

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen koulutusala
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Anna Lähteenmäki

AIDOSTI ASIAKKAAN ASIALLA- PALVELUMUOTOILU KEHITTÄ-
MISHANKKEEN TYÖKALUPAKKINA

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2020



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2020
Sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen
ja johtamisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Anna Lähteenmäki

Nimeke
Aidosti asiakkaan asialla – palvelumuotoilu kehittämishankkeen työkaluna

Toimeksiantaja
Kuopion seudun nuorisoyhteisöt ry, Joensuun seudun nuorisoyhteisöyhdistys

Tiivistelmä

Opinnäytetyö toteutettiin Joensuun seudun nuorisoyhteisöt ry:n sekä Kuopion seudun nuorisoyhteisöt ry:n SOMA-hankkeessa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää hankkeen vertaisryhmä- ja yksilöasiakastoimintaa. Tavoitteena oli osallistaa asiakkaat ja sidosryhmiä osaksi kehittämistoimintaa sekä tuottaa tietoa toiminnan kohderyhmästä kehittämistyön tueksi. Prosessissa sovellettiin palvelumuotoilun kehittämisprosessia ja menetelmiä. Opinnäytetyön tehtävänä oli laatia SOMA-hankkeen asiakastoiminnan mallinnus.

Palvelumuotoiluprosessi ja raportointi toteutettiin vuosina 2017-2019. Opinnäytetyö on toteutettu laadullisella työotteella. Prosessin eri vaiheissa kerättiin tietoa toiminnan kohderyhmästä, toimintaympäristöstä sekä resursseista. Tiedon pohjalta laadittiin hankkeen asiakastoiminnan mallinnus sekä kehitettiin asiakastoiminnan arkea ja toimintaympäristöjä.

Muotoiluprosessissa syntyi laajemmin hyödynnettävää tietoa kohderyhmästä. Matalan kynnyksen palveluympäristö, kunnioittava asiakkaan kohtaaminen, asiakkaan tarpeisiin aidosti vastaavat toimintamallit sekä yhteisö nousivat prosessissa esille SOMA-hankkeen toiminnan menestystekijöinä. Vertais- ja vapaaehtoistoiminnan mallintaminen nousivat keskeisiksi jatkokehittämiskohteiksi. Hankkeessa kehitetyn toimintamallin levittäminen, sekä muotoiluprosessin yhteydessä kerätyn tiedon hyödyntäminen erilaisten palveluiden suunnittelemisessa ja kehittämisessä, olisi tulevaisuudessa hyödyllistä myös muilla yhteiskunnan sektoreilla.

Kieli
suomi

Sivuja 78
Liitteet 6
Liitesivumäärä 8

Asiasanat
palvelumuotoilu, muotoilu, muotoiluajattelu, lastensuojelu, asunnottomuus



THESIS
May 2020
**Master's Programme in Development
and Management of Social Services
and Health Care**

Tikkarinne 9
FI-80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 600 (switchboard)

Author
Anna Lähteenmäki

Title
Truly on the Client's Side - Service Design as a Development Project Too

Commissioned by
Kuopio Youth Housing Association, Joensuu Youth Housing Association

Abstract

This thesis was implemented in the SOMA project, a co-development project of the Joensuu and Kuopio Region Youth Housing Associations. The purpose of this thesis was to develop peer group and individual client activities in the project. The aim was to involve clients and stakeholders in the development activities and to produce information to support the development work. The objective of the thesis was to create a client activity modelling for the SOMA project.

The service design process and reporting were carried out between the years 2017–2019. The thesis was implemented with a qualitative work approach applying the service design process and methods. Throughout the process understanding about the target group, the operating environment and resources were developed. Based on this information, a client activity model was developed and the day to day working and operating environment of the project were concretely modified.

The process produced widely usable information on the target group. A low threshold service environment, respectful client encounters, operating models that truly meet the needs of the clients and the community emerged as key success factors in the activity of SOMA project. Development of peer and volunteer activities were emphasised as key areas for further development. Disseminating the model and using the gathered information to design and develop services would be useful in the future in different sectors of the society.

Language
Finnish

Pages 78
Appendices 6
Pages of Appendices 8

Keywords
service design, design, service design Thinking, child welfare, homelessness

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Lastensuojelu.....	7
2.1	Lastensuojelu käsitteenä	7
2.2	Lastensuojelun tukitoimet	8
2.3	Lastensuojelutaustaisuus aikuisuuteen vaikuttavana tekijänä	9
3	Asunnottomuus.....	12
3.1	Asunnottomuuden määrittelyä	12
3.2	Asunnottomuuden riskitekijät ja ratkaisut.....	15
4	Palvelumuotoilu.....	16
4.1	Palvelumuotoilun juuret	16
4.2	Palvelumuotoilu kehittämisen välineenä	17
4.3	Asiakasymmärrys	19
4.4	Palvelumuotoiluprosessi	20
5	Projektijohtaminen palvelun kehittämissuorissa	21
6	Kehittämissuoriston kuvaus	24
7	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä	26
8	Palvelumuotoiluprosessi ja sen toteutus	26
8.1	Määrittelyvaihe.....	26
8.1.1	Valitut tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät.....	28
8.1.2	Valitut aineiston analysointimenetelmät.....	30
8.2	Tutkimusvaihe.....	30
8.2.1	Empatiakartta.....	31
8.2.2	Asiakasprofiili.....	33
8.2.3	Business Model Canvas	36
8.2.4	Kontaktipisteet ja palvelupolku.....	41
8.3	Suunnitteluvaihe	48
8.4	Toteutusvaihe	53
8.5	Muotoiluprosessin arviointi.....	54
9	Asiakastoiminnan mallinnus.....	60
9.1	Toimintaan ohjautuminen.....	61
9.2	Ensimmäinen tapaaminen	61
9.3	Tutustuminen ja yhteisen vuorovaikutustavan etsiminen	62
9.4	Psykososiaalinen muutostyö käynnistyy	63
9.5	Nuoren elämäntilanteen ja omien tavoitteiden kartoittaminen.....	65
9.6	Vapaaehtoistyöntekijöihin ja vertaisryhmätoimintaan tutustuminen ...	65
9.7	Rinnalla kulkeva tukityöskentely ja toimintaan osallistuminen	66
9.8	Palveluneuvonta, nuoren tukiverkoston aktivointi ja yhteen kokoaminen	67
9.9	Lisääntyneiden voimavarojen aiheuttama etääntyminen toiminnasta	68
10	Pohdinta.....	69
11	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	72
12	Tulevaisuus ja jatkokehittämissuorukset.....	74
	Lähteet.....	76

Liitteet

Liite 1 Toteutunut aikataulu

Liite 2 Alkukartoituslomake

Liite 3 Esimerkki empatiakartan ja asiakasprofiilin laatimisessa käytetyn aineiston analyysistä

Liite 4 Esimerkki BMC:n laatimisessa käytetyn aineiston analyysistä

Liite 5 Esimerkki kontaktipisteiden ja palvelupolun laatimisessa käytetyn aineiston analyysistä

Liite 6 Esimerkki suunnitteluvaiheessa käytetyn aineiston analyysistä

1 Johdanto

Nuorten asunnottomuus on viime vuosiin saakka lisääntynyt Suomessa. Suomessa tehty vahva asunnottomuustyö on laskenut asunnottomien kokonaismäärää, mutta alle 25-vuotiaiden asunnottomien määrä kasvoi tilastojen mukaan vuoteen 2018 asti valtakunnallisesti. (ARA 2019.) Lastensuojelutaustaiset ovat tutkimustiedon valossa ryhmä, joilla on vielä aikuisuudessaan keskimääräistä useammin elämänhallinnan haasteita. Monilla arjen haasteet ovat laaja-alaisia ja tuen tarve suurta. Nämä haasteet heijastavat myös asumisen onnistumiseen.

Opinnäytetyön kehittämisprosessi toteutettiin SOMA-hankkeen asiakastoiminnassa. SOMA on lyhennelmä termistä sosiaalinen pääoma. SOMA oli Kuopion seudun nuoriasunnot ry:n (Ksna) ja Joensuun Seudun Nuorisoasuntoyhdistys ry:n (Josna ry) yhteiskehittämishanke. Hankkeen toimintaa rahoitti Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (STEA). Vuosina 2016–2018 Kuopion yhdistys hallinnoi hanketta kokonaisvaltaisesti, mutta vuoden 2019 alusta taloudellinen hallinto eriytettiin molempiin kaupunkeihin. Hanke toimi molemmilla paikkakunnilla yhden työntekijän voimin. Toiminnan kohderyhmänä olivat 18–29-vuotiaat lastensuojelutaustaiset nuoret aikuiset, jotka eivät kuulu lastensuojelun jälkihuollon piiriin. (SOMA-hanke 2017a; SOMA-hanke 2019b.)

SOMA-hankkeen asiakastoiminta pohjautui rinnalla kulkevan, kokonaisvaltaisen yksilötuen tarjoamiseen sekä vertaisryhmän tarjoamaan sosiaaliseen tukeen. Asiakastoiminnan avulla on mahdollista vaikuttaa kohderyhmän arkeen asumisen valmiuksia vahvistavasti ja näin ollen asunnottomuutta ehkäisevästi. (SOMA-hanke 2017b.) Opinnäytetyössä toteutettu kehittämisprosessi keskittyi Joensuun alueen toimintaan. Kehittämisprosessin toteuttamisesta sovittiin yhdistysten välillä.

SOMA-hanke aloitti toimintansa vuonna 2016, mutta sen asiakastoiminnan visuaalista mallintamista ei tämän opinnäytetyön käynnistyessä syksyllä 2017 ollut vielä tehty. Tuolloin oli jo hankkeen toiminnassa kerättyjä tuloksia siitä, että hankkeen asiakastyöskentelyllä oli mahdollista vaikuttaa kohderyhmän asunnottomuuteen ennaltaehkäisevästi ja asunnottomuuskierrettä katkaisevasti.

Toimintamallia haluttiin kuitenkin edelleen kehittää yhdessä toiminnan asiakkaiden ja vapaaehtoisten sekä verkostojen kanssa. Opinnäytetyön tavoitteeksi määriteltiin hankkeen asiakkaiden ja sidosryhmien osallistaminen kehittämistoimintaan. Tehtäväksi määrittyi asiakastoiminnan mallinnuksen laatiminen. Toimintaa muotoilemalla haluttiin kasvattaa asiakastoiminnan laajuutta ja vaikuttavuutta.

2 Lastensuojelu

2.1 Lastensuojelu käsitteenä

Lastensuojelun lainsäädäntö lähestyy lasten hyvinvoinnista huolehtimista laajalaisesti. Lasten suojelu ei ole pelkästään viranomaistyötä vaan kaikkien kansalaisten ja koko yhteiskunnan yhteinen tehtävä, josta selviytymiseen yhteiskunnallinen päätöksenteko voimakkaasti vaikuttaa. Varsinaisten lastensuojelullisten lapsi- tai perhekohtaisten toimenpiteiden ennaltaehkäisemistä painotetaan lainsäädännössä. Lasten suojelutehtävän lisäksi lastensuojelun keskeisiä tehtäviä ovat vanhempien tukeminen kasvatustehtävässään sekä laajemmin lasten kasvuolosuhteisiin vaikuttaminen. (Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos 2019; Lastensuojelulaki 417/2007 1–8 §.)

Lasten oikeuksista on säädetty sekä Suomen perustuslaissa (6§) että Suomea velvoittavissa kansainvälisissä sopimuksissa. Näitä sopimuksia ovat Yhdistyneiden kansakuntien (YK) lapsen oikeuksien perussopimus sekä Euroopan ihmisoikeussopimus. Keskeisinä ajatuksina edellä mainituissa on lapsen vanhempien ensisijainen velvollisuus turvata lapsen kasvua ja kehitystä. Yhteiskunnan velvollisuus on kaikin tavoin tukea vanhempia lapsen hyvinvoinnista huolehtimisessa. Julkinen valta voi puuttua perheen itsemääräämisoikeuteen lapsen hoidosta ja huolenpidosta vain silloin kun lapsen hyvinvointia ei muutoin voi turvata. (Lastensuojelulaki 417/2007 1–8 §; Suomen perustuslaki 6 §; Yleissopimus lastenoikeuksista 60/1991.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) lastensuojelua koskevien tilastojen mukaan Suomessa oli vuonna 2018 lyhyt- tai pitkäkestoisesti kodin ulkopuolelle sijoitettuna kaikkiaan 18 544 henkilöä. Heistä 10 861 henkilöä oli huostaanotettuna. Lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa oli vuoden 2018 aikana 54 883 lasta ja nuorta. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen määrä oli edellisvuoteen nähden noususuuntainen johtuen kiireellisten sijoitusten määrän kasvusta. Pohjois-Karjalassa kiireellisten sijoitusten määrä on valtakunnallisesti korkein. (THL 2019b.)

2.2 Lastensuojelun tukitoimet

Kun sosiaaliviranomainen saa tiedon mahdollisesta lastensuojelullisten toimenpiteiden tarpeesta olevasta lapsesta on hänen tehtävä arviointi tuen tarpeista ja kiireellisyydestä. Lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun havaitaan, että lapsi tarvitsee lainmukaisia tukitoimia ja palveluita. Asiakkuus alkaa myös silloin kun hänen kasvuolosuhteensa tai oma käytöksensä vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 27.) Lapsen tai nuoren ikä- ja kehitystaso huomioiden laki velvoittaa viranomaista kuulemaan tämän toiveita ja näkemyksiä asiakasprosessin kaikissa vaiheissa (Lastensuojelulaki 417/2007 5 §).

Lastensuojelulakiin pohjaavia lastensuojelullisia toimenpiteitä tarjotaan asiakkuudessa olevalle perheelle tai lapselle yksilöllisten tuen tarpeiden mukaisesti. Tuen muotoja ovat asiakassuunnitelman laatiminen, avohuollon tukitoimet, kiireellinen sijoitus, huostaanotto ja siihen liittyvä sijaishuolto sekä jälkihuolto. (Lastensuojelulaki 417/2007 3 §.) Raskaat toimenpiteet, kuten kiireellinen sijoitus tai huostaanotto, edellyttävät vankkoja perusteita, joihin aina liittyy vakava lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen vaarantuminen. Lähtökohtaisesti kaikki sijoittamispäätökset ovat väliaikaisia. Ne lakkaavat joko päätöksen määräajan umpeuduttua tai sitten kun voidaan todeta olosuhteiden muuttuneen niin että sijoitus on mahdollista päättää. Lastensuojelun asiakkuuden laatu voi vaihdella kotiin annettavasta tuesta vuosien sijaishuoltoon kodin ulkopuolelle sijoitettuna. (Lastensuojelulaki 417/2007 38–44 §.)

Vuoden 2008 alusta voimaan astuneen ja sittemmin päivitetyn lastensuojelun lainsäädännön mukaan jälkihuollolla tarkoitetaan suunnitelmallista tukea, jota sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on tarjottava. Jälkihuoltoon ovat oikeutettuja sijaishuollosta pois siirtyneet, muutoin jälkihuollolliseen tukeen oikeutetut tai sitä tarvitsevat lastensuojelun asiakkuudessa olleet henkilöt. Vanhan lainsäädännön mukaan kunnan velvoite tarjota jälkihuollon tukea päättyi joko 5 vuotta sijoituksen päättymisestä tai viimeistään asiakkaan täyttäessä 21 vuotta. (Lastensuojelulaki 542/2019 75 §.)

Vuonna 2019 eduskunta hyväksyi hallituksen esityksen lastensuojelulain muuttamiseksi siten että jälkihuolto oikeuden yläikärajaa nostetaan 25 vuoteen saakka aiemman 21 ikävuoden sijaan. Lakimuutos astui voimaan 1.1.2020. (Lastensuojelulaki 542/2019 75 §.) Ikärajan nostamista oli suositeltu jo aiemmin esimerkiksi vuonna 2013 julkaistussa Sosiaali- ja terveys ministeriön (STM) selvitysryhmän raportissa Toimiva lastensuojelu (STM 2013, 70). Jälkihuollon vastaanottaminen on asiakkaalle vapaaehtoista. Tuen tarvetta arvioidaan aina yksilöllisesti, mutta toimeentulon ja asumisen järjestäminen katsotaan selviytymisen perusedellytykseksi (Lastensuojelulaki 542/2019 § 76).

2.3 Lastensuojelutaustaisuus aikuisuuteen vaikuttavana tekijänä

SOMA-hankkeessa lastensuojelutaustaisella tarkoitettiin henkilöä, joka on jossakin elämänsä vaiheessa ollut asiakkaana lakisääteisissä lastensuojelun palveluissa. Asiakkuuden kestolla tai tuen muodolla ei hankkeen toimintaan mukaan-tulon näkökulmasta ollut merkitystä. (SOMA-hanke 2016a.)

Eryteisesti viime vuosina lastensuojelupalvelut sekä lastensuojelutaustaisten tilanne ovat nousseet esille myös julkisuudessa. Lastensuojelutaustaiset näyttävät erityisen haavoittuvana ryhmänä hyvinvointia, syrjäytymistä ja vähäosaisuutta koskevissa tutkimuksissa. Monet selviävät hyvin, mutta keskimääräisesti tarkastellen lastensuojelutaustaisten ja erityisesti kodin ulkopuolelle sijoitettujen tilanne näyttäytyy monella elämän osa-alueella tarkasteltuna haasteellisempänä kuin verrokkiryhmän tilanne. Rekisteripohjaisessa seurantatutkimuksessa, jossa

tutkittiin 1987 syntyneitä henkilöitä, nousi esiin että erityisesti kodin ulkopuolelle sijoitetuilla on usein haasteita aikuisuuteen siirtymisessä. He ajautuvat usein riskikäyttäytymisen piiriin ja pärjäävät muihin vastaavan ikäisiin nähden heikommin. (Ristikari, Törmäkangas, Lappi, Haapakorva, Kiilakoski & Merikukka 2016.)

Vuonna 2016 julkaistu Kansaneläkelaitoksen (KELA) ja tutkijaryhmän yhteisesti toteuttama seurantatutkimus selvitti 18–26-vuotiaiden nuorten syrjäytymisen riskitekijöitä erityisesti työhön ja koulutukseen kiinnittymisen näkökulmasta. Tuloksien mukaan on nähtävissä, että lastensuojelutaustaisten ja erityisesti kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleiden henkilöiden työhön ja koulutukseen kiinnittyminen on keskimääräistä hankalampaa. Kohderyhmän koulutustaso jää matalammaksi ja koulutusten suorittaminen viivästyy keskimääräistä useammin. (Harkko, Lehkoinen, Lehto, & Ala-Kauhaluoma 2016, 34–35.) Taloudelliset haasteet liittyvät usein kouluttamattomuuteen ja työttömyyteen. Tästä johtuen esimerkiksi toimeentulotuen saaminen on nuorella iällä kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleiden kohdalla tavallista yleisempää. (Kestilä, Väisänen, Paananen, Heinonen & Gissler 2012, 614.)

Marko Mannisen tekemässä väitöskirjatutkimuksessa (2013) selvitettiin koulukotiin sijoitettujen nuorten psykiatrista oirekuvaa ja ennustetta viiden vuoden seuranta-ajalla. Väitöskirjatutkimus on osa vuoteen 2022 kestävästä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tutkimuksesta ”Koulukodin jälkeen -seurantatutkimus koulukotiin sijoitetuista nuorista”. (THL 2019a). Tutkimuksen tulosten mukaan koulukotiin sijoitetulla nuorella on vahva alttius päihteiden väärinkäyttöön. Myös riski myöhempään antisosiaaliseen käyttäytymiseen, kuten rikollisuuteen, on huomattavan suuri erityisesti miespuolisilla henkilöillä. (Manninen 2013 7, 72–73.) Myös muut kotimaiset (Paananen ym. 2012, 23) sekä laajemmat kansainväliset tutkimukset (Taussig 2002; Doyle jr 2008; Vinnerljung 1996) osoittavat että kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleilla henkilöillä on kasvanut riski ajautua rikollisuuteen. Erityisesti lapsuuden aikaisella kaltoinkohtelulla on osoitettu olevan yhteys myöhempään ongelmakäyttäytymiseen, kuten rikollisuuteen (Yampolskaya 2011; Kestilä ym. 2012, 603).

Kotimaisissa ja kansainvälisissä tutkimuksissa on havaittu, että mielenterveyden ongelmat ja psyykenlääkkeiden käyttö on kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleilla henkilöillä huomattavasti keskimääräistä yleisempiä. Erityisesti kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleilla on kohonnut psykiatrisen sairastavuuden riski vielä aikuisuudessakin. (Harkko ym. 2016, 65; Kestilä ym. 2012, 602; Manninen 2013, 67; Ristikari, Törmäkangas, Lappi, Haapakorva, Kiilakoski, Merikukka, Hautakoski, Pekkarinen & Gissler 2016, 57.)

THL:n toteuttaman Koulukodin jälkeen -seurantatutkimuksen osana on tutkittu koulukotitaustaisten nuorten kuolleisuutta. Tutkimuksen mukaan nuoruusaikana koulukotiin sijoitettujen henkilöiden kuolleisuusriski on seitsenkertainen ikätove-reihin verrattuna sijoituksen jälkeisellä ajalla. Suurimmillaan riski oli miehillä noin 25 vuoden iässä ja noin 30-vuotiailla naisilla. Yleisimmät syyt kuolemalle olivat liikenneonnettomuudet, itsemurha tai päihteidenkäyttö. (Manninen, Pankakoski, Gissler & Suvisaari 2015.) Samaiseen tulokseen kuolleisuuslukujen osalta ovat päätyneet myös lukuisat ulkomaiset tutkimukset kodin ulkopuolelle sijoitettujen osalta (Kestilä ym. 2012, 602).

THL:n ja Me-säätiön (2018) yhteistyössä rakentama mallinnus ja työkalu syrjäytymisen dynamiikasta nostaa merkittävimäksi syrjäytymistä ennustavaksi riskitekijäksi lastensuojeluviranomaisen tekemän sijoituksen 6–12-vuoden iässä. Toiseksi ja kolmanneksi suurimmiksi riskitekijöiksi tutkimuksessa nimetään toisen asteen tutkinnon puuttuminen 25-vuoden iässä sekä lastensuojeluviranomaisten tekemä sijoitus ennen kuudetta ikävuotta. Mallinnuksessa on tarkasteltu kaikkiaan kymmentä syrjäytymistä indikoivaa tekijää. Mallinnus perustuu THL:n Kansalliset syntymäkohortit 1987 -pitkittäistutkimukseen. (Me-säätiö 2018.) Syntymäkohorttitutkimus vuonna 1997 syntyneistä oli tämän opinnäytetyön tekovaiheessa vielä kesken.

Ymmärtääksemme syitä lastensuojelutaustaisten ryhmässä esiintyviin haasteisiin on tarkasteltava yksilön elämää kokonaisuutena. Lastensuojelullisiin toimenpiteisiin johtaneet syyt ja tapahtumat voivat olla itsessään yksilöä vaurioittavia. Esimerkiksi huostaanoton takana voi olla traumaattisia kokemuksia, jotka voivat vaikuttaa yksilön psyykkiseen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin vielä

aikuisuudessakin. Toisaalta varsinkin vastentahtoiset sijoitusprosessit, tarjottavien palveluiden ja tuen puutteet sekä omista läheisverkostoista irrottaminen voivat olla kokemuksena kuormittavia ja jopa traumatisoivia. (Kestilä ym. 2012, 602.) Lisäksi on havaittavissa ylisukupolvisia huono-osaisuuden ketjuja, joita ei syystä tai toisesta ole saatu katkaistua. Usein nämä ketjut määrittävät myös lastensuojelutaustaisen aikuisuutta (Me-säätiö 2018).

3 Asunnottomuus

3.1 Asunnottomuuden määrittelyä

Asunnottomuus on yleismaailmallinen ja moniulotteinen ilmiö. Sitä voidaan määritellä sen mukaan, onko tarkastelun alla esimerkiksi asunnottomuuden sosiaalinen, lainsäädäntöön vai tilaan sidottu ulottuvuus. Lyhyesti määritellen asunnoton on henkilö, jolla ei ole omaa asuntoa. Asunnottomien yksilöllinen tilanne kuitenkin vaihtelee suuresti ja tämä hankaloittaa sitä kenet voidaan luokitella asunnottomaksi. (Asunto ensin 2016.) Usein asunnottomuusongelma saadaan ratkaistua alle vuodessa asuntopoliittisin toimin. Pitkäaikaisasunnottomuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilö on ollut asunnotta yli vuoden tai asunnottomuus on toistuvaa viimeisen vuoden aikana. (Granfeld, Nousiainen, Haahtela, Juhila & Raitakari 2015, 71.)

Asunto ensin -periaate pohjaa New Yorkissa kehitettyyn Pathways to Housing-projektiin, josta syntyi periaatteen alkuperäinen malli (Fredrikson & Kaakinen 2018, 117). Asunto ensin -periaatetta on Suomessa sovellettu hallitusohjelman virallisena linjauksena pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseksi vuodesta 2008 pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen sekä asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmilla. Asunto ensin -periaate korostaa ihmisen oikeutta omaan kotiin. Ajatuksena on tarjota ensin asunto ja sen jälkeen palveluita asumisen onnistumisen tueksi. Sen keskeisiä sisältöjä ovat pyrkimys asumisen pysyvyyteen, pyrkimys poistaa velvoite ottaa vastaan palveluita asunnon saamisen edellytyksenä sekä oikeus saada tukea toipumiseen. Tuki ja palvelut nähdään

asiakkaan oikeutena, joita hänen on oltava valmis ottamaan vastaan erityisesti asumisen alkuvaiheissa. Asunto ensin -periaatteen vaikuttavuus on todennettu useissa tutkimuksissa. Usein asunnon saamisen ehtona olevaan kuntoutukseen ja tukeen velvoittavat mallit voivat aiheuttaa tilanteita, joissa asiakas ei asunnon menettämisen pelossa voi avoimesti kertoa elämäntilanteestaan. Näin ollen luottamuksellista työskentelysuhdetta ei synny eikä tukea pystytä tarjoamaan siihen, mihin sitä todellisuudessa tarvittaisiin. (Granfeld ym. 2015, 73–75.)

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelmien (PAAVO 1 & 2) ja Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman 2016–2019 (AUNE) ansiosta asunnottomuus on saatu puolitettua, mutta asumisen turvaamiseen kohdentuvaa asumissosiaalista työtä on vielä paljon tehtävänä asunnottomuuden poistamiseksi kokonaan. (Granfeld ym. 2015, 73–74.) Tämän opinnäytetyön kehittämisympäristönä toiminut SOMA-hanke oli yksi AUNE-toimenpideohjelman toimi-joista.

SOMA-hankkeessa asunnottomuuden määrittelyn pohjana käytetään Euroopan asunnottomuus toimijoiden kattojärjestön European Federation of National Organisations Working with the Homeless (FEANTSA) kehittämää asunnottomuuden muotojen luokittelua European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (ETHOS). (SOMA-hanke 2017a.) Siinä asunnottomuus jaetaan neljään eri perusmuotoon, jotka ovat katuasunnottomuus, asunnottomuus, asunnottomuusuhan alaisuus sekä puutteelliset asumisolot. Edellä mainitut neljä asunnottomuuden perusmuotoa jakautuvat ETHOS-luokittelussa vielä 13:een asunnottomuuden toiminnalliseen määritelmään, joiden avulla tarkemmin kuvataan henkilön asumisen olosuhteita. (Asunto ensin 2016.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) sen sijaan jakaa asunnottomuuden viiteen eri muotoon. Näitä muotoja edustavat ulkona ja porrashuoneissa asuvat, asuntoloissa ja majoitusliikkeissä asuvat henkilöt, erilaisissa laitoksissa asuvat, asunnotta vapautuvat vangit sekä tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona asuvat henkilöt. (Asunto ensin 2016.)

ARA on vuodesta 1987 saakka kerännyt tilastoa asunnottomien määrästä valtakunnallisesti. Tilaston tiedot kerätään kunnilta kyselyllä, joka toteutetaan tiettyinä päivinä kerran vuodessa. Vuoden 2018 tilastojen mukaan asunnottomien määrä jatkoi laskuaan. ARA:n keräämien tietojen mukaan asunnottomien kokonaismäärä oli 5 482 henkilöä 15.11.2018. Heistä valtaosa eli 3 167 henkilöä asui tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona. Ulkona ja ensisuojuissa eli 283 henkilöä. Muut asunnottomat asuivat joko laitoksissa, asuntoloissa tai heidän asunnottomuutensa muodosta ei ollut tietoa. (ARA 2019.)

Kaikista asunnottomista alle 25-vuotiaita oli ARA:n tilastojen mukaan 629 henkilöä. Pohjois-Karjalan asunnottomien kokonaismäärä oli vuonna 2018 65 henkilöä, joista Joensuussa 56. Alle 25-vuotiaita asunnottomaksi rekisteröityjä oli 21 henkilöä koko maakunnan alueella, joista 19 Joensuussa. (ARA 2019.) Tarkkaa asunnottomien nuorten määrää ei kuitenkaan ole saatavilla ja tilastoja tarkastellessa onkin syytä huomata että ne ovat lähinnä suuntaa antavia. Tätä selittää esimerkiksi se, että jokaisella ARA:n kyselyyn osallistuvalla kunnalla on oma tapansa arvioida asunnottomien määrää. Osa asunnottomista ei myöskään näy rekistereissä asunnottomaksi merkittynä vaan heillä voi olla nimellinen osoite, joka ei kuitenkaan todellisesti toimi asuinpaikkana. Erityisesti nuorille ja nuorille aikuisille on tyypillistä majoittautua tuttavien tai sukulaisten luona oman asunnon puuttumisen vuoksi. Todellinen asunnottomien määrä on siis virallisia lukuja korkeampi. Tämän niin kutsutun piiloasunnottomuuden osuus on merkittävä. (Fröjd ym. 2011, 232, 242–243.)

Asunnottomuutta ilmiönä on tutkittu Suomessa ja maailmalla paljon, mutta koti- maista tutkimusta yksilön asunnottomuuteen johtavista taustatekijöistä löytyy vähemmän. Asunnottomuustutkimusta hankaloittaa se, että usein vaikeasti tavoitettavissa olevista asunnottomista on haastavaa saada riittävä otanta sekä se, etteivät sosiaalityön rekisterimerkinnot noudata tiettyä kaavaa, vaan ovat sidoksissa niitä tehneen työntekijän kirjaamistottumuksiin. (Fröjd ym. 2011, 233.)

3.2 Asunnottomuuden riskitekijät ja ratkaisut

Kuka tahansa voi päätyä asunnottomaksi. Asunnottomuuden riskitekijöitä voidaan jaotella kahteen eri luokkaan tarkastellen ilmiötä joko yksilö- tai yhteiskunnallisella tasolla. Rakenteellisesti ajatellen kyse on edullisten, pienten asuntojen puutteesta ja siitä, ettei henkilö löydä tarpeisiinsa soveltuvaa asuntoa (Asunto ensin 2017). Suomalaisista noin joka kolmas asuu vuokra-asunnossa. Suomessa vuokra-asunnot ovat joko vapailta markkinoilta, yksityisiltä vuokranantajilta vuokrattuja tai valtion rakennuttamia, hintasäänneltyjä asuntoja. 1990-luvun alkupuolella toteutettu vuokrasääntelyjärjestelmän purku vapaarahoitteisten asuntojen osalta loi suomalaisista vuokramarkkinoista moneen Euroopan maahan verraten poikkeuksellisen vapaat. Vuokrasääntelymalleja on kansainvälisesti tarkastellen monenlaisia. Vuokrasääntelyn palauttaminen on monimutkainen prosessi, joka yksin ei ratkaisisi asumiseen liittyviä haasteita, mutta voidaan nähdä osana ratkaisua. Muut rakenteelliset ratkaisut, kuten pienten asuntojen rakentamisen lisääminen (Kettunen & Ruonavaara 2015, 31–35) sekä yksilötason riskitekijöihin vaikuttaminen, ovat tärkeitä keinoja taistelulle asunnottomuutta vastaan.

Yksilötasolla asunnottomuuden riskitekijöitä ovat mm. erilaiset elämänhallinnan vaikeudet ja vähävaraisuus, päihde- ja mielenterveysongelmat, sosiaalisten resurssien vähäisyys sekä äkilliset muutokset elämäntilanteessa. Asunnottomuus liittyy näissä tilanteissa usein laajempaan syrjäytymiskierteeseen. (Asunto ensin 2017.) SOMA-hankkeen toiminnassa mukana olevat asiakkaat kuuluvat tyypillisesti jälkimmäisenä mainittuun ryhmään.

Asunnottomuuden taustatekijöiden ymmärrys on ensiarvoisen tärkeää asunnottomuuden ennaltaehkäisemisen näkökulmasta. Tutkimuksissa on noussut esiin että asunnottomaksi nuoruudessa pudonneiden taustalla on jo peruskouluikäisenä enemmän päihteiden käyttöä, mielenterveyden häiriöitä sekä ongelmia koulunkäynnissä ja perheoloissa kuin muilla saman ikäryhmän nuorilla. (Fröjd 2011, 242.)

4 Palvelumuotoilu

4.1 Palvelumuotoilun juuret

Palvelut ovat 1970-luvulta lähtien olleet kasvava talouden toimiala maailmantaloudessa (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 17). Vuosikymmenten saatossa on siirrytty tuotekeskeisestä ajattelusta palvelukeskeisyyteen. Nykyisellään kokonaisvaltainen, asiakkaalle arvoa mahdollistava tuotteesta ja palvelusta saumattomasti koostuva kokonaisuus nähdään menestyksen avaimena. (Dube & Lindberg-Repo 2014, 8–11.) Muotoilu on noussut ratkaisuksi tähän tarpeeseen.

Perinteisesti muotoilu mielletään jonkin konkreettisen, aineellisen asian kuten esineen suunnitteluksi. Sillä on kuitenkin myös laajempia tavoitteita ja toimintatapoja. Ongelmanratkaisu ja ongelmien määrittely ovat keskeinen osa muotoilua. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27.) Muotoilu on vuosien saatossa saanut tärkeän roolin niin tuotteiden kuin palveluiden kehittämisessä ja sen avulla on mahdollista tarkastella asiakkaiden todellisia tarpeita. Muotoiluajattelun (design thinking) myötä muotoilu on saanut strategisen roolin ihmisläheisessä kehittämisprosessissa. (Koivisto ym. 2019, 31.)

Palvelumuotoilu on muotoiluajattelua hyödyntävä ja siihen ideologisesti pohjaava osaamisala. Muotoiluajattelulla tarkoitetaan ihmislähtöistä uudistamisprosessia, jossa pyritään yhdistämään sekä palvelun käyttäjien tarpeet, taloudellisuus että teknologinen toteutettavuus. (Koivisto ym. 2019, 35–36.) Palvelumuotoilussa hyödynnetään muotoilusta tuttua kehittämisprosessia (Tuulaniemi 2011, 6). Palvelujen muotoilussa on kyse varsin konkreettisista teoista, joilla pieniä yksityiskohtia, kuten tiloja tai esineitä muotoilemalla voidaan vaikuttaa haluttuun kokonaisuuteen. (Kalliomäki 2014, 46.) Se on kehittämistoimintaa, joka yhdistää muotoilun ja palveluiden kehittämisen menetelmät uudella tavalla, tarkastellen palveluita, prosesseja ja niiden muutoksia. (Tuulaniemi 2011, 24–25; Jyrämä ym. 2015, 27.)

Palvelumuotoilua on nykyisessä muodossaan toteutettu 1990-luvun alkupuolelta saakka ja sen juuret ovat vahvasti eurooppalaiset. Suomalaisen palvelumuotoilun perusta rakennettiin vuoden 1997 tienoilla. (Tuulaniemi 2011, 61–63.) Suomessa palvelumuotoilu (Service design) vahvistui osaksi muotoilun termistöä vuoden 2007 paikkeilla (Jyrämä ym. 2015, 27) ja sittemmin se on noussut maassamme merkittäväksi ilmiöksi (Koivisto ym. 2019, 33). Palvelumuotoilun merkitys ja mahdollisuudet on tunnustettu myös maailmanlaajuisesti ja se nähdään keinona pärjätä kovenevassa globaalissa kilpailussa sekä kehittää toimivia julkisia palveluita sekä liiketoimintaa (Jyrämä ym. 2015, 27, 30; Miettinen 2014, 22–23).

4.2 Palvelumuotoilu kehittämisen välineenä

Palvelumuotoilumuotoilu ei ole käsitteenä eikä osaamisalueena tarkkaan rajattu. Sitä voisi luonnehtia yleiseksi ajatustavaksi, prosessiksi tai työkaluvalikoimaksi. (Tuulaniemi 2011, 60). Palvelumuotoilussa pyritään luomaan palvelutuotteita, jotka ovat sosiaalisesti, ekologisesti sekä taloudellisesti kestäviä. (Tuulaniemi 2011, 24–25.) Ketteriä ja nopeita muotoilumenetelmiä hyödyntäen voidaan kustannustehokkaasti luoda aivan uudenlaisia palveluinnovaatioita (Keskinen & Lippiäinen 2013, 137).

Muotoiluprosessissa muotoilija nähdään asiantuntijaroolin sijaan palveluun kytkeytyvien toimijoiden yhteen saattajana ja kehittämisprosessin tukijana sekä ohjaajana (Miettinen 2014, 31). Tässä opinnäytetyössä työn tekijän rooli muotoutui vahvasti edellä kuvatun kaltaiseksi prosessin ohjaajan ja eteenpäin saattajan rooliksi. Prosessi eteni suunnitelmallisina vaihein, mutta asiakkaiden tahtiin sovitettuna. Koska asiakkaat olivat tärkeässä roolissa tiedon antajina ja tuottajina oli opinnäytetyön tekijän ohjattava prosessia johdonmukaisesti mutta pakottamatta. Asiakkailta saatava tieto nähtiin ratkaisevan tärkeänä muotoiluprosessin onnistumiselle.

Palvelumuotoilun tavoitteena on rakentaa optimaaliset olosuhteet, joissa asiakas voi itse luoda arvoa tuotteelle tai palvelulle. Arvolla tarkoitetaan kaikkea sitä mitä asiakas saa vastikkeena sijoituksestaan, oli sijoitus sitten rahaa tai aikaa.

Hyödynnettävä palvelu tai tuote on arvonluomisen lähde pidemmällä aikavälillä. Arvoa ei luoda pelkästään ostohetkellä, vaan se syntyy käyttökokemusten sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksen avulla arkisessa elämässä. Konkreettisen hyödyn lisäksi arvoa luovat esimerkiksi mielikuvat ja tunteet, joita asiakkaalle tuotteesta tai palvelusta syntyy. (Dube & Lindberg 2014, 125–130.)

Ajatus käyttökokemuksesta syntyvästä arvosta pohjaa arvostettujen akateemikkojen Vargon ja Luschin vuonna 2005 kehittämään teoriaan palvelukeskeisestä logiikasta (Service dominant logic) (Keskinen ym. 2013, 136–137; Stickdorn ym. 2011, 47–48). Palvelukeskeisen ajattelun rinnalle on viime vuosina noussut asiakaskeskeisen ajattelun (Customer dominant logic) näkökulma, joka tarkastelee palvelun ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen lisäksi yrityksen ja palvelun roolia asiakkaan elämässä tai liiketoiminnassa (Koivisto ym. 2019, 19).

Keskeistä palvelumuotoilulle on ihmis- ja käyttäjäkeskeinen ajattelu sekä palveluun liittyvien ihmisten osallistaminen kehittämisprosessiin. Käytännössä tämä voi tarkoittaa palvelun käyttäjiin kohdennettua tutkimusta tai palvelun käyttäjien konkreettista läsnäoloa vaikkapa työpajatyöskentelyssä. Lisäksi palvelumuotoilun työkaluilla voidaan paneutua erilaisiin prosesseihin, verkostoihin sekä systeemeihin hyödyntäen erilaisia konkretisoivia menetelmiä, kuten visualisointia. (Jyrämä ym. 2015, 27; Stickdorn ym. 2011, 34.)

Palvelumuotoilussa kehitettävää palvelua tarkastellaan kokonaisvaltaisesti. Eri-laiset palveluun vaikuttavat tekijät selvitetään ja pidetään mielessä koko kehittämisprosessin ajan. Palvelumuotoiluprosessissa ongelmaa lähdetään ratkaisuun tyypillisesti analysoimalla ja jakamalla se pienempiin osakokonaisuuksiin, joita tarkastellaan itsenäisinä palasina. Palvelun eri osasia tarkastelemalla ja parantamalla pyritään luomaan mahdollisimman asiakasystävällinen palvelukokemus ja -kokonaisuus. (Tuulaniemi 2011, 26–27, 58.) Syvä asiakasymmärrys nähdään palvelumuotoilussa kriittisenä menestystekijänä (Keskinen & Lippinen 2013, 137).

4.3 Asiakasymmärrys

Palvelukokemus muodostuu asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamisesta. Asiakkaan palvelukokemuksen optimointi ja ihminen tarpeineen ovatkin aina palvelumuotoiluprosessin keskiössä. Tämän kokonaisuuden ymmärtämiseksi on tärkeää tuntea palvelun kaikki osapuolet perusteellisesti. Asiakaskokemusta tarkastellaan sen kriittisten pisteiden avulla palveluprosessia, palveluympäristöä, vuorovaikutusta sekä toimintatapoja kehittämällä. (Tuulaniemi 2011, 26–27, 66, 71.)

Palvelu on vuorovaikutusprosessi, jonka osapuolina ovat asiakas ja palveluntarjoaja. Palveluiden tuottamiseen vaikuttavat aina siihen liittyvät esineet, ympäristöt ja ihmiset. Asiakasymmärrys eli ymmärrys asiakkaan tarpeista ja toimintaa ohjaavista motiiveista on välttämätöntä palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Palveluntarjoajien ja niitä muotoilevien on ymmärrettävä sitä todellisuutta, jossa heidän asiakkaansa elävät ymmärtääkseen sen, mistä palvelun arvo asiakkaalle muodostuu. Asiakkaan arjen ymmärtäminen on siis kriittisen tärkeää. Siksi myös palvelumuotoilulle on keskeistä tunnistaa kaikkien palvelussa mukana olevien osapuolten tarpeet, tavat, arvot ja odotukset sekä kilpaileva palvelun tarjonta. (Tuulaniemi 2011, 28, 66–67, 71, 155.) Tarkastelun alla ovat myös asiakkaan tunteet ja päämäärät sekä ympäristön ja sen muuttujien vaikutus ihmisen toimintaan (Koivisto 2019, 37).

Asiakasymmärrys on keskeistä myös asiakkaan palveluun sitoutumisen kannalta. Kestävät ja luottamukselliset asiakassuhteet luodaan tarjoamalla asiakkaalle sitä, mitä asiakas palvelun valitessaan todella haluaa saavuttaa. Toimintaan emotionaalisen suhteen luonut asiakas, joka tuntee luottamusta palvelun tuottajaa kohtaan, on tyytyväinen asiakas. Palvelun yksilöiminen tai tarkentaminen tarpeita vastaavaksi on toimiva keino luoda asiakastyytyväisyyttä. (Keskinen ym. 2013, 36 118, 136.)

Palvelumuotoilu pyrkii aina olemaan proaktiivista eli ennakoivaa toimintaa. Taivoitteena on tutkia mahdollisen asiakkaan tiedostettuja ja tiedostamattomia tarpeita ja pyrkiä tarjoamaan jotakin sellaista ratkaisua, jota asiakas ei välttämättä

tiennyt tarvitsevansa, mutta joka helpottaa asiakkaan elämää. Ennakointi myös mahdollistaa huonojen asiakaskokemusten määrän minimoinnin. Palvelumuotoilussa hyödynnetään antropologiasta ja kulttuurintutkimuksesta tuttuja asiakastutkimusmenetelmiä, kuten havainnointia. (Tuulaniemi 2011, 73.)

Kehittämisen välineenä palvelumuotoilu sopii kaikille yhteiskunnan sektoreille, sillä se pyrkii yhdistämään sekä asiakas- että liiketoimintanäkökulman (Tuulaniemi 2011, 104). Opinnäytetyöprosessi toteutettiin järjestösektorilla osana yhdistyksen kehittämishankkeen toimintaa. Palvelumuotoilu osoittautui erityisen soveltuvaksi välineeksi kehittämistoiminnalle sekä toiminnan luonteen että kohde-ryhmän kannalta.

4.4 Palvelumuotoiluprosessi

Jokainen kehittämisprosessi on ainutkertainen. Siksi myöskään palvelumuotoiluprosessia on mahdotonta kuvata niin, että se toimisi suoraan jokaisessa kehittämisprosessissa. Yleistä palvelumuotoilua kuvaavaa toimintarunkoa voi kuitenkin hyödyntää kehittämisen kokonaiskuvan hahmottamisessa ja käyttää soveltaen. Palvelumuotoilun pääperiaatteet ovat samat, mutta erilaisia käytännön sovelluksia on lukuisia riippuen muun muassa siitä, onko kehitettävä palvelu uusi vai parannetaanko jo olemassa olevaa palvelua. Palvelumuotoiluprosessin voidaan kuitenkin ajatella koostuvan aina määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, tuotannosta ja arvioinnista. (Tuulaniemi 2011, 126–127.)

Tyypillisesti palvelumuotoiluprosessien kuvaukset pohjaavat Tuplatimantti prosessimalliin, jonka Design Council esitteli (The Double Diamond Process, 2005). Mallinnuksessa kuvataan prosessia kahden yhteensä neljään osaan jaetun timanttikuvion muodossa, joista ensimmäisen teemana on *ratkaise oikea ongelma* ja toisen *ratkaise ongelma oikein*. Timanttien osiot on nimetty termein *löydä, määritä, kehitä ja tuota* kuvaamaan muotoiluprosessin eri vaiheita. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

Palvelumuotoilussa hyödynnettäviä menetelmiä on paljon. Osa niistä on muilta aloilta, kuten kulttuuritutkimuksesta omaksuttuja, osa taas on palvelumuotoilun osaajien kehittämiä. Palvelumuotoiluprosessin jokaisessa vaiheessa hyödynnetään siihen suunniteltuja analyttisiä tai luovia menetelmiä. (Koivisto ym. 2019, 42.) SOMA-hankkeen asiakastoiminnan kehittämisen palvelumuotoiluprosessi on jäsenneilty Tuulaniemen (2016) palvelumuotoiluprosessin kuvaukseen pohjaten (130–131). Tähän mallinnukseen tehdyt muunnokset tukevat opinnäytetyön prosessia ja raportointia.

5 Projektijohtaminen palvelun kehittämisprosessissa

Johtamisella ratkaiseva vaikutus siihen, kuinka onnistuneesti kehittämisprojekti saadaan toteutettua. Palvelumuotoilu on innovatiivista kehittämistoimintaa, jonka keskiössä on asiakas. Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät henkilöt ovat jatkuvasti kosketuksessa asiakkaiden tarpeisiin ja näin ollen erityisen tärkeitä alan kehittämiselle. Vuonna 2015 julkaistu THL:n rahoittaman Osuva-tutkimushankkeen loppuraportti nostaa esiin tuloksenaan sen, että hyvinvoivat työntekijät, joilla on toimiva, avoimen keskustelun ja vaikuttamisen mahdollisuuksia tarjoava organisaatio, on paras alusta myös kehittämistoiminnalle. (Heikkilä, Jantunen, Kurki, Mäkelä, Naaranoja, Pekkarinen, Piippo, Saarisilta, Sankelo, Sinervö, Sulander, Suomi, Tuomivaara, Tuulaniemi & Valtanen 2015, 260–266.)

On tärkeätä, että asiakasymmärrys ja asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen on osana organisaation arkea. Johtaminen on avainasemassa innovatiivisen ja kehittämismyönteisen työyhteisön luomiselle. Esimiehen kannustus, tuki, luotettavuus ja kyky luoda turvallinen ilmapiiri luovat pohjan innostavalle kehittämistoiminnalle. Myös työn sujuva organisointi, kehittämistoiminnan ketteryys sekä yhteiskehittäminen nostetaan innovatiivista kehittämistä edistäviksi. (Heikkilä ym. 2015, 260–266.) Myös organisaation muutoskyvykkyydellä on vaikutusta projektin onnistumiselle. Yksinkertaistetusti muutoskyvykkyyttä voidaan arvioida sen kautta, kuinka hyvin organisaatio tai yhteisö tunnistaa sisältä nousevat sekä ulkoa tulevat kehittämistarpeet sekä siitä, kuinka nämä muutostarpeet onnistutaan

kääntämään kehittämistoiminnaksi, sekä arvioimaan tämän toiminnan vaikutuksia. (Paasivaara ym. 2013, 34.)

Hankkeen synonyyminä voidaan käyttää käsitteitä projekti tai kehittämishanke. Hankkeita kuvataan tyypillisesti tavoitteellisiksi ja suunnitelmallisiksi prosesseiksi, joissa kehittäminen kohdentuu tarkoin rajattuun toimintaan tai kohteeseen. Jokainen projekti on ainutkertainen. Menestyväksi projektiksi mielletään aika- ja budjettiresursseissa pitäytyminen, sitoutuneisuus ryhmässä tapahtuvaan toimintaan ja työskentelyyn sekä se että toiminta jää elämään hankkeen päätyttyä. (Paasivaara & Suhonen & Virtanen 2013, 14–15.)

Projektille tyypillistä ovat väliaikaisuus, selkeä tavoitteen asettelu ja niiden saavuttamiseen tähtäävät toimet, resurssien rajallisuus, lopputuloksen saavuttamiseen liittyvä epävarmuus sekä projektipäällikön koordinoiva rooli. Projektityyppinen työskentely on erityisen soveltuva tilanteissa, jossa organisaation tulee kehittää jotakin tiettyä, kohdennettua osa-aluetta toiminnassa. (Mäntyneva 2016, 10–11.) Paasivaara ym. (2013, 39–47) määrittelevät teoksessaan hyvinvointipalveluiden projektitoimintaa useista eri näkökulmista (taulukko1).

Opinnäytetyön kehittämisprosessi tehtiin osana hyvinvointipalveluiden kehittämishankkeen toimintaa SOMA-hankkeessa. Hyvinvointipalveluilla viitataan tässä yhteydessä eri sektoreiden järjestämiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Opinnäytetyössä tehtävää muotoiluprosessia tarkastellaan tässä yhteydessä hankkeen osaprojektina. Jotta muotoiluprosessia oli mahdollista johtaa, oli se kyettävä yhdistämään hankkeen aikatauluihin ja tavoitteisiin unohtamatta asiakkaiden ja sidosryhmien asettamia reunaehtoja. Tämä osoittautui yhtälöksi, jossa nimenomaan muotoiluprosessin ole joustettava. Hankkeen aikataulut ja asiakastyön muotoiluprosessi eivät aina osuneet samaan rytmiin.

Taulukko 1. Projektitoiminnan määrittelyä (mukaillen Paasivaara ym. 2013).

Aikajänne eli projektin kesto	Voivat projekteissa vaihdella kuukausista vuosiin, mutta ovat tärkeitä määrittää kullekin hankkeelle.
Projektin resurssit	Voivat projekteissa vaihdella suuresti, mutta ovat tärkeitä määrittää kullekin hankkeelle.
Tavoitteellisuus ja kehittämispäämäärä	Selkeästi määritelty tavoite ja sen huomioiminen, että projektin onnistuminen vaativat myös muiden, kuten asiakkaiden sitoutumista kehittämiseen.
Suunnitelmallisuus	Projektisuunnitelma on hyvä silloin kun se on selkeä ja kun siinä on liikkuma- ja reagointivaraa.
Kohdentuminen	Toteutetaan toiminnan kohderyhmät ja toteuttajat, projektin varsinainen sisältö ja tekeminen sekä projektin hyödynsaajat (asiakkaat) määritellen.
Osaaminen	Projektityö vaatii tiimityön ja projektijohtamisen taitoja, sekä varsinaisen kohteen ja toiminnan sisältöosaamiseen eli projektin sisältöön liittyvää asiantuntemusta.
Asiakaslähtöisyys	Projektien on aina oltava asiakaslähtöisiä.
Johtaminen	Toteutuu projektiohjauksen (esim. ohjausryhmä-toiminta), projektihallinnan (projektiohjauksen konkreettiset toimintatavat) sekä projektijohtamisen kautta (asioiden hallinta ja ihmisten johtaminen).

6 Kehittämisympäristön kuvaus

Opinnäytetyön kehittämistoiminta kohdentui SOMA-hankkeen Joensuun toimintaan. Hankkeen toiminnan keskeisenä tavoitteena oli asunnottomuuden ennaltaehkäiseminen kohderyhmässä toiminnassa mukana olevien nuorten sosiaalista pääomaa kasvattamalla. Sosiaalisella pääomalla hankkeen yhteydessä puhuttaessa tarkoitetaan erityisesti asiakkaan sosiaalisia verkostoja. Sosiaalisilla verkostoilla viitataan ensisijaisesti läheisverkostoihin (ystävät, sukulaiset) mutta myös viranomaisverkostoihin tai muihin henkilön kanssa työskenteleviin tahoihin. (SOMA-hanke 2017a; SOMA-hanke 2018b.)

Lisäksi hankkeen tavoitteena oli vahvistaa lastensuojelutaustaisten nuorten aikuisten arjessa pärjäämisen, selviytymisen ja luottamuksen tunnetta sekä uskoa arjessa selviytymisen kannalta tärkeään tukiverkostoon ja siitä saatavaan tukeen (kanssaihmiset, viranomaiset, sosiaali- ja terveystalvelut). Lisätavoitteena oli parantaa kohderyhmän erityisen tuen tarpeen tunnistamista sosiaali- ja terveystalveluissa. (SOMA-hanke 2019a.)

Joensuun SOMA-hanke toimi vuosien 2016–2019 ajan Joensuun seudun nuorisoyhdistyksen (Josna ry) kaupungin keskustassa sijainneissa toimitiloissa (160 neliötä). Josna ry on vuonna 2002 perustettu yhdistys ja valtakunnallisen nuorisoyhdistyksen Nuorisoyhdistyksen (NAL) jäsen. Josna ry tarjoaa sosiaalisin perustein kohtuuhintaisia asuntoja 16 – 29-vuotiaille nuorille ja nuorille aikuisille Joensuussa. Yhdistys ei omista asuntoja, vaan jälleenvuokraa yhteistyökumppaneiden omistamia asuntoja sekä suorittaa asukasvalintaa ja tuottaa sisältöpalveluita NAL Asunnot oy:n omistamissa kohteissa. Josna ry tarjoaa asukkailleen asumisneuvontaa ja -ohjausta, ryhmätoimintaa, koulutuksia sekä tuottaa erillisiin sopimuksiin pohjaavaa myytävää tukiasumisen palvelua. Yhdistyksen toiminta on voittoa tavoittelematonta ja valtaosa toiminnan rahoituksesta myöntää sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA). (Josna ry 2018.)

SOMA-hankkeessa kehitettiin toimintamallia lastensuojelutaustaisten nuorten aikuisten tukemiseksi ja asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi. Hankkeen

kohderymänä olivat lastensuojelutaustaiset 18–29-vuotiaat nuoret aikuiset, jotka eivät kuuluneet jälkihuollon piiriin tai eivät olleet kiinnittyneitä jälkihuolloyksien palveluihin. Hankkeen asiakastoiminta sisälsi sekä ammatillisen yksilötyöskentelyn että vertaistuen (vertaisuus, vertaisryhmätoiminta, vertaisohjaajana toimiminen) muotoja ja tarjosi mahdollisuuksia toimia vapaaehtoistyössä. (SOMA-hanke 2017b.) Vertaistuellla tarkoitetaan toimintaa, jossa samankaltaisia elämäkokemuksia omaavat henkilöt omasta halustaan toimivat itsensä ja toistensa hyväksi. Vertaisuus on yhdenvertaisuutta ja asiantuntijuutta yhteisen asian äärellä. Vertaistoiminta pitää sisällään sen kaiken toiminnan, jota vertaistukeen sisältyy. (Mikkonen & Saarinen 2018, 20–23.)

Vapaaehtoiset tarjoavat apuaan ja tukeaan ilman palkkaa tai muuta vastiketta omasta halustaan (Mikkonen ym. 2018, 23–27). Vapaaehtoisena hankkeen toiminnassa olevat henkilöt omasivat tyypillisesti joko ammattiinsa tai opintoihinsa pohjaavan kiinnostuksen työskentelyyn tai vapaaehtoistoiminta oli osana henkilön omaa kuntoutumisen polkua. (SOMA-hanke 2017b; SOMA-hanke 2018b.)

Yksilöasiakastoiminta käynnistyi Joensuussa marraskuussa 2016. Vertaisryhmätoiminta aloitettiin huhtikuussa 2017 ja toimintamallien kehittämistyö jatkui toimintojen toteuttamisen ohessa. Hankkeessa kehitteillä olevien tukimuotojen haluttiin vastaavan toiminnan kohderyhmän tarpeita, joten asiakkaiden vahva osallisuus kehittämisessä nähtiin välttämättömäksi. (SOMA-hanke 2016b; SOMA-hanke 2017b.) Hankkeen alussa valtaosa toimintaan mukaan tulleista nuorista ohjautui mukaan yhteistyökumppanien kautta (SOMA-hanke 2017b).

Joensuun toiminnassa oli vuonna 2017 mukana kymmenen 18–26-vuotiasta, lastensuojelutaustaista nuorta aikuista, joista seitsemän oli miehiä. Tyypillisesti hankkeeseen mukaan tulevilla nuorilla oli haasteita useilla elämän osa-alueilla. Taloudelliset haasteet kuten velkaantuminen ja maksuvaikeudet, mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä puutteet arjenhallinnan taidoissa olivat yleisiä. Usein tilanne oli sellainen, että asunnon menettämisen uhka oli olemassa tai asuntoa ei enää ollut. Nuorten sosiaalista tukea tarjoavat verkostot olivat tyypillisesti heikot. (SOMA-hanke 2017a; SOMA-hanke 2017b.)

Vapaaehtoisia toiminnassa oli vuonna 2017 yhteensä seitsemän henkilöä, jotka toimivat erilaisissa tehtävissä hankkeen piirissä. Vapaaehtoiset osallistuivat yksilö- ja vertaisryhmätoimintaan, mutta olivat mukana myös tapahtumasuunniteluissa ja viestintätehtävissä. Hankkeen yhteistyökumppanuudet koostuivat pitkälti sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisista.

7 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää SOMA-hankkeen vertaisryhmä- ja yksilöasiakastoimintaa. Tavoitteena on osallistaa SOMA-hankkeen asiakkaat ja sidosryhmät osaksi kehittämistoimintaa. Palvelumuotoiluprosessi tuottaa tietoa toiminnan kohderyhmästä. Kehittämistyö toteutetaan palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä käyttäen.

Opinnäytetyön tehtävänä oli laatia SOMA-hankkeen asiakastoiminnanmallinnus. Asiakastoiminnan mallinnuksessa kuvataan asiakastyöskentelyn vaiheet sekä näiden vaiheiden keskeiset sisällöt sekä toimintaperiaatteet. Mallinnusta voidaan hyödyntää työntekijöiden työskentelyä ohjaavana välineenä sekä toiminnan esittelyssä ja markkinoinnissa.

8 Palvelumuotoiluprosessi ja sen toteutus

8.1 Määrittelyvaihe

Tässä opinnäytetyössä yhdistetään innovatiivisen, projektiluontoisen kehittämistyön periaatteet palvelumuotoiluprosessille tyypillisiin vaiheisiin keskittyen asiakastoiminnan kehittämiseen ja tutkimukseen. Kehittämisprosessi on jäsennelty palvelumuotoilulle tyypillisiin vaiheisiin määrittelyvaihe, tutkimusvaihe, suunnittelu- vaihe, toteutusvaihe ja arviointivaihe.

Määrittelyvaiheessa asetetaan kehittämistoiminnan tarpeet ja tavoitteet, sekä laaditaan aikataulu. Tässä vaiheessa valitaan myös kehittämistoiminnan kohderyhmät. Tarkoituksena on luoda ymmärrys käsillä olevasta ongelmasta sekä palvelua tuottavasta tahosta tutustumalla sen nykytilaan sekä toimintaympäristöön. (Tuulaniemi 2011, 130–142.) Muotoiluprosessin määrittelyvaihe käynnistyi kesäkuussa 2017. Palvelumuotoiluprosessia toteuttava kehittäjä työskenteli itse kyseisessä hankkeessa, joten kehittäjän toimintaympäristön tuntemus oli jo entuudestaan hyvällä tasolla. Ymmärrystä SOMA-hankkeen nykytilanteeseen ryhdyttiin syventämään tarkastelemalla hankkeen rahoittajan STEA:n hankerahoituskäytänteitä, kehittämisyhteistyötä tekevien nuorisoasuntoyhdistysten toimintaa strategian ja palveluiden näkökulmasta, yhdistysten kattojärjestöä Nuorisoasuntoliittoa toimijana (NAL), yhdistystoimintaa ylipäättään sekä perehtymällä laajemmin hankkeen hallintaan.

Palvelumuotoiluprosessille laadittiin tehtävänanto eli Brief. (Tuulaniemi 2016, 132–133.) Tehtävänannossa jäseneltiin hankkeen muotoiluprosessin keskeiset tavoitteet, karkea aikataulutusta, kohderyhmä sekä käytettävät menetelmät. Kehittämiskohteeksi määriteltiin Joensuun hanketoiminta. Prosessin tavoitteet pohjasivat opinnäytetyön tarkoitukseen ja tavoitteisiin sekä hankkeen toiminnasta nousseisiin kehittämistarpeisiin. Kehittäminen kohdentui hankkeen asiakastoimintaan sekä yksilötyöskentelyyn että vertaisryhmätoiminnan osalta. Vapaaehtoistoiminnan malli jätettiin tämän kehittämisprosessin ulkopuolelle. Kehittämis-toimintaan osallistuviksi kohderyhmiksi valittiin toiminnan asiakkaat ja vapaaehtoistoimijat sekä keskeiset yhteistyökumppanit.

Opinnäytetyön toteutukselle ja samalla muotoiluprosessille laaditun aikataulutuksen mukaisesti opinnäytetyön tutkimus-, suunnittelu ja toteutusvaihe oli tarkoitus saattaa loppuun joulukuuhun 2017 mennessä. Arviointivaihe ja opinnäytetyön valmistumisen oli tarkoitus ajoittua keväälle 2018. Toteutumisaikataulu on kuvattu liitteessä 1.

8.1.1 Valitut tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät

Palvelumuotoilun avulla on mahdollista sekä luoda uusia palveluita että kehittää olemassa olevista palveluista haluttavampia, käytännöllisempiä ja vaikuttavampia. Siinä palvelua tarkastellaan kokonaisvaltaisesti luoden asiakkaalle optimaalaisia palvelukokemuksia. (Stickdorn & Snider 2011, 30–33.) Kokonaisvaltaisen ja asiakaskeskeisen lähestymistapansa vuoksi palvelumuotoilu soveltui erinomaisesti hankkeen asiakastoiminnan kehittämisen työkaluvalikoimaksi.

Muotoiluprosessin tavoitteet olivat samat kuin opinnäytetyössä. Määrittelyvaiheessa valittiin prosessissa käytettävät menetelmät ja suunniteltiin palvelumuotoiluprosessin toteuttamisaikataulu. Tiedonkeruuseen hyödynnettyjen menetelmien valinnassa huomioitiin prosessin eri vaiheiden tavoitteet sekä asiakkaiden voimavarat ja elämäntilanteen aiheuttamat erityisyydet kuten keskittymiseen, jakamiseen ja jännittämiseen liittyvät seikat. Erityisesti asiakkaiden kanssa yhdessä toteutettavissa tiedonkeruun vaiheissa monimutkaiset sekä paljon aikaa vievät menetelmät hylättiin ja keskityttiin joustaviin, vuorovaikutuksellisiin tiedonkeruumenetelmiin.

Kehittämisprosessissa hyödynnettiin laadullisiksi luokiteltavia menetelmiä. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus valikoituu käytettäväksi erityisesti silloin kun tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä ei tunneta hyvin tai siihen liittyen ei ole ilmiötä selittäviä teorioita. Laadullinen tutkimus haluaa ensisijaisesti selvittää, mistä tutkimuksen alla olevassa ilmiössä on kyse. Laadullisen tutkimuksen keinoin on mahdollista saada tutkittavasta ilmiöstä syvälinen näkemys. (Kananen 2017, 34.) Laadullinen tutkimus tapahtuu tyypillisesti aidossa ympäristössään vuorovaikutussuhteessa tutkittavien kanssa niin, että tutkija on aktiivinen toimija. Tutkimusaineisto on tyypillisesti monin tavoin kerättyä. Se voi koostua niin kuvista, haastatteluista kuin tekstistäkin. Tutkija tarkastelee asioita tutkittavan näkökulmasta pyrkien ymmärtämään ilmiötä kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuksen analyysivaiheessa käytännönläheinen tieto muunnetaan teoreettiseksi eli tutkimus on induktiivista. Analyysi on myös interaktiivista eli vuorovaikutuksellista sekä rekursiivista eli palautuvaa. (Kananen 2017, 34.)

Kehittämisprosessin eri vaiheissa hyödynnettiin useita palvelumuotoilun menetelmiä. Näitä olivat Empatiakartta, samankaltaisuuskaavio, asiakasprofiili, Business Model Canvas, kontaktipisteet ja palvelupolku se ideointi- ja ratkaisuryhmät. Muotoiluprosessiin valitut menetelmät olivat samalla tietoa tuottavia ja tietoa jäsentäviä. Palvelumuotoilun menetelmillä tuotettavan aineiston, tieteellisen tutkimustiedon sekä hankkeessa luotujen kirjallisten aineistojen (toimintakertomukset, kartoituslomakkeisto, sidosryhmäkyselyt, palautekyselyt) lisäksi opinnäyte-työssä hyödynnettiin havainnointia, dialogia sekä haastattelua. Haastattelutilanteet toteutettiin vapaamuotoisesti keskustellen ja vain muutamaan kysymykseen pohjaten (taulukko 3). Havainnointi tapahtuu reaaliaikaisesti luontevassa tilanteessa, kun taas haastattelussa voidaan tarkastella myös mennyttä tai tulevaa ohjaten tilanteen etenemistä. Havainnointia voidaan tehdä käsillä olevaa tilannetta kokonaisvaltaisesti tarkastellen tai tarkistuslistaa noudattaen, suunnitelmallisesti johonkin osa-alueeseen painottaen. (Kananen 2017, 134–137.)

Tässä työssä tutkimusta tehtiin osallistuvan havainnoinnin periaattein toimien aktiivisesti vuorovaikutuksessa tietoa antavien henkilöiden kanssa. Osallistuva havainnointi on lähellä osallistavaa havainnointia, jossa painotetaan ihmisten kokemuksista syntynyttä tietoa. Osallistava havainnointitutkimus perustuu ajatukseen siitä, että ihmisten välinen yhteistyö voi tuottaa toimintaa ja sitä kautta muutosta. Molemmat havainnoinnin tavat sisältävät osallistumisen ja siksi niitä on toisinaan vaikeaa erottaa toisistaan. (Tuomi ym. 2018, 93–95.)

Prosessissa haastattelua ja havainnointia toteutettiin myös rinnakkain. Haastattelutilanteessa oli mahdollista havainnoida asiakkaan reaktioita ja suhtautumista käsillä olevaan asiaan. Havainnointia kirjattiin ylös suunnitelmallisten havainnointihetkien ohessa, samoin myös haastatteluista tehtiin muistiinpanoja tai asiakasta pyydettiin kirjoittamaan itse vastaukset suurilla papereilla toteutettuun kysymyssarjaan. Muiden tiedonkeruumenetelmien, kuten haastattelun yhdistäminen havainnointiin on usein tehokas tapa tiedon keruulle. Havainnointi yhdistää eri aineistonkeruu menetelmin kerätyn tiedon toisiinsa muodostaen aineistosta yhteisen kokonaisuuden (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93).

8.1.2 Valitut aineiston analysointimenetelmät

Prosessissa kerätty aineisto analysoitiin soveltaen aineistolähtöisen sisällönanalyysin perusteita eli aineiston pelkistämistä, ryhmittelyä ja teoreettisten käsitteiden luomista. Analyysi toteutettiin palvelumuotoilulle tyypillisiä menetelmiä samankaltaisuuskaaviot ja asiakasprofiilit hyödyntäen. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pelkistämällä tarkoitetaan aineiston karsimista ja jäsentämistä tutkimuksen kannalta keskeiseen aineistoon. Aineistosta nousseet asiat tai ilmiöt jäsennellään niitä kuvaavien ilmaisujen alle. Analyysimallin seuraavassa vaiheessa nämä ilmaisut ryhmitellään ja luokitellaan. Kolmannessa vaiheessa aineisto käsitteellistetään eli muunnetaan kielelliset ilmaisut teoreettisiksi käsitteiksi. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus asetettuun tutkimustehtävään. (Tuomi ym. 2018, 122–127.)

Samankaltaisuuskaavioita luodessa tarkastellaan aineistosta esiin nousevia aiheita ja teemoja. Toisiinsa liittyvät tulokset kootaan soveltuvien aihealueiden ja otsikoiden alle ja sitten edelleen järjestellään suurempiin ryhmiin. Asiakasprofiilit ovat palvelumuotoilussa keskeinen asiakastiedon esittämisen ja kokoamisen menetelmä. Asiakasprofiileissa esiin nousevat tutkimusryhmän toiminnan motiivit ja toimintamallit. Motiivien ja toimintamallien avulla voidaan rakentaa asiakasryhmälle soveltuvia palveluita. (Tuulaniemi 2011, 153–155.)

8.2 Tutkimusvaihe

Toisena palvelumuotoiluprosessin vaiheena on tutkimus. Tässä vaiheessa pyritään kasvattamaan asiakasymmärrystä eli tehdään tutkimusta kohderyhmän tavoitteista, tarpeista, odotuksista ja toiveista. Ymmärrystä lisätään kahdensuuntaisesti olemassa oleviin tutkimustietoihin tutustumalla, mutta myös uutta tietoa hankkimalla. (Tuulaniemi 2011, 142–154.)

SOMA-hankkeen asiakastoiminnan palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaihe toteutettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä hyödyntäen. Tiedonkeruussa käytettiin palvelumuotoilulle ominaisia asiakas- ja käyttäjätiedon keruumenetelmiä, jotka on luonteensa mukaisesti mahdollista ryhmitellä kuten taulukossa 2.

Taulukko 2. Tutkimus palvelumuotoilussa (Mukaiillen Koivisto ym. 2019, 45).

PERUSTUTKIMUS	KONTEKSTUAALINEN TUTKIMUS	EXPLORATIIVINEN TUTKIMUS
Eksplisiittinen, sanoilla ilmaistava tieto	Havainnoitava tieto	Implisiittinen, ei sanoilla ilmaistava tieto (piilevä tieto)
Mitä henkilö sanoo ja ajattelee?	Kuinka henkilö toimii? Mitä keinoja hän käyttää?	Mistä henkilö unelmoi? Mitä hän tuntee?

Kehittämisen toisessa vaiheessa kasvatettiin asiakasymmärrystä tarkastelemalla toimintaa ja jäsentämällä olemassa olevaa tietoa palvelun käyttäjistä sekä käytössä olevista resursseista. Tiedonkeruussa hyödynnettiin sekä palvelumuotoilun perustutkimuksen, kontekstuaalisen tutkimuksen sekä exploratiivisen tutkimuksen eri menetelmiä.

Tässä vaiheessa käytettyjä menetelmiä olivat laadullisesta tutkimuksesta tutut havainnointi, kyselyt, haastattelu sekä asiakkaiden kanssa keskustelut eli dialogi. Havainnointi toteutettiin osallistuvana havainnointina, jossa tutkija toimii aktiivisesti henkilöiden kanssa, jotka antavat tietoa tutkijalle. Sosiaalinen vuorovaikutus on tälle havainnoinnin tavalle välttämättömyys. (Tuomi ym. 2018, 83–96.)

Tämä vaihe oli muotoiluprosessin asiakkaita osallistavan osuuden esivalmistelua. Vaiheeseen valittiin käytettäväksi viisi eri menetelmää; empatiakartta, asiakasprofiili, Business Model Canvas sekä kontaktipisteiden ja asiakkaan palvelupolun kuvaaminen. Näiden menetelmien avulla oli mahdollista sekä kasvattaa ymmärrystä asiakkaiden tilanteesta, toiminnan resursseista sekä asiakastoiminnan rakenteista.

8.2.1 Empatiakartta

Empatiakartta (empathy map) on visuaalinen palvelumuotoilun työkalu käyttäjätiedon kuvaamiseen ja ymmärtämiseen. Se auttaa ymmärtämään asiakkaan

kokemusmaailmaa ja sen vaikutuksia palveluiden valintaan. Empatiakartassa tarkastellaan asiakkaan pelkoja, toiveita, tunteita ja tarpeita. Yksinkertaisia kysymyksiä pohtimalla voidaan kasvattaa ymmärrystä asiakkaan arvoista ja ajattelusta sekä hahmottaa hänen tarpeitaan. (Innokylä 2017; Mäkinen 2018, 124.) Tässä prosessissa tarkastelupisteeksi valittiin nimenomaan se hetki, jolloin potentiaalinen asiakas ei ole vielä tullut tietoiseksi SOMA-hankkeen toiminnasta tai on juuri tulossa tai tullut mukaan hanketoimintaan.

Empatiakarttaa laadittaessa potentiaalisen asiakkaan kokemusmaailmaa tarkasteltiin seuraavien kysymysten kautta:

- mitä asiakas ajattelee?
- mitä hän tuntee?
- mitä asiakas kuulee?
- mitä asiakas tekee?
- mitä hän näkee?
- mitä asiakas sanoo?
- mitkä ovat hänen kipupisteensä?
- missä asiakas onnistuu?

(Mäkinen 2018, 124–124.)

SOMA-hankkeen asiakkaita koskeva empatiakartta laadittiin elokuussa 2017. Empatiakarttaa laatiessa hyödynnettiin opinnäytetyön tekijän havaintoja asiakkaista sekä asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia, jotka olivat nousseet esille opinnäytetyöntekijän ja asiakkaiden keskusteluissa. Lisäksi hyödynnettiin asiakkaiden täyttämiä alkukartoituslomakkeita (liite 2) vuodelta 2017 sekä tieteellistä tutkimustietoa. Analyysiä havainnollistamaan on liitteessä 3 kuvattu esimerkki prosessista, jolla aineistoa on jäsennelty empatiakartan muotoon. Samaista aineistoa on hyödynnetty myös asiakasprofiilia laadittaessa. Työssä käytetyt menetelmät ovat sidoksissa toisiinsa muodostaen jatkumon, jossa tuotettua tietoa hyödynnetään prosessin seuraavissa vaiheissa. Suuresta aineistomäärästä sekä pienestä otannasta johtuen suuri osa analysoidusta aineistosta ei tässä raportinnissa näy. Näin pyritään varmistamaan, ettei vastaajia ole mahdollista tunnistaa.

Empatiakartan laatimisessa hyödynnetyt kartoituslomakkeet olivat hankkeen kolmiosainen työ- ja mittaamisväline (lähtötilanne, väli- ja loppukartoitus). Kartoitus jaoteltiin seuraaviin aihealueisiin:

- asuminen
- päihteet
- talous
- luottamus ja sosiaaliset suhteet
- työ, koulutus ja arki
- terveys.

Lomakkeilla kartoitettiin asiakkaan kokemusta omasta elämäntilanteestaan sekä dokumentoitiin toiminnan vaikuttavuutta. Näkökulmana oli asiakkaan oma kokemus toiminnan vaikuttavuudesta elämäntilanteeseensa toiminnassa mukanaolon aikana. (SOMA-hanke 2017a.)

Kartoituslomakkeista saatu ja muu aineisto jäsenneltiin aihealueiden alle ja edelleen määriteltiin asiasisältöä tai ilmiötä kuvaavien teemojen alle. Tätä vaihetta tehtiin suuria papereita, tusseja ja post-it-lappuja hyödyntäen. Tutkimusaineiston lisäksi opinnäytetyön tekijä pyrki itse eläytymään asiakkaan tilanteeseen ja kokemuksiin ja tätä kautta luomaan tunnekokemuksen käsiteltävästä aineistosta. Työstetty aineisto jäsenneltiin empatiakartaksi suurille papereille kirjoittaen ja piirtäen esimerkiksi asiakkaan olotilaa kuvaavia hahmoja ja tilannetta kuvaavia sanoja. Sisältöä analysoitaessa esiin nousivat toivon menettämisen, epävarmuuden, turvattomuuden ja luottamuksen menettämisen teemat. Toisaalta korostui halu avun vastaanottamiseen sekä piilossa olevaan potentiaali, jota asiakkaan itsensäkin on vaikea tunnistaa. Toiveet ja unelmat kietoutuivat turvallisuuden, pysyvyyden ja onnellisen arjen ympärille.

8.2.2 Asiakasprofiili

Asiakasprofiili on tärkeä asiakastiedon kiteyttämisen väline, johon kootaan keskeiset asiakkaan toiminnan motiivit ja toimintamallit. Asiakasprofiili on tutkitun kohderyhmän kuvaus. Erilaisia käyttäytymisprofiileja ymmärtämällä voidaan

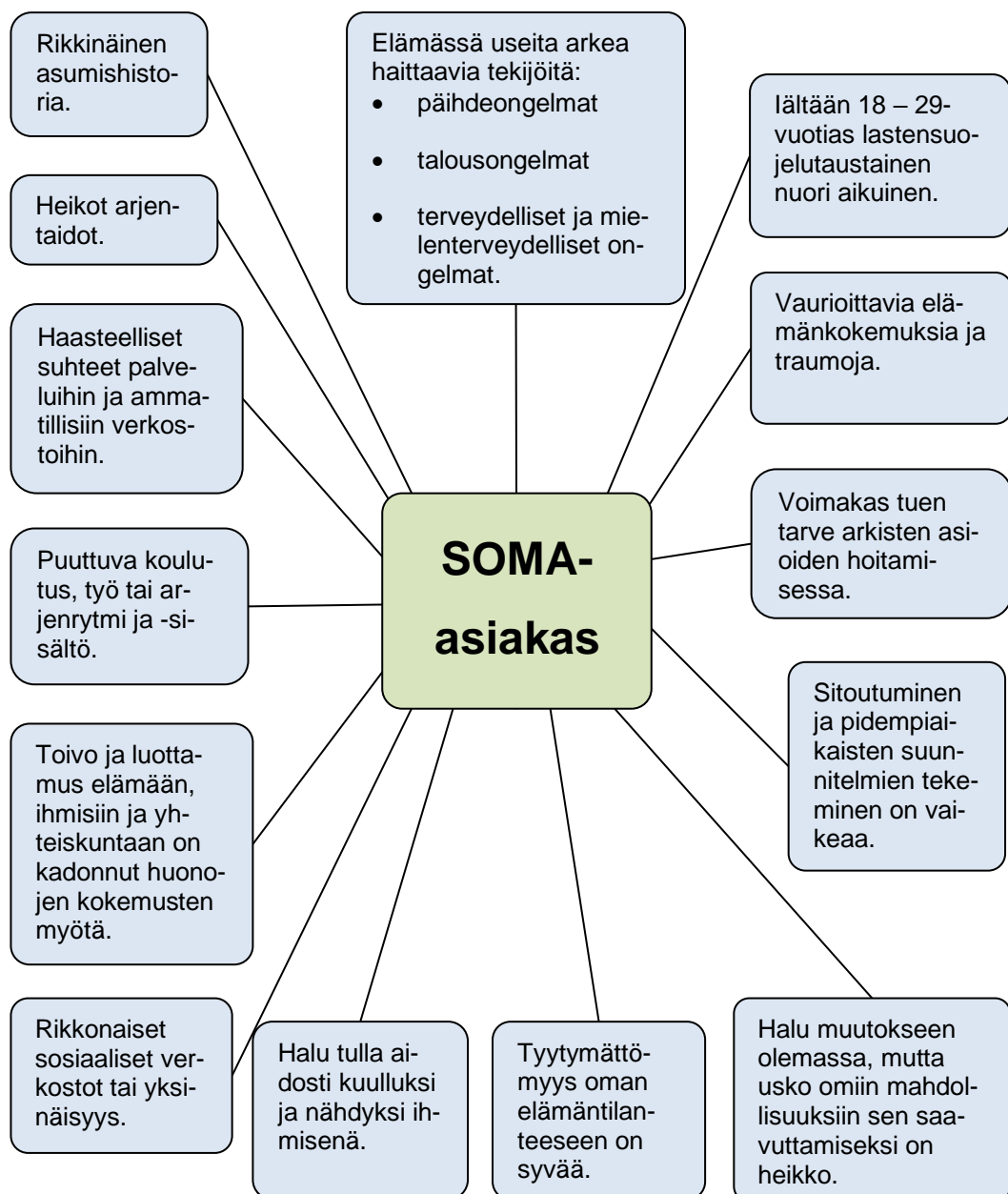
luoda edellytykset vastata asiakkaan piileviin tarpeisiin, sitouttaa ja puhutella asiakasta sekä muuttaa asiakaskäyttäytymistä haluttuun suuntaan. (Tuulaniemi 2011, 154–156.) Mäkinen (2018) käyttää asiakasprofiloinnista termiä persoonien profiloiminen. Erityisesti yhdistystoiminnan palvelumuotoiluun keskittyvässä teoksessaan hän nostaa esiin persoonaprofiloinnin hyödynnettävyyden minkä tahansa yhdistyksen toimintaan kytköksissä olevan ryhmän tarkastelun apuvälineenä. (110–111.)

SOMA-hankkeen asiakasprofiloinnissa keskityttiin erityisesti toimintamme kohde-ryhmän eli 18–29-vuotiaiden lastensuojelutaustaisten nuorten tarkasteluun. Painotus oli jälleen erityisen vaikeassa elämäntilanteessa elävissä henkilöissä (esimerkiksi asunnottomat, päihdeongelmaiset, mielenterveysongelmaiset). SOMA-hankkeen asiakasprofiloinnissa hyödynnettiin empatiakartasta nousutta tietoa, opinnäytetyöntekijän havainnoimalla saamaa tietoa asiakkaista sekä keskusteluiden yhteydessä asiakkaiden opinnäytetyöntekijälle kertomia tarinoita, kokemuksia sekä elämäntilanteen kuvauksia. Aineiston analysointia tehdessä hyödynnettiin samankaltaisuuskaaviota. Jäsentelyä toteutettiin tietokoneella taulukoiden, aineistoa aiheisällön mukaisesti jaotellen. Esimerkki analysoinnin toteutuksesta on kuvattu liitteeseen 3. Taulukoinnista on nähtävillä myös yhteys empatiakartasta nousseeseen aineistoon.

Käsiteltyä aineistoa yhdistellen luotiin mindmap-muotoinen kuvitteellinen asiakasprofiili, johon muodostui kuvaus tyypillisestä asiakkaan elämäntilanteesta siinä kohtaa, kun nuori saapuu hankkeen toimintaan. Mindmap eli käsitekartta on havainnollistava kaaviokuva, jonka visuaalinen esitystapa helpottaa asiayhteyksien ymmärrystä ja kokonaiskuvan hahmottamista käsiteltävästä asiasta (Tuulaniemi 2016, 140–141). Mindmap jäsenneltiin ensin suurelle paperille ja sitten sähköiseen muotoon asiakasprofiiliksi.

On tärkeätä huomioida, että jokaisen asiakkaan tilanne on yksilöllinen eivätkä kaikki profiloinnissa esiin nostetut kohdat vaikuta jokaisen asiakkaan elämässä samansuuruisesti tai lainkaan. Lisäksi jokaisella asiakkailla on myös vahvuuksia, jotka eivät tästä profiloinnista nouse esille. Profilointia lähdettiin rakentamaan erityisesti yksilön tuen tarpeita ja asumiseen liittyviä mahdollisia uhkia tarkastellen

ja kuvaten sellaista kohderyhmään kuuluvaan henkilöä, joka elää erityisen vaikeassa elämäntilanteessa. Ajatuksena oli, että mikäli toiminnalla pystytään tavoittamaan kaikkein vaikeimmassa elämäntilanteessa olevia henkilöitä (asunnottomat, päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivät henkilöt) on toimintamallilla mahdollista palvella myös asiakkaita, joiden tilanne ei vielä ole ajautunut niin pitkälle. Hankkeen asiakkaan profiili on havainnollistettu kuviossa 1. Profiili ei ole yksittäisen asiakkaan kuvaus, vaan kuvitteellinen mallinnus mahdollisesta asiakkaasta.



Kuvio 1. Kuvitteellinen asiakasprofiili.

8.2.3 Business Model Canvas

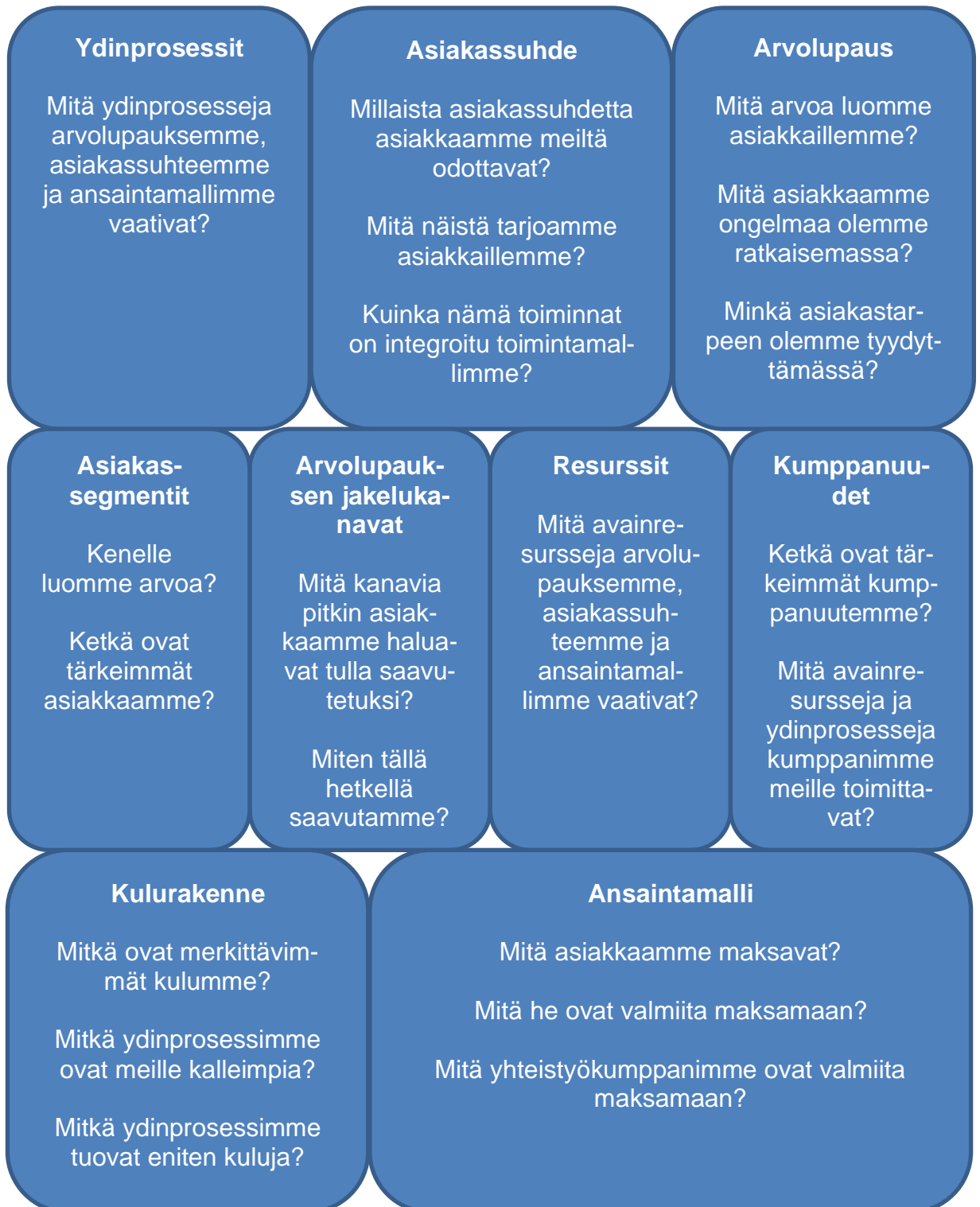
Business Model Canvas (BMC) on työkalu joka auttaa hahmottamaan toiminnalle keskeiset tekijät sekä niiden suhdetta toimintaan. Alex Osterwalderin ja Yves Pigneurin yhdessä esittelemä liiketoimintamallin kuvaamiseen, analysointiin ja suunnitteluun kehitetty työkalu on laajalti hyödynnettävissä eri sektoreilla. Business Model Canvasin avulla toimintaa tarkastellaan yhdeksän keskeisen teeman kautta ja visualisoidaan kokonaisuus paperille. Näitä teemoja ovat yhteistyökumppanit, ydinprosessit, resurssit sekä kassavirta ja kustannukset, mutta myös asiakkaalle annetut palvelulupaukset, asiakassuhteet ja asiakassegmentit. (Innokylä 2017; Tuulaniemi 2011, 177–181; Stickdorn 2011, 211–212.)

Mäkinen (2018, 113) esittelee teoksessaan erityisesti järjestöpuolelle suunnatun ja modifioidun version samaisesta työkalusta nimeten sen Toimintamallikanvaaksiksi. Tässä muotoiluprosessissa on kuitenkin hyödynnetty alkuperäistä mallinusta, joka on ensisijaisesti suunniteltu liiketoiminnan työkaluksi.

SOMA-hankkeen Business Model Canvas (BMC) jäseneltiin elo-syyskuussa 2017. Sen laatimisessa hyödynnettiin hankkeen toimintasuunnitelmaa, rahoituspäätöksiä ja budjettia vuosille 2016–2017. Työskentelyssä hyödynnettiin asiakasprofiloinnin tuottamaa tietoa sekä opinnäytetyöntekijän, Kuopion hanketyöntekijän ja yhdistysten toiminnanjohtajien näkemyksiä hankkeesta sekä asiakkaiden kanssa käydyissä keskusteluissa esiin nousseita asioita. Aineisto analysoitiin samankaltaisuuskaavio-menetelmää hyödyntäen. Esimerkki analysointiprosessin toteutuksesta on kuvattu liitteessä 4. Suuren aineistomäärän, sekä mahdollisen asiakkaan tunnistettavuuden vuoksi liitteessä on esitelty vain esimerkki aineiston käsittelystä koko prosessin sijaan.

BMC työskentely käynnistyi opinnäytetyöntekijän itsenäisellä työskentelyllä. Opinnäytetyöntekijä laati BMC mallinnuksen hankkeen toiminnasta eri osa-alueisiin perehtyen. Sisällöt avattiin suurille papereille kirjaten. Työskentelyä jatkettiin yhdistysten toiminnanjohtajien ja projektityöntekijöiden yhteistapaamisessa syyskuussa 2017. Tapaamisessa aihealueet käsiteltiin yhteisesti keskustellen ja sisältöjä papereille täydentäen.

Aihesisällöt soveltuivat hyvin keskustelun jäsentelyyn, joskin toiminnan voittoa tavoittelematon luonne vaati sisältöalueiden osittaista soveltamista. Hankkeen Business Model Canvasin sisällöt on esitetty kuviossa 2.



Kuvio 2. Business Model Canvas (mukaillen Tuulaniemi 2011, 177–181.)

Business Model Canvasia käytettiin välineenä hankkeen toiminnan eri osa-alueiden arvioimisessa. Ydinprosesseja ja asiakassegmenttejä tarkasteltiin kohderyhmän erityispiirteitä sekä hankkeen ja yhdistysten toiminnan yleisiä tavoitteita toisiinsa peilaten. Erityisesti asiakastyön rakentuminen helpon saavutettavuuden, palvelun luotettavuuden ja laadukkuuden varaan nousivat esiin vahvuutena. Hankkeen kohderyhmä oli varsin tarkasti rajattu, mutta sen sisällä oli hyvin erilaisissa tilanteissa eläviä nuoria aikuisia. Ydinprosessiksi määrittyi asiakastoiminnan malli, joka perussisällöltään vastasi hyvin toiminnan tavoitteisiin. Asiakassegmenttien tarkastelu osoitti, että ensisijaisen kohderyhmän lisäksi toiminnalla nähtiin olevan ainakin välillisiä vaikutuksia myös mukana olevien nuorten läheisiin sekä muihin asiakasryhmän kanssa toimiviin palveluntarjoajiin. Hankkeessa tehty oikein kohdentunut asiakastyöskentely vähensi muiden palveluiden tarvetta.

Hankkeessa tarjolla olleet toimintamuodot olivat joustavasti hyödynnettävissä erilaisissa tilanteissa olevien henkilöiden tuen tarpeisiin. Vertaistoiminnan kautta pyrittiin täydentämään asiakkaiden usein rikkonaisia ja heikosti tukea tarjoavia sosiaalisia verkostoja. Sosiaalisten verkostojen vahvistamisen kannalta kehittämistarpeita esiintyi erityisesti vertaisryhmätoiminnassa. Se nähtiin keskeisen tärkeäksi toiminnan muodoksi asiakkaiden sosiaalisten verkostojen vahvistumisen kannalta, mutta sekä asiakkaiden että hankkeen työntekijöiden arvioiden mukaan toiminta ei tavoittanut osallistujia tarpeeksi hyvin.

BMC-työskentely osoitti että SOMA-hankkeen arvolupaukset olivat linjassa hankkeen tavoitteisiin sekä nuorisotasoyhdistysten yleisiin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Asiakkaan todellisten palveluntarpeiden tunnistaminen ja sosiaalisella tuella asunnottomuuteen johtaviin syihin vaikuttaminen joko niitä lieventämällä tai poistamalla tähtäsivät hankkeen päätavoitteeseen eli asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseen.

Asiakassuhteen tarkastelu osoitti, että asiakastoiminnan perusrakenne ja asiakassuhteessa noudatettavat toimintaperiaatteet palvelivat hyvin toiminnan tavoitteita sekä asiakkaiden todellisia tarpeita. Myös heikosti muihin palveluihin kiinnittyvät nuoret kiinnittyivät hankkeen toimintaan. Palvelun helppo saavutettavuus, maksuttomuus ja kokonaisvaltaisesti nuoren elämäntilannetta lähestyvä

toimintamalli sekä työskentelyn pohjautuminen luottamussuhteen syntymiseen arvioitiin toiminnan vahvuudeksi. Asiakkaan kohtaaminen ja kyky reagoida asioihin ajantasaisesti näytti lisäävän asiakkaiden luottamusta ja sitoutuneisuutta toimintaa kohtaan. Asiakassuhteen luomisen osalta hanke näytti onnistuvan hyvin.

Toiminnalle laadittu BMC nosti esiin sen kuinka tärkeitä yhteistyökumppanit ovat sekä asiakkaan että hankkeen toiminnan näkökulmasta koko hankkeen asiakasprosessin ajan. Hankkeen rooli näyttäytyi rinnalla kulkijana toimimisen lisäksi eräänlaisena sillanrakentajana asiakkaan ja palveluiden välissä. Asiakkaan elämäntilanteen korjaantuminen on suorassa suhteessa siihen, millaisia mahdollisuuksia ympäröivä palvelujärjestelmä tarjoaa silloin, kun asiakkaan omat voimavarat muutokseen alkavat vahvistua. Toimivat ja riittävän laajat yhteistyöverkotot, oikea-aikaiset palvelut ja mahdollisuus huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet ovat keskeisen tärkeitä vaikuttavan asiakastyöskentelyn edellytyksiä.

Kumppanuuksien monipuolisuus näyttäytyi oleellisen tärkeänä myös hankkeen vertaisryhmätoiminnan järjestämiselle. Viranomaisyhteistyön lisäksi oli rakennettava yhteistoimintamalleja, joiden avulla asiakkaille tarjottavan tuen, mahdollisuuksien ja positiivisten kokemusten määrä olisi mahdollisimman suuri pienillä taloudellisilla panostuksilla. Erityisesti ryhmätoimintojen kehittämisen kannalta tämä oli keskeistä.

Arvolupauksen jakelukanavia tarkastellessa ilmeni, että asiakkaille, potentiaalisille asiakkaille sekä yhteistyöverkostoille suunnattua viestintää täytyi kehittää. Vuonna 2017 ei resurssien puutteen vuoksi kyetty hyödyntämään kaikkia tarjolla olevia viestinnän kanavia tehokkaasti. Tämän havaittiin vaikuttavan myös mahdollisten asiakkaiden tavoittamiseen. Vuonna 2017 suuri osa asiakkaista ohjautui hankkeen toimintaan yhteistyökumppaneiden kautta, eikä toimintaa vielä tuolloin tunnettu kovin laajalti asiakkaiden keskuudessa. Tämä oli ymmärrettävää koska asiakastoimintaa oli tehty vasta vajaa vuosi. Vahvuutena kuitenkin näyttäytyi sosiaalisen median potentiaalin tiedostaminen sekä kohderyhmälle viestimisessä luontevien tapojen, kuten WhatsApp:n käyttö.

Rahoitusmallin haasteellisuus nousi esiin Business Model Canvasin mallinnuksesta monella tapaa. Vuosittain haettava rahoitus toi epävarmuutta kaikille toiminnassa mukana oleville tahoille. Sillä saattoi olla vaikutuksia toimintaan sitoutumiseen, ja siihen kuinka vakavasti otettavana toimijana hanke nähtiin. Hyvänä asiana nähtiin se, että rahoitusmalli mahdollisti joustavuuden, maksuttomuuden sekä byrokratiavapaan toimintamallin asiakastoiminnassa. Tämä palvelun saatavuuden helppous madalsi asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden kynnystä toimintaan mukaan lähtemiselle.

Rahoitusmallista johtuen hankkeen toimintaresurssit olivat varsin pienet. Palkattua henkilöstöä oli 2017 molemmilla kehittämispaikkakunnilla yhden työntekijän verran. Henkilöstökulut ja asiakastoiminnan kulut olivat suurin kuluerä toiminnassa. Toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset olivat tärkeä lisäresurssi toiminnalle mutta eivät kuitenkaan poistaneet sosiaalialan osaamista omaavien ammattilaisten tarvetta. Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen erityisesti vertaisryhmätoiminnan laajentumisen kannalta nousi esiin voimakkaasti.

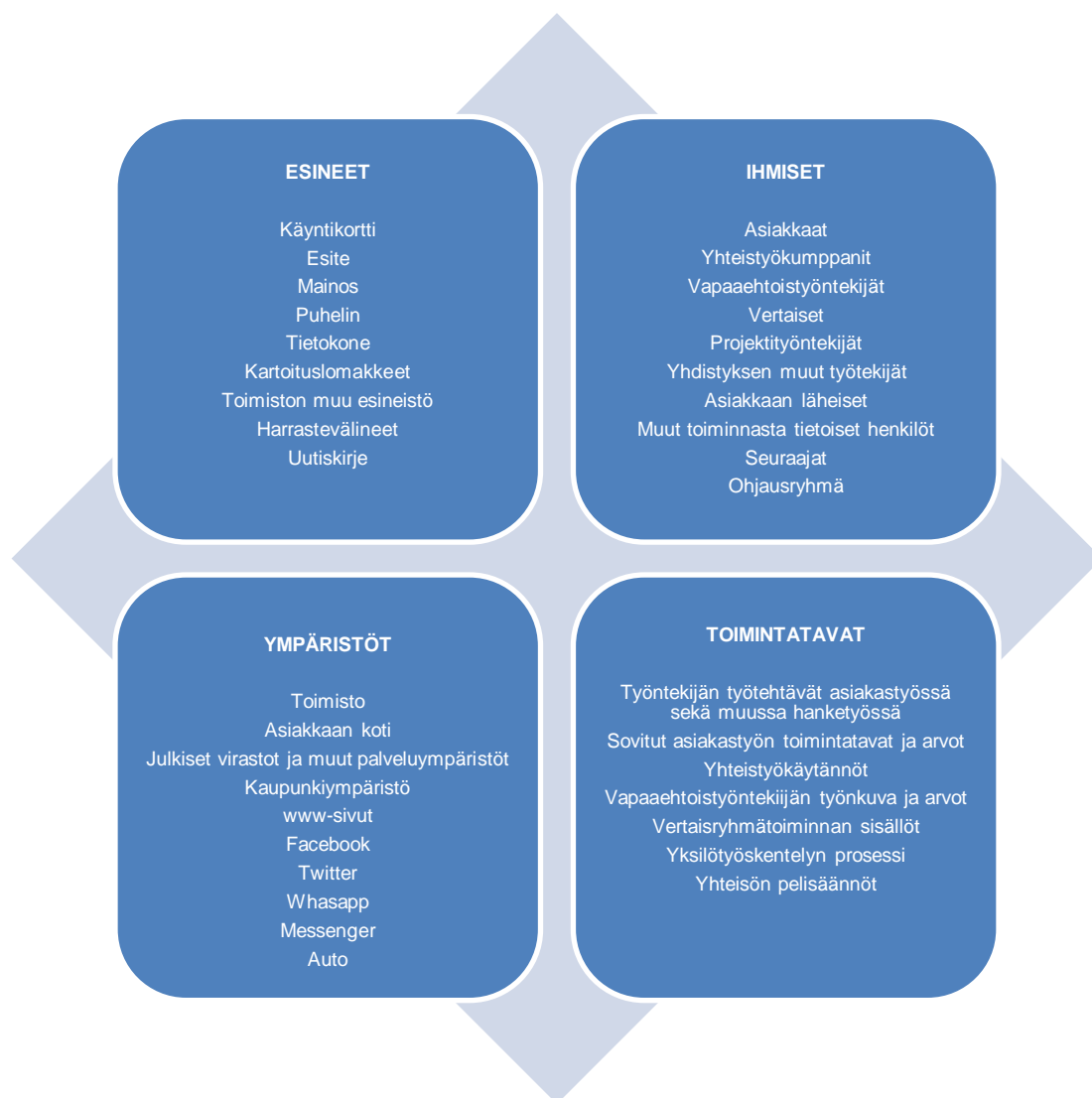
Hankkeelle oli määritelty vain laadullisia tavoitteita, mutta mahdollista toiminnan jatkoa ajatellen oli resurssointi keskeinen kysymys. Mikäli SOMA-hankkeen toimintamalli jäisi elämään jatkorahoituksen tuella, olisi taloudellisia- ja henkilöstöresursseja kasvatettava, jotta toiminta voisi jatkossa vastata laajemman asiakasjoukon tarpeisiin. Oli myös tarpeen tarkastella muita mahdollisia rahoitusmalleja tai eri rahoitusmallien yhdistelmiä vaihtoehtona.

Business Model Canvas-työskentely nosti hyvin esiin hankkeen heikkouksia ja vahvuuksia luoden kehittämiselle reunaehtoja, sekä suunnaten kehittämistyötä. Laajempien kokonaisuuksien tarkastelu auttoi ymmärtämään toimintaa erityisesti resurssien näkökulmasta paremmin. Tämä loi pohjaa jatkossa käytettävien menetelmien, kuten kontaktipisteiden sekä palvelupolun työstämiselle, joissa prosesseihin pureuduttiin entistä syvällisemmin ja vahvasti asiakkaan näkökulmasta tarkastellen.

8.2.4 Kontaktipisteet ja palvelupolku

Palvelupolku on palvelukokonaisuuden havainnollistava kuvaus, johon avataan vaiheittain asiakkaan kokemukset sekä kulkeminen kehitettävässä palveluprosessissa. Se kuvaa matkaa, jossa asiakas päätyy palvelun piiriin, hyödyntää palvelua sekä sitä, mitä hän tekee palvelun käyttämisen jälkeen. Polkua tarkastellaan sekä asiakkaan että palveluntuottajan näkökulmasta. Palvelupolku jaetaan osiin eli palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. Kontaktipisteissä asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteitä ovat palveluissa toimivat ihmiset ja toimintatavat, mutta myös ympäristöt esineineen. Palvelupolun avulla on mahdollista ymmärtää tuotettua palvelua kokonaisvaltaisemmin. (Tuulaniemi 2016, 78–79; Mäkinen 2018, 115.)

SOMA-hankkeen muotoiluprosessissa päätettiin tarkastella polkua toimintaan ohjautumisesta siitä irtaantumiseen asti. Hankkeen kehittämislouentoisuuden ja toiminnan jatkuvuuden kannalta koettiin tarpeelliseksi visualisoida palvelu kokonaisuudessaan. Palvelupolun rakentaminen käynnistyi marraskuussa 2017 kontaktipisteiden jäsentelyllä. Kontaktipisteet ryhmiteltiin esineiden, ihmisten, ympäristöjen sekä toimintatapojen määrittelyn kautta. Näiden neljän palasen avulla rakennettiin kuva siitä, missä ja millä tavoin asiakas on kosketuksissa hankkeeseen. Tämän tarkastelun pohjalta rakentui kontaktipisteistä kuvio 3.



Kuvio 3. Kontaktipisteet.

Tietoa eri kontaktipisteistä saatiin tutustumalla vuosittain lähetettävien hankkeen sidosryhmäkyselyiden vastauksiin vuodelta 2017 sekä asiakkailta ja vapaaehtoisilta kerättyihin asiakaspalautteisiin vuodelta 2017. Lisäksi tietoa saatiin doalogisesti sekä havainnoimalla asiakkaita ja toiminnan arkea.

Hankkeen sidosryhmäkyselyt toteutettiin sähköpostin liitteenä olevan linkin kautta Webropol-kyselyllä kerran vuodessa. Myös asiakaspalautetta hankkeessa kerättiin Webropol-kyselyn avulla. Palautetta kysyttiin asiakkaan kokeman hyödyn näkökulmasta sekä yksilöasiakastapaamisissa että vertaisryhmätoimintojen yhteydessä. Asiakkaat vastasivat kyselyyn sähköisen linkin kautta puhelimella. Kahdella yksinkertaisella kysymyksellä asiakasta pyydettiin arvioimaan, oliko

toimintaan osallistumisesta hyötyä ja millaista mahdollinen hyöty oli. (SOMA-hanke 2017b.) Edellä mainittuja tietoja kerättiin syksyllä 2017. Kontaktipisteistä saatu tieto jäseneltiin samankaltaisuuskaavio-menetelmällä. Kuvaus menetelmän käytöstä Ympäristöt-kontaktipistettä tarkasteltaessa on esitetty liitteessä 5.

Esineet-kontaktipisteessä tarkasteltiin konkreettisia esineitä, joihin asiakas tai yhteistyökumppani hankkeen yhteydessä tutustuu. Esitteissä havaittiin olevan liikaa tekstiä, joskin yleisilme oli selkeä. Paperisissa esitteissä oli erikseen yhteistyökumppaneille suunnattu toimintaa laajemmin esittelevä esite sekä nuorille tarkoitettu esite. Materiaalien yleisilmettä pidettiin selkeänä ja neutraalina ja asiasisältöjä tietoa antavina. Kartoituslomakkeisto oli tietoa tuottava, mutta varsin pitkä täyttää. Täyttäminen oli haasteellista joillekin asiakkaista. Harrastevälineitä ei asiakastoiminnassa ollut käytettävissä juuri lainkaan.

Ihmiset-kontaktipistettä tarkastellessa nousivat esiin erityisesti kohtaamisosaamisen välttämättömyys asiakastyössä sekä tehtäviin soveltuvan henkilöstön ja vapaaehtoisten merkitys asiakastyölle. Tässä yhteydessä tarkasteltiin myös asiakastyötä ohjaavia rakenteita. Prosessit ja eri toimijoiden työnkuvat oli kuvattu hankkeessa joustavasti, mutta kuitenkin ymmärrettävästi. Osa prosesseista oli kuitenkin kokonaan kuvaamatta. Olemassa olevien kuvausten joustavuus palveli asiakastoimintaa mahdollistaen asiakastyön sisältöjen räätälöimisen asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Ohjausryhmän rooli jäi tarkastelussa vähemmälle huomiolle. Vahvuutena on mainittava, että kumppanit näkivät yhteistyön pääsääntöisesti toimivina ja luottamuksellisina ja toiminnan tarpeellisena.

Ympäristöt-kontaktipisteessä toimintaa lähestyttiin monesta eri tulokulmasta. Sähköisten ympäristöjen tarkastelu osoitti, ettei niitä hyödynnetty riittävästi. Viestintä sosiaalisessa mediassa oli hajanaista ja epäsäännöllistä. Tämä nousi esiin erityisesti projektityöntekijöiden näkemyksistä ja sidosryhmäkyselyiden vastauksista. Sähköiset ympäristöt, kuten Facebook, www-sivut sekä Instagram, eivät päivittyneet ajantasaisesti, mikä oli markkinoinnin ja tiedottamisen näkökulmasta suuri puute. Hankkeen www-sivuilla oli kohdennetusti tietoa tarjolla sekä asiakkaille että yhteistyökumppaneille. Internet-sivujen visuaalinen ilme miellytti erityisesti yhteistyökumppaneita. Yhteenvetona voi todeta, että markkinoinnin,

tiedottamisen sekä uudenlaisten yhteistyömuotojen kehittämistarpeet nousivat tarkastelussa esiin niin asiakkaiden tavoittamisen kuin asiakkaiden tarvitsemien palveluiden saavuttamisen kannalta.

Kontaktipisteen tarkastelussa nousivat esiin fyysiset ympäristöt, joissa asiakkaita kohdataan (kuvio 3). Koska kohtaamispaikkana toimi usein asiakkaan koti tai jokin muu kuin toimistoympäristö, olivat vaikuttamismahdollisuudet ympäristöön rajalliset. Asunnottomilla henkilöillä kotia ei ole, joten työskentely tapahtui vaihtelevissa ja usein haasteellisissa ympäristöissä. Virastojen ja muiden julkisten tilojen osalta toimintaympäristöön ei voi vaikuttaa. Lisäksi asiakkaat kuvailivat näitä tiloja usein kielteisin ilmauksin. Myös asunnon omaavien henkilöiden kohdalla vaikuttamismahdollisuudet ympäristöön ovat rajalliset. Vakiintuneen ja miellyttäväksi koetun kohtaamispaikan tarve ja merkitys korostuivat analyysissä asiakkaiden epävakaa elämäntilanteen takia.

Prosessissa korostui tarve yhteisöllisemmän tilan, jonkinlaisen kohtaamispaikan luomisesta. Havaittiin, että hankkeen käytössä olevat toimitilat vaativat uudelleenjärjestelyä ja sisustamista. Tilojen sijainti oli hyvä, mutta tilojen tunnelmaa ja toiminnallisuutta oli tarpeen tarkastella kriittisesti. Ajatuksena oli pyrkiä luomaan tilasta mahdollisimman miellyttävä ympäristö kohtaamisille sekä parantaa tilojen toimivuutta asiakastyössä. Ruoan tarjoamisella nähtiin olevan merkitystä yhteisöllisen ilmapiirin syntymiselle, sillä ruoan ääreen on luontevaa kokoontua yhdessä. Ongelmana oli, ettei toimistolla ollut mahdollisuutta ruoan valmistamiseen tai pakastamiseen. Lisäksi harraste- ja toimintavälineitä oli sekä toimistolla että ulkotiloissa tapahtuvaa toimintaa varten liian vähän.

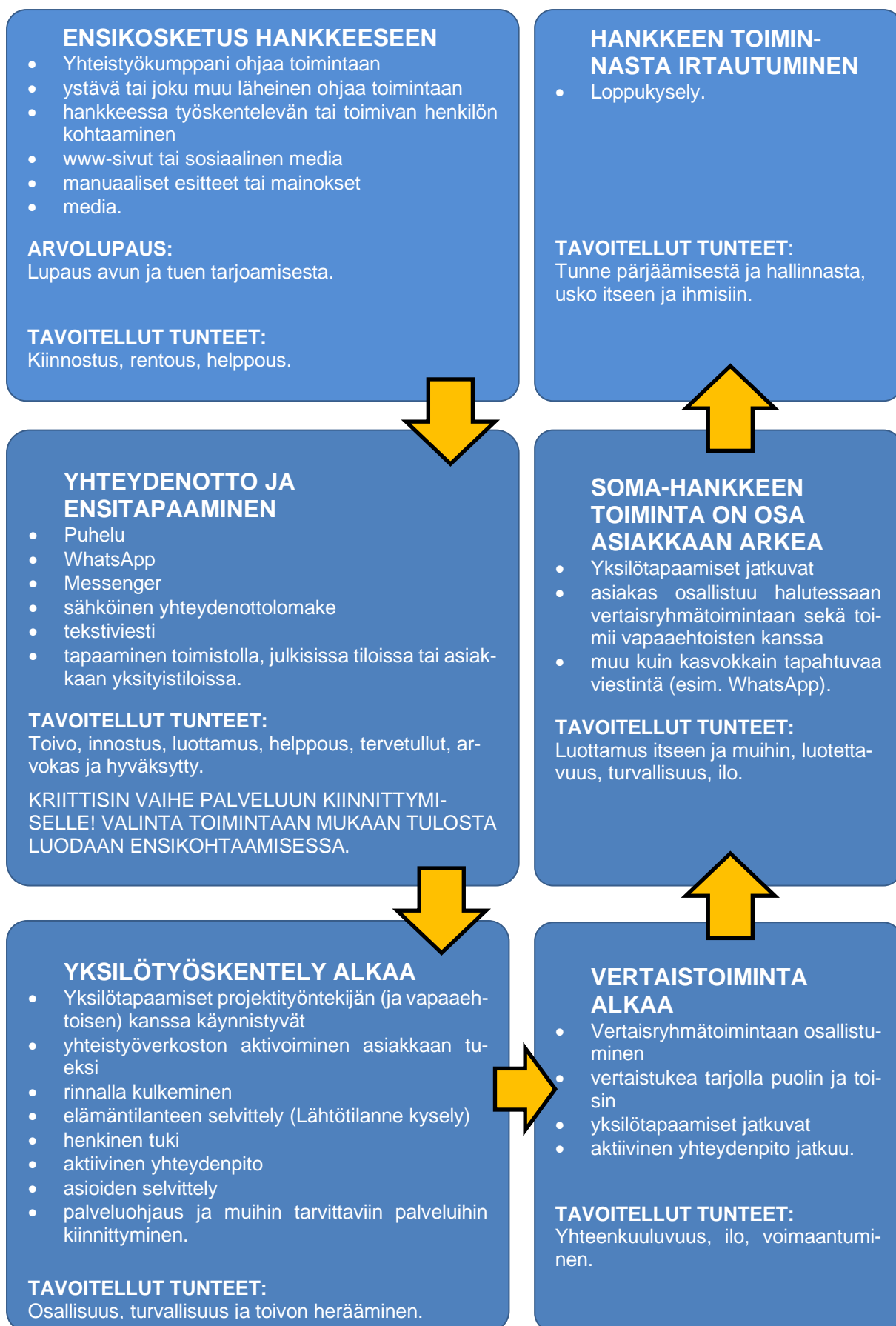
Toimintatavat -kontaktipisteen tarkastelu nosti esiin useita kehittämistarpeita. Asiakaskirjaamista ei vuonna 2017 tehty hankkeessa lainkaan. Tämä rakenne näyttäytyi helposti haavoittuvana erityisesti tiedonsiirron kannalta, sillä käytännössä kaikki tieto asiakkaista oli vain yhden ihmisen varassa. Toisaalta monelle asiakkaalle tieto siitä, ettei mitään kirjattu, madalsi kynnystä olla toiminnassa mukana. Tämä johtui asiakkaiden kokemasta ja keskusteluissa sekä kartoituslomakkeissa esiin tuomasta luottamuspulasta palvelujärjestelmää ja yhteiskuntaa kohtaan.

Asiakkaiden toimintaan ohjautumista tarkasteltiin osana laajempaa palveluketjua. SOMA-hankkeen asiakkaat tulivat toimintaan vuonna 2017 pääosin yhteistyökumppaneiden ja myöhemmin muiden hankkeen toimintaa tuntevien henkilöiden, kuten mukana olevien nuorten suositusten pohjalta. Tilanteet, joissa yhteistyökumppani epäonnistui vuorovaikutuksessa asiakkaansa kanssa hankkeen toimintaa markkinoidessaan, saattoivat vaikuttaa myös hankkeen toimintaan suhtautumisessa. Onnistuneet asiakas- ja yhteistyösuhteet osoittautuivat kriittisen tärkeiksi myös hankkeeseen ohjautumiselle.

Yhteisöön perustuva toiminta vaatii työtä yhteisön ylläpitämiseksi. Usein nuori oli toimintaan tullessaan hankalassa elämäntilanteessa, eivätkä hänen sosiaaliset valmiutensa tai muut voimavaransa välttämättä riittäneet huomioimaan muiden tarpeita ja toiveita. Koska hankkeen toiminta pohjasi vahvasti yhteisönä toimimiseen, oli tätä yhteisöä ja sen hyvinvointia ylläpidettävä, ettei uusien ihmisten mukaan tulo järkyttäisi tasapainoa liikaa tai ettei yhteisö alkaisi vahvistamaan haitallisia käytösmalleja. Yhteisöön perustuva malli itsessään nähtiin tärkeänä osana asiakkaiden kuntoutumista.

Vapaaehtoisten valinta, perehdytys sekä ohjaus toimintaan tapahtuivat yksilöllisesti. Kullekin vapaaehtoiselle rakennettiin hänelle sopiva työnkuva omat toiveet, elämäntilanne ja vahvuudet huomioiden. Projektityöntekijä koordinoi työskentelyä. Vapaaehtoisuuteen näytti syntyneen kaksi vapaaehtoisuuden tapaa. Toiminnassa oli mukana niitä vapaaehtoisia, jotka ammatillisen kiinnostuneisuutensa vuoksi osallistuivat toimintaan sekä niitä, joille vapaaehtoisuus oli osa omaa kuntoutumisen polkua ja jotka omasivat kokemusasiantuntijuutta esimerkiksi päihderiippuvuudesta toipumiseen. Vapaaehtoisen perehdyttäminen ja ohjaus yksilöllisenä prosessina todettiin hyväksi toimintamalliksi. Perehdyttämisen lisäksi varsinaista muuta työtä tukevaa koulutusta ei oltu vuonna 2017 kyetty vapaaehtoisille järjestämään. Lähinnä kyse oli määrärahojen ja aikaresurssin puutteesta. Vapaaehtoisilta vuosina 2017 kerätyn palautteen mukaan myös vapaaehtoisten vertaistapaamisia ja koulutuksia toivottiin lisää (Vapaaehtoisten palautekysely, 2017). Yhteenvetona voi todeta että yksilöasiakastoiminnan peruskäytännöt olivat hankkeessa toimivia. Toimintatavoissa erityisesti viestintään sekä vapaaehtoistoimintaan liittyvät käytännöt vaativat kehittämistä.

Kontaktipisteistä rakennettiin polkumainen kuvaus asiakkaan ja hankkeen kohtaamisista asiakkuuden aikana. Palvelupolkuun avattiin ne tavoitellut tunteet, joita asiakkaan toivottiin kokevan palvelun eri vaiheissa. Kontaktipisteitä ja palvelupolkua kuvaamaan luotiin kaavio, josta on nähtävillä palvelun eri vaiheet, työmuodot ja välineet, arvot sekä tavoitellut tunteet (kuvio 4). Palvelupolku toimi asiakastoiminnanmallinnuksen ensivaiheena.



Kuvio 4. Kontaktipisteet ja palvelupolku.

8.3 Suunnitteluvaihe

Palvelumuotoiluprosessin kolmas vaihe eli suunnittelu pohjautuu ideointiin, jolla haetaan ratkaisuja palvelutuotteen toteuttamiseksi. (Tuulaniemi 2011, 180–190.) SOMA-hankkeen palvelumuotoiluprosessin kolmannessa vaiheessa sekä hankkeen asiakkaat että vapaaehtoiset osallistuivat prosessiin. Yhteistyökumppaneiden näkemyksiä saatiin hyödyntämällä SOMA-hankkeen keskeisiltä yhteistyökumppaneilta kerättyä sähköistä palautetta vuodelta 2017.

Asiakkaiden ja vapaaehtoisten kanssa ideointi toteutettiin vertaisryhmätapaamisten yhteydessä työpaja tyyppisesti sekä yksilötapaamisten yhteydessä erikseen marras-joulukuussa 2017. Ryhmässä tietoa kerättiin ideointi- ja ratkaisuryhmätmenetelmää käyttäen ja yksilötapaamisissa haastattelutyypistä kysymyksiin pohjaavaa dialogia hyödyntäen. Ideoinnin teemana oli hankkeessa tehtävän yksilötyöskentelyn, vertaisryhmätoiminnan sekä vapaaehtoistoiminnan sisällöt ja toimintamallit. Tarkoituksena oli saada osallistujilta konkreettisia ideoita ja ehdotuksia toiminnan sisällöistä ja sen suuntaamisesta.

Ideointi- ja ratkaisuryhmät toteutetaan pareittain tai pienryhmissä toimien. Määrittelystä aiheesta lähdetään keskustelemaan ja ideat kirjataan sitä mukaa kun niitä keskustelun lomassa syntyvät. Kunkin ryhmän tuotos käydään yhteisesti keskustellen läpi. (Tevere 2017; Stickdorn 2011, 180.) Asiakkaiden tilanteista ja vaihtelevista sosiaalisista valmiuksista johtuen palautteen keruuta sekä ideointia toteutettiin kuitenkin myös yksilötyöskentelynä. Osalle asiakkaista tämä oli mielekkäämpää kuin ryhmässä. Kaikki asiakkaat eivät myöskään olleet mukana vertaisryhmätoiminnassa. Oli tärkeätä mahdollistaa myös näille henkilöille tilaisuus osallistua kehittämistoimintaan.

Neljän yksilötapaamisen ja marraskuussa 2017 järjestetyn vertaisryhmätoimintakerran (8 henkilöä) yhteydessä asiakkaita ja vapaaehtoisia pyydettiin taulukossa 3 esiteltyjen apukysymysten avulla keskustelemaan ajatuksistaan, ja esittämään näkemyksiään toiminnasta.

Taulukko 3. Apukysymykset yksilöhaastatteluiden sekä ideointi- ja ratkaisuryhmien tueksi.

Yksilötyöskentely	Vertaisryhmätoiminta	Molemmat toimintamuodot
Mikä yksilötapaamisissa toimii tai on avuksi?	Mikä vertaisryhmissä toimii tai on avuksi?	Vertaa SOMA-hankkeen toimintaa muihin palveluihin joissa olet ollut asiakkaana. Mikä toimii ja mikä ei toimi?
Mikä ei toimi yksilötapaamisissa?	Mikä ei toimi vertaisryhmissä?	
Ideoita ja toiveita yksilötapaamisiin.	Ideoita ja toiveita vertaisryhmiin.	

Vastauksia saatiin yhteensä 8 asiakkaalta ja 4 vapaaehtoiselta. Kysymykset olivat suurille papereille kirjattuna ja eri puolilla tilaa seinille teipattuina. Asiakkaita ja vapaaehtoisia pyydettiin kirjoittamaan vastaukset papereille liikunnallisen vertaistoiminnan yhteydessä omaan tahtiinsa. Lopuksi vertaisryhmässä kerätyt vastaukset käytiin yhdessä keskustellen läpi opinnäytetyöntekijän kirjatessa lisähuomiot.

Jo haastattelutilanteessa tehtiin dialogisesti vastausten täsmentämistä. Haastatteluissa asiakkaat vastasivat kysymyksiin usein joka hyvin lyhytsanaisesti tai kokemuksen kautta, laveasti tilanteita kuvaten. Sanallista kuvausta jäseneltiin yhdessä asiakkaan kanssa niin, että vastaukseksi saatiin lyhyt lause tai asiakkaan mielestä tarkoituksenmukainen termi tai kuvaava sana. Aineiston analysoinnissa hyödynnettiin jo aiemmista vaiheista tuttua samankaltaisuuskaaviota. Esimerkki aineiston käsittelystä on nähtävillä liitteessä 6.

Asiakkailta kerätyn aineiston mukaan yksilötoiminnan osalta toimivaksi koettiin toiminnan selkeät mallit, toiminnan rento ilmapiiri, kiireettömyys, konkreettinen apu esimerkiksi arkisten asioiden hoitamisessa sekä konkreettiset teot ja havaitut muutokset parempaan asiakkaan tai vapaaehtoisen omassa tilanteessa. Lisäksi mainittiin hyvä suhde työntekijän kanssa, yksilöllinen työskentelymalli, toiminnan luotettavuus sekä helppouden ja vapauden tunne asioista puhumisessa. Hyvää

oli myös toiminnan kautta saatu sisältö päiviin. Kehittämisideoissa esiin nousi toive siitä, että työntekijä olisi vähemmän puhelimesta yksilötapaamisen aikana. Myös toive liikunnan yhdistämisestä yksilötapaamisiin mainittiin. Tiloja koskevia huomioita olivat toive tapaamisten järjestämisestä kahvilassa sekä toive tapaamisten järjestämisestä tutussa ja rauhallisessa ympäristössä.

Vertaisryhmätoiminnan osalta toimivaksi koettiin ryhmien säännöllisyys ja monipuolinen aktivoiva toiminta. Hyväksi koettiin myös ryhmätoimintojen sosiaalinen ulottuvuus eli toisten tarjoama tuki ja vuorovaikutus toiminnallisen sisällön ohessa. Ryhmistä tiedottaminen WhatsApp-sovelluksen kautta nähtiin hyvänä, samoin kun kyydin tarjoaminen asiakkaalle vertaisryhmään pääsyn mahdollistamiseksi. Kehittämistä löytyi ryhmien järjestämisen ajankohdista sekä ajoittaisista peruuntumisista.

Asiakkaat ja vapaaehtoiset esittivät paljon ideoita vertaisryhmätoiminnan tapaamiskertojen sisällöiksi. Niitä olivat esimerkiksi erilaiset liikuntaharrasteet kuten sulkapallo, jooga ja seinäkiipeily. Toiveissa oli myös kokeilla asiakkaille vieraampia lajeja, kuten curling, avantouinti ja karting. Myös askartelu, ruoanlaitto, leipominen ja luonnossa liikkuminen nousivat toiveissa esiin melomisen ja kalastuksen myötä. Osa toivoi etelän matkaa, toinen mökkeilyä.

Kysymykseen, jossa tarkasteltiin asiakkaan aiempia kokemuksia eri palveluista, saatiin vastauksia neljältä asiakkaalta kahden kesken käydyissä keskusteluhetkissä vertaisryhmässä kerättyjen vastausten lisäksi. Asiakasta pyydettiin kirjoittamaan tai kuvaamaan ajatuksensa suurille papereille ja vastaukset käytiin keskustellen läpi opinnäytetyön tekijän samalla kirjatessa.

Asiakkaat kertoivat yksilöhaastatteluissa toiminnan rinnalla kulkevan tuen olevan erittäin merkityksellistä asioiden hoitamisen kannalta. Usein erilaiset jännitykset ja pelot, hoitamattomien asioiden aiheuttama epätoivo ja yleinen voimavarojen vähäisyys aiheuttivat sen, ettei nuori hoitanut asioitaan lainkaan. Konkreettinen tuki ja saadut onnistumisen kokemukset kannustivat oman elämänhallinnan tavoitteluun.

Asiakkaiden kertoman mukaan omien asioiden hoitamisen vaikeuden syynä oli usein epäluottamus palveluita ja niiden tarjoajia kohtaan sekä yleinen toivottoisuus omaa elämäntilannetta kohtaan. Monilla oli mielenterveydellisiä haasteita, jotka omalta osaltaan hankaloittavat arjessa selviytymistä. Asiakkaat toivat vahvasti esiin halukkuutensa olla aktiivisena osana yhteiskuntaa, mutta he eivät vaikeuksiensa vuoksi uskoneet tämän olevan mahdollista.

Monet asiakkaat kertoivat että asioiden hoitaminen vähensi ahdistusta ja tämä innosti heitä hoitamaan niitä enenevässä määrin myös jatkossa. Useimmat toiminnassa mukana olevat nuoret kertoivat masennusoireiden helpottamisesta tai poistumisesta kohentuneet talouden- ja elämänhallinnan myötä. Nuoret myös kokivat voivansa vaikuttaa enemmän omaan elämäänsä ja suhtautuvat myötämielisemmin erilaisia yhteiskunnan järjestelmiä kohtaan.

Keskusteluissa asiakkaat kertoivat eriasteisista sosiaalisista peloistaan sekä kokemuksista, jotka vaikuttavat estävästi toimimiseen myös ammatillisten tahojen kanssa. Esimerkiksi pelko siitä että laittomien päihteiden käytöstä ilmoitetaan viranomaistahoille, oli toistuvasti nuorten puheissa estävänä tekijänä palveluihin hakeutumiselle tai todellisen elämäntilanteen kertomiselle. Pelkona oli siis, että asioita käytetään nuorta vastaan myöhemmissä vaiheissa tai kerrotut asiat vaikeuttavat asioiden hoitamista jatkossa. Moni asiakas kertoi henkilökohtaisista asioista puhumisen olevan hankalaa jännityksistä ja ahdistuksista johtuen. Samoja tunteita he kertoivat esiintyvän tilanteissa, joissa asiantietoa annetaan kerralla liikaa.

Kerätyn aineiston pohjalta näyttää siltä, että usein nämä verrattain paljon palveluita käyttävät, mutta samalla järjestelmän ulkopuolelle pudonneet asiakkaat ovat tilanteessa, joissa kenelläkään viranomaistaholla ei ole selkeää kuvaa asiakkaan elämäntilanteestaan. Keskusteluissa on käynyt esiin myös se, että nuorten luonnolliset verkostot ovat hajanaisia ja vain vähän tai ei lainkaan tukea tarjoavia. Omana ryhmänään ovat nuoret, joilla tukea antavia verkostoja on, mutta nuoren haasteellisen elämäntilanteen vuoksi ovat potentiaaliset ihmissuhteet särkyneet tai niissä on jouduttu ottamaan tietoisista etäisyyttä nuoreen.

Nuorten vastauksista kävi ilmi, että moni nuori vierastaa kaavamaisia tapaamiskäytäntöjä sekä sitoutumista säännöllisiin kotikäynteihin. Erityisesti pitkään lastensuojelulaitoksissa asuneet nuoret kertoivat kokevansa esimerkiksi erilaiset tukiasumiseen liittyvät velvoitetut tapaamiset ahdistaviksi ja jopa itsemääräämisoikeutta heikentäviksi. Myös tunne valvomisesta tai seurannasta tuntui hankalalta.

Hankkeen toimintaa kuvattiin seuraavilla tavoin vastakohtana huonoille palvelukokemuksille:

- asiat käydään konkreettisesti läpi
- työntekijä ja asiakas toimivat yhteisymmärryksessä
- asiakas luottaa työntekijään
- asiakas uskaltaa puhua rehellisesti
- asiakkaan ei tarvitse hävetä
- tapaamisia on riittävästi
- toimintatapa on ihmisläheinen
- helposti lähestyttävät ja aidot ihmiset (työntekijät)
- pitkäaikaiset asiakassuhteet ja asiakkaan tuntemus
- motivoituminen omien asioiden hoitamiseen syntyy
- toiminta on rentoa (vastakohtana jäykkyys, virallisuus)
- toimintaan on hyvä ja helppo tulla
- ongelmiin puututaan
- asiakas kokee saavansa apua
- asiakkaan kokemus siitä että on alkanut ymmärtää omaa avun tarvettaan ja tarvetta muutokselle
- asioita tehdään yhdessä
- opetetaan, kuinka ongelmatilanteista voi selvitä itse
- asiakkaasta huolehditaan, mutta ei liikaa.

Palaute oli erittäin positiivista eivätkä nuoret tässä tilanteessa esittämään kehittämissuhteita toimintaa koskien. Suunnitteluvaiheessa kerättyä dataa hyödynnettiin kehittämisen seuraavassa vaiheessa, toteutusvaiheessa. Muotoiluprosessin eri vaiheissa kerätty ja analysoitu aineisto kuten havainnot ja asiakkaiden tuottama tieto olivat linjassa toisiinsa kohdentuen kehittämistarpeiden osalta tiettyihin hanketoiminnan osa-alueisiin. Toteutusvaiheessa siirryttäessä painotettiin

vertaisryhmätoiminnan vahvistamiseen, viestinnän kehittämiseen, tilojen muotoiluun sekä uudenlaisten resurssien etsimiseen.

8.4 Toteutusvaihe

SOMA-hankkeen asiakastoiminnan palvelumuotoiluprosessin neljäntenä vaiheena oli toteutus. Siinä ideoinnin tulokset siirrettiin osaksi asiakastoimintaa ja niiden toimivuutta kokeiltiin käytännössä. Asiakkaiden ideoiden pohjalta laadittiin 2018 vuoden helmikuussa yhdessä hankkeen vapaaehtoisten (2 hlö) kanssa vertaisryhmätoiminnan kalenteri. Toiveiden pohjalta suunniteltiin kesälle myös kaksi retkeä, joista toinen suuntautui Helsinkiin ja toinen luontokohteeseen Sotkamossa. Niukat määrärahat pakottivat tarkastelemaan erilaisten sponsorien ja yhteistyökumppanuuksien apua toiminnan järjestämisessä. Yhdessä vapaaehtoisten kanssa löydettiin keinoja toteuttaa halutut toiminnot pienellä budjetilla yhteistyökumppanuuksien avulla. Retkillä oli suuri vaikutus hankkeen vertaisryhmätoiminnalle ja koko SOMA-yhteisön syntymiselle. Retkien jälkeen vertaisryhmätoiminta kasvoi sekä asiakasmääriltään että viikoittaisten ryhmäkertojen osalta.

Vapaaehtois- ja vertaisohjaajat ottivat suuremman vastuun vertaisryhmätoiminnan toteuttamisesta, mikä vapautti työntekijän resurssia ja mahdollisti vertaisryhmätoiminnan kasvun ja kehittymisen. Retkillä oli merkittävä vaikutus sille, että nuorisoasuntoyhdistyksen tilat tulivat spontaaniksi kohtaamispaikaksi hankkeen asiakkaille. Vuoden 2018 aikana nuoret viettivät yhä enemmän aikaa tiloissa ilman ennalta sovittuja yksilötapaamisia. Vertaisryhmätoiminnan kalenteri laadittiin myös vuodelle 2019 ja retkiä oli tässäkin suunnitelmassa kaksi.

Aiemmissä palvelumuotoiluprosessin vaiheissa havaittiin, etteivät toimistotilat visuaaliselta ilmeeltään tai toiminnallisuudeltaan vastanneet toiminnan tarpeita. Tilaratkaisuja käytiin läpi yhdessä toimistossa työskentelevien henkilöiden, vapaaehtoisten ja nuorten kanssa vuoden 2018 aikana suunnitellen ja konkreettisesti tiloja uudelleen jäsentäen ja sisustaen.

Pienillä muutoksilla ja tekstiili- ja huonekaluhankinnoilla saatiin toimiston aulaan rakennettua oleskelutila sohvineen suuremmallekin joukolle. Sisustusprosessia jatkettiin kesäkuussa 2019, jolloin tilojen huonejako uudistettiin kokonaan asiakastyöskentelyä ja asiakkaiden ajanviettoa silmällä pitäen. Ruoanvalmistamiseen tarvittavien laitteiden hankinta estyi kiinteistön turvallisuusmääräyksiensä vuoksi, mutta asiakkaille lahjoituksena saatavien ruokien pakastamiseen hankittiin lisäpakastin keväällä 2019.

Viestintäasioiden kehittämistä vietiin eteenpäin projektityöntekijöiden sekä Joensuu-yhdistyksen henkilöstön voimin. Olemassa olevia materiaaleja, kuten esitteitä, ryhdyttiin 2018 vuoden loppupuolella päivittämään. Työntekijöiden, nuorten ja vapaaehtoisten kesken mietittiin sekä viestinnän visuaalista ilmettä että materiaalien sisältöä teksteineen. Esitteiden ja internet-sivujen tekstiosioita tiivistettiin. Yhdistyksen työyhteisön kesken ryhdyttiin ideoimaan www-sivujen yhteyteen liitettävää sähköistä yhteisöä, johon myös asiakkaat saisivat tuottaa sisältöä.

Vapaaehtoisten ja vertaisohjaajien sekä nuorten yhteistyönä käynnisteltiin 2018 vuoden lopussa työryhmää, joka lähti suunnittelemaan asiakkaiden ja vapaaehtoisten yhdessä toteuttamaa tilataideteosta toimiston aulan seinälle. Ajatuksena oli ikuistaa SOMA-hankkeen ja Josna ry:n toiminnan henki nuorten kokemana. Tätä varten nuorilta ja vapaaehtoisilta kerättiin joulukuussa 2018 adjektiiveja, jotka heidän mielestään kuvaavat SOMA-hankkeen toimintaa. Tuotoksena valmistui marraskuussa 2019 suuri sekatekniikalla toteutettu tilateos.

8.5 Muotoiluprosessin arviointi

Palvelun laatu ja laadun mittaaminen on ollut muutaman vuosikymmenen ajan olennainen osa palveluprosessien tarkastelua. Palvelun laadun mittaaminen ei kuitenkaan yksin anna vastauksia siihen, kuinka yritys kasvavan kilpailun keskellä erottua edukseen muiden joukosta. (Dube & Lindberg-Repo 2014, 14–15.)

Palvelumuotoilun viimeisenä vaiheena on arviointi. Arvioinnin kannalta olennaista on toimiva ja jo kehittämistyön alussa määritelty tarkoituksenmukainen mittaristo

kuvaamaan palvelun suorituskykyä ja peilaamaan sitä keskeisiin toiminnan haasteisiin. Yleisesti ottaen palvelumuotoilun vaikutusten mittaaminen on hankalaa, ja joidenkin mielestä sitä ei ole edes järkevää mitata. Vaikuttavuutta voidaan arvioida myös suhteessa palveluprosessin parantumiseen. Toisaalta voidaan arvioiden tarkastella itse suunnitteluprojektia. Koska palvelu on jatkuva prosessi, on sitä syytä myös kehittää jatkuvasti. (Tuulaniemi 2011, 239–243.)

Tämän palvelumuotoiluprosessin arviointia tehtiin suhteessa toiminnan konkreettiseen kehittämiseen sekä tarkastelemalla muotoiluprosessin vaiheiden toteutumista. Arviointia tehtiin sen eri vaiheita (määrittely- tutkimus-, suunnittelu-, toteutusvaiheet) peilaten. Projektijohtamisen onnistumista arvioitiin Paasivaaran ym. laatiman hyvinvointialojen projekteja koskevan määritelmän mukaisesti, jonka osa-alueina ovat aikajänne, resurssit, tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus, kohdentuminen, osaaminen, sektoritoimijuus, asiakaslähtöisyys sekä johtaminen (2013, 39–47). Palvelumuotoiluprosessia ja projektinjohtamisen vaiheita arvioitiin tässä yhteydessä rinnakkain. Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessin onnistumista arvioidessa tarkasteltiin myös sitä, kuinka prosessi vaikutti työyhteisöön, asiakkaisiin sekä itse toimintaan.

Tavoitteellisuus ja resurssit

Palvelumuotoiluprosessin tavoitteet olivat yhtenevät opinnäytetyön tavoitteeseen ja tehtävään. Löyhä tavoitteen asettelu kasvatti muotoiltavien osa-alueiden määrää liian suureksi ja näin ollen koko prosessin kesto oli vaikea hallita. Toisaalta muotoiluprosessin kannalta oli hyvä, ettei tavoite ollut liian tarkkaan rajattu, vaan se joustavuudessaan mahdollisti toiminnan kokonaisvaltaisen kehittämisen. Tavoitteen tarkempi erittely määrittelyvaiheessa olisi jäsentänyt turhan laajaksi kasvanutta muotoiluprosessia.

Muotoiluprosessi tehtiin osana SOMA-hankkeen kehittämistyötä ilman erillisiä resursseja. Tiedonkeruu toteutettiin työajalla, mutta analysointi ja raportointi opinnäytetyön tekijän vapaa-ajalla. Onnistunutta ratkaisussa oli se että opinnäytetyön tavoitteet, opinnäytetyön tekijän rooli kehittämishankkeessa sekä projektijohtamisen näkökulmista tukivat toisiaan. Kehittämisprosessi palveli saumattomasti

hankkeen toimintaa. Toisaalta prosessi oli laajuudeltaan varsin suuri ja moniulotteinen ja näin ollen ennalta arvaamattoman työläs ja aikaa vievä.

Yhden hengen hanke vaikutti siihen, millä tasolla kehittämistyötä oli mahdollista tehdä työyhteisössä. Hanketyöntekijän työyhteisö muodostui muissa tehtävissä toimivista henkilöistä, jotka eivät olleet osana SOMA-hankkeen arkea. He kuitenkin toimivat samoissa tiloissa omilla toimenkuvillaan. Työyhteisö oli hyvänä tukena koko prosessin ajan. Vapaus, jonka opinnäytetyöntekijä työyhteisöltä sai, mahdollisti tarvittavat muutokset toimintaympäristössä. Työntekijät olivat omilla tavoillaan tärkeänä osana SOMA-yhteisöä ja sitä kautta kehittämisprosessia.

Suunnitelmallisuus, aikataulut, kohdentaminen sekä valitut menetelmät

Määrittelyvaiheen aikana jäseneltiin kehittämistyön tavoitteet, aikataulut ja kehittämiseen osallistettavat kohderyhmät sekä syvennettiin ymmärrystä kehittämisympäristöstä ja asiakkaista. Alun perin tarkoituksena oli kutsua asiakkaiden ja vapaaehtoisten lisäksi myös yhteistyökumppaneita työpajatyöskentelyyn. Aineiston laajuus, sekä sen hankinnan ja käsittelyn työläys kuitenkin yllättivät ja tästä johtuen sidosryhmien työpajatyypiseksi kaavailtu kokoontuminen jätettiin kokonaan toteuttamatta. Määrittelyvaiheessa prosessiin osallistuvien tahojen määrä olisi siis tullut rajata tiukemmin. Sidosryhmien osallistuminen jäi tässä prosessissa pintapuoliseksi ja se olisi ollut mahdollisesti järkevämpää jättää kokonaan pois prosessista.

Prosessille laadittu aikataulut ei edennyt suunnitelman mukaisesti. Toteutumisaikataulu esitellään kootusti liitteessä 2. Yhtenä syynä aikataulujen venymiselle oli, että nuorten valmius ja halu osallistua kehittämistyöhön vaihtelivat jopa saman päivän sisällä vaikeasta elämäntilanteesta johtuen. Monelle ryhmässä tekeminen oli haastavaa ja siksi heille oli järjestettävä mahdollisuus vastausten antamiseen yksin tai tuetusti työntekijän toimesta. Suurin syy aikataulun venymiselle oli kuitenkin opinnäytetyön tekijän arviointivirheessä. Aikataulut ei ollut realistinen arkeen sekä kehittämisprosessin työmäärään suhteutettuna. Myös yksittäisiä menetelmiä oli liikaa erityisesti tutkimusvaiheessa. Menetelmiä karsittiin pois prosessin aikana havaittujen päällekkäisyyksien vuoksi. Kokemattomuus

menetelmien käytöstä sekä siitä paljonko ne vaativat aikaa, aiheuttivat virhearvion. Toisaalta aineistoa haluttiin kerätä kattavasti ja ymmärtää toimintaa mahdollisimman syvällisesti. Työn raportointi viivästyí sekä muotoiluprosessin venymisen että opinnäytetyöntekijän ajanpuutteen vuoksi. Projektin johtamisen näkökulmasta nämä ovat suuria puutteita.

Muotoiluprosessin suurimpana onnistumisena on, että asiakasymmärrys toiminnan kohderyhmän erityispiirteistä lisääntyi ja jäsenyi merkittävästi tutkimus ja suunnitteluvaiheissa. Toteutusvaiheessa toteutetuilla muutoksilla oli konkreettisia myönteisiä vaikutuksia asiakastyön arkeen. Lisäksi tässä muotoiluprosessissa syntyneen tutkimusaineiston pohjalta hankkeessa kehitettiin 2019 pilotoitu asunnottomuuden riskitekijöitä kartoittava työkalu ammattilaisten hyödynnettäväksi. Myös asiakastoiminnan mallinnus oli tärkeä lisä toiminnan esittelyä, edelleen kehittämistä ja hankkeen loppuraportointia ajatellen.

Osaaminen ja asiakaskeskeisyys

Opinnäytetyön tekijän asiakastyön osaaminen sekä projektin johtamisen että kehittämistyön näkökulmasta tukivat prosessia. Asiakkaiden mukana olo helpottui, koska he tunsivat opinnäytetyöntekijän, toisensa sekä vapaaehtoiset entuudestaan. Luottamussuhde mahdollisti syvällisten ja henkilökohtaisten vastauksen antamisen tutkimusvaiheen kyselyissä ja haastatteluissa. Toisaalta työntekijällä oli hyvä mahdollisuus hyödyntää työnarjessa jo aiemmin tehtyjä havaintoja sekä hiljaista tietoa että peilata ja yhdistellä niitä teorian tietoon. Palvelumuotoiluprosessi toteutui erittäin asiakaskeskeisesti.

Yhdistyksen muu henkilöstö, asiakkaat ja vapaaehtoiset suhtautuivat kehittämistyöhön myönteisesti. Kun asiakkaille avoimesti kertoi, millä tavoin tietoa hyödynnetään, he lähtivät mukaan prosessiin, vaikka vastausten jäsentely ja asioiden käsittely tuntuikin ajoittain hankalalta haasteellisen elämäntilanteen keskellä. Mukana olevat asiakkaat ovat erittäin sitoutuneita hankkeen toimintaan ja tietoisia sen rahoituksen epävarmuudesta. Useaan otteeseen asiakkaan toivat esille sen että mikäli heidän vastauksillaan on mahdollista kehittää toimintaa ja sitä kautta edesauttaa toiminnan jatkumista, he haluavat olla mukana prosessissa. Toisaalta

kokemus siitä että heillä on mahdollisuus vaikuttaa, lisäsi osallisuuden tunnetta ja aktiivisuutta osallistua. Eri tahojen ohjaaminen muotoiluprosessin eri vaiheissa onnistui hyvin.

Toteutus

Palvelumuotoiluprosessin toteutusvaihe venyi pitkäksi. Konkreettisia muutoksia kuitenkin toteutettiin yhteistyössä asiakkaiden ja vapaaehtoisten kanssa. Nuoret ja vapaaehtoiset osallistuivat aktiivisesti kehittämistoimintaan sen kaikissa vaiheissa. Osallistumista tapahtui sekä tiedon tarjoamisena, yksilö- sekä ryhmätilanteissa tapahtuvana ideointina, suunnittelemistyönä että konkreettisinä tekoina, kuten sisustamiseen osallistumisena pitkin muotoiluprosessia. Konkreettiset ehdotukset vietiin käytäntöön nopeasti yhteistyönä. Kehittämishankkeen tuoma joustavuus arjen asiakastyössä palveli hyvin muotoiluprosessin eri vaiheita. Näin ollen voi todeta, että kehittämistoiminnan prosessi onnistui aikataulullisia ongelmia huomioonottamatta hyvin.

Arviointivaihe ja tulokset

SOMA-hankkeen palvelumuotoiluprosessin tuloksia tarkastellessa voidaan todeta opinnäytetyölle asetettujen tavoitteiden toteutuneen; asiakastoimintaa kehitettiin ja se mallinnettiin (taulukko 4). Itse muotoiluprosessin ja sen myötävaikutuksesta syntyneiden positiivisten muutosten arviointi on kuitenkin myös erittäin tärkeää. Merkityksellisimmäksi tuloksista nousevat hyvin konkreettiset, myönteiset vaikutukset asiakastyön arkeen ja koko hankkeen asiakastoimintaan.

Taulukko 4. Kehittämistyön keskeiset tulokset.

Opinnäytetyön tavoitteet:	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakastoiminnan kehittäminen toteutui. • Asiakastoiminnan prosessin kuvaus toteutettiin.
Palvelumuotoiluprosessin yleiset tavoitteet:	<ul style="list-style-type: none"> • Muotoiluprosessi toteutettiin asiakaskeisiksi. • Asiakkaiden ja muiden toimintaan osallistuminen kehittämistoimintaan onnistui.
Myönteiset vaikutukset asiakastyön arkeen:	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakastoiminnan sisällöllinen kehittyminen oli merkittävää muotoiluprosessin aikana. • Asiakasmäärien kasvu. • Vertaistoiminnan rooli vahvistui toiminnassa. • Yhteisöllisyys vahvistui toiminnassa. • Toimitilat järjesteltiin paremmin asiakastoimintaa paremmin palveleviksi.

Arvioinnissa olisi ollut tarpeen kirjallisesti koota palauteaineistoa varsinaisen kehittämistoiminnan eri vaiheista sekä vapaaehtoisilta että asiakkailta. Kerätty kirjallinen palaute jäi suppeaksi ja arviointi perustuu tältä osin vahvasti opinnäytetyöntekijän, yhdistyksen muun henkilöstön, vapaaehtoisten, asiakkaiden ja sidosryhmien näkemyksiin ja arviointiin koko hankkeen toiminnan kehittymisestä ajanjaksona. Asiakastyytyväisyys, sidosryhmäpalautteet sekä vapaaehtoisten kokemukset ovat erittäin myönteisiä. Myös rahoittajalta on saatu hyviä palautteita toimintaa koskien. Lisäksi toiminnan fyysisten tilojen konkreettinen muutos ovat osoitusta prosessin vaikutuksesta.

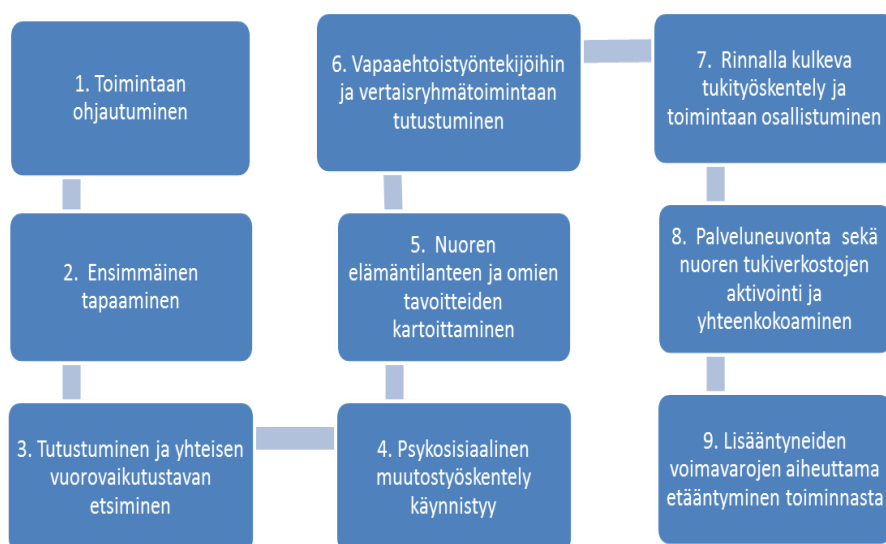
Vaikka itse muotoiluprosessin arvioita kerättiin niukasti, toiminnan tilan kehittyminen siitä, mistä lähdettiin liikkeelle vuonna 2017, on selvästi nähtävissä. Asiakasmäärät ovat liki kolminkertaistuneet, vapaaehtoisten määrä on kasvanut ja erityisesti vertaistoiminta on määrällisesti moninkertaistunut ja sisällöllisesti monipuolistunut merkittävästi. Yhteisö on rakentunut tiiviiksi ja hyvin toimivaksi. Vertaistuen merkitys on nykyisellään suuri.

Toiminnassa oli tarvetta muutoksille. Suunnan antoi palvelumuotoiluprosessi. Muotoilua tehtiin osana toiminnan arkea ja siksi sen arvioiminen, mikä on palvelumuotoiluprosessin ja mikä muun hanketyön vaikutusta tälle kehitykselle, on

vaikeata erotella. Arki ja sen muutos rakennettiin yhdessä toiminnassa mukana olevien ihmisten kanssa.

9 Asiakastoiminnan mallinnus

SOMA-hankeen asiakastoiminnan mallinnus (kuvio 5) luotiin kontaktipisteistä rakentuvan palvelupolun pohjalta. Asiakastoiminnan mallinnuksen sisällönkuvauksissa on yhdistetty asiakastyönkäytänteitä ja empatiakartasta sekä asiakasprofiilista noussutta tietoa. Asiakkaat toivat muotoiluprosessissa hyvin esille sen, millaista palvelua he kokevat tarvitsevansa. On olennaista huomioida, että jokaisen asiakkaan polku on yksilöllinen ja että asiakas voi kulkea polun omassa järjestyksessään tai olla mukana vain osan matkaa. Mallinnus on työntekijää ohjaava väline, jonka avulla pyritään varmistamaan jokaiselle asiakkaalle laadukas ja onnistunut palvelukokemus. Mallinnuksen alapuolelle on avattu kunkin vaiheen sisältöä sekä kirjattu niitä huomioita, jotka on oleellista huomioida työskentelyssä.



Kuvio 5. Asiakastoiminnan mallinnus.

9.1 Toimintaan ohjautuminen

Asiakkaat ohjautuvat SOMA-toimintaan itsenäisesti, omien lähiverkostojensa tai ammatillista tukea tarjoavien verkostojen ohjaamana. Oikein suunnattu, säännöllinen viestintä kohderyhmälle, suurelle yleisölle sekä kohdennetuille verkostoille, kuten yhteistyökumppaneille, on merkittävä osa kohderyhmän tavoittamisessa. Tästä johtuen toiminnassa hyödynnetään muun muassa sosiaalista mediaa toiminnasta tiedottamisen tukena.

Toiminnan maineella on suuri vaikutus asiakkaiden toimintaan ohjautumiseen. Nuorten oma käsitys toiminnan mielekkyydestä ja hyödyistä luo positiivista puhetta kannustaen nuoria ja vapaaehtoisia hakeutumaan toimintaan. Sama ilmiö ohjaa myös yhteistyökumppaneiden halukkuutta ohjata asiakkaita toimintaan. Hyvät palvelukokemukset ovat hyvän maineen edellytys.

9.2 Ensimmäinen tapaaminen

Ensimmäisellä tapaamisella luodaan pohjaa työskentelylle. Työntekijän on oltava helposti lähestyttävä ja aidosti kiinnostunut nuoren tilanteesta. Tilanteessa tulee luoda mahdollisimman rento ja turvallinen. Tapaaminen järjestetään sovitusti nuorelle mielekkäässä ympäristössä, jossa asiakas sekä työntekijä voivat kokea olonsa mahdollisimman turvalliseksi. Toisinaan ensimmäinen tapaaminen voi olla myös spontaani kohtaaminen ilman edeltä sopimista. Monilla nuorilla on laaja kokemus erilaisissa palveluissa asioimisesta. Usein nuoret eivät ole kokeneet saaneensa tukea, jota he olisivat kaivanneet ja hyviä kokemuksia on syntynyt vain yksittäisistä työntekijöistä vuosien varrella.

Pitkä historia erilaisten palveluiden piirissä ja vaikeat elämäkokemukset ovat vaikuttaneet nuoren käsitykseen ympäröivästä yhteiskunnasta ja ihmisistä. Toiminnan asiakkaat suhtautuvat usein varsin epäilevästi uusiin ihmisiin ja tilanteisiin. He luovat käsityksen palvelusta työntekijän käyttäytymisen perusteella ja näin ollen on hyvin tärkeää, että työntekijä on tietoinen omista toimintatavoistaan ja reaktioistaan nuorta kohdatessa. Vähänkään tuomitseva, välinpitämätön,

negatiivinen tai arvosteleva asenne vaikuttavat niin, ettei palveluun sitouduta tai työntekijän kanssa ei enää haluta jatkaa työskentelyä.

Palvelun oikea-aikaisuus ja joustavuus korostuvat erityisesti hankalimmassa elämäntilanteessa olevien, kuten asunnottomien ja vaikeasti päihde- ja mielenterveysongelmaisten nuorten kohtaamisessa. Kun voimavarat asioiden hoitamiseen ovat vähäiset, esimerkiksi pitkät odotusajat, kankea byrokratia tai työntekijän vaikea tavoitettavuus ovat estäviä tekijöitä avun hakemiselle ja vastaanottamiselle. Luonteva kohtaaminen, joka johtaa mielekkääseen kokemukseen, kannustaa toimintaan kiinnittymiseen. Osallistumisen maksuttomuus, osallistumisen vapaaehtoisuus ja toiminnan joustavuus ovat houkuttelevia tekijöitä.

Ensimmäisen tapaamisen tavoitteena on luoda kontakti nuoreen sekä tarjota tietoa SOMA-toiminnasta. Nuori yksin tai yhdessä työntekijänsä kanssa antaa tapaamisella tietoa tilanteestaan. Ensimmäinen tapaaminen pohjustaa mahdollista työskentelyä. Nuorelle korostetaan tässä vaiheessa vapautta osallistua toimintaan omilla ehdoillaan. On tärkeää pyrkiä tuomaan esille toimintaan osallistumisen konkreettiset hyödyt realistisesti liikoja lupaamatta, mutta toivoa luoden.

Ensimmäisellä tapaamisella pyritään sopimaan seuraava tapaamisaika sekä vaihdetaan tarvittavat yhteystiedot. Kun nuori ilmaisee halukkuutensa lähteä mukaan toimintaan, hänet suostumuksella liitetään käytössä olevaan WhatsApp-ryhmään.

9.3 Tutustuminen ja yhteisen vuorovaikutustavan etsiminen

Jokainen asiakas on yksilö elämänsähistorioineen, toiveineen ja tarpeineen. On tärkeää että tutustuminen tapahtuu nuorelle luontevassa ympäristössä, avoimessa, hyväksyvässä ja rehellisessä ilmapiirissä. Työntekijän on tässä vaiheessa tärkeää tuoda esiin myös toiminnan rajat ja pelisäännöt.

Mallinnuksessa korostuu hyvän vuorovaikutussuhteen luominen vaikuttavan asiakastyön edellytyksenä. Työskentelyn alussa on tärkeää kuulla nuorta ja

antaa tämän kertoa oma näkemyksensä tilanteestaan sellaisena kuin hän itse haluaa. Muutoskeskustelut ja virheellisten käsitysten oikomiset ovat ajankohtaisia vasta siinä kohtaa, kun nuori ja työntekijä ovat tutustuneet paremmin. Molemmien puolinen kunnioitus on vaikuttavan työskentelyn edellytys.

Tämä vaatii työntekijältä sekä työskentelymallilta joustavuutta. On tärkeitä antaa aikaa ja tilaa nuoren luonnolliselle tavalle olla kontaktissa toimintaan omilla ehdoillaan ja omilla tavoillaan. Turvallisuuden- ja hyväksytyksi tuleminen tunne juuri sellaisena kuin on, ovat oleellisen tärkeitä luottamuksellisen suhteen syntymiselle. Mikäli luottamusta ei ole, ei asiakas halua sitoutua toimintaan eikä näin ollen ole myöskään mahdollista työskennellä vaikuttavasti. Ilman asiakkaan luottamusta todellinen elämäntilanne salataan työntekijältä, jolloin on mahdotonta hahmottaa asiakkaan tuen tarpeita kokonaisvaltaisesti.

9.4 Psykososiaalinen muutostyö käynnistyy

Työskentely toteutetaan asiakkaalle luonteivissa ympäristöissä, usein liikkuvana työnä. Vaikka toiminta pohjaa vapaaehtoiseen osallistumiseen, pyrkivät työntekijät pitämään asiakkaistaan kiinni ja ovat yhteydenotoissaan sinnikkäitä silloin, kun tuen tarpeita selvästi näyttää olevan. Vaikka asiakasta ei hetkeen tavoitettaisikaan, on hän tervetullut takaisin toimintaan silloin kun elämäntilanne sen jälleen mahdollistaa. Tämä on erityisen tärkeitä niiden asiakkaiden kohdalla, joiden on syystä tai toisesta on vaikeata sitoutua työskentelyyn tai palveluihin. Toimintatapa perustuu havaintoon siitä, ettei sitoutumisvaikeuksissa kyse ole niinkään asiakkaan motivaation puutteesta, vaan osallistumista heikentävästä voimavarojen vähäisyydestä käsillä olevassa elämäntilanteessa. Työntekijän tehtävänä on kasvattaa motivaation löytämisen edellytyksiä.

SOMA-toiminnan asiakastyössä yhdistyvät ammatillinen osaaminen ja ihmisläheinen tapa kohdata asiakas. Asiakassuhteet perustavat hyvään vuorovaikutussuhteeseen ja työskentely rakentuu luottamukseen. Ajatuksena on että asiakkaan kokema luottamus työntekijää kohtaan on välttämätön työskentelyn ja työn vaikuttavuuden edellytys. Luottamus ansaitaan asiakkaan aidon kohtaamisen

kautta vuorovaikutussuhdetta asiakkaantahtisesti rakentaen. Työntekijän ammattitaito ja asenne ovat erityisen merkityksellisiä toimivan asiakassuhteen syntymiselle, samoin kuin työntekijöiden pysyvyys. Näiden seikkojen on havaittu olevan kriittisen tärkeitä asiakkaan toimintaan kiinnittymiselle ja sitoutumiselle omaan muutosprosessiinsa.

Hankkeen asiakastyö räätälöidään aina yksilöllisesti ja joustavasti muuttuvaan elämäntilanteeseen reagoiden. Asiakkaan tilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti pyrkien etsimään piileviä voimavaroja ja konkreettisia ratkaisuja. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan läheisverkostojen kanssa työskentelyä silloin kun se on tarkoituksenmukaista. Elämäntilanteen kokonaisvaltainen lähestymistapa mahdollistaa työskentelyn, jossa on mahdollista tarkastella elämän eri osa-alueiden vaikutusta toisiinsa. Tämä mahdollistaa huomion suuntaamisen olennaisiin asioihin asiakkaan hyvinvoinnin näkökulmasta kussakin vaiheessa. Näin työntekijällä on hyvä näkymä asiakkaan todelliseen tilanteeseen, tuen tarpeisiin ja voimavaroihin.

Tapaamisten määrää ja tiheyttä on mahdollista sopeuttaa asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkuus jatkuu niin kauan kun asiakas itse sen kokee tarpeelliseksi. Työntekijöihin voi olla yhteydessä myös erilaisten mobiilisovellusten tai digitaalisten alustojen avulla. Näin on mahdollista löytää viestinnän väline ja tapa, joka parhaiten palvelee asiakkaan tarpeita.

Usein työskentelyä aloitettaessa selvitettävänä on ongelmavyyhti, jota pienin askelin, asia kerrallaan ryhdytään purkamaan yhdessä asiakkaan sekä tarvittavien luonnollisten- sekä ammatillisten verkostojen kanssa. Ajatuksena on että työntekijän tehtävänä on luoda toivoa ja vahvistaa asiakkaan motivaatiota sekä valmiuksia omien asioiden hoitamiseen. Kun ongelmavyyhti pikku hiljaa alkaa purkautua, myös asiakkaan tunne pärjäämisestä vahvistuu.

9.5 Nuoren elämäntilanteen ja omien tavoitteiden kartoittaminen

Jokainen asiakas kohdataan toiminnassa yksilönä. Nuori saa jakaa tarinansa omassa tahdissaan itselle luontevilla tavoilla sekä ilmaisuilla ja itse asettaa tavoitteita, joita kohti edetä. Työntekijän tavoitteena on yhdessä nuoren ja tämän verkostojen kanssa rakentaa kokonaiskäsitys asiakkaan elämänhistoriasta ja nykytilanteesta. Kartoittamisessa on mahdollista hyödyntää erilaisia valmiita menetelmiä, kuten verkostokarttaa sekä hankkeen omia kyselyitä, joilla kartoitetaan nuoren omaa kokemusta hyvinvoinnistaan. Iso osa kartoittamisesta tapahtuu nuoren kanssa vapaamuotoisesti keskustellen.

Työntekijä työskentelee tavoitteellisesti, mutta asiakkaan omilla ehdoilla. Asiakasta autetaan saavuttamaan ja ylittämään omia tavoitteitaan. Jokaisen asiakkaan kohdalla työskentelyn tavoitteet määrittyvät yksilöllisesti voimavaroja ja elämäntilannetta peilaten. Tavoitteet voivat olla lyhyen tai pitkän aikavälin tavoitteita ja ne pohjaavat vahvasti asiakkaan omiin näkemyksiin. Tavoitteita tarkastellaan pitkin matkaa ja ne joustavat elämäntilanteiden vaihdellessa.

Keinot tavoitteiden saavuttamiseksi pidetään konkreettisina ja niitä kohden kuljetaan pienin askelin. Tavoitteiden kirjaaminen auttaa jäsentämään kokonaistilannetta myös asiakkaalle itselleen. Osa asiakkaista kokee lomakkeet ahdistaviksi ja näiden nuorten kohdalla on pyrittävä tämä työskentelyssä huomioimaan. On kuitenkin tärkeätä että työntekijällä itsellään säilyy näkemys siitä, missä vaiheessa asiakkaan prosessi on. Tavoitteista ja toiminnan suuntaamisesta keskustellaan säännöllisesti nuoren kanssa, jotta sekä työntekijä että nuori tähtäävät toiminnassaan samaan suuntaan.

9.6 Vapaaehtoistyöntekijöihin ja vertaisryhmätoimintaan tutustuminen

Vapaaehtoiset ovat tärkeä osa asiakastoimintaa. Vapaaehtoiset voivat työskennellä yksilötyöskentelynä ja vertaisryhmätoiminnassa. Henkilöt perehdytetään toimintaan yksilöllisesti ja kullekin etsitään soveltuva rooli hankkeen toiminnasta.

Vapaaehtoisten tekemä asiakastyö on aina työntekijän ammatillisesti ohjaamaa toimintaa.

Mikäli asiakas on kiinnostunut vertaisryhmätoiminnasta tai kun hän kokee sen olevan omiin voimavaroihin nähden sopivaa voi hän tulla mukaan toimintaryhmiin. Vertaisryhmätoiminta on yhdessä asiakkaiden ja vapaaehtoisten kanssa sisällöllisesti suunniteltua, vähintään kerran viikossa ja pääsääntöisesti iltaisin ja viikonloppuisin tapahtuvaa toimintaa, jota ohjaavat joko työntekijät, vapaaehtoiset tai nuoret itse vertaisohjaajina. Vuosittain nuorilta kartoitetaan toiveet vertaisryhmätoiminnan sisällöistä ja laaditaan kullekin vuodelle alustava toimintasuunnitelma. Tämä suunnitelma elää ja joustaa tarpeen mukaan.

Toiminnan tarkoituksena on tarjota nuorille uusia kokemuksia, sisältöä arkeen sekä luonteva ympäristö kasvattaa sosiaalista verkostoaan vertaisista ja vapaaehtoisista. Vertaisryhmissä nuorelle tarjoutuu mahdollisuus tutustua muiden nuorten lisäksi hankkeen vapaaehtoisiin. Mikäli nuori näin kokee, on mahdollista nimetä nuorelle oma vapaaehtoinen tukihenkilö rinnalla kulkijaksi. Vertaisryhmätoiminta on vapaaehtoisille ja nuorelle maksutonta. Vertaisryhmätoimintaa järjestetään vähintään kerran viikossa.

Pyrkimyksenä on järjestää leiritoimintaa 1-3 kertaa vuodessa. Leiritoiminta on hyvä ympäristö vertaisryhmän jäsenten sekä vapaaehtoisten kiinnittymiselle toimintaan sekä luontevien kontaktien syntyemiselle työntekijöiden, nuorten että ja vapaaehtoisten välille.

9.7 Rinnalla kulkeva tukityöskentely ja toimintaan osallistuminen

SOMA-toiminnassa tukityöskentely rakentuu nuoren omien tavoitteiden ja voimavarojen pohjalta räätälöiden. Joustavuus ja yksilöllinen työskentelyote ovat keskeisiä. Nuorta tavataan elämäntilanteesta riippuen aina tarvittaessa. Tapaamisaikat, tapaamisten kesto ja määrät vaihtelevat tarpeen mukaan. Tapaamiset sovietaan pääsääntöisesti ennalta, mutta niitä mahdollistetaan nopeasti myös ennalta sopimatta. Tapaamisia järjestetään usein päivällä ja alkuillasta.

Työntekijään on mahdollista olla yhteydessä myös ilta- ja viikonloppuaikoina toiminnan puitteissa työaikana. Samoin niihin vapaaehtoiisiin, jotka ovat suostumuksensa tähän antaneet. Nuoret ovat kertoneet, että tuo turvallisuuden tunnetta, kun on joku jolle soittaa. Hankala olo tulee usein iltaa kohden ja lyhyt viestien vaihto tai puhelu voi helpottaa hankalaa oloa merkittävästi. Näin on mahdollista ennaltaehkäistä myös huonojen ratkaisumallien käyttöä pahan olon purkamiseksi.

Oikea-aikaisuus korostuu myös tässä työskentelyn vaiheessa. Nuorten tuentarpeet eivät noudata virastoaikatauluja ja monelle sähköiset järjestelmät tuottavat hankaluuksia asioiden hoitamisessa. Se, että toimintaa voidaan järjestää myös iltaisin ja viikonloppuisin parantaa asiakkaiden tavoittamista. Oikea-aikainen tuki voi ehkäistä ongelmien eskaloitumista tehokkaasti.

9.8 Palveluneuvonta, nuoren tukiverkoston aktivointi ja yhteen kokoaminen

Hankkeen asiakkaista monella on takanaan suuri kirjo erilaisista asiakkuuksista palveluissa. Monet ovat kuitenkin hankalan elämäntilanteensa vuoksi pudonneet palveluiden ulkopuolelle ja viimesijaisten sosiaalipalveluiden varaan. Usein näissä tilanteissa olevilla nuorilla ei ole nimettyä työntekijää tai suoranaista kontaktia työntekijään, vaan he asioivat sähköisesti ja hajanaisesti erilaisten päivystävien tahojen kanssa. Mitä hankalammassa tilanteessa nuori on, sitä tyypillisemmältä tämä vaikuttaa.

Mallinnuksessa on nostettu esille palveluneuvonta sekä asiakkaan verkoston kokoaminen. Nuorten kanssa käydyissä keskusteluissa on havaittu että usein nuoret eivät ole tietoisia yhteiskunnassa tarjolla olevista tukipalveluista. Taloudellisen tuen hakeminen voi olla ainoa tuen muoto, jota asiakas osaa tai haluaa hyödyntää jossakin määrin. Monet eivät kuitenkaan osaa hyödyntää myöskään kaikkia taloudellisia etuuksia tai tukitoimia, joihin heillä olisi oikeus.

SOMA-toiminnassa nuorelle aktiivisesti kerrotaan omista mahdollisuuksista, oikeuksista sekä velvollisuuksista. Heidän kanssaan ryhdytään konkreettisesti tukien etsimään tarvittavia muita palveluita toiminnan tarjoaman tuen rinnalle. Olemassa olevat palvelut kartoitetaan sekä kontaktoidaan ja yhdessä nuoren kanssa toimijat saatetaan ajan tasalle asiakkaan todellisesta tilanteesta. Usein on niin, että nuoren asioita hoidetaan erillisinä toisistaan eri tahoilla, jolloin todellinen problematiikka jää piiloon tai sen käsittelylle ei ole tilaa tai aikaa palveluissa.

Tässä asiakasprosessin vaiheessa kyse on eräänlaisesta tilannepäivityksestä ja yhteisen tavoitteen luomisesta nuoren ja häntä tukevien tahojen kanssa. Myös nuoren läheisverkostojen kanssa on mahdollista tarvittaessa ja aina nuoren ehdoilla keskustella samassa tarkoituksessa. Yhteistyötä verkostojen kanssa pidetään aktiivisesti yllä yhdessä nuoren kanssa. Nuorta tuetaan varsinkin alussa vahvasti yhteyden luomisessa ja myöhemmin asiakassuhteiden ylläpitämisessä muihin tarvittaviin palveluihin.

Asioita tehdään vain nuoren suostumuksella ja erityisesti alkuvaiheessa voi olla hyvä tehdä jonkinlaista pohjustavaa työtä ennen nuoren omaa yhteydenottoa palveluun. Kyse ei ole puolesta tekemisestä vaan tien tasoittamisesta nuorelle, joka haparoivasti ryhtyy harjoittelemaan omien asioiden hoitamista palvelujärjestelmässä. Usein nämä nuoret ovat niitä, jotka ovat syystä tai toisesta menettäneet uskonsa viranomaistyöhön. Konkreettisella avulla tarkoitetaan esimerkiksi yhdessä soitettuja puheluita, tiedonhankintaa, viranomaiskielen ”tulkkausta”, läsnäoloa palavereissa ja myöhemmissä vaiheissa mikäli nuoren omat voimavarat ovat jo lisääntyneet, ohjausta ja neuvontaa. Myös nuoren ohjaaminen oikeanlaiseen asiointikulttuuriin on osana työskentelyä. On tärkeätä, että nuorta tuetaan toimimaan palvelujärjestelmissä niin, että hän osaa ilmaista omia tarpeitaan ymmärrettävällä tavalla ja näin ollen tulee paremmin kuulluksi.

9.9 Lisääntyneiden voimavarojen aiheuttama etääntyminen toiminnasta

Tuen tarjoamisen ja toiminnan tavoitteena on voimaannuttaa asiakasta niin, että hänen omat voimavaransa lisääntyvät ja valmiudet hoitaa omia asioitaan

kasvavat. Tarkoituksena on myös laadullisesti ja määrällisesti vahvistaa nuoren sosiaalisia verkostoja niin, että niistä saatava tuen määrä kasvaa. Näiden tavoitteellisten tukiprosessien sekä kokonaisvaltaisesti selkiytyneen elämäntilanteen ansiosta nuoren tuen tarve vähenee merkittävästi. Elämäntilanteen muutoksen vuoksi nuoret myös linkittyvät uusiin sosiaalisiin verkostoihin. Kontaktikerrat SOMA-toimintaan harvenevat, mutta nuori voi edelleen tarvittaessa olla yhteydessä työntekijään. Vuorovaikutussuhdetta voidaan pitää yllä vaihtamalla kuulumisia, mikäli nuori näin haluaa. Kontaktia nuoreen ei katkaista kokonaan, ellei hän sitä itse toivo.

10 Pohdinta

Palvelumuotoilun vaikuttava ja kestävä toteuttaminen vaatii usein toimintakulttuurin ja -tapojen muutosta organisaatiossa (Koivisto ym.2019, 163). SOMA-hankkeen asiakastyössä toteutettu palvelumuotoiluprosessi vaikutti erityisesti työn tekemisen ympäristöön sekä työn sisältöihin. Koska kyse oli kehittämishankkeesta, oli palvelumuotoilulle tarjolla hedelmälliset olosuhteet. Kehittämistyöhön suhtauduttiin myönteisesti koko yhteisössä. Tämä vaikutti prosessin onnistumiseen positiivisesti. Muotoiluprosessin jälkeen toimintaa toteuttavan yhdistyksen koko henkilöstö, vapaaehtoiset, toimitilat sekä toiminnan sisältö tukivat positiivisten asiakaskokemusten syntymistä.

Asiakastoiminnan kehittäminen toteutui yhdessä hanketoiminnassa mukana olleiden asiakkaiden ja vapaaehtoisten kanssa. Prosessissa hyödynnettiin sidosryhmiltä kerättyä kirjallista palautetta. Toimintaa tarkasteltiin kokonaisvaltaisella otteella, vahvasti asiakkaan näkökulmasta ja asiakasymmärrystä kasvattaen. Toiminnan arjesta ja asiakkailta kerätystä aineistosta nousi merkityksellisenä esiin nuorten viesti siitä, että asiakkaan hyvä kohtaaminen johtaa hyviin asiakaskokemuksiin ja suositteluun, joka luo houkuttelevaa kuvaa koko yhdistyksen toiminnasta ja vahvistaa työskentelyn vaikuttavuutta. Hyvän kohtaamisen keskiössä ovat tehtäviinsä soveltuvat työntekijät. He ovat etulinjassa luomassa SOMA-toiminnan asiakkaalle positiivisia kokemuksia arkisissa kohtaamisissa. Kehittäessä

on tärkeitä luoda helposti lähestyttävä, selkeä ja asiakkaalle merkityksellinen palvelu. Hyvinvoivat työntekijät ovat hyvän palvelun kulmakiviä. (Saarelainen 2019, 73–74.) Kun asiakas kokee, että hänen tarpeisiinsa vastataan toivotulla tavalla, on hän valmiimpi kohtaamaan oman elämänsä haasteet ja työskentelemään vaadittavan muutoksen eteen. Nämä muutokset ovat myös yhteiskunnallisesti tasolla merkittäviä.

Vapaaehtoiset ja yhteistyökumppanuudet olivat SOMA-hankkeelle merkittävä voimavara, jota ilman hankkeen toiminnan kasvu ei olisi ollut mahdollista. Toiminnan asiakastyön ja vapaaehtoistoiminnan rakentaminen ja kehittyminen erityisesti ryhmätoimintojen osalta oli merkittävää. Muotoiluprosessin käynnistymisen vaiheissa ryhmätoiminta oli huomattavasti vähäisempää. Nykyisellään toimintaa on vähintään 2 kertaa viikossa ja se on sisällöltään monipuolisempaa. Myös leiri- ja retkeilytoiminnasta on tullut osa toiminnan vuodenkiertoa. Hankkeen asiakasmäärä kolminkertaistui kehittämisvuosien aikana.

Vertaisuus ja vertaistoiminta kasvattivat rooliaan hankkeen toiminnassa muotoiluprosessin aikana voimakkaasti. Vertaisten tarjoama tuki arjessa tuli näkyväksi konkreettisina tekoina, mutta myös sosiaalisen tuen tarjoamisena. Samankaltaiset elämäkokemukset, kuten lastensuojelutaustaisuus, kaltoinkohtelu kokemukset, päihde- ja mielenterveysongelmat tai yksinäisyys yhdistivät ja lisäsivät myönteistä ja solidaarisuutta hankkeessa mukana olevien asiakkaiden välillä lisäten samalla yksilön ja yhteisön hyvinvointia. Sekä kansainväliset että kotimaiset tutkimukset ovat linjassaan tämän havainnon kanssa. Vertaisilta saatu tuki ei korvaa ammattilaisten perinteisin menetelmin tarjoamaa tukea, mutta tukee näitä palveluita. (Mikkonen ym. 2018, 112–113, 154–159.)

Hankkeen asiakastoiminnassa keskeistä on asiakkaista ja muista vertaisista, vapaaehtoisista sekä palkatusta henkilökunnasta koostuva yhteisö. Tämä yhteisö on hitsautunut yhteen ajan ja toiminnan myötä. Yhteisön toiminta vaatii sekä asiakkaiden sitoutumista että vapaaehtoisten sekä henkilöstön aktiivista otetta yhteisön hyvinvoinnista huolehtimisessa niin, ettei yhteisö ala vahvistaa haitallisia, syrjäytymistä edistäviä toimintamalleja, vaan tukee jäseniään kohti positiivista muutosta. Tässä SOMA-hankkeen yhteisö on onnistunut hyvin. Yhteisön

vaikutus asiakkaiden hyvinvoinnille ja koko asiakastoiminnan kehittymiselle on erityisen merkityksellinen. Yhteisön merkitys syrjäytymisen ehkäisemiselle on tunnistettu myös laajemmin (Hyväri & Nylund 2010, 29). Palvelumuotoiluprosessi palveli yhteisön kehittymistä myös niissä kohtaamisissa, joissa yhteisön jäsenet yhdessä pohtivat esimerkiksi vertaistoiminnan sisältöjä. Jo nämä tilanteet itsessään rakensivat sekä osallisuuden että yhdessä tekemisen kokemuksia.

Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistyksen tiloja sisustettiin muotoiluprosessin aikana ja lopulta 2019 päädyttiin vaihtamaan tilat kokonaan uusiin sekä henkilöstön että asiakastoiminnan kannalta toimiviin toimitiloihin. Tilojen uudelleen järjestely lisäsi sekä viihtyisyyttä että mahdollisti tilojen hyödyntämisen monipuolisemmin. Muuton myötä asiakastoiminta eri muodoissaan mahdollistui monipuolisempaan omissa tiloissa ja ympäristö oli houkuttelevampi asiakkaiden ajanvieton näkökulmasta. Tiloilla on suuri merkitys toiminnan kannalta. Miellyttävät ja asiakkaan tarpeita ja toiveita vastaavat tilat voivat muodostua jopa kilpailueduksi. (Tuulaniemi 2016, 82–83.)

Toiminnan asiakasprosessin mallinnusta on hyödynnetty sekä perehdyttämisen että toiminnan esittelyn ja markkinoinnin välineenä. Sen kautta on mahdollista avata toimintatapaa ja periaatteita, johon asiakastyöskentely pohjaa. Eri vaiheissa jäsentynyttä tietoa kohderyhmästä on hyödynnetty toiminnan esittelyssä sekä jatkokehittämisessä yhdistyksen toiminnassa.

Jatkokehittämisen tarvetta on erityisesti vertais- ja vapaaehtoistoiminnassa. Vapaaehtoistoiminnan mallin muotoileminen ja laajentaminen koko yhdistyksen toimintaan avasivat uudenlaisia ovia koko toiminnalle. Lisäksi SOMA-hankkeessa kehitettyjen hyvien käytäntöjen, toimintamallin tai sen osien levittäminen laajempaan käyttöön vaatisivat työtä myös jatkossa.

11 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön kaikissa vaiheissa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) 2012 julkaisemaa ohjeistusta. Ohjeistus edellyttää tarkkuutta, vastuullisuutta ja rehellisyyttä tutkimustyön tiedon hankinnassa, käsittelyssä, dokumentoinnissa ja arvioinnissa. Toisten tutkijoiden tuotoksia tulee kunnioittaa lähdeviittauksia tehdessä. Näin tutkimustulokset ovat luotettavia ja tutkimus eettisin periaattein toteutettua. (Kananen 2017, 189–190; TENK 2012, 6–8.)

Tämä opinnäytetyö on ensisijaisesti laadullinen tutkimus- ja kehittämistyö, jossa on hyödynnetty palvelumuotoilulle tyypillisiä menetelmiä. Opinnäytetyössä hyödynnetään ja sovelletaan palvelumuotoilulle tyypillistä prosessia ja työkaluja, mutta tutkimuksellisesti tarkastellen ollaan lähellä toimintatutkimuksen periaatteita. Toimintatutkimus hyödyntää eri tutkimusotteiden menetelmiä. Myös toimintatutkimuksessa tutkija on mukana muutosprosessissa. (Kananen 2017, 49–50.) Tutkimuksellisen prosessin menetelmien kirjo ja joustavuus kasvattivat tutkimusosuudesta saatua aineistoa ja näin ollen syvensivät käsitystä tutkitusta asiakasryhmästä.

Kehittämisen tarve nousi konkreettisesta arjen työstä organisaatiossa. Opinnäytteen toteuttamisesta, resursoinnista ja vastuista sovittiin hanketta toteuttavien yhdistysten osapuolten kesken ennen prosessin käynnistämistä. Kehittämistyön ja -tutkimuksen menetelminä hyödynnettiin palvelumuotoilulle tyypillisiä menetelmiä.

Hyvien käytäntöjen mukaista on, että tutkittavilla on tieto siitä, mihin kerättyjä tietoja hyödynnetään (Kananen 2017, 194–195). Sekä työyhteisön jäsenille että muotoiluprosessiin osallistuneille asiakkaille ja vapaaehtoisille suullisesti kerrottiin prosessin etenemisestä sekä kerätyn tiedon käsittelemisestä ja käytöstä työn tai aineiston keruu menetelmän osalta erikseen. Havainnointia menetelmänä käytettäessä ei havainnoitavilta tarvitse erikseen pyytää suostumusta tai erikseen informoida siinä tapauksessa, ettei henkilötietoja kerätä tai jos havainnointi tapahtuu julkisissa tiloissa. (Kananen 2017, 192–193.) Havainnointia tehtiin osana

arkista työskentelyä tai ryhmätilanteita hankkeen toimitiloissa tai julkisissa tiloissa. Asiakkaat olivat suullisesti informoituja ja tätä kautta tietoisia siitä, että havainnointi on yhtenä tiedonkeruumenetelmänä. Havainnointi ei kuitenkaan kosketa vain yksittäisiä, tunnistettavia henkilöitä tai tilanteita vaan enemmänkin sen avulla on ryhmästä henkilöitä haettu eroavaisuuksia, yhtäläisyyksiä ja elämänkulun kokonaiskuvaa asiakasprofiloinnin tueksi.

Raportoinnissa tietoja käsitellään anonymisti, eivätkä asiakkaat ole tunnistettavissa tai yksilöitävissä. Kehittämistyössä hyödynnettiin vahvasti osallistuneiden henkilöiden omia kokemuksia ja näkemyksiä peilaten niitä olemassa tieteelliseen tutkimustietoon. Asiakkaiden kokemusten kuvaukseen ja näkemyksen tallentamiseen sellaisena kun asiakas oli sen tarkoittanut ilmaista, kiinnitettiin erityistä huomiota tarkentaen vastausta lisäkysymyksillä, mikäli mahdollista. Asiapohjainen, tutkimustietoon pohjaava lähdeaineisto valittiin lähdekritiikkiä harjoittamalla. Verkkolähteinä käytettiin vain tunnettujen tahojen aineistoja sekä pyrittiin käyttämään mahdollisimman tuoreita kirjallisia julkaisuja.

Kehittämisprosessin toteuttaja toimi sekä työntekijänä että opinnäytetyön tekijänä hankkeessa. Asiakkaiden kanssa jo aiemmin luotu luottamussuhde syvensi asiakkailta saatujen vastausten laatua, sillä asioista puhuminen tutun ihmisen kanssa oli nuorten mukaan helpompaa kuin vieraan henkilön kanssa. Tässä riskinä on kuitenkin se, että tehdyt havainnot ja vastausten tulkinta voi vääristyä ennakkotietojen tai käsitysten perusteella. Toisaalta kriittisen palautteen antaminen voi olla vaikeampaa, kun sen saajana on tuttu henkilö.

Laadullisen tutkimuksen perustana toimii ajatus havaintojen teoriapitoisuudesta. Teoriapitoisuudella viitataan siihen, millaisista lähtökohdista yksilö havaintojaan tulkitsee. Se millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään, millainen käsitys yksilöllä tutkittavasta ilmiöstä on ja millaisia merkityksiä hän sille antaa, vaikuttaa tuloksiin. Tutkimustulokset ovat siis aina jossakin määrin subjektiivisia ja kytköksissä tutkimusmenetelmään sekä sen käyttäjään. (Tuomi ym. 2018, 24.) Tutkimusasetelman luonne huomioiden mahdollisimman korkean objektiivisuuden säilyttäminen pyrittiin huomioimaan tutkimusprosessin aikana toiminnassa. Osallistujilla oli mahdollisuus antaa näkemyksiään sekä anonymisti tai omalla

nimellään. Tässä kohtaa substanssiosaaminen ja työntekijän tuttuus olivat etu, sillä kyseessä on asiakasryhmä, jonka tavoittaminen voi olla haastavaa erityisesti profiloituvaiheessa nousseiden seikkojen, kuten luottamuspulan ja haasteellisen elämäntilanteen aiheuttamien esteiden vuoksi.

12 Tulevaisuus ja jatkokehittämisehdotukset

SOMA-hankkeen toiminnan jatko riippui pitkälti siitä, myöntääkö STEA toiminnalle pysyvemmän rahoituksen vuodesta 2020 eteenpäin. Tarve ja toiminnan vaikuttavuus oli hankkeen myötä todennettu. Kohdennettua toiminta-avustusta haettiin toukokuussa 2019 ja myönteiset rahoituspäätökset saatiin samana vuonna joulukuussa. Toiminta siis jatkuu pysyväisluontoisena nimellä SOMA-toiminta.

Asiakasmäärät ovat olleet toimintavuosien ajan kasvavia. Syyskuussa 2019 asiakkaita oli mukana jo 28 henkilöä. Asiakkuudet ovat pitkäkestoisia ja toiminnan vaikuttavuus korkea. Asiakkaiden elämäntilanne on kohentunut ja muuttunut merkittävästi tavoilla niin yksilön kuin yhteiskunnan näkökulmasta. Asunnottomana pitkäaikaisia nuoria on tuettu asunnon hankinnassa ja asumisen onnistumisessa hyvällä menestyksellä. Myös asunnottomuus riskissä olevien ja syrjäytymiskiarteeseen ajautuneiden henkilöiden tilanteissa on tapahtunut muutosta jopa koulutuksen ja työllistymisen tasoilla. Tähän pisteeseen on pitkä matka tilanteesta, jossa on jo pudonnut tai on putoamassa ulos aktiivisesta osallisuudesta yhteiskuntaan. Osa nuorista on arvioinut toiminnan olleen jopa henkeä pelastavaa johtuen päihteidenkäytön vähenemisestä tai lopettamisesta sekä yleisen hyvinvoinnin kohentumisesta. (SOMA-hanke 2019.)

SOMA-hankkeen toiminta on ollut hyvin tunnettua paikallisesti mutta näkyvyyttä on saatu myös valtakunnallisesti asumisen kentällä. Palvelumuotoiluprosessissa luotu mallinnus olisi sellaisenaan hyödynnettävissä myös valtakunnallisesti. Jatkossa voisi tarkastella kuinka SOMA-toiminnan kaltaiset, yhteisöön ja sosiaaliseen tukeen sekä rinnalla kulkevaan tukeen pohjaavat toimintamallit olisivat levitettävissä mahdollisesti myös julkisen sektorin toimintatavoiksi.

Vapaaehtois- ja vertaistoiminta on vakiintunut osa SOMA-toimintaa. Näillä osa-alueilla on kuitenkin edelleen paljon mahdollisuuksia. Vapaaehtois- ja vertaistoinnin roolia ja sen toteuttamista organisoidummin olisi tärkeätä päästä edelleen kehittämään. Nuoret, joiden elämäntilanne on selkeytynyt ja omat voimavarat kasvaneet, ovat ilmaisseet enenevässä määrin halukkuutta ohjata ryhmätöitä vertaisena sekä tarjota yksilöllistä vertaistukea. Tämän osa-alueen kehittäminen on kesken. Myös vapaaehtoisten kasvava määrä ohjaa kehittämään säännöllisempiä ryhmämuotoisia ohjaus- ja koulutustapaamisia yksilöllisen ohjaamisen lisäksi. Vapaaehtois- ja vertaistoiminnan palvelumuotoiluprosessi erillisenä olisi tarpeen ja hyödyllistä. Kaikkein merkityksellisintä on se positiivinen muutos, joka toiminnassa olon aikana on tapahtunut asiakkaiden elämässä ja joka on ohjannut nuorten elämää kohti parempaa.

Lähteet

- Doyle Jr, J. J. 2008. Child protection and Adult Crime: Using Investigator Assignment to Estimate Causal Effects of Foster Care. *Journal of Political Economy* 4, 746–760.
- Dube, A. & Lindberg-Repo, K. 2014, Titans of service-building strategic service leadership. 472-rand Audit Group.
- Fredriksson, P. & Kaakinen, J. 2018. Asunto ensin-politiikan läpimurto. Teoksessa Fredriksson, P. (toim.) *Yömajasta omaan asuntoon*. Helsinki: Into Kustannus oy, 113–136.
- Granfeld, R., Nousiainen, K., Haahtela, R., Juhila, K. & Raitakari, S. 2015. Oman oven avaajaksi-voiko asunnottomuudesta päästä eroon? Teoksessa Häkli, J., Vilkkö, R. & Vähäkylä, L. (toim.) *Kaikki kotona? Asumisen uudet tuulet*. Gaudeamus Helsinki University press, 71–81.
- Heikkilä, J. & Jantunen, S., Kurki, A-L., Mäkelä, T., Naaranoja, M., Pekkarinen, L., Piippo, J., Saarisilta, J., Sankelo, M., Sinervo, T., Sulander, J., Suomi, A., Tuomivaara, S., & Tuulaniemi, J. & Valtanen, E. 2015. Yhteenveto. Teoksessa Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) *Yhdessä innovoimaan-osallistuva innovaatiotoiminta sosiaali- ja terveysalan muutoksessa*. Tampere: Juvenes print-Suomen yliopistopaino oy. 260–268.
- Hyväri, S & Nylund, M. 2010. Yhteisöllisiä työmenetelmiä syrjäytymisen voittamisessa. Teoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) *Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Tammi, 29–45.
- Josna ry. 2018. Toimintasuunnitelma. Joensuu.
- Kalliomäki, A. 2014, *Tarinallistaminen*. Helsinki: Talentum.
- Kananen, J. 2015. *Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun*. Suomen yliopistopaino oy-Juvenes print.
- Kananen, J. 2017. *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Suomen yliopistopaino oy-Juvenes print.
- Kartoituslomakkeisto. SOMA-hanke. 2017. Joensuu.
- Kettunen, H. & Ruonavaara, H. 2015. Hylätty ja unohdettu vuokrien sääntely. Teoksessa Häkli, J., Vilkkö, R. & Vähäkylä, L. (toim.) *Kaikki kotona? Asumisen uudet tuulet*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University press, 31–44.
- Kurronen, J. 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen*. Aalto yliopisto. Helsinki: Unigrafia oy. 29–52.
- Kälviäinen, M. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Muotoiluajattelu*. Helsinki: Teknologia info Teknova oy, 30–49.
- Lastensuojelulaki. 542/2019.
- Lehtonen, K & Lehto, P. 2014. Muotoilu innovaatio toiminnassa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Muotoiluajattelu*. Helsinki: Teknologia info Teknova, 20–29.

- Manninen, M. 2013. Koulukotiin sijoitettujen nuorten psykiatrinen oirekuva ja ennuste. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksia* 112. Tampere: Juvenes print-Tampereen yliopistopaino oy, 72–73.
- Manninen, M., Pankakoski, M., Gissler, M. & Suvisaari, J. 2015. Adolescents in a residential school for behavior disorders have an elevated mortality risk in young adulthood. *Child & Adolescent Psychiatry & Mental Health* 9:46. doi: 10.1186/s13034-015-0078-x. 29.3.2019.
- Mattelmäki, M. 2015. Johdanto. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen*. Aalto yliopisto. Helsinki: Unigrafia oy. 27.
- Me-säätiö. 2019. Data. THL & me. Syrjäytymisen dynamiikka. <http://data.mesaa-tio.fi/syrjaytymisen-dynamiikka/>. 29.3.2019.
- Mikkonen, I. & Saarinen, A. 2018. *Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Tietosanoma oy.
- Mäkinen, M. 2018. *Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö ja yhdistystoimijoille*. Bookover oy.
- Mäntyneva, M. 2016. *Hallittu projekti. Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen*. Viro: Printon.
- Paasivaara, L., Suhonen, M. & Virtanen, P. 2013. *Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa*. Helsinki: Tietosanoma oy.
- Ristikari, T., Törmäkangas, L., Lappi, A., Haapakorva, P., Kiilakoski, T., Merikukka, M., Hautakoski, A., Pekkarinen, E. & Gissler, M. 2016. *Suomi nuorten kasvuympäristönä-25 vuoden seuranta vuonna 1987 Suomessa syntyneistä nuorista aikuisista*. Raportti. Tampere: Juvenes print-Suomen yliopistopaino oy. 56–64.
- Pitkänen, A. & Veinola, A. 2014. *Design ROI*. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Muotoiluajattelu*. Helsinki: Teknologia info Teknovo. 64-74.
- Saarelainen, A. 2019. *Muotoilua meillekin. Muotoilu- ja brändiopas yrittäjille*. EU: Yliveto.
- SOMA-hanke. 2107. *Sidosryhmäkysely*. Joensuu.
- SOMA-hanke. 2016a. *Toimintasuunnitelma*. Joensuu.
- SOMA-hanke 2016b. *Toimintakertomus*. Joensuu.
- SOMA-hanke. 2017a. *Toimintasuunnitelma*. Joensuu.
- SOMA-hanke. 2017b. *Toimintakertomus*. Joensuu.
- SOMA-hanke. 2018a. *Toimintasuunnitelma*. Joensuu.
- SOMA-hanke. 2018b. *Toimintakertomus*. Joensuu.
- SOMA-hanke. 2019a. *Toimintasuunnitelma*. Joensuu.
- SOMA-hanke. 2019b. *Toimintakertomus*. Joensuu.
- SOMA-hanke. 2017. *Vapaaehtoisten palaute*. Joensuu.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. *Valtioneuvoston julkaisuarkisto. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19*. Helsinki 2013. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3611-9>. 29.3.2019.
- Stenros, A. 2014. *Trumpettijoutsen johtajuus muotoilussa, muotoilu johtajuudessa*. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Muotoiluajattelu*. Helsinki: Teknologia info Teknovo. 50–63.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. *This is service design thinking. Basic-tools-Cases*. Amsterdam: BIS publishers.
- Suomen perustuslaki 1999/713.

- Taussig, H. N. 2002. Risk behaviors in maltreated youth placed in foster care: a longitudinal study of protective and vulnerability factors. *Child Abuse Neglect* 26. *International journal*. 11, 1179–99.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2019a. Käynnissä olevat tutkimukset ja hankkeet. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/koulukodin-jalkeen-seurantatutkimus-koulukotiin-sijoitetuista-nuorista>. 29.3.2019.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2019b. Tilastoraportti 23/2019. Lastensuojelu 2018. STM:N hallinnonalan avoin julkaisuarkisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019060418326>. 4.5.2020.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuulaniemi, J. 2016, *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum pro.
- Tutkimus eettinen https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Vinnerljung, B. 1998. Foster children as adults. *International Journal of Social Welfare*. 7, 69–70.
- Yleissopimus lasten oikeuksista 60/1991.

Toteutunut aikataulu

AIKA	VAIHE	MENETELMÄ
Kevät 2017	Opinnäytetyön aihe, suunnitelma, tarkoitus ja tavoitteet Palvelumuotoiluprosessin menetelmä valinnat ja aikataulut Aineiston valinta ja hyödyntäminen	
Kesäkuu 2017	Määrittelyvaihe	Brief
Elokuu-marraskuu 2017	Tutkimusvaihe	Havainnointi Kysely Dialogi Kartoituslomakkeet Empatiakartta Samankaltaisuuskaavio Mindmap Asiakasprofiili Business Model Canvas Kontaktipisteet Palvelupolku Raportointia
Marraskuu-joulukuu 2017	Suunnitteluvaihe	Ideointi- ja ratkaisuryhmät Dialogi Kysely Raportointia
Helmikuu 2018-marraskuu 2019	Toteutusvaihe	Tilojen muotoilu Ryhmätoiminnan kalenteri ja toiminnan kasvattaminen Viestintämateriaalien päivittäminen Asiakastoiminnan mallinnus Raportointia
Marraskuu 2019-maaliskuu 2020	Arviointivaihe	Prosessin arviointi Raportoinnin loppuun saattaminen

Alkukartoituslomake

SOMA

ALKUKARTOITUS

ASUMINEN

PVM:

Onko sinulla asunto?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Oletko vaarassa menettää asuntosi?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Jos kyllä, minkä takia?		
Ovatko asumiseen liittyvät asiat kunnossa (asunnon siisteys, vuokran maksut ym.)?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Kaipaanko asumiseen liittyvissä asioissa muutosta tai tukea? Millaista?		

PÄIHTEET

Käytätkö päihteitä (Alkoholi, huumeet, lääkkeet)?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Onko sinulla päihteiden väärinkäyttöä?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Millaista?		
Onko sinulla voimassaolevaa päihdehoitokontaktia?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Minne?		
Kaipaanko päihteidenkäyttösi muutosta tai tukea? Millaista?		

TALOUS

Millainen taloudellinen tilanteesi on?
--

Alkukartoituslomake

SOMA

Hoidatko raha-asioitasi?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Onko sinulla maksamattomia velkoja tai laskuja?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Onko sinulla maksuhäiriömerkintöjä?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Onko sinulla vuokratkustajia?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Kaipaako raha-asoiden hoitamiseen muutosta tai tukea? Millaista?		

LUOTTAMUS JA SOSIAALISET SUHTEET

Onko ympärilläsi riittävästi sinulle läheisiä ihmisiä?		
Mistä/ keneltä saat tukea?		
Saatko riittävästi tukea?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Luotatko läheisiisi?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Luotatko viranomaisiin?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Luotatko yhteiskuntaan?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Kaipaako tilanteeseen muutosta ja tukea? Millaista?		

TYÖ, KOULUTUS JA ARKI

Oletko töissä tai opiskeletko?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Jos kyllä, missä?		
Kerro millainen päiväsi on? Millaista arkesi on?		

Alkukartoituslomake

SOMA

Oletko tyytyväinen arkeesi?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Kaipaanko arkeesi muutosta tai tukea? Millaista?		

TERVEYS

Voitko hyvin fyysisesti?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Jos et, miten se vaikuttaa elämääsi?		
Voitko hyvin psyykkisesti?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Jos et, miten se vaikuttaa elämääsi?		
Onko sinulla voimassa olevaa hoitokontaktia terveysasioissa?	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
Minne?		
Kaipaanko terveydentilaasi muutosta ja tukea? Millaista?		

Kiitos vastauksistasi!

Esimerkki empatiakartan ja asiakasprofiilin laatimisessa käytetyn aineiston analyysistä

MENETELMÄ	AINEISTO	AIHE	KOKEMUSMAAILMA (Empatiakartta)	MÄÄRITELMÄ (Asiakasprofiilin teema)
Havainnot	Alakuloinen ja väsyneen oloinen. Arka, välittää katsekontaktia. Fyysisistä levottomuutta ja hermostuneisuutta. Vaikuttaa päihtyneeltä, pupillit laajentuneet.	Madaltunut mieliala ja toimintakyky, sosiaalisten tilanteiden pelko tai jännittäminen sekä ahdistuneisuus. Päihteiden väärinkäyttö.	Asiakkaan arki on raskasta. Kokee ahdistusta ja pelkoa. Arkinen toimintakyky on heikentynyt.	Mielenterveysongelma Päihdeongelma
Dialogi	"Oon yrittänyt tapaa itteni kymmenen kertaa, mut ei sekään vittu onnistu." Kertoo, että pyrkii pysymään erossa amfetamiinista ja pidättäytymään vain Subutexin käytössä päästäkseen korvaushoitoon.	Itsetuhoisuus, toivottomuus. Päihteiden väärinkäyttö. Halukkuutta päihdehoitoon.	Asiakas on toivoton ja haluaa pahan olonsa loppuvan tavalla tai toisella. Asiakas kokee suurta epäonnistumista elämässään. Asiakas toivoo muutosta päihteidenkäyttönsä. Hän on valmis ottamaan apua vastaan ja pyrkii muutokseen.	Mielenterveysongelma Päihdeongelma Halu ottaa apua vastaan
Alkukartoituslomakkeet 2017	Kysymys: Voitko hyvin psyykkisesti? Vastaus: Ei. Kysymys: Käytätkö päihteitä? Vastaus: Kyllä (alkoholi, lääkkeet ja huumeet).	Asiakkaan kokemus psyykkisestä voinnistaan huono. Päihteiden väärinkäyttö. Asiakas myöntää rehellisesti päihteiden käytön laajuuden.	Asiakas voi huonosti ja tunnistaa oman pahan olonsa. Asiakas tunnistaa päihdeongelmansa laajuuden ja on tilanteestaan rehellinen.	Mielenterveysongelma Päihdeongelma
Tutkimustieto	Mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleilla keskimääräistä yleisempiä.			Mielenterveysongelma Päihdeongelma Lastensuojelutaukaisuus

Esimerkki BMC:n laatimisessa käytetyn aineiston analyysistä

MENETELMÄ / LÄHDE	AINEISTO	AIHE	PÄÄTELMÄ	TEEMA
Hankkeen kirjalliset materiaalit 2016-2017 (toimintasuunnitelma, rahoituspäätös, budjetti)	Rahoituksen vuosittain STEA:ita haettava hankerahoitus vuosille 2016-2018. Hankkeen henkilöstöresurssi on rajallinen. Vapaaehtoisten merkitys on suuri erityisesti vertaisryhmätoiminnan kannalta.	Rahoituksen epävarmuus. Vapaaehtoistoiminnan merkitys on suuri toiminnan kehittämisen ja laajentumisen kannalta.	Hankerahoitus on väliaikainen ja epävarma rahoitusmalli. Vapaaehtoistointa on tärkeä osa toimintaa. Sen avulla on mahdollista kehittää myös vertaisryhmätoiminnan sisältöjä sekä lisätä yksilötyöskentelyä.	Rahoitusohjjan vakauttaminen (toiminnan vakinnuttaminen) Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen Vertaisryhmätoiminnan kehittäminen.
Dialogi	"En tiää mitä mulle tapahtuu jos SOMA loppuu. Pakko niitten on antaa rahaa tälle."	Toiminnan merkityksellisyys asiakkaille. Rahoituksen epävarmuus. Rahoituksen epävarmuuden vaikutus asiakkaiden tilanteeseen.	Toiminta on merkityksellistä asiakkaille. Epävarma rahoitus aiheuttaa huolta myös asiakkaita.	Toimiva asiakastyö Rahoitusohjjan vakauttaminen (toiminnan vakinnuttaminen)
Asiakasprofiili	Rikkonaiset sosiaaliset verkostot tai yksinäisyys.	Vertaisryhmätoiminnan merkityksellisyys toiminnalle ja asiakkaille.	Resurssien vähäisyys vaikuttaa asiakastoimintaan.	Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen Vertaisryhmätoiminnan kehittäminen
Työntekijöiden ja toiminnanjohtajien näkemykset hankkeesta	Vertaisryhmätoiminta ei ole riittävää. Sitä on vaikeaa järjestää pienillä henkilöstöresurssilla. Henkilöstö resurssi on pieni ottaen huomioon kohderyhmän tuen tarpeet sekä toimintamuotojen laajuuden.	Henkilöstöresurssin vähäisyyden vaikutukset asiakastoimintaan. Vertaisryhmätoiminnan kehittämistarpeet. Toiminnan rahoituksen ja henkilöstön rajallisuus määrittävät vahvasti asiakastoiminnan laajuutta.	Pieni henkilöstöresurssi vaikuttaa asiakastoiminnan sisältöihin. Resurssien vähäisyyttä on mahdollista paikata toimivalla vapaaehtoistoiminnalla. Toimivat yhteistyömallit ovat välttämättömiä toiminnan onnistumiselle.	Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen Vertaisryhmätoiminnan kehittäminen Yhteistyökumppanuuksien kautta avautuvien resurssien hyödyntäminen

Esimerkki kontaktipisteiden ja palvelupolun laatimisessa käytetyn aineiston analyysistä

MENETELMÄ / LÄHDE	YMPÄRISTÖ	AINEISTO	AIHE
Sidosryhmäkyselyt	Toimisto Sähköiset tiedottamiskanavat (www-sivut, Facebook, Twitter)	Ei mainintoja palautteissa Väittäjä: Toiminnasta tiedottaminen ja yhteydenpito toiminnan suunnalta on ollut riittävää. Vastaus: Jokseenkin samaa mieltä.	- Tiedottamisen ja viestinnän puutteet
Vapaaehtoisten palautekysely 2017	Toimisto Sähköiset tiedottamiskanavat	Ei mainintoja palautteissa Ei mainintoja palautteissa	- -
Asiakkaiden palautekysely 2017	Toimisto Sähköiset tiedottamiskanavat	Ei mainintoja palautteissa Ei mainintoja palautteissa	- -
Havainnot ja dialogi	Toimisto Sähköiset tiedottamiskanavat	Asiakkaat kertovat toistuvasti, etteivät he ole syöneet mitään rahattomuuden vuoksi. Asiakkaille tarjotaan ruokaa tapaamisten yhteydessä. Ruoanlaitto ei ole mahdollista toimistossa. Asiakkaat viettävät pitkiä aikoja päivästä toimistolla, koska muuta paikkaa minne mennä ei ole. "Täällä pitäis olla kunnan sohva." "Ois kiva leipoa, mutta kun ei täällä ole uunia." "Oisko rantalentispalloo? Vois lähteä biitsille kun on niin hyvä keli." "Tää on turvallisin paikka Joensuussa."	Toimitilojen puutteet Tarve turvalliselle ja pysyväälle kohtaamispaikalle Toimitilojen puutteet Harrastevälineiden puute Tarve turvalliselle ja pysyväälle kohtaamispaikalle Tiedottamisen ja viestinnän puutteet

Esimerkki suunnitteluvaiheessa käytetyn aineiston analyysistä

TOIMINTAMUOTO	IDEOINTI- JA RATKAISURYHMÄT	HAASTATTELUT	SIDOSRYHMÄPALAUTE	AIHE
Yksilötoiminta	Helppo tulla mukaan toimintaan. Saa apua asioihin.	"On tarpeeks aikaa." "Rentoo, ei tarvii jännittää mitä sanoo." "Jos on jotain ongelmii, niin niihin puututaan oikeesti." "Täällä oikeesti autetaan eikä vaan sählätä." Kun luottaa, voi puhua asioista avoimesti.	Kysymys: Kerro omin sanoin, millaisia asumisen onnistumisen kannalta tärkeitä hyötyjä näet yksilötoiminnasta olevan kohderyhmälle? Vastaus: "Asumisen tuki tulee asiakkaan tarpeiden mukaan." Kysymys: Jos sinun pitäisi kuvailla SOMA-hanketta kahdella adjektiivilla, niin mitä ne olisivat? Vastaus: "Joustava, toimiva."	Helppo saavutettavuus Yksilöllisesti räätälöitävä tuki Rentous Kokemus avun saamisesta Palvelun joustavuus ja vaikuttavuus Luottamus
Vertaisryhmätoiminta	"Hyvä ku on jotain säännöllistä." Voi kokeilla uusia lajeja	"Hyvä kun saa kyydin jos tarttee." Voi tutustua uusiin ihmisiin.	Kysymys: Kerro omin sanoin, millaisia asumisen onnistumisen kannalta tärkeitä hyötyjä vertaisryhmätoiminnasta olevan kohderyhmälle? Vastaus: "Kokemuksia voi jakaa usein vertaistensa kanssa helpommin kuin virkailioiden kanssa."	Säännöllisyys Helppo saavutettavuus Uudet myönteiset kokemukset Sosiaalisen verkoston kasvaminen