännöistä ´vanhempiani ei kiinnosta ´ vanhemmat eivät välitä	1= tekee aina mi-ten haluaa yai vanhemmat ovat tiukkoja -> ei hivesäti tekemississä 4= saa päättää omista asioista 5= vanhempia ei kiinnosta	Huom. Kaksi tarraa !! 😞 KRIITTINEN VIRHE
3.Olen kokenut itseeni liittyvät kodin säännöt sopiviksi/hyviksi/reiluiksi.	Minulla on kotona säännöt.			VÄHÄINEN
4.Olen tehnyt perheeni kanssa viikottain yhteisiä asioita.	Vähintään kerran viikossa /1h			KOSMEETTINEN
5.Koen tarvitsevani tukea koti-asioissani	kotiaskareissani			Huom. Yksi tarra!! 😞 KORJATAVA/HÄIRITSEVÄ VIRHE

KOULU	ehdotus	Ala-kysymykset/ Lisäkysymykset	Skaala	Tärkeysaste
1.Olen pystynyt käymään koulua lukujärjestykseni mukaisesti	Voisiko olla osaa-minen?	En tule toimeen koulun aikuisten kanssa ALAKYSYMYKSET?		VÄHÄINEN
2.Olen pystynyt osallistumaan tunnin opetukseen.	Olen pystynyt osallistumaan tunnilla. / Pystyn osallistumaan opetukseen tunnilla.		Ei keskivastausvaihtoehtoa (3). Hellpo vastata 3, jos ei ole varma.	Huom. Yksi tarra!! 😞 KORJATAVA/HÄIRITSEVÄ JA KRIITTINEN VIRHE
3.Olen pystynyt tekemään minulle annettuja tehtäviä.	Pystyn tekemään..koulussa. Mitä tehtäviä? Oma kysymys kouluun ja kotiin.			VÄHÄINEN
5.Olen pystynyt käyttäytymään koulussa asiallisesti.	Olen käyttäytynyt koulussa sääntöjen mukaan.	Omat kysymykset kiusatuksi tulemista / kiusaamista varten		Huom. Asiallisesti sanaan tarra! 😞 KORJATAVA/HÄIRITSEVÄ VIRHE

LIITE 10. Suunnitelma mittaristosta.

MITTARISTO/ ALKUKARTOITUS- lähtötilanne

VAPAA-AIKA

1. Olen tavannut viihköttäjä kavereita

en	harvoin	kuukausittain	<u>viihköttäjä</u>	joka päivä
1	2	3	4	5

Jos vastaus 1 tai 2, järjestelmä kysyy lisää:

O minulla ei ole kaveria

O En halua olla muiden kanssa tekemisissä -->tästä ALAKYSYMYKSET:

- En jaksaa tavata ketään
- Haluan omaa rauhaa
- Kaverin tapaaminen jännittää
- Tulee helposti riitaa kavereiden kanssa

EN KOSKAAN HARVOIN JOSKUS USEIN KOKO AJAN EI KOSKE MINUA

2. Olen ollut viihköttäjä jonkin harrastuksen parissa

1	2	3	4	5

3. Pystyn olemaan myös itsenäni.

1	2	3	4	5

4. Olen näpistänyt tai tehnyt likveltaa

1	2	3	4	5

en harvoin (muutama krt/v) joskus (viim. 1/2v aikana) usein (2/3kon sisällä) joka päivä

5. Koen tarvitsevani apua vapaa-ajallani

1	2	3	4	5

ALAKYSYMYKSET:

Jos vastaus 4 tai 5

- Tarvitset tukea harrastukseni liittyen
- Tarvitset tukea kavereitteesiin liittyen
- Tarvitset tukea perheen ulkopuolisiin suhteisiin (olen ujo/arka)

HYVINVOINTI:

EN KOSKAAN HARVOIN JOSKUS USEIN KOKO AJAN EI KOSKE MINUA

1. Nukun keskimäärin

1	2	3	4	5

- a) 4-6h
b) 6-8h
c) 8-10h
d) muu ___h

2. Olen pystynyt syömään

1	2	3	4	5

kolme ateriaa päivässä arkipäivin.

Jos vastaus 1,2,3, järjestelmä kysyy lisää:

o Minulla ei ole ollut ruokahalua

o Olen unohtanut syödä

o En ole ehtinyt syödä

o Olen korvannut aterian esim. energijuomalla

o tai muulla vastaavalla

o Kotona ei ole ollut ruokaa tarjolla

o en jaksanut syödä

3. Olen pystynyt hoitamaan asioitani (lääkät, kotityöt, heräminen jne.)

1	2	3	4	5

Jos vastaus on 1,2,3:

Alakysymykset:

	En	harvoin	kuukausittain	viiikkottain	koko ajan
Tarvitsen apua:					
-heräämiseen					
-lääkisiin					
-kotiöiden tekemiseen					
4. Minulla on ollut energiaa	1	2	3	4	5
Jaksoa					
5. Olen ollut hyvällä tuulella	1	2	3	4	5
6. Olen tuntenut itseni	1	2	3	4	5
toiveikkaaksi tulevaisuuden suhteen.					
7. Pelaan	1	2	3	4	5
päivittäin alle 3h					
8. Olen päivittäin sosiaalisessa mediassa alle 3h.	1	2	3	4	5
9. Olen kokeillut <u>pähteitä</u> .					
a. Kyllä b. en					
Kyllä →					
jos vastaus 1,2,3,4, järjestelmä kysyy lisää:					
o Olen kokeillut alkoholia					
O Olen kokeillut kannabista					
O Olen kokeillut muita huumeaineita					
10. Olen pystynyt olemaan päihteettömänä					
En	harvoin	kuukausittain	viiikkottain	koko ajan	
Jos vastaus 1,2,3, lisäkysymykset					
o Olen käyttänyt alkoholia					
o Olen käyttänyt kannabista					
o Olen käyttänyt muita huumeaineita					
o Minulla on ollut sekakäyttöä					
11. Olen pystynyt olla	1	2	3	4	5
käyttämättä väkivaltaa					
12. Olen itse kokenut väkivaltaa	1	2	3	4	5
13. Koen tarvitsevani tukea	1	2	3	4	5
hyvinvoinnissani					
jos vastasit 3,4,5:					
aläkysymykset:					
Tarvitsen tukea:					
- liikunta					
- kaaveri/-t					
- Urni					
- Syömiseen liittyviin asioihin					
- itsehillintää					
- päihteettömyyteen					
KOTI/PERHE:					
EN KOSKAAN HARVOIN JOSKUS USEIN KOKO AJAN EI KOSKE MINUA					
1. Olen kokenut, että minusta	1	2	3	4	5
välitetään					
2. Olen pystynyt tulemaan	1	2	3	4	5
toimeen perheenjäsenieni					
3. Olen pystynyt sopimaan vanhempieni kanssa kodin säännöistä.					
1	2	3	4	5	
Jos vastaus 1,2,3: ALAKYSYMYKSET:					
* minulla ei ole sääntöjä					

- Minulla on kotiintuloajat
- Minulla on nukkuumaanmenoajat
- Minulla on kotitöitä

4. Olen kokenut itseäni
liittyvät kodin säännöt
reiluiksi

5. Olen tehnyt viikkotöitä
perheeni kanssa yhteisiä
asioita

6. Olen kokenut
vanhempieni voivan hyvin

7. Koen tarvitsevani apua
perheenjäsenteni kanssa.

Jos vastaus 1,2,3:

ALAKYSYMYYKSET:

Tarvitsen tukea:

- Koulutehtävissä
- Kotitöissä
- Kotisäännöissä
- Perheenjäsenten kanssa toimeen tulemisessa

KOULU:

MINUA EN KOSKAAN HARVOIN JOSKUS USEIN KOKO AJAN EI JOSKUS

1. Olen pystynyt käymään
koulu lukujärjestykseni
mukaisesti.

Jos vastaus 1,2,3, järjestelmä kysyy lisää

o Kouluun meno on ahdistanut minua

o Koulussa olo on ahdistanut minua

o Olen kokenut tippuneeni kärryiltä

o En ole pystynyt tulemaan toimeen

koulun

a. aikuisten/aikuisen kanssa ----->

--> ALAKYSYMYYKSET:

O koen, että opettaja ei ymmärrä minua

O koen että olen aina syölinen

O koen, että en saa positiivista palautetta

b. oppilaiden/oppilaan kanssa ----->

-->ALAKYSYMYYKSET:

O minua kiusataan koulussa

O minua kiusataan vapaa-ajalla /koulumatkalla

O olen itse kiusaaja

2. Olen pystynyt
osallistumaan
opetukseen tunnilla.

3. Olen pystynyt tekemään koulussa
minulle annettuja tehtäviä

4. Olen pystynyt 1 2 3 4 5
käyttävyyntymään koulussa
sääntöjen mukaan.
Jos vastaus 1,2,3,4
ALAKYSYMYKSET:
O en pysty keskittymään
O joudun helposti riitoihin
O lähden mukaan hölmöilyyn kaveriporukan kanssa
O minua kiusataan
5. Minulla on ollut luvattomia/zevittämättömiä poissaoloja viikossa: a) 0h b) 1-5h c)
5-10h d) yli 10h
6. Minulla on koulussa 1 2 3 4 5
kavereita
7. Olen kokenut koulussa 1 2 3 4 5
kiusaamista
8. Olen saanut koulunkäyntiini 1 2 3 4 5
liittyen onnistumisen
kokemuksia
9. Koen tarvitsevani apua 1 2 3 4 5
koulunkäynnissäni
Jos vastaus 3, 4, 5, Lisäkysymykset:
Tarvitset apua:
O kouluun menemisessä
O oppimisessa
O keskittymisessä
O sääntöjen noudattamisessa
O aikuisten kanssa toimeen tulemisessa
O muiden oppilaiden kanssa toimeen tulemisessa /
O Läksyjen tekemisessä

TAUSTATIEDOT:

LAPSI:

Lapsen sosiaalihuollon asiakkuus: ____ kk.
Lapsen lastensuojelun asiakkuus: ____ kk.
Lapsen psyk.pol.asiakkuus: ____ kk.
Lapsella pää- tai sivudiagnoosi: _____
Lapsen lääkitys: ____ kk.

VANHEMPI:

1. Koulutus:

Äiti: _____
Isä: _____

2. Perhemuoto:

Vanhemmat yhdessä eronneet
Vanhempi kuollut äiti isä

3. Mielenveys ja päihteet:

Vanhemmalla psyk.pol.käyntejä psyk.osastokäyntejä
Vanhemmalla F00-F99 pää- tai sivudiagnoosi

4. Talous:

Vanhempi toimeentulotuen asiakkaana vähintään 6kk

LIITE 11. OTE-työn vaikuttavuusketju.

VAIKUTTAVUUSKETJU OTE-TYÖSKENTELYSÄ			
panos	tuotos	tulos	vaikuttavuus
PERHE Omat tavoitteet Sitoutuminen Motivaatio Taitojen harjoittelu	Vastuunotto Taitojen kehittyminen Aktiivinen osallisuus	Vanhemmuuden taidot paranevat Lasta suojaavien tekijöiden vahvistuminen Vältetään huostaanotto	Perhe pysyy yhdessä Lapsista kasvaa hyvinvoivia aikuisia Nuorilla on elämässään välineitä selviytyä arjessa Huono-osaisuuden ylisukupolvinen ketju katkeaa
PALVELUNTUOTTAJA Investointi Työvälineen käyttöönotto Uudet käytännöt	Taitojen asiakaslähtöinen arviointi Arjen taitojen oppiminen sekä koulussa että kotona	Dialoginen asiakassuhde Työnteon mielekkäisyys Työajan säästö Työn tulokset näkyviksi yhteistyö verkostossa paranee ongelmatilanteisiin nopea apu	Haluttu työpaikka Tulosten osoittaminen tilaajalle Liiketulos kasvaa
KUNTA Investointi Hankinta- ja asiakasohjaus-prosessien kehittäminen	Asiakasohjauksen kehittyminen Palveluntuottajien vertailu hankinnoissa	Toiminta tehostuu Ostetaan vaikuttavia palveluja Painopiste siirtyy ennaltaehkäisyyn	Talous tasapainottuu Resurssit riittävät Lain vaatimukset täyttyvät Palvelutarve vähenee

Taulukko. Mukaellen Heliskoski, Humala, Kopola, Tonteri & Tykkyläinen (2018, 41.)

LIITE 12. Tutkimuslupa

Tutkimuslupa

Minä _____ annan luvan käyttää Välitunti Oy:n työpajoissa (kevät/syysy 2019) kerättyä aineistoa (kirjallinen materiaali, kuvat) Välitunti Oy:n vaikuttavuusmittariston kehittämisessä ja osana Tarja Poutiaisen opinnäytetyötä Lahden ammattikorkeakouluun. Aineistosta ei tule ilmi kenenkään nimiä tai muuta yksilöitävää tietoa.

_____. _____ 2019 _____ allekirjoitus
nimenselvennys

LIITE 13. Työpajakutsu.

KUTSU

Välitunti Oy

Arvoisa nuori/vanhempi/työntekijä

3.5.2019

Hei,

Haluatko olla mukana kehittämässä tapoja, jolla saadaan näkyväksi OTE-työskentelyn vaikuttavuutta? Siis sitä, mikä auttaa OTE-työssä. Toteutamme **to 16.5 klo 15-17:30 (kesto n. 2,5h) Lohjalla** työpajan, johon toivomme sinun osallistuvan. Juuri sinun ajatuksesi ja kokemuksesi ovat tärkeitä, sillä kehitämme uutta työkalua, sovellusta, vaikuttavuuden arviointiin OTE-työskentelyssä.

Toivomme, että sovellus tulee tulevaisuudessa olemaan osa OTE-työskentelyn arkea sekä nuoren että vanhemman että eri työntekijöiden arjessa. Sovelluksesta hyötyy nuori itse ja hänen kanssaan työtä tekevät työntekijät, sillä sen on tarkoitus olla apuna päivittäisissä toimissa. Sen kautta pystytään seuraamaan, mitkä asiat auttavat nuorta myös pitkällä aikavälillä. Siksi toivomme, että pääset mukaan pohtimaan työpajatyypillisesti, mitä juuri sinä näet tärkeänä arjessa ja mitkä asiat siihen vaikuttavat. Mukaan tarvitset vain itsesi, rennon mielen ja sopivasti huumoria, sillä työpajassa pohditaan rennolla otteella – eikä tarvitse osata mitään etukäteen. Kyse on juuri sinun arjestasi, siitä mitkä asiat helpottaisivat sinun arkeasi. Tule mukaan innovoimaan tulevaa – me haluamme tehdä arjestasi sujuvaa.

Olen Tarja Poutiainen, sosionomi, amk ammattilani ja opiskelen siis parhaillaan Lahden ammattikorkeakoulussa YAMK-opintoja digitaaliset ratkaisut koulutusohjelmassa. Tämä työpaja on osa opinnäytetyötäni. Tehdään yhdessä näkyväksi se, mikä OTE-työskentelyssä toimii ja auttaa. Tule porinoimaan pienellä porukalla ja kertomaan, mikä sinusta toimii ja mikä ei. Näin saamme kehitettyä arkeesi sovelluksen, josta saat olennaiset tiedot näppärästi. Mikä sinulle on tärkeää arjessa?

Lämpimien terveisin, Tarja ja Välitunti Oy:n tiimi

LIITE 14. Mittariston ensimmäisen vaiheen/pilottitestauksen saatekirje nuorille.

Hei kaikki,

tässä lupaamani kysymykset teille nuorille. Ne ovat samanmoiset kuin työpajoissa käytettiin, mutta kaikki ajatukset ovat tervetulleita. Koska Välitunnin OTE-työhön suunnitellaan uutta työkalua (sovellusta), mahdollisimman helppokäyttöistä tapaa todentaa se, mikä nuoria auttaa (jokaista henkilökohtaisesti), toivomme saavamme nuorten/sinun ääntä kuuluviin. Suunnitteilla on sovellus, appi, joka kulkisi jokaisen nuoren, vanhemman, OTE-työntekijän ja sovitusti muiden verkoston toimijoiden kanssa mukana arjessa. Haluamme kuulla, mikä motivoisi sinua/nuorta käyttämään ko. appia, miten se hyödyttäisi nuorta arjessa/oman voinnin ja koulunkäynnin tai arjen haasteissa. Haluamme luoda positiivisen tavan mitata, todentaa sitä, mikä auttaa - niin ettei se rasita liikaa ketään. Appiin voi rakentaa erilaisia näkymiä esim. työntekijät/nuori/vanhemmat/OTE-työntekijä, siinä voisi olla jotain hauskaa, se voisi muistuttaa asioista jne. Nyt sinä saat olla mukana pohtimassa, mikä juuri sinulle toimisi tai olisi tärkeää tällaisen sovelluksen käyttämisessä tai miten usein sinusta on tarpeeksi mitata eri asioita. Haluamme kuulla mistä pidät ja mistä et, mikä tsemppaisi sinua jne. Käykää läpi oman OTE-työntekijän kanssa nämä kysymykset ja vastaat ihan omalla tavallasi. Sinun mielipiteesi on tärkeä, sillä jatkossa tämä sovellus on arkipäivää OTE-työssä.

Nuorille omat kysymykset:

KRITIIKKIVAIHE/ONGELMAN MÄÄRITTELYVAIHE:

- mitä arviointi mielestäsi on..... Mikä siinä toimii / ei toimi juuri nyt?
- TAI mikä mättää arvioinnissa ?
- TAI mikä siinä on vaikeaa?
- miksi OTE-työn vaikuttavuutta pitäisi todentaa/mitata/arvioida?
- ketä se auttaa? Mitä se kertoo ja kenelle?
- miksi päättäjien pitäisi ymmärtää - tai mitä heidän pitäisi nähdä?
- minkä näistä edellä mainitsemistasi asioista nostaisit tärkeimmäksi? Miksi?

UNELMOINTIVAIHE:

Kuvittele ihannetila: on löydetty semmoinen helppo, hauska ja motivoiva tapa arvioida ja mitata OTE-työn vaikuttavuutta sinun arjessasi...

- miltä näyttää arjessa, miltä se (arviointi/mittaaminen) tuntuu?
- mikä on eri tavalla verrattuna nykyhetkeen?
- millainen olisi unelmien appi/sovellus? mikä olisi helpoin tapa mitata /helpoin mittari ikinä (mikä kertoisi sinun voimaantuvan/pääsen eteenpäin...)
- kaikki on mahdollista (älä mieti vielä keinoja ollenkaan!)
- mitä ainakin pitäisi mitata?
- mikä kertoo / missä näkyy se, että saata oikeanlaista apua? millaisia merkkejä siitä on ilmassa?
- minkä näistä edellä mainitsemistasi asioista nostaisit tärkeimmäksi? Miksi?

TODELLISTAMISVAIHE:

KEINOT JA MENETELMÄT IHANNETILAAN PÄÄSEMISEKSI

Tähän kohtaan voit vielä lisätä, jos mieleesi tulee eri näkökulmista (esim. mitä ajttelet opettajan /vanhempien näkökulmasta auttavan)

1. NUOREN/VANHEMMAN NÄKÖKULMA
2. TYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMA
3. SOVELLUKSEN/ APPIN NÄKÖKULMA: mitä ideoita sinulla on ihan suoraan appiin, sen toimintoihin, valikkoihin, mitattaviin asioihin, motivoiviin asioihin jne.

ps. Miltä nämä kysymykset tuntuivat? Mitä ajatuksia ne herättivät sinussa?

Kiitos paljon aktiivisuudestasi ja avustasi! Syksyllä testaamme sovelluksen protoa - oletko käytettävissä silloin? Kuulisimme mielelläni sinun ajatukset kehitteillä olevasta sovelluksesta tässä vaiheessa 😊

ystävällisin terveisin, *Tarja Poutiainen*

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosionomi, YAMK-opiskelija
Digitaaliset ratkaisut -koulutusohjelma