

## OPINNÄYTETYÖ

### **Harrastekaveritoiminnan palveluprosessin kehittäminen tueksi harrastustoiminnan aloittamiseen**

Anna-Mari Saari

Yhteisöpedagogi AMK  
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika  
5/2022

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Yhteisöpedagogi AMK, Järjestö- ja nuorisotyö MOVE

---

Tekijä: Anna-Mari Saari

Opinnäytetyön nimi: Harrastekaveritoiminnan palveluprosessin kehittäminen tueksi harrastustoiminnan aloittamiseen

Sivumäärä: 66 ja 1 liitesivu

Työn ohjaaja: Sanna Nieminen

Työn tilaaja: Harrastusten Vantaa - hanke

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Harrastekavereiden palveluprosessia tueksi harrastustoiminnan aloittamiseen. Palveluprosessin kehittämisen tavoitteiksi nostettiin keventää palveluprosessin toimijoiden työmäärä, tukea vanhempien sitoutumista ja nostaa heidän merkittävämpää roolia lasten harrastuksen aloittamisessa. Saada lisäksi tarvittavaa tietoa asiakkaiden toiveista palveluprosessin alkuvaiheessa, tukea lapsiperheitä palvelun pariin saavutettavuus huomioiden ja luoda palveluprosessista selkeä ja yhteistyötä tukeva prosessi.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka lähestymistapana toimi tapaustutkimus. Aineiston keruu koostuu harrastamisen hyvinvoinnin merkityksen tarkastelusta ja sen aihepiiriin pohjautuvasta teoriasta ja aiemmin luoduista tutkimuksista. Lisäksi opinnäytetyössä käsitellään Suomen mallin harrastustoimintaan sisältyvien toiveiden, kuulemisen, osallisuuden, vaikuttamisen ja saavutettavuuden käsitteiden tarkastelua ja niiden huomioimista toiminnassa.

Menetelmien avulla teemahaastattelun keinoin saatiin oleellista tietoa Harrastekavereiden työkentän ja palveluprosessin sisällöstä, jonka pohjalta prosessikaavion avulla toteutettiin toiminnan tarkastelua ja sen analysointia service blueprint menetelmällä. Palvelun tulevaisuuden tarkastelua sekä ennakointia toteutettiin strategisen tiekartan avulla.

Tutkimus toi ilmi aktivoimalla vanhempien merkittävämpää ja osallistavampaa roolia se keventäisi työnpaljoutta palveluprosessissa ja selkeyttäisi toiminnaltaan yhteistyötä tukevaa palveluprosessia. Vanhempien osallistaminen tiedon ja toiveiden tarpeiden ilmaisuun palveluprosessin alkuvaiheessa, informaatiota antavalla sopimuksella, tukisi palvelun muotoutumista paremmin asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja tukisi vanhempien sitoutumista lapsen tai nuoren harrastamisen aloittamisessa.

Toivoisin opinnäytetyöni toimivan yhtenä mallina tai kehittämistyössä pohjana muille harrastustoiminnan toimijoille suunniteltaessa tai kehittäessä omaa palveluprosessia. Ei aivan valmiina muotona, mutta omiin tarpeisiin pohjautuvan kehittämistyön vertailukohteena, johon on sisällytetty tutkimuksen pohjalta tietoa ja näkemystä, huomioiden toiminnan kehittämisessä myös tulevaisuuden ennakointia ja tarkastelua.

---

Asiasanat: Harrastustoiminta, Harrastamisen Suomen malli, hyvinvointi, palveluprosessin kehittäminen, etsivä harrastustoiminta, saavutettavuus

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Community educator, Bachelor's degree in NGO and youth work

---

Author: Saari Anna-Mari

Title: Development of a Harrastekaveri's service process to support of starting leisure activities

Number of Pages: 66 and 1 attachment pages

Supervisor: Nieminen Sanna

Commissioned by: Harrastusten Vantaa - project

---

The aim of this thesis was to develop the service process of Harrastekaveri's outreach work for starting leisure activities. The purpose was to reduce workload of employees in the service process, to improve parental commitment and increase their role in initiating for children's leisure activities. The purpose was also to get the information and customising the services according to users' interests and needs on the beginning of the service process and to promote accessibility in service process. To clarify and unify the service process for customers and employees.

The thesis was carried out as a qualitative study. The approach was case study research. The collection of data was based on consists of an examinations of the significance of the well-being of leisure activity and a theory based on its topic, as well as previous research. The collection of data included also an examination of the concepts of wishes, being heard, participation and accessibility wich included in The Finnish model's for leisure activities and their consideration in the activities.

The thesis was carried out first with thematic interview as one method of data collection to get relevant information about Harrastekaveri's workfield's and the service process'. By using a Service Blueprint depiction to create the service process in a visually way to get analyzes the simultaneously depicting in process and points of customer contact in the service process', wich helped at the design stage of service development. To observing and to anticipating the future the used method was roadmapping.

The results indicated that activating the parents in the service process for significant and participatory role it would reduce workload for employees and would bring clarity to the service process'. Parents participation by giving the information about interests and needs on the beginning of the service process by informative form would support shape service more according to customers' needs. It would also support parents commitment their children or young persons starting leisure activities.

This thesis can be utilized and applied as one model of different kinds leisure activities' service process for further development and research.

---

Keywords: leisure activities, The Finnish model for leisure activities, wellbeing, outreach work for leisure activities, development of the service process, accessibility

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	HARRASTUSTEN VANTAA .....	7
	2.1 Harrastamisen Suomen malli .....	7
	2.2 Osallisuus ja kuuleminen harrastustoiminnassa.....	9
	2.3 Saavutettavuus harrastustoiminnassa.....	11
3	HARRASTAMINEN HYVINVOINNIN TUEKSI.....	14
	3.1 Harrastaminen hyvinvoinnin ja oman kasvun kehityksen tukena.....	15
	3.2 Hyvinvoinnin ulkopuolisuuden tuomat merkitykset ja vaikutukset .....	17
	3.3 Vanhempien merkitys osana lapsen harrastuskulttuuria.....	20
	3.4 Harrastekaveritoiminta etsivänä harrastustoimintana .....	20
4	PALVELUPROSESSIN KEHITTÄMINEN .....	24
	4.1 Prosessien kehittämismalli.....	25
	4.2 Asiakasymmärrys ja asiakaslähtöisyys palveluprosessissa .....	27
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	30
	5.1 Opinnäytetyöni tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	30
	5.2 Tutkimusstrategia.....	31
	5.3 Kehittämistyötä tukevat menetelmät.....	31
	5.3.1 Teemahaastattelu .....	33
	5.3.2 Service blueprint menetelmä .....	34
	5.3.3 Strateginen tiekartta tavoiteltavan tulevaisuuden tarkasteluun .....	36
6	TULOKSET .....	38
	6.1 Palveluprosessin alkuvaiheen toimijoiden työmäärään keventäminen.....	38

6.2 Vanhempien rooli ja sitouttaminen harrastuksen aloittamisessa .....	41
6.3 Tiedonsaanti asiakkaiden tarpeista ja toiveista jo prosessin alkuvaiheessa .....	42
6.4 Lapsiperheet palvelujen pariin saavutettavuus huomioiden .....	44
6.5 Palveluprosessista selkeä ja toiminnaltaan yhteistyötä tukeva prosessi .....	45
6.6 Strateginen tiekartta tulevaisuuden tarkasteluun ja ennakkointiin.....	49
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	53
8 POHDINTA JA ARVIOINTI .....	56
LÄHTEET .....	61
LIITTEET .....	65

# 1 JOHDANTO

Nuorten ja lasten hyvinvoinnin ja identiteetin vahvistamiseen on todettu erityisesti harrastuksilla olevan merkittävä rooli. Suomessa harrastaminen on koettu vahvaksi osaksi yksilön hyvinvointia. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisemassa Harrastamisen strategiassa (2019a) on nostettu painopisteiksi koulujen yhteydessä järjestettävän harrastustoiminnan lisääminen, jossa tulisi erityisesti huomioida erityishuomioita tarvitsevia lapsia ja nuoria, vähävaraisten perheiden ja aliedustettujen ryhmien tukemista osalliseksi harrastusmahdollisuuksiin. Lasten ja nuorten harrastamista on haluttu tukea jatkossa Suomen mallin avulla 2000-luvun alussa Islannin mallin pohjalta, jonka päätavoitteeksi on nostettu toiminnan avulla lisätä lasten ja nuorten hyvinvointia ja löytää itselleen pitkäkestoinen harrastus syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Opinnäytetyöni tilaajana toimii Vantaan kaupungin kaupunkikulttuurin piirissä toimiva Harrastusten Vantaa – hanke, joka itsessään kuuluu osaksi Opetus- ja kulttuuriministeriön Suomen mallia. Hankkeen avulla halutaan lisätä lasten ja nuorten harrastusmahdollisuuksia tasavertaisesti oman asuinalueen sisällä, lähellä koulua ja kotia sekä löytää itselleen pitkäkestoinen harrastus. Toiminnan avulla halutaan tukea erityisesti lasten ja nuorten hyvinvointia ja ehkäistä harrastustoiminnan avulla syrjäytymistä. Toiminnan toteutuksessa tulisi huomioida lasten ja nuorten kuuleminen, toiveet, osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuus toiminnassa. (Vantaa.fi 2021a.)

Kehittämistyönäni on Harrastusten Vantaa – hankkeen sisällä toimivan Harrastekaveritoiminta, joka toiminnallaan tukee lasten ja nuorten harrastustoiminnan aloittamista. Harrastekaveritoiminta on toteutuksena etsivää harrastustoimintaa, joka toimii tiiviissä poikkihallinnollisessa yhteistyössä perusopetuksen ja ennaltaehkäisevän terveydenhuollon kanssa. Uuden harrastuksen aloittamisen ympärille tulisi kehittää toimintaympäristö, joka tukisi palvelullaan lasta tai nuorta monipuolisella ja kannustavalla tavalla osalliseksi harrastustoimintaan.

Kehittämistyöni tavoitteena on kehittää Harrastekavereiden palveluprosessia, joka toiminnallaan keventäisi toimijoiden työmäärää tai ylimääräiseksi koettuja toimintamalleja ja joita voisi yksinkertaistaa uusilla toimintatavoilla ja sisällöllä. Palveluprosessin kehittämisen tarkoituksena on luoda asiakasperheille helposti saavutettava ja sitoutumista innostava palvelu, joka tukisi vanhempien roolia lapsen tai nuoren mieleisen harrastuksen löytämisessä ja aloittamisessa tiedostamalla lapsen tarpeet ja toiveet jo prosessin alkuvaiheessa.

## 2 HARRASTUSTEN VANTAA

Lähden tarkastelemaan kehittämistyötäni Suomessa toteutetun harrastusmallin pohjalta. Tässä luvussa syvennyn Harrastamisen Suomen mallin toimintaan, sen sisältöihin ja tavoitteisiin. Tarkastelen mitä tärkeitä tekijöitä halutaan sisällyttää harrastusmallin toteutukseen, mitä asioita harrastamisessa mallin avulla halutaan tukea ja minkälaiset sisällöt tukevat harrastamisen mahdollisuutta ja jatkuvuutta. Harrastamisen sisältöjen tarkastelulla avaan harrastamisen merkityksellisyyttä ja sen eri tarkastelukulmia, jotka antavat raamit kehittämistyölleni ja rajaavat tutkimukseni sisältöä.

### 2.1 Harrastamisen Suomen malli

Harrastusten Vantaa – hanke toimii osaksi Opetus- ja kulttuuriministeriön Suomen mallia. Suomen malli on luonut omaa toimintaansa Islannin mallin pohjalta, joka kehitettiin 2000-luvun alussa. Islannissa mallin avulla haluttiin puuttua nuorten alkoholin ja muiden päihteiden käyttöön, joka tunnistettiin maassa suureksi sosiaaliseksi ongelmaksi. Tämä sai kansalaisyhteiskunnan, viranomaiset, perheet, hallinnon ja tutkimuksen yhdistymään ja tarttumaan nuoriin kohdistuvaan ongelmaan. Yhteisen huolen pohjalta haluttiin lähteä toteuttamaan lapsiin, nuoriin ja perheisiin suunnattuja erilaisia toimia, uudenlaista politiikkaa sekä luoda ja toimeenpanna uusia käytäntöjä ja lähteä edistämään nuoren sukupolven hyvinvointia. Islannin malli koostuu laaja-alaisesta niin yksilön, yhteisöjen, koulun, vapaa-ajan, perheen kuin politiikan toimenpiteiden kokonaisuudesta. Toiminta itsessään tapahtuu paikallisella tasolla, mutta toiminnan kehykset ja ohjaus rakennetaan yhteiskunnallisella tasolla. (Kiilakoski, Pekkarinen & Salasuo 2020.)

Islannin mallissa koulu nähdään erityisesti lapsille ja nuorille luontaisena ympäristönä, joka voi toimia kenttänä ja avautua toiminnallaan yhteisenä osana naapurustoa tai yhteisöä. Koulu toimintaympäristönä tukee lasten ja nuorten hyvinvointia, oppimista ja elämässä pärjäämistä. Tätä kouluyhteisöä pidetään Islannin mallissa kasvatuksen ja hyvinvoinnin yhteen sitovana tekijänä, mutta sen lisäksi mallissa perheen rooli on vahvassa asemassa. Vanhemmat halutaan nähdä aktiivisina toimijoina lasten elämässä ja osallistua kohtaamaan myös muita kasvuyhteisöjä, jotka tukevat lasten ja nuorten kasvua kotona, koulussa, harrastuksissa ja muissa vertaisryhmissä. (Kiilakoski, Pekkarinen & Salasuo 2020.)

Suomen mallin toteutukseen on haluttu nostaa erityisesti Islannin mallista nousut lasten ja nuorten harrastusmallin toteutus, jossa kaikille pyritään tarjoamaan ohjattua vapaa-ajan toimintaa koulupäivien jälkeen koulujen omissa tiloissa, yhteisökeskuksissa tai paikallisten harrastustoimijoiden keskuudessa lähellä omaa kasvuympäristöä. Islannin mallissa nousee erityisesti ajatus harrastamisen osallisuuden merkityksestä, jossa mahdollinen kilpailu ja tulosten saavuttaminen eivät ole oleellisessa roolissa, vaan tarkoituksena on pitää enemmän lapset ja nuoret mahdollisimman pitkään toiminnassa mukana. Harrastamisen tarkoitus on luoda lapsille ja nuorille mielekästä vapaa-ajan toimintaa ja sen pohjalta lisätä myös heidän hyvinvointiansa. Harrastamisen avulla halutaan ehkäistä erityisesti islannin mallissa päihteiden käyttöä sekä lisäksi syrjäytymistä ja edistää lasten ja nuorten henkistä ja fyysistä hyvinvointia. (Kiilakoski, Pekkarinen & Salasuo 2020.)

Suomen mallissa on lähdettykin tukemaan lapsen harrastamisen mahdollisuutta ja tarjoamalla jokaiselle lapselle ja nuorelle mahdollisuus osallistua maksuttomaan ja hänelle mieluisaan harrastukseen koulupäivän aikana tasavertaisesti oman asuinalueen sisällä lähellä koulua ja kotia. Pää tavoitteeksi on nostettu Islannin mallin tavoin lisätä toiminnan avulla lasten ja nuorten hyvinvointia ja löytää itselleen pitkäkestoinen harrastus. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021b.)

Suomen mallissa tarkoituksena on ollut vahvistaa erityisesti koulujen aamu- ja iltapäivätoiminnan laatua ja harrastuksen sisältöä yhteistyössä kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä. Tavoitteena Suomen mallille on luoda tästä pysyvä toimintatapa kuntiin. Suomen mallin kohdalla kohderyhmänä ovat perusopetuksen vuosiluokan 1.–9. oppilaat sekä lisäopetuksessa olevat oppilaat. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021b.)

Islannin mallin toteutuksesta nousee kuitenkin toimintatapoja, joita ei koeta Suomen mallin toteutuksessa mielekkäänä tai meidän tarpeisiimme sopivina. Esimerkkinä nousee islannin mallissa vanhempien rooli, jota on luonnehdittu hiukan liiankin kontrolloivaksi ja mikä näkyy korostuneena tarpeena valvoa tai jopa ehkäistä lasten ja nuorten omaehtoista toimintaa. Myös lasten ja nuorten osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuus mallin kehittämiseen omien näkökulmien ja tarpeiden pohjalta on ollut mallissa hyvin vähäistä. Lisäksi uskomus lasten ja nuorten keskinäisen toiminnan ja vapaampaan vertaisoppimiseen ei nähdä niinkään positiivisena tai tuuksia tuovana keinona. Myös Islannin kuntien tarjoamaa harrastuskorttimalli, jolla tuetaan lasten harrastamista, todettiin käytännön pohjalta haasteelliseksi toteuttaa erityisesti pientuloisten maahanmuuttajataustaisten vanhempien kohdalla sen pienen summan vuoksi, monimutkaisen



hakuprosessin, tietämättömyyden ja harrastustoimintaa kohtaan olevien ennakkoluulojen vuoksi. (Kiilakoski, Pekkarinen & Salasuo 2020.)

Suomen mallissa halutaan huomioida erityisesti lasten ja nuorten kuuleminen heidän harrastustoiveistaan. Suomen malliin kuuluu osaksi valtakunnallinen koululaiskysely ala- ja yläkoululaisille lapsille, jonka avulla lapselle ja nuorelle annetaan mahdollisuus päästä vaikuttamaan harrastustoiminnan sisältöön. Tarkoituksena on Koululaiskyselyn tai muun lasten ja nuorten kuulemisen perusteella valita toteutettavat harrastukset ja toteuttaa sitä hyvin luotujen käytäntöjen pohjalta ja koordinoitua sen toimintatapoja yhteistyössä koulun sekä harrastustoimijoiden kanssa. Harrastustoiminnan toteutuksessa on haluttu erityisesti huomioida lasten ja nuorten toiveet, osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuus toiminnassa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021.)

## **2.2 Osallisuus ja kuuleminen harrastustoiminnassa**

Harrastustoiminnassa lapsia ja nuoria voidaan huomioida ja osallistaa monipuolisella tavalla. Lasten harrastustoiveita mieleisen harrastuksen kuulemisen lisäksi voidaan harrastustoiminnan sisälle sisällyttää toimintaa, joka tukee lasten mahdollisuutta vaikuttaa osallistavalla tavalla toiminnan toteutuksen ja sen sisällön tuottamisessa.

Lapsilähtöisessä toiminnassa lapsi ymmärretään toimijana, joka on osallinen häntä koskevissa päätöksissä ja toiminnassa. Lasta osallistetaan, kuullaan ja huomioidaan toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa sekä hänen mielipiteitään ja tuotoksiaan arvostetaan. Parhaimmillaan ammattilaisten tuottamat toiminnat ja sisältö koostuu lapsen ja nuoren omista toiveista ja omaehtoisesta kulttuurista, jossa toiminnalle annetaan tilaa erilaisille ajatuksille, tunteille ja kokemuksille. (Suomen lastenkulttuurikeskusten liitto 2016, 9.)

Suomen mallissa on haluttu erityisesti huomioida lasten osallisuus toiminnassa, mutta sen lisäksi lasten ja nuorten osallisuudesta on myös säädöksiä useissa eri laeissa ja kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa, joita tulee huomioida lapsille ja nuorille järjestettävässä toiminnassa. Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien yleissopimuksessa korostetaan erityisesti lapsen osallistumista omaan elämäänsä. Sopimuksen 12 artiklassa (Unicef.fi) edellytetään lapsen kuulemistä häntä koskevissa asioissa ja huomioida hänen näkemyksiään iän ja kehitystason mukaisesti. Tämä velvollisuus kuunnella ja kuulla lasta koskee kaikkia aikuisia, jotka toimivat yh-

dessä lapsen kanssa niin arjen liittyvissä asioissa kotona, koulussa ja harrastuksissa kuin virallisten prosessien tuomioistuinten ja eri hallintoviranomaisten kanssa. Omien asioiden vaikuttamisen lisäksi sopimuksen 13 artiklan mukaan lapsella tulisi olla mahdollisuus saada riittävästi tietoa hänen elämäänsä liittyvistä ja vaikuttavista asioista saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla ja ilmaista omat mielipiteensä itse hänen valitsemillaan tavoilla. (Suomen Unicef 2022.)

Lisäksi 3.1. artiklassa nostetaan tärkeäksi osaksi lasten mielipiteiden selvittäminen ja niiden kunnioittaminen lapsen edun ensisijaisuuden kautta. On arvioitava lapsen edun toteutumista lapsiin kohdistuvissa toimissa asianmukaisella tavalla selvittämällä lasten mielipiteet huomioiden niitä. Tämä kohdistuu niin tietyn lapsen kohdalla kuin tietyn lapsiryhmän tai laajemmin kaikkiin lapsiin liittyvissä asioissa. (Valtioneuvosto 2022, 132.)

Suomen mallissa on tarkasteltava lapsen ja nuoren osallisuutta myös Suomen lakien näkökulmasta. Suomen perustuslaissa määritellään lasten tasa-arvoinen kohtelu ja oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin (perustuslaki 731/1999) ja nuorisolain (21.12.2016/1285) tavoitteeksi on asetettu edistää nuorten osallisuutta, harrastamista ja vaikutusmahdollisuuksia. Kuntalain (10.4.2015/410) mukaan kunnalle kuuluvat vastuualueiksi nuorten kasvatuksellinen ohjaus, harrastusmahdollisuudet, tieto- ja neuvontapalvelut ja etsivä nuorisotyö. Erityisesti kuntalain 26 §:n mukaan nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia on varmistettava asettamalla kunnanhallituksen toimesta nuorisovaltuuston kaltainen vaikuttajaryhmä ja huolehdittava sen toimintaedellytyksistä. (Finlex.fi 2021.)

Osallisuuden ja kuulemisen merkitystä tulee tarkastella myös pedagogisesta näkökulmasta ja tutkimusten kautta. Minkälaisia merkityksiä osallisuudella ja kuulemisella on meille henkilökohtaisen kokemuksen ja kehityksen tasolla ja minkälaista sisältöä se antaa jokaisen lapsen ja nuoren omaan elämään sekä rakentaa omaa näkemystä itsestään suhteessa muihin? Näitä näkökulmia lähdän tarkastelemaan sosiaalipedagogisen osallisuusajattelun, ja Mikko Orasen osallisuuden merkityksen pohjalta.

Osallisuuden toteuttamisen perustaa voidaan tarkastella ja luoda erityisesti sosiaalipedagogisen osallisuusajattelun näkökulman avulla. Sen ajatuksena on osallisuus ihmisen ja yhteisön välisessä suhteessa, missä osallisuuskäsitys jakautuu kolmeen ulottuvuuteen: yhtenä näkökulmana on kuuluminen johonkin eli olla osana yhteisöä, toisena on osallistuminen eli ihminen toimii osana yhteisöä ja kolmantena kuulumisen tunteena eli koetaan kuuluvan osaksi yhteisöä. Osallisuuden kokemiseksi tarvitaan yhteisöjä, jotka antavat tämän mahdollisuuden toimia ja tulla

kuulluksi, nähdä ja tunnustetuksi omana itsenään sekä toteuttaa yhdessä toimimista huomioimalla jokaisen mahdollisuus vaikuttaa yhteisön asioihin. (Nivala & Ryynänen 2013, 24–27.)

Lasten ja nuorten mahdollisuus olla osana toiminnan suunnittelua tuovat Mikko Orasen laatimassa lastensuojelun käsikirjassa (THL) nousee esiin monenlaisia hyötyjä, esim. toiminnan toteutuksessa lasten ja nuorten näkemysten huomioiminen jo toiminnan alussa parantavat suunnitteluprosessin laatua päätöksenteossa. Lasten osallisuus antaa aikuisille mahdollisuuden myös osoittaa kunnioitusta lasten ajatuksille, mikä vahvistaa lasten ja nuorten käsitystä omien mielipiteiden arvosta sekä käsitystä itsestään ja luo samalla mahdollisuuden harjoitella omia kansalaisuuden taitoja. Passiivista lapsista tai nuorista syntyy aktiivisia toimijoita ja osallistumisen mahdollisuus voi voimaannuttaa ja suojella erityisesti niiden kohdalla, jotka ovat kokeneet kohdallaan syrjäytymiseksi tulemistä tai elämistä sattuman armoilla. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022.)

### **2.3 Saavutettavuus harrastustoiminnassa**

Moninaisuuden huomioiminen ja saavutettava toimintaa ei nähdä enää valintakysymyksenä. Kuten osallisuudessa myös saavutettavuutta säätelevät kansainväliset ihmisoikeussopimukset ja Suomen laki velvoittavat toimimaan siten, että lasten oikeudet toteutuvat saavutettavuuden näkökulmasta mahdollisimman hyvin. Erityisesti tämän pohjana toimii yhdenvertaisuuslaki vuodelta 2014 (1325/2014), joka velvoittaa edistämään yhdenvertaisuutta toiminnassa.

Toiminnan arvopohja saavutettavuuden näkökulmasta tulisi siis perustua yhdenvertaisuuteen, tasa-arvoon ja saavutettavuuteen. Toiminnan tulisi olla jokaista ihmistä kunnioittavaa osallistujan iästä, taustasta, äidinkielestä, sukupuolesta, asenteesta tai toimintakyvystä riippumatta. Toiminnan tulisi vaalia yksilön ainutlaatuista mahdollisuutta omaan ilmaisuun ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja sen vahvistumiseen sekä lisäksi kunnioittaa jokaisen ihmisen oikeutta olla yhdenvertainen yhteiskunnan jäsen. (Hopea & Mäkinen 2020, 16.)

Saavutettavuuden tueksi esim. lastenkulttuuritoiminnassa on toteutettu Opetus- ja kulttuuriministeriön Sata2 - hankkeen avulla saavutettavuusopas, joka on kohdennettu lastenkulttuurikeskuksille ja taiteen perusopetuksen oppilaitoksille. Opas on toteutettu huomioimalla Suomen lakien ja asetusten mukaisen tasa-arvoisen, yhdenvertaisen ja saavutettavuuteen pyrkivän toiminnan toteutus. Toimintaa, johon kaikenlaiset ihmiset ovat tervetulleita kokemaan elämyksiä ja

saamaan onnistumisen kokemuksia, sellaisina kuin ovat. Oppaassa ilmennetään, kuinka saavutettavampaa toimintaa voidaan toteuttaa, kun moninaisuutta ja erilaisia tapoja toimia tunnustetaan ja huomioidaan palveluiden toteutuksessa ja suunnittelussa. (Hopea & Mäkinen 2020.)

Saavutettavuus voidaan muodostaa siis kokonaisuudesta, jossa esteitä osallistumiseen on huomioitu monelta kannalta kuten ymmärtämisen osalta, tiedon saamisen, eri aistien hyödyntämisen, taloudellisten mahdollisuuksien, fyysisen ympäristön ja sosiaalisten tekijöiden avulla. Tärkeänä tavoitteena voidaan pitää, että lapset ja nuoret voisivat valita itselleen harrastuksia ja toimintaa kiinnostuksensa perusteella. Lisäksi tavoitteiden toteutumisen määrällinen ja laadullinen seuranta toimintakertomuksissa ja tilastoissa tuottaa arvokasta tietoa ja kehittämisen jatkumon. (Hopea & Mäkinen 2020, 17.)

Harrastustoiminta on toteutukseltaan ja sisällöltään monipuolinen kokonaisuus. Siihen sisältyy moninainen toimintaympäristö, jotka tulisi huomioida myös saavutettavuudella, jotta harrastamisen mahdollisuus toteutuisi kaikille jo lähtökohtaisesti tasavertaisesti ja moninaisuutta huomioiden. Saavutettavuuden tarkastelukohteina tulisi huomioida esim. hinnoittelu, viestintä, ja toiminnan kehittäminen.

Yhdeksi tärkeäksi saavutettavuuden kohteeksi nousee perheiden varallisuus, joka vaikuttaa usein lasten vapaa-ajanvietto- ja harrastusmahdollisuuksiin. Tämä saavutettavuus tulisi huomioida hinnoittelussa. YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen artiklan 31 mukaan on tärkeä huomioida lapsen oikeudet, kun lapsille ja perheille säädetään erilaisia tukimuotoja ja heille tarkoitettuja palveluita. Harrastusten kohdalla heille tulisi tarjota täydentävää toimeentulotukea tai mahdollisuus osallistua järjestettävään ilmaiseen harrastustoimintaan. Näin toteutuu myös lainsäädännössä laadittu perheen tukeminen ja lapsen oikeus harrastamiseen sekä leikkiin hyvinvoinnin ja kehityksen turvaamiseksi. (Valtioneuvosto 2018, 180.)

Kehittämistyössäni minun on huomioitava Harrastekavereiden toimintaympäristö Vantaalla. Erityisesti Vantaan toimintaympäristössä ilmenee lapsiperheköyhyyteen vaikuttavia tekijöitä, sillä toimeentulotukea saavien lapsiperheiden osuus väestöstä on kasvanut. Koululaisterveyskyselyjen mukaan kolmannes nuorista arvioi oman perheen taloudellisen tilan kohtalaiseksi tai jopa huonoksi. Lisäksi yksinhuoltajakotitalouksien toimeentulotukea pitkäaikaisesti saavien määrä on Vantaalla myös kasvanut. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017 ja 2019.)

Toimintaympäristöltään Vantaa kuuluu myös väestönkasvultaan valtakunnan nopeasti kasvaviin kuntiin, jossa erityisesti vieraskielisen väestön kasvu on merkittävässä roolissa. Ulkomaalaistaustaisia väestön osuudesta vuonna 2019 oli noin 20 %, joka on osuudeltaan suurin pääkaupunkiseudun kunnista. (Vantaan kaupunki 2020). Vieraskielisten osuus odotetaan olevan myös jatkossakin merkittävässä roolissa Vantaalla. (Vantaan kaupunki 2018a.)

Vantaan kohdalla saavutettavuuden kohteeksi nousee erityisesti viestintä ja sen ymmärrys. Selkokielen käyttö on yksi keino edistää tätä saavutettavuutta. Selkokieli on yleiskieltä helpompaa suomea ja se on kohdistettu ihmisille, joille on vaikeuksia ymmärtää yleiskieltä tai lukea sitä, kuten esim. suomen kieltä opettelevat. Selkokielen tarkoitus on toimia apuna tiedon hankkimisessa, omien ajatusten ilmaisussa ja osallistumisessa, joka toimii myös apuna itsenäisempään elämään ja yhtenä perusedellytyksenä yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Selkokieltä voidaan hyödyntää myös puheessa arjen eri tilanteissa, opetustilanteissa, haastatteluissa ja asiakaspalvelun tilanteissa. Sen tavoitteena on lisätä ihmisten mahdollisuutta ymmärtää toisiaan paremmin. Selkokielestä kuitenkin hyötyvät myös kaikki muutkin ja se tuo kaikkia palvelevaa helpokäyttöisyyden sisältöä esim. verkkosivuille. Viestinnässä yleensä ja verkkopalvelujen saavutettavuudesta hyötyvät kaikki sen käyttäjät. (Papunet.net 2020.)

Saavutettavuutta voidaan tarkastella myös toiminnan kehittämisen pohjalta. Saavutettavuutta voidaan parantaa antamalla lapsille, nuorille ja perheille mahdollisuus osallistua toiminnan ja toimintatapojen suunnitteluun. Seuraamalla tavoitteiden toteutumista määrällisten ja laadullisten seurannan avulla toimintakertomuksissa ne antavat arvokasta tietoa ja jatkumoa toiminnan kehittämisestä. (Hopea & Mäkinen 2020, 17.) Kehittämiseen osallistuminen antaa arvokasta tietoa suoraan lasten, nuorten ja vanhempien tarpeista ja toiveista, joihin voidaan vastata kehittämällä toimintaa näihin tarpeisiin ja ymmärrykseen pohjautuen ja luomalla sitä sisällöllisesti saavutettavaan muotoon.

### 3 HARRASTAMINEN HYVINVOINNIN TUEKSI

Nuorten ja lasten hyvinvoinnin ja identiteetin vahvistamiseen on todettu erityisesti harrastuksilla olevan merkittävä rooli. Suomessa harrastaminen on koettu vahvaksi osaksi yksilön hyvinvointia. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisemassa Harrastamisen strategiassa on nostettu painopisteiksi koulujen yhteydessä järjestettävän harrastustoiminnan lisääminen. Toiminnassa tulisi erityisesti huomioida erityishuomioita tarvitsevia lapsia ja nuoria, vähävaraisten perheiden ja aliedustettujen ryhmien tukemista osalliseksi harrastusmahdollisuuksiin. Harrastamisen strategian toteutusta on jatkettu vuodesta 2019 eteenpäin toimien nykyisin myös osana harrastamisen Suomen mallia. Tässä mallissa toiminta on tiivistetty ajatuksella ”Harrastukset kouluihin lasten ja nuorten toiveet toteuttaen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a.)

Erityisesti Harrastamisen Suomen mallissa halutaan nostaa näkemystä harrastamisen hyvinvointivaikutuksista, jonka avulla voidaan ehkäistä syrjäytymistä, yksinäisyyttä ja vähentää eriarvoisuutta ja lisätä lasten ja nuorten ”pärjäävyyttä”. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020.) Jotta voimme lähteä tarkastelemaan harrastamisen käsitettä tarkemmin, tulee hiukan selventää harrastamista itse käsitteenä, minkälainen näkemys lapsilla on harrastamisesta ja miten harrastamista voidaan tukea lapsilähtöisin keinoin, nuoria ja lapsia huomioiden.

Harrastus määritetään säännölliseksi toteutetuksi vapaa-ajan toiminnaksi, mikä yleensä tuottaa mielihyvää tekijälle. Määritelmä sisältää sekä yksin että ryhmässä harrastamisen tai ohjatusti ja omatoimisesti harrastamisen. On kuitenkin mainittava, että usein lapset ja nuoret tulkitsevat harrastusten tarkoittavan ohjattua tai ryhmässä tapahtuvana toimintana. (Merikivi ym. 2016.)

Harrastamiseen liittyvistä vaikutuksista on tehty tutkimuksia ja niitä on tarkasteltu myös tilastotietojen pohjalta. Määttä (2021) on tarkastellut vuoden 2019 THL:n koululaisterveyskyselyn 4,- ja 5- luokkalaisten vastanneiden perusteella viikoittaisen harrastamisen merkitystä ja sen yhteydestä parempaan mielen hyvinvointiin. Hänen tutkimustuloksensa osoittavat niiden lasten kohdalla, joilla on viikoittainen harrastus, tuntevan harvoin itseänsä yksinäiseksi tai koulukiusatuksi ja kokevat vähemmän mielialaan liittyviä ongelmia tai koulustressiä. Myös terveydentilansa he kokivat harvemmin keskinkertaiseksi tai huonoksi ja heillä esiintyi harvemmin nukahtamisvaikeuksia. Vaikka tutkimuksessa vakioitiin lasten taustatekijöitä, lasten harrastamisen yhteys hyvinvointiin säilyi. Tutkimuksessa ei kuitenkaan syvennytty tai selvitetty tarkemmin harrastamisen väliseen syy-seuraussuhteeseen, mutta tutkimuksen tuloksen perusteella harrastaminen koettiin vaikuttavan positiivisesti lasten ja nuorten hyvinvointiin. (Määttä 2021.)

### 3.1 Harrastaminen hyvinvoinnin ja oman kasvun kehityksen tukena

Vapaa-aikatutkimuksessa lapset ja nuoret tulkitsevat harrastuksen tarkoittavan yleensä ohjattua tai ryhmässä tapahtuvaa toimintaa. (Merikivi ym. 2016) Lisäksi usein harrastamisen keskeisinä hyvinvointitekijöinä on pidetty elämyksiä, onnistumisen tunteita ja oppimisen iloa.

Harrastamisen hyvinvoinnista ja sen moninaisista vaikutuksista on tehty näihin näkemyksiin tukeutuvia lukuisia tutkimuksia. Tarkastelen seuraavaksi niin kansainvälisten kuin suomalaisten tutkimusten pohjalta tehtyjä havaintoja hyvinvoinnin vaikutuksista lapsiin ja nuoriin niin taiteellisen harrastustoiminnan kuin liikuntaharrastusten pohjalta.

Nuoret taiteen tekijöinä- tutkimuksessa Myrsky-hankkeen pohjalta tutkittiin, miten taide kulttuurisena toimintana voi vahvistaa nuorten hyvinvointia. Nuorille suunnattujen taideprojektien avulla todettiin taiteen tekemisen parantavan heidän hyvinvointiansa, mikä lisäsi heidän omaa rohkeuttansa ilmaisussa, erilaisissa ilmaisutaidon muodoissa ja itseluottamuksessa. Tutkimuksessa todettiin taiteen lisäävän nuorissa myös elämäniloa, tyytyväisyyttä ja ongelmien jäsentämisen kykyjä sekä yhteisöllisiä valmiuksia. (Siivonen, Kotilainen & Suoninen 2011.) Lisäksi tutkimusten mukaan taiteellinen harrastustoiminta ja taidekasvatus ovat yhteydessä oppimiseen, hyvinvointiin ja sosiaalisten taitojen kehittymiseen (All-Party Parliamentary Group 2017).

Yhdysvalloissa laajassa toteutetussa tilastollisessa pitkittäistutkimuksessa havaittiin lapsuus- ja nuoruusajan aktiivisen taideosallistumisen olevan yhteydessä parempaan koulumenestykseen ja oppimistuloksiin, mikä johdattaa myös jatkokoulutukseen hakeutumiseen ja pääsyyn. Tutkimuksessa havaittiin myös taiteen parissa harrastavien nuorten ja nuorten aikuisten osallistuvan koulu- ja paikallispolitiikkaan aktiivisemmin. (Catteral, Dumais & Hampden-Thompson 2012, 12–17.)

Liikuntaharrastusten avulla hyvinvoinnin tukemiseksi voidaan erityisesti lisätä myönteisiä vaikutuksia ihmisen fyysiselle kunnolle ja voinnille. Liikunnan vaikutuksista on tehty myös paljon tutkimuksia ja todettu liikunnan vähentävän mielenterveyteen liittyvää ahdistusta ja lieventävän masennuksen oireita ennaltaehkäisevästi. (Pascoe ym. 2020.) Myös Kokon ja Martinin LIITU-tutkimusten pohjalta kerätyistä tuloksista nousee liikunnan merkitys riittävään yöunen ja virkeystilan luomiseen sekä myönteisen kehonkuvan muotoutumiseen, jotka yhdessä vaikuttavat ihmisen kokonaishyvinvointiin positiivisesti. (Valtion liikuntaneuvosto 2019, 153.)

Seuraavaksi tarkastelen tutkimusten pohjalta, miten harrastaminen tukee erityisesti lapsen omaa kasvun kehitystä. Miten harrastaminen voi vaikuttaa, kun lapselle tai nuorelle annetaan mahdollisuus toimia yhtenä osana yhteisöä ja harjoittaa sen avulla omia sosiaalisia taitojaan.

Harrastamiseen on sisällytetty esim. liikunnallisissa harrastuksissa erilaisten taitojen opettelu ja niiden oppiminen, joka perustuu vahvasti yhteisölliseen, päämäärätietoiseen ja spontaaniin opiskeluun yhteisten päämäärien saavuttamiseksi. (Rannikko ym. 2014, 44.). Harrastuksissa nouseekin merkittäväksi osaksi sosiaalisten taitojen, itsereflektiokyvyn ja autonomisten taitojen opettelu vertaisryhmässä, jotka antavat tukea toimia myös myöhemmissä eri elämänvaiheissa. (Corsaro 1997, 163–188.)

Yhdeksi tärkeäksi oppimisen malliksi nouseekin nykyisin trendiksikin noussut yhteisöllinen oppiminen, jossa korostetaan taitoa toimia ryhmässä, hallita kommunikaatiotaitoja ja jakaa osaamistaan muiden jäsenten kanssa. Nämä taidot korostuvat erityisesti ryhmäharrastusten parissa. Yhteisöllisessä oppimisessa voidaan harjoittaa omia dialogisia taitoja, ilmaisukykyä, taitoa kuunnella ja ymmärtää muita ja luoda yhdessä jotain uutta. Tällä Me-opimme, nimetyllä oppimiskäsityksellä on myös tulevaisuutta. Nämä tulevaisuuden oppimisen yhteisöt muodostuvat heterogeenisistä osajista erilaisin kulttuurisin ja etnisin taustoin ja joita kohdataan tulevaisuudessa niin oppimisen polulla kuin työelämässä. Me -opimme, oppimiskäsityksellä voidaan luoda työelämässä myös tarvittavaa tietynlaista moodia, jonka avulla myös esim. innovaatioiden luominen on mahdollista. (Hautamäki 2008, 33.)

Harrastusten parissa tapahtuva oppiminen on erityisesti niin sanottua non-formaalia oppimista, joka on tavoitteellista, epävirallisissa tilanteissa tapahtuvaa oppimista sekä informaalia, arjen tilanteissa tapahtuvaa oppimista. Oppimisen avulla ihminen rakentaa omaa identiteettiään, joka muuttuu oppimisen mukana. Oppiminen itsessään on sisällöltään moniulotteinen prosessi, jossa omaksutaan uutta tietoa ja uusia taitoja. Tärkeimmiksi oppimisen tiloiksi nähdään fyysinen, mentaalinen ja virtuaalinen oppiminen. Näiden oppimisalueiden lisäksi oppimiseen kuuluu formaalinen, muodollisissa oppimistilanteissa tapahtuva tavoitteellinen oppiminen, kuten kouluissa. (Hautamäki 2008, 23–26.)

Koska harrastamiseen liittyy vahvasti oppiminen, voidaan siihen liittää myös kasvatuksellinen puoli. Liikuntaharrastusten puolella liikuntapedagogiikan tärkeiksi tavoitteiksi nostetaankin kasvattaminen liikuntaan ja kasvattaminen liikunnan avulla. Liikuntaan kasvattamisella tarkoi-



tetaan kasvattamista itse liikunnan harrastamiseen, oman hyvinvoinnin huolehtimiseen liittyvien asenteiden, tietojen ja taitojen opettamiseen sekä terveellisten elämäntapojen oppimiseen. Tarkoituksena on luoda liikuntaympäristöjä ja tilanteita, jotka edistävät liikuntamotivaatiota ja antavat mahdollisuuden myönteisiin emotionaalisiin kokemuksiin. (Jaakkola, Liukkonen & Sääkslahti 2017, 11–13.)

Kasvattaminen liikunnan avulla tarkoittaa taas liikunnan käyttämistä välineenä tueksi lapsen ja nuoren kasvulle ja kehitykselle. Liikuntatilanteiden avulla opetetaan liikunnan ja terveellisen elämäntapaan sisältyvän hyvinvoinnin lisäksi tunne- ja vuorovaikutustaitoja sekä eettistä ajattelua. Suunnitelmallisen liikuntapedagogiikan keskeiseksi tavoitteeksi nousee lapsen ja nuoren kasvun kokonaisvaltaisen fyysinen, psyykinen, sosioemotionaalinen ja kognitiivinen kehityksen tukeminen. (Jaakkola, Liukkonen & Sääkslahti 2017, 11–13.)

Oppimisen ja kasvattamisen tueksi tarvitaan harrastuksissa kuitenkin ammattitaitoista ja turvallista ohjaajaa, joka toiminnallaan tukee pedagogisesti toiminnan sisältöä ja tavoitteita. Joskus ohjaaja voi toimia myös lapsen tai nuoren ainoana turvallisena aikuisena, jos sen lähipiiristä ei löydy aikuista, joka täyttäisi turvallisen aikuisen vaatimuksia (Väestöliitto 2018). Väestöliitto teki vuonna 2019 kyselyn 120 nuorelle, miten he määrittelisivät turvalliseen aikuiseseen liittyviä kriteereitä, minkälaisia ominaisuuksia turvallisella aikuisella tulisi olla. Kyselystä nousi monenlaisia näkemyksiä ja näistä osa tiivistettynä.

Nuorten vastauksista nousivat kyky aikuisena huolehtia nuoresta ja huomata, jos nuori kokisi hätää. Hänen tulisi asettaa rajoja ja pystyä olemaan aikuisen asemassa auktoriteettina toimimalla järkevästi, vakaasti ja vastuuntuntoisesti. Turvallisen aikuisen tulisi antaa nuorelle vapauksia, olla helposti lähestyttävä ja hänen seurassaan voi olla myös oma itsensä, jonka kanssa pystyy keskustelemaan. Hän huomioi nuorten mielipiteet tuomitsematta, vaikka nuori olisi toiminut väärin. Turvallinen aikuinen hallitsee tunteensa, ei tahdo pahaakaan tai häntä ei tarvitse pelätä eikä hänellä ole taka-ajatuksia. Turvallinen aikuinen on luotettava, joka pitää lupauksensa ja on rehellinen, nuoren apuna ja tukena. (Väestöliitto 2019.)

### **3.2 Hyvinvoinnin ulkopuolisuuden tuomat merkitykset ja vaikutukset**

Mahdollisuus harrastamiseen ja sen avulla luotuihin hyvinvoinnin vaikutuksiin ei ole kaikilla lapsilla ja nuorilla samanlaista mahdollisuutta. Monet tekijät vaikuttavat perheiden sekä lasten

ja nuorten elämässä, jotka vaikuttavat toimintaympäristöltään tai perheen oman elämän sisäl-  
löltään niin etteivät hyvinvoinnin edellytyksiä ja sen tuomia vaikutuksia ole helppo saavuttaa.

Lasten ja osallisuuden ja hyvinvoinnin mahdollisuuksien eriytyminen vaarantaa erityisesti haa-  
voittuvassa asemassa olevien lasten kasvun, hyvinvoinnin, oppimisen sekä heidän etunsa ja oi-  
keuksien toteutumisen. Erityisesti lapset, joiden perheissä on erilaisia sosiaalisia ja terveydelli-  
siä ongelmia, osaamattomuutta, päihteiden käyttöä tai muita arkea varjostavia tekijöitä, tarvit-  
sevat erityistä huomiota. (Hopea & Mäkinen 2020, 101.) Hyvinvointierot voivat syntyä jo elä-  
män varhaisvaiheessa ja huono-osaisuuden periytyvyys on vaikeasti tavoitettava ongelma, jotka  
voivat vaikuttaa syrjäytymiseen. (Paananen & Gissler 2014, 208.)

Syrjäytymisen pohjalla on usein yhteys moneen yksilön omaa elämäntilannetta horjuttavaan  
tekijään, jotka tuovat haasteita oman elämän hallintaan. Usein syrjäytymistä edeltää monia eri  
vaikeuksia tuovia vaiheita elämässä, jotka ketjuuntuvat ja kasaantuvat lopulta hallitsematto-  
miksi. Syrjäytymiseen vaikuttavat tekijät ovat yhteydessä usein perhetaustaan, osallisuuteen,  
kehitysympäristöihin sekä toimintamahdollisuuksiin. (Valtioneuvosto 2018, 11.) Syrjäytymi-  
sessä on Minna Suutarin (2002, 45–49) mukaan kysymys ulkopuolisuudesta ja ajatuksesta yh-  
teen suuntaan siirtymisestä, pois normaalista tai valtavirrasta irtautumista, kohti ulkopuoli-  
suutta (Suutari 2002, 45–49).

Syrjäytyminen ja osallisuuden puute ovat tekijöitä, jotka johtavat osaksi myös yksinäisyyteen.  
Yksinäisyys vaikuttaa ihmisen persoonaan monin eri tavoin. Yksinäisyys ilmiönä voi lisätä ih-  
missessä ujoutta, itsetunnon alenemista ja optimismin alhaisuutta, joka voi johtaa myös sosiaa-  
listen taitojen heikkenemiseen. (Cacioppo, J. T, Hawkey ym. 2006; 40, 1054–1085.) Yksinäi-  
syydellä näyttäisi olevan suora yhteys myös ihmisen vuorovaikutus osaamiseen, niiden muo-  
dostamiseen ja ylläpitämiseen. Vuorovaikutustilanteisiin liittyviin tavoitteisiin ja tavoiteltuihin  
päämääriin sisältyy oleellisesti motivaatio. Vuorovaikutusosaamisen taitojen kehittämisessä  
onkin olennaista, että vuorovaikutustoiminta on ihmiselle palkitsevaa. (Spitzberg & Cupach  
1984, 117.)

Hawckley, Browne, & Cacioppo. tekivät kyselytutkimuksen vuonna 2005, jossa käytettiin  
UCLA-yksinäisyysmittaria tarkoituksena mitata yksilön yksinäisyyden tasoa, sen ilmenemis-  
muotoja sekä tyytyväisyyttä olemassa oleviin sosiaalisiin suhteisiin. Tutkimus nosti esiin, mi-  
ten ihmisen yksinäisyyden vastapainona on luonnollisen motivaation mukaan luoda ihmissuh-

teita. Tarve tuntee tyytyväisyyttä itseensä ja löytää paikkaansa omassa ympäröivässä sosiaalisessa maailmassa. Tutkimuksessa ilmeni, mikäli sopeutumisen tunnetta ei synny, ihminen saattaa tuntee itsensä sosiaalisessa mielessä arvottomaksi ja eristäytyneeksi. Tutkimuksessa tehtyjen havaintojen mukaan sopeutumisen tunnetta voidaan lisätä vuorovaikutuksen avulla esim. tuomalla vastapainona säännöllisiä vuorovaikutuskokemuksia, mikä vähentää yksinäisyyden tunnetta. (Hawkley, L. C., Browne, M. W. & Cacioppo, J. T. 2005; 16, 798–804.)

Tätä syrjäytymistä ja syrjäytymiskiarteeseen joutumista voidaan ehkäistä puuttamalla lapsen ja nuoren ”syrjäytymisuran” eri vaiheisiin. Alle kouluikäisten lasten kohdalla syrjäytymistä voidaan ehkäistä tehokkaammin vaikuttamalla perheisiin ja sen avulla lapsiin. Erityisen tärkeä rooli kouluikäisten lasten syrjäytymisen ehkäisyssä ja syrjäytymiskiirteen katkaisussa on kouluilla ja muilla oppilaitoksilla sekä niihin liittyvillä yhteiskunnallisilla palveluilla. (Valtioneuvosto 2013, 16.)

Erityisesti lasten ja nuorten oikeus koulutukseen, riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin, sosiaaliturvaan ja harrastustoimintaan voivat vaarantua erityisesti poikkeusoloissa. Koronakriisin jälkihoidossa nostetaan tavoitteeksi eriarvoisuuden ja erityisesti syrjinnän torjumiseksi sekä haavoittuvassa asemassa olevien lasten ja nuorten oikeuksien turvaamiseksi tunnistaa erityisesti ne ryhmät, jotka vaativat hyvinvoinnin turvaamiseksi erityistä panostusta, kuten esimerkiksi erityistä tukea tarvitsevat lapset ja nuoret, maahanmuuttajataustaiset perheet jne. Tulevaisuudessa haavoittuvuuteen tulisikin kiinnittää enemmän huomiota takaamalla laaja-alaisesti matalan kynnyksen hyvinvointia vahvistavia palveluita ja etuuksia lapsiperheille, joiden merkitys olisi erityisesti eriarvoistumisen ennaltaehkäisyssä. Tähän tarvittaisiin enemmän kohdennettuja ja räätälöityjä toimia erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville. (Valtioneuvosto 2020.)

Omassa kehittämistyössäni nouseekin tärkeäksi osaksi tarkastella Harrastekavereiden tärkeää tehtävää ja näkökulmaa toimia etsivän harrastustoiminnan keinoin yhteistyössä koulun oppilashuollon kanssa ja vaikuttaa ennaltaehkäisevästi lasten ja nuorten kohdalla osallisuuden ja hyvinvoinnin mahdollisuuksiin. Kehittämistyössäni tulisi huomioida miten palveluprosessilla voidaan tukea Harrastekaveritoiminnan tarkoitusta toimia eriytymisen ehkäisemiseksi ja vaikuttaa lapsen tai nuoren osallisuuteen, hyvinvointiin ja paikkaansa omassa ympäröivässä sosiaalisessa maailmassa. Kehittämistyöni tavoitteena on tukea palveluprosessin avulla lapsia ja nuoria vanhempien avulla innostumaan harrastuksen aloittamisessa ja tukea sitoutumista heidän tarpeitansa huomioiden jo prosessin alkuvaiheista lähtien.

### 3.3 Vanhempien merkitys osana lapsen harrastuskulttuuria

Jotta lapsi hakeutuu harrastamisen maailmaan, on vanhempien roolilla siihen merkittävä vaikutus. Tutkimuksissa on selvinnyt, erityisesti liikuntaharrastusten kohdalla, miten lasten ja nuorten harrastusten tukevana tekijöinä ovat vanhempien, ystävien ja valmentajien kannustus ja tuki. (Salasuo, Piispa & Huhta 2015.) Erityisesti kavereiden liikunnallisuus ja yhdessä harrastaminen sekä etenkin vanhempien antama roolimalli edistävät liikunnallisuutta (Rautava ym. 2003). Puhutaankin niin sanotuista perhekäytännöistä, joissa perheessä harjoitetut asiat ja käytännöt, kuten harrastaminen, siirtyy sukupolvelta toiselle. Näitä perhekäytänteitä voivat olla tottumukset, tavat ja arjen rutiinit, jotka toistuvat ja määrittävät tietyn ihmisryhmän sosiaalisesti perheeksi. Nämä käytännöt liittyvät arvoihin ja asenteisiin. (Salasuo, Piispa & Huhta 2015.)

Erityisesti Vantaa kaupunkiympäristönä, missä erityisesti vieraskielisen väestön kasvu on merkittävässä roolissa omanlaisena monikulttuurisena väestönä (Vantaan kaupunki 2020) antaa omanlaisen näkemyksen harrastamattomuuden näkökulmaan ja siitä, miten harrastaminen yleensä nähdään ja koetaan eri kulttuureissa. Myös se, saavutetaanko kaikkia perheitä tietoiseksi harrastamisen erilaisista mahdollisuuksista omassa kaupunkiympäristössään, voi vaikuttaa harrastamattomuuteen, missä vieraskielisten osuus odotetaan olevan myös jatkossakin merkittävässä roolissa (Vantaan kaupunki 2018a).

Suomen mallin koululaiskyselyn tuloksista selvisi, ettei harrastustoiminta ole saavuttanut kaikkia lapsia ja ulkopuolisiksi harrastuksista ovat tulosten perusteella jäänyt 11 % lapsista. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020). Tämän tiedon pohjalta nouseekin tarve selvittää, miten saada tavoitetuksi nämä 11 % lapsista ja nuorista, jotka ovat jääneet harrastusten ulkopuolelle? Miten tukea heitä ennaltaehkäisevästi ja edistää heidän hyvinvointiaan? Miten saattaa heidät harrastusten pariin ja jatkamaan toimintaa mieluisan harrastuksen parissa, jonka on todettu parantavan lasten ja nuorten hyvinvointia ja ehkäisevän toiminnallaan syrjäytymistä?

### 3.4 Harrastekaveritoiminta etsivänä harrastustoimintana

Tarkastelen seuraavaksi kehittämistyöni kohteena olevaa Harrastekavereiden toimintamallia. Tarkastelen sen sisältöä ja tavoitteita, jonka perusteella saan tietoa ja ymmärrystä toiminnan periaatteista, jotka luovat pohjan kehittämistyön sisällölle ja antavat raamit palveluprosessin kehittämiseksi.

Harrastekaveritoiminta on toteutuksena etsivää harrastustoimintaa, joka toimii tiiviissä poikkihallinnollisessa yhteistyössä perusopetuksen ja ennaltaehkäisevän terveydenhuollon kanssa. Harrastekaveritoiminta pohjautuu Vantaan kaupungin aiemmin pilotoineelle Sporttikaveritoiminnalle, ja ne toimivat tällä hetkellä tiiviissä yhteistyössä saman palveluprosessimallin mukaisesti.

Sporttikaveritoiminta on toiminnallaan pystynyt luomaan hyviksi todettuja toimintamalleja kartoittaa harrastamisesta hyötyvien lasten tunnistamista ja saattaa heidät tehokkaasti harrastusten pariin. Tarkoituksena on tarjota lapselle ja nuorelle mahdollisuus turvallisen aikuisen ohjaamana tutustua oman asuinalueen tarjoamiin harrastusmahdollisuuksiin. Sporttikaverin tehtävänä on toimia lapsen tarpeiden mukaan erilaisissa tarvittavissa rooleissa lasta kannustaen, ohjaten ja tukien. Toiminnan tarve ja ohjaajan rooli määräytyy alkukeskustelussa sovittujen lapsen tarpeiden ja haasteiden mukaan. Toiminnan tavoitteena on herättää lapsessa kiinnostus oma-toimiseen liikkumiseen ja toimintamallin avulla löytää mieluisa harrastuslaji kerhon, seuran tai omatoimisen liikkumisen parista ja osallistaa tähän toimintaan aktiivisesti myös Sporttikaverisuhteen päätyttyä. Sporttikaveritoimintaan sisältyy noin viisi yhteistä tapaamista. (Vantaan kaupunki 2021b.)

Sporttikaveri ja Harrastekaveritoiminnan kautta voidaan tunnistaa erityisesti niitä lapsia, joiden todetaan hyötyvän harrastamisesta ja sen avulla edistää heidän omaa hyvinvointiansa, emotionaalista, fyysistä ja sosiaalista kehittymistä. Koska Harrastekaveritoimintaan osallistuvat ohjataan oppilashuollon kautta toimintaan, on asiakkaina usein erityishuomiota tarvitsevia lapsia ja nuoria oman perhetilanteen, monikulttuurisuuden, monimuotoisuuden tai erityispiirteisten tarpeiden pohjalta. (Vantaan kaupunki 2021a.)

Harrastekaveritoiminnan lähtökohtana on ollut lähteä toteuttamaan toimintaa erityisesti lasten ja vanhempien ehdoilla. Tarkoituksena on kohdata lapset yksilöinä, heidän toiveitansa ja innostuksensa lähtökohtia kuunnellen ja toiminta räätälöidään lapsilähtöisesti yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Erityisesti perheitä kannustetaan osallistumaan ja kannustamaan harrastustoiminnan aloittamisessa, jotta lapsen tai nuoren harrastustoimintaan muodostuisi myös jatkuvuutta. (Vantaan kaupunki 2021a.)

Harrastekaveritoimintaa toteutetaan matalan kynnyksen keinoin yksilötapaamisina tai ryhmätapaamisina kokeiluharrastusryhmien avulla. Yksilö- ja pienryhmäohjauksessa on mahdollista

tarjota jokaista lasta ja nuorta huomioivaa ohjausta ja luoda turvallinen toimintaympäristön harrastamiselle. Toiminnassa painotetaan turvallisen aikuisen läsnäoloon ja tukeen, joka edesauttaa lasta tai nuorta uuden harrastuksen aloittamisessa. Lapsia ja nuoria käytännönläheisesti kannustetaan kokeilemaan useita erilaisia harrastuksia ja löytämään itselleen mieluinen harrastus. Kokeiluharrastuksissa halutaan ottaa huomioon myös lasten ja nuorten vaikuttaminen harrastustoiminnan suunnitteluun ja kuullaan lasten toiveita harrastustoimintojen sisällöstä ja toteutetaan yhteistyössä suunniteltujen lasten toiveiden perusteella uusia harrastuksia. (Vantaan kaupunki 2021a.)

Harrastekaveritoiminnassa toteutetaan yksilötapaamisten lisäksi ryhmätapaamisia, joiden sisältöä lähdetään kehittämään lapsen ryhmätyöskentelytaitoja tukeviksi, missä lapsella on mahdollista harjoitella ja kehittää omia taitojaan turvallisen aikuisen ohjaamana. (Vantaan kaupunki 2021.)

Tarkoituksena Harrastekaveritoiminnan avulla on saada lapsissa ja nuorissa myös kasvun muutoksia aikaan ja harrastus esim. liikunnan keinoin voi toimia välineenä näiden uusien taitojen oppimisessa. Harrastekaveritoiminnassa eri lajeihin tutustuessa ja harrastuskokeilujen eri tilanteissa saattaa nousta tilanteita, joissa joudutaan tukemaan myös lapsen tai nuoren kasvua esim. sosiaalisissa tilanteissa, pettymyksiä kohdatessa ja harjoittaa erilaisia ongelmaratkaisutaitoja näihin tilanteisiin. Erityishuomiota tarvitsevien nuorten ja lasten toiminnassa voi esiintyä kielellisiä vaikeuksia, keskittymishäiriöitä, impulsiivisuutta sosiaalisissa tilanteissa tai heidän elämänsä voi sisältyä yksinäisyyttä tai koulukiusaamista vaikuttaen heidän omaan itsetuntoonsa ja rohkeuteen toimia harrastusten parissa. Harrastekaveritoiminnalla halutaan tukea liikunnan ja oman harrastuksen aloittamisen lisäksi lapsen tai nuoren omaa kasvun kehitystä sekä tukea lasten ja nuorten tapoja toimia erilaisissa tilanteissa niin muiden ihmisten kuin harrastusten parissa. Harrastuksen aloittamisen tueksi tarvitaan kuitenkin lapsen tai nuoren omaa intoa ja motivaatiota oman harrastustoiminnan aloittamiseen ja toimiakseen siinä pitkäkestoisesti. (Vantaan kaupunki 2021a.)

Harrastekaveritoimintaa kehitetään etsiväharrastustoiminnan avulla, jonka toiminta sijoittuu koulupäivien sisälle. Harrastekaverit toimivat läsnä koulun arjessa, he kuulevat suoraan oppilailta, mikä harrastetoiminta on kiinnostavinta ja he myös löytävät harrastamattomia oppilaita koulupäivän aikana ja voivat toimia ohjaavassa ja kannustavassa roolissa heitä löytämään mieluisan harrastuksen pariin. (Vantaa kaupunki 2021a.)

Harrastekaveritoimintaa tarkasteltaessa nousee toiminnan sisällöstä esiin sen laajuus ja monipuolisuus, joka tukee lasta ja nuorta mieluisan harrastamisen löytämiseksi. Toiminnan sisältöä tarkasteltaessa on huomioitava palveluprosessissa toimivien toimijoiden yhteistyö, asiakkaiden omakohtaisten tarpeiden huomioiminen, monipuoliset työtavat harrastamisen aloittamisen tukemiseksi ja perheiden kanssa tehtävä yhteistyö. Erityisesti on huomioitava prosessin kokonaisuus, johon koko palveluprosessin toiminta on sisällytettävä. Palveluprosessin kehittämistyön hahmottamiseksi ja sisällön tarkemman tarkastelun tukemiseksi tarvitsen ymmärrystä ja tietoa palveluprosessien kokonaisuuden merkityksistä.

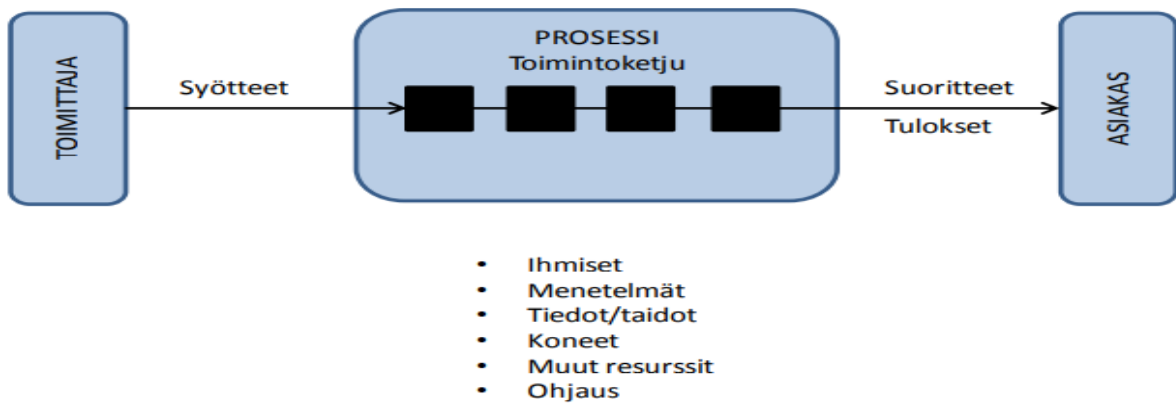
## 4 PALVELUPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Harrastekaveritoiminnan pohjalla toimii palveluprosessi, jota halutaan kehittämistoiminnan avulla kehittää. Palveluprosessin kehittämiseen tarvitsen kuitenkin pohjaksi palvelujen ja erilaisten prosessien merkityksien ymmärtämistä ja lisäksi tietoa, mitä asioita tulisi huomioida ja mitkä tekijät tukevat hyvän palveluprosessin toteutusta ja sen sisältöä. Lähden tarkastelemaan palveluprosessin tutkimista avaamalla ensin käsitystä palvelujen prosessimaisuuden näkemyksestä, jonka pohjalta voin lähteä tutkimaan itse palveluprosessin tarkastelua kehittämismallin mukaisesti, joka tukee erityisesti omaa kehittämistyöni kehittämisprosessia. Lopuksi tarkastelen, miten voin huomioida palveluprosessin kehittämistä asiakasta huomioiden ja miten palveluprosessia tulisi huomioida asiakaslähtöisyyden näkökulmasta.

Toiminnan kehittämisessä keskeisellä sijalla on prosessien kehittäminen. Palvelut koostuvat pohjimmiltaan näistä prosessien kokonaisuuksista (Grönroos 1998, 54). Prosessi koostuu joukko toisiinsa liittyvistä tehtävistä, jotka tuottavat yhdessä liiketoiminnalle tuloksen. Lisäksi prosessi tuottaa lisäarvoa asiakkaalle, joka toimii sen sisäisenä tai ulkoisena asiakkaana. Prosessia voidaan kuvata myös toimintaketjuksi, jonka avulla yritys muuttaa saamansa panokset asiakkaalle tuotoiksi. Prosessi erottuu projektin ainutkertaisuudesta siten, että projekti koostuu toistuvasta sarjasta tehtäviä, jotka voidaan määritellä ja mitata. Prosessia on mahdollista ohjata niin, että sen tulokset ja suoritteet vastaavat tavoitteeksi asetettuja laatuvaatimuksia. (Lecklin 2006, 123–124.)

Prosessin kulkua voidaan havainnollistaa liiketoimintaprosessin avulla. Tämän kuvauksen mukaan prosessi saa yrityksen sisäiseltä tai ulkoiselta toimittajalta lähtötietoja, syötteitä tai materiaaleja ja prosessin lopputuloksena asiakas saa haluamansa suoritteen. Prosessissa syötteet ja lostuvat suoritteiksi prosessissa osallistuvien ihmisten, koneiden, tietojen ja ohjausmenetelmien avulla. (Lecklin 2006, 124.)



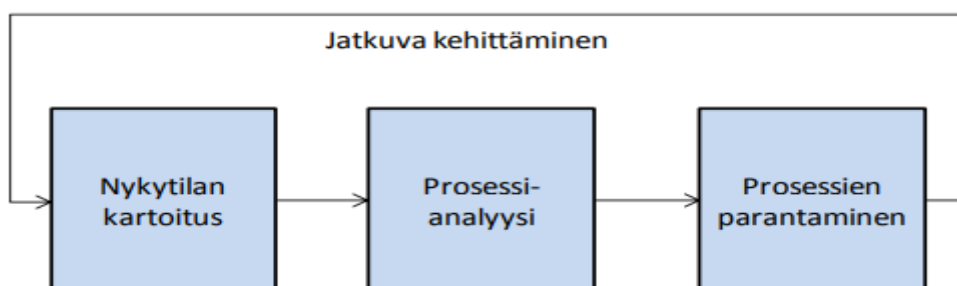


Kuva 1 Liiketoimintaprosessi (Lecklin 2006, 124)

#### 4.1 Prosessien kehittämismalli

Palvelutoiminnan kehittäminen tapahtuu niitä prosesseja kehittämällä, joiden tuloksena yrityksen palvelut, tuotteet ja suoritteet syntyvät. Prosessien kehittämiseen voidaan käyttää tukena 3-vaiheista kehittämismallia. (Lecklin 2006, 134.)

Käytän Lecklinin (2006) kolmivaiheista kehittämismallia tukenani palveluprosessin kehittämistyössäni. Malli selkeyttää minkälaisia vaiheita palvelutoiminnan kehittämistyöhön tulisi sisältyä ja minkälaiset keinot ja menetelmät tukevat palveluprosessin kehittämistä. Kehittämismalli antaa tietoa ja tukea myös jatkuvaan kehittämiseen, minkälaisen tietojen ja keinojen pohjalta voidaan ylläpitää jatkuvaa kehittämistyötä.



Kuva 2 Prosessien kehittämismalli (Lecklin 2006, 134)

Kehittämismallissa kehittämistyö aloitetaan nykytilan kartoituksella, jotta tiedetään toiminnan lähtökohdat ja voidaan löytää oikea suunta kehittämiselle. Tämän ensimmäisen kartoitusvaiheen päätehtäviä ovat prosessityön organisointi, prosessikuvausten- ja kaavioiden laatiminen ja

prosessin toimivuuden arviointi. Prosessien nykytilan kartoitus toimii tärkeänä osana laadukkaan johtamisjärjestelmän rakentamista ja se antaa myös pohjatiedon kehitettävien prosessien valinnoille. (Lecklin 2006, 134.)

Harrastekavereiden palveluprosessin kehittämistyötä lähdän tutkimaan nykytilanteen kartoituksella, jotta pystyn selventämään itselleni sen tämänhetkisen toimintamallin sisältöä. Tukena tulen käyttämään prosessikuvauksen laatimista, jotta pystyn visualisesti paremmin havainnollistamaan itselleni palvelujen peräkkäisyyttä, asiakkaiden ja toimijoiden rooleja ja eri tapahtumia palveluprosessin aikana ja hahmottamaan sen perusteella palveluprosessin koko kokonaisuutta.

Toisena vaiheena prosessin kehittämisessä toimii prosessianalyysi, jonka tavoitteena on kehittää suunnitelmia prosessin parantamiseksi. Prosessianalyysin tuloksena valitaan kehittämistapa, joka voi olla hyvinkin erilainen lähtötilanteesta riippuen. Prosessin sisältöä voidaan muokata pienin muutoksin tai se voidaan uudistaa kokonaan uudestaan. Prosessianalyysiin riittävät useimmiten yksinkertaiset menetelmät ja työkalut, kuten kehitystiimin kokemukset ja ”talonpoikaisjärjen” hyödyntäminen ja prosessikaavion analysointi. Hyvin tehdyt prosessikaaviot ja prosessin yleiskuva voivat toimia hyvinä analysoinnin ja kehittämisen apuvälineinä. Näitä kaavioita ja prosessin yleiskuvia hyödyntämällä voidaan selvittää esimerkiksi mitkä työvaiheista eivät tuota lisäarvoa toiminnalle, missä syntyy viiveitä ja missä on mahdollisia virhe- ja kustannuslähteitä, tapahtuuko prosessin aikana joitakin turhia asioita ja voidaanko asioita tehdä yksinkertaisemmin ja nopeammin. Prosessianalyysiin voidaan sisällyttää myös kustannusrakenteen selvittäminen laatukustannusten selvittämiseen tai prosessianalyysin vertaileminen muihin samankaltaisiin yrityksiin benchmarking menetelmän avulla. (Lecklin 2006, 135, 148–149.)

Prosessin toimivuuden arvioinnissa tulen käyttämään hyödyksi palveluprosessin parissa työskentelevien näkemyksiä ja kokemuksia sekä toiminnalle asetettuja parannuksen kohteita, joita erityisesti tulisi kehittämistyössä huomioida. Näiden tietojen pohjalta saan tietoa tarvittavista kehittämisen kohteista, ja erityisesti mihin osaan palveluprosessia kehittämistä tulisi kohdentaa.

Prosessien kehittämis- ja uudistamistarve pohjautuu usein nykyisen prosessin toimintaan sisältyvistä ongelmista, joissa prosessin lopputulosten ja suoritteiden laatu ei vastaa yrityksen omia tavoitteita tai asiakkaan vaatimuksia. Prosessianalyysin avulla halutaan erityisesti pureutua näihin ongelman syihin ja seurauksiin ja ratkaista niihin liittyvät ongelmat. Kuitenkaan tekniikat

ja ratkaisut ongelmiin eivät ainoastaan varmista prosessin hyvää lopputulosta, sillä prosessin toimivuutta tulee seurata myös jatkossa. Prosessiin on sisällytettävä myös mittaus- ja ohjausjärjestelmä, jotka voivat toimia valvovina osina reagoida tuleviin poikkeamiin. Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyystutkimukset tuovat prosessianalyysiin sidosryhmän tärkeän näkemyksen. (Lecklin 2006, 150.)

Seuraavaa prosessin parantamisen vaihetta päästään toteuttamaan, kun prosessi on saatu analysoidua ja siihen on valittu uusi toteutustapa. Sen pohjalta laaditaan uusi parannussuunnitelma, joka hyväksytään ja uudistettu prosessi otetaan käyttöön. Tämän kehittämistyön jälkeen, kun prosessi on saatu parannettua, palataan taas alkuun. Tätä jatkuvaa kehittämistä tuetaan arvioimalla prosessin toimivuutta säännöllisesti ja uusia parannusuudistuksia käynnistetään isommin tai pienemmin uudistuksin. Useimmiten prosessin parantaminen tapahtuu kuitenkin pienin askelin eteenpäin, mitkä eivät välttämättä näy edes prosessikaaviossa, koska kehittäminen voi tapahtua vain yhden työvaiheen sisällä. (Lecklin 2006, 135.)

Erilliset kehittämisprojektit johtavat usein myös laajempaan uudistamiseen. Voidaan tehdä muutoksia prosessin kulkuun, yhdistellään eri työvaiheita tai työskentelytapaa tai voidaan uudistaa tieto- ja johtamisjärjestelmää. Prosessia voidaan suunnitella myös ”puhtaalta pöydältä”, jolloin puhutaan prosessin uudistamisesta. Yrityksellä voi olla tavoitetasosta tai sen tilanteesta johtuen myös kauaskantoisempia päämääriä. Silloin voidaan prosesseihin ja johtamiseen sisällyttää myös tulevaisuuden visiointia. (Lecklin 2006; 135, 150–151.)

Oman kehittämistyöni jälkeen Harrastekavereiden palveluprosessi jatkaa omaa kehittämistyötään uusien näkökulmien, haasteiden ja kehittämisideoiden parissa. Toivoisin kehittämistyöni toimivan jonkinlaisena pohjana ja tukena tulevaisuuden kehittämistyölle. Harrastekavereiden toiminta tulee muokkautumaan tulevaisuudessa asiakkaiden tarpeiden, elämäntilanteiden, muuttuvan yhteiskunnan ja toimintaympäristön mukaan, jolloin myös palveluprosessin sisältö ja asetettujen tavoitteiden on mukauduttava näihin muutoksiin. Tulevaisuutta voisi suunnitelmallisesti lähteä pohtimaan ja ennakoimaan, joiden pohjalta noussutta tietoa voisi hyödyntää osana kehittämismalliin sisällytettyjen arvioinnin mittareina.

## 4.2 Asiakasymmärrys ja asiakaslähtöisyys palveluprosessissa

Kehittämistyössäni keskeiseksi osaksi Harrastekavereiden toimintamallissa nousee asiakkaan tarpeiden ja toiveiden huomioiminen, jotka toimivat palveluprosessissa tärkeänä pohjana ja

suunnanantajina, miten palveluprosessissa edetään ja mitä asiakasta tukevia palveluja tarjotaan tukemaan harrastamisen aloittamista. Lähdän tarkastelemaan asiakkaan huomioimista aluksi asiakasymmärryksen näkökulmasta suhteessa tarjottavaan palveluun sekä asiakaslähtöisyyttä tarkkailemalla, jonka pohjalta toimintaa toteutetaan ja huomioidaan palvelujen kehittämisessä.

Kehittämistyön suuntaamiseksi ja asioiden oikeiden tekemisen varmistamiseksi on tarkoin pohdittava, kuka on yrityksen asiakas, joka toimii laadun lopullisena arvioijan roolissa. Asiakasuhde syntyy ja on olemassa aina silloin, kun asiakkaalla on kontakti yrityksen henkilöön, toimipaikkaan, tuotteeseen tai järjestelmiin. (Lecklin 2006, 79.)

Yrityksen on tunnistettava ja tiedettävä asiakkaan tarpeet. Woodruff ja Gardial 1996 määrittävät asiakkaan arvokäsitteen seuraavasti:

”Asiakkaan arvo on hänen näkemyksensä siitä, miten hän haluaa tapahtuvan sen seurauksena, että hän käyttää tietyssä tilanteessa tuotetta tai palvelua halutun tarkoituksen tai päämäärän saavuttamiseksi.”

Asiakkaan ymmärtäminen on välttämätöntä, kun palvelua halutaan kehittää asiakkaalle mieluisaksi. Asiakasymmärrys koostuu sekä asiakkaan odotuksista että organisaation käsityksestä mitä nämä odotukset ovat. Suhteen luomiseksi tarvitaan kommunikaatiota asiakkaan ja organisaation välillä, jotta palvelut tulisivat tutuiksi potentiaaliselle asiakkaalle, jonka avulla asiakkuusuhde syntyy. (Zeithaml ym. 2009, 139.)

Asiakasymmärrys on edellytys asiakaslähtöisyydelle (Arantola 2006, 28). Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan tärkeiden sidosryhmien tarpeiden tunnistamista ja huomioimista organisaation tavoitteiden ja markkinoinnin kannalta. Asiakaslähtöinen näkökulma on tärkeä palveluiden kehittämisessä, erityisesti asiakaslähtöisessä markkinoinnissa pyrkimyksenä on oppia asiakkaan tarpeista ja kriteereistä. (Vuokko 2004, 66.)

Asiakaslähtöisyyden tasot voidaan jakaa Vuokon (2004, 73–74) näkemyksen mukaan kolmeen tasoon. Näiden kolmen strategisen, taktisen ja operatiivisen näkökulman pohjalta tulisi organisaation tarkastella asiakaslähtöisyyttä. Nämä eri tasot on havainnollistettu seuraavassa kuvassa pyramidipohjaisen kuvan avulla, missä asiakaspalvelun vision pohjalta lähdetään etenemään strategisesta tasosta alaspäin kohti taktista tasoa ja lopuksi alempaa operatiivista tasoa, jossa palvelu toteutetaan.



Kuva 3 Asiakslähtöisyyden tasot (mukaeltu kaavio Vuokko 2006)

Asiakslähtöisyyden strategisella tasolla luodaan päätöksiä ketkä kuuluvat organisaation asiakaskuntaan, ketkä ovat kohderymiä, miten he jakautuvat ja ketkä voivat jäädä niiden ulkopuolelle. Taktisella tasolla mietitään konkreettisia keinoja strategisella tasolla määritellyille kohderyhmille. Minkälaisia palveluja tarvitaan ja miten ne jaotellaan ja tarjoillaan kohderyhmien erityistarpeita huomioiden. Operatiivisella tasolla tiedetään jo kohderyhmät, heille tuotetut palvelut ja niiden toteutustavat. Näiden tietojen pohjalta lähdetään tutkimaan, kuinka asiakastilanteissa voidaan toimia ja kuinka palvelut toimivat asiakkaan näkökulmasta, ovatko käytetyt lähtökohdat asiakas- vai organisaatiolähtöisiä. (Vuokko 2004, 73–74.)

Näiden kolmen asiakslähtöisyyden tasoa liittyvät merkittävästi toisiinsa ja niiden pohjalta määräytyy, minkälaiseksi tuotettava palvelu muodostuu. Strategisella tasolla tehdyt päätökset vaikuttavat operatiivisen tason toimintaan, mutta vaikutusta on myös toisinpäin. Sen vuoksi asiakaspalveluiden kehittämisessä tuleekin huomioida eri tasojen vaikutukset ja miettiä, miten asiakslähtöisyyttä voidaan muuttaa palvelun tehostamiseksi. (Vuokko 2004, 73–74.)

Vuokon (2004) asiakslähtöisyyden tasot antavat sisältöä ja tietoa kehittämistyötäni varten. Miten asiakslähtöistä toimintaa tulisi rakentaa huomioimalla oman toiminnan visio kohderyhmiin ja erityisesti asiakkaan tarpeet, jonka pohjalta toimintaa muokataan tukemaan asiakkaan tarpeita palvelun muodossa. Erityisesti asiakslähtöisyyden huomioiminen Harrastekavereiden toiminnan kohdalla jo palveluprosessin alussa on tärkeää. Tiedon pohjalta toimintaa voidaan lähteä suunnittelemaan yksilöllisiä tarpeita huomioiden, sillä asiakkaina ovat usein erityis- huomiota tarvitsevia lapsia ja nuoria oman perhetilanteen, monikulttuurisuuden, monimuotoisuuden tai erityispiirteiden vuoksi.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

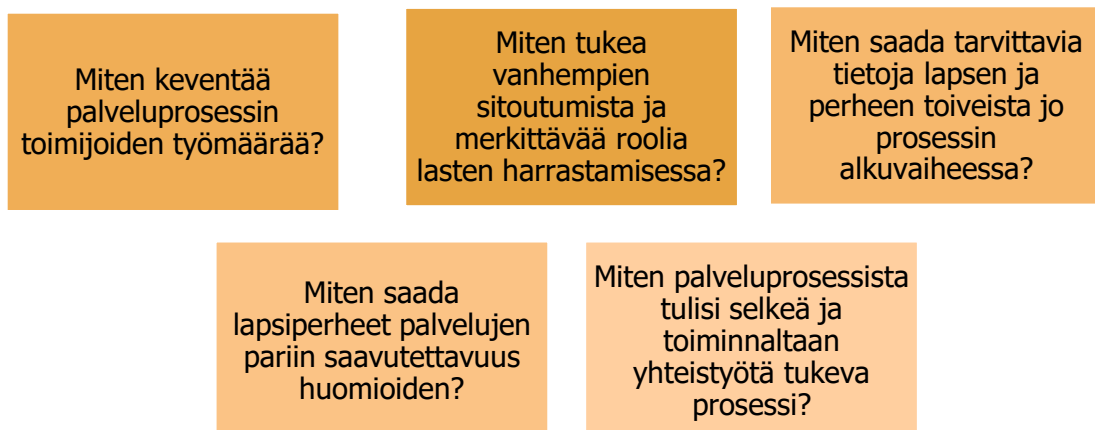
Harrastekaveritoiminta itsessään on vasta kehitysvaiheessa ja sen toiminnan sisältöä on lähdetty suunnittelemaan ja kehittämään työntekijöiden kesken yhteisissä ideointipalavereissa. Ideointipalavereiden tarkoituksena on lähteä nousseiden tarpeiden pohjalta luomaan monipuolista sisältöä ja erilaisia toiminnallisia malleja, jotka tukevat harrastuksen aloittamisessa, harrastamisen positiivisten mielikuvien ja kokemusten luomisessa kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin turvaamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

### 5.1 Opinnäytetyöni tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Uuden harrastuksen aloittamisen ympärille tulisi kehittää toimintaympäristö, joka tukee lasta tai nuorta monipuolisella ja kannustavalla tavalla osalliseksi harrastustoimintaan sekä kehittää palvelumalli, joka olisi toimintamalliltaan mahdollisimman helposti saavutettavissa asiakkaille ja palvelisi yksinkertaisuudellaan toimijoita Harrastekaveritoiminnan ympärillä.

Tavoitteena kehittämistyölle on kehittää palveluprosessia, jotka toiminnallaan keventäisi toimijoiden työmäärää tai ylimääräiseksi koettuja toimintamalleja ja joita voisi yksinkertaistaa uusilla toimintatavoilla ja sisällöillä. Palveluprosessin kehittämisen tarkoituksena on luoda asiakkaille helposti saavutettava ja sitoutumista innostava palvelu, joka tukisi vanhempien roolia lapsen mieleisen harrastuksen löytämisessä ja aloittamisessa. Palveluprosessi tukee asiakasta parhaiten, jos tuetussa harrastustoiminnassa tiedostetaan lapsen tarpeet ja toiveet jo prosessin alkuvaiheessa. Lisäksi lapsiperheiden osallisuutta tulisi huomioida saavutettavin keinoin.

Opinnäytetyön tavoitteita voidaan lähestyä seuraavien kuvan 1 osoittavien kysymysten avulla.



Kuva 4 Tutkimuskysymykset palveluprosessin kehittämiseksi

## 5.2 Tutkimusstrategia

Harrastekavereiden kehittämisen aloitan tutustumalla aihepiiriin pohjautuvaan teoriaan ja aiemmin luotuihin tutkimuksiin, joiden pohjalta saan kokonaiskäsitystä kehitettävästä kohteesta. Saamani sisällön ja tiedon pohjalta voin laatia haastatteluun teemapohjaisesti sopivia kysymyksiä sporttikaverin ja harrastekaverien työntekijöille, joilla on omakohtaista tietoa ja tuntemusta toiminnan sisällöstä ja sen palveluprosessin toimivuudesta. Heidän antamiensa tietojen, parannusehdotuksien ja kehittämistavoitteiden avulla saan luotua pohjaa ja näkemystä kehittämistoiminnalle.

Harrastekavereiden palveluprosessia tarkastelen aluksi Lecklinin (2006) kolmivaiheisen kehittämismallin mukaisesti nykytilan kartoituksella, jotta saan ymmärrystä ja tietoa toiminnan tämänhetkisen toimintamallin sisällöstä ja toimintatavoista. Niiden pohjalta laadin prosessikaavion ja luon siitä prosessikuvausta analysoiden ja arvioiden sen tämänhetkistä toimivuutta, jotta voin lähteä kehittämään ja suunnittelemaan palveluprosessiin muutoksia ja parannusehdotuksia. Prosessin kehittämis- ja uudistamistarpeissa huomioin nykyisen palveluprosessista nousevat ongelmat ja näkökulmat sekä tavoitteet, joita asetettiin kehittämistyölleni.

Harrastekavereiden tulevaisuuden tarkastelua ja ennakkointia lähdän tutkimaan strategisen tiekartan avulla, jonka avulla voidaan ottaa huomioon myös palveluprosessin nykytilan tarkastelua eri aikajäntein suhteessa tavoiteltavaan tulevaisuuteen. Työkaluna strateginen tiekartta auttaa jatkuvan kehittämisen toteutuksessa, muutosten hahmottamisessa ja uusien mahdollisuuksien löytämisessä sekä uusien palveluiden ja toiminnan ideoinnissa.

## 5.3 Kehittämistyötä tukevat menetelmät

Kehittämistyöni tehtävänä on tuottaa kehittämis ehdotuksia Harrastuskavereiden palveluprosessiin. Kehittämistyöni lähestymistavaksi soveltuu parhaiten tapaustutkimus, joka tukee kehittämistyöni tarvetta tuottaa kehittämisideoita- ja ehdotuksia palveluprosessin toiminnalle.

Tapaustutkimuksen avulla voidaan tuottaa tietoa esim. oman toimintaympäristön sisällä todellisessa tilanteessa tapahtuvasta sen hetkisestä ilmiöstä. Tutkimuksen kohteena eli tapauksena (case) voi olla jokin yrityksen osa, yritys itsessään, palvelu, toiminta tai prosessi. Tapausta tutkitaan huomioimalla ajalliset, paikalliset, sosiaaliset tilanteet ja yhteydet ja sen avulla saadaan vastuksia usein, miten tai miksi kysymyksiin. Tapaustutkimus edesauttaa ymmärtämään esim. palveluprosessissa työskentelevien välisiä suhteita ja niiden toimintaa palveluprosessissa.

Yleensä tapaustutkimuksessa tutkimuksen kohteita onkin vähän, se voi olla joko yksi kohdennettu tai se voi kohdistua useampaan tapaukseen. Tutkittavana kohteena voi olla esim. jokin toiminto, prosessi, organisaatio, tapahtuma, ihmisryhmä tai henkilö. Työelämän kehittämistyön tutkimuksessa kohde valitaan erityisesti käytännön tarpeiden mukaan ja sen tulee ohjautua kehittämistyölle asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Tarkoituksena kehittämistyössä on tuottaa uutta tietoa kehittämisen tueksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52–53.)

Harrastekaveritoiminta toimii tiiviissä yhteistyössä Sporttikaveritoiminnan kanssa, joka on toiminut pilottina toiminnalle ja luonut mallia palveluprosessille. Tätä palveluprosessin mallia halutaan lähteä kehittämään ja kehittämisen kohteeksi nousee erityisesti palveluprosessin alkuosan kehittäminen ja siinä toiminnan keventäminen. Palveluprosessin tarkasteluun ja kehittämiseen käytän tukenani prosessianalyysiä.

Prosessianalyysi auttaa hahmottamaan paremmin asiakkaiden ja toimijoiden toimintoja palveluprosessin aikana, jotka helpottavat kehittämisen kohteita ja palvelujen tarkastelua kehittämistyöni Harrastekavereiden palveluprosessin kohdalla. Tapaustutkimuksen pyrkimyksenä onkin tuottaa yksityiskohtaista ja syvällistä tietoa tutkittavasta kehittämisen kohteesta ja luoda uusia kehittämis ehdotuksia toiminnalle, mikä lisää ymmärrystä kokonaisvaltaisemmin kohteen merkityksestä sen omassa realistisessa toimintaympäristössä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52–53.) Tutkimuksessani käytän service blueprint-menetelmää hyödykseni visualisoimaan ja näyttämään palveluprosessin osia näkyviksi ja kuvaamaan palvelujen yksityiskohtaista etenemistä sekä toiminnan yhtäaikaista tapahtumia saadakseni ymmärrystä ja hahmottamaan palveluprosessin eri toimintoja paremmin.

Tapaustutkimusta voidaan hyödyntää kaikessa kehittämisessä ja tutkimisessa, jossa kohde voidaan erityisesti rajata, joko kategorisesti, funktionaalisesti tai situationaalisesti. Kategorisessa rajauksessa erotetaan jokin fyysinen yksikkö tai joukko tutkimuskohteeksi, funktionaalisesti erotetaan jokin prosessi, tapahtuma tai tapahtumasarja tutkimuksen kohteeksi ja situationaalisessa tutkimuskohteena on jokin tilanne. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52–53.) Opin näytetyössäni toteutan funktionaalista rajausta tutkiessani Harrastekavereiden toiminnan aloitusprosessia.

Kehittämistyössäni teoriaa ja menetelmävalintoja tehdessä tulee keskittyä siihen, mihin pyrin saamaan vastauksia, mitkä ovat kehittämisen tärkeitä tavoitteita ja mitkä menetelmät palvelisivat niitä parhaiten. Omassa kehittämistyössäni haluan tarkastella Harrastekaveritoimintaa



usean eri menetelmän avulla, jotta saisin sen sisällöstä kokonaisvaltaisemman kuvan. Seuraavaksi esittelen valitsemani menetelmät, jotka tukevat omaa kehittämistyötäni ja esitän perustelujani niiden valintaan.

### 5.3.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu tukee kehittämistyössäni erityisesti tiedonsaantia antaen oleellista tietoa Harrastekavereiden työkentän ja palveluprosessin sisällöstä. Teemahaastateltavien valinnassa on huomioitava sekä Sporttikaveritoiminta että Harrastekaveritoiminta, jotka toimivat tiiviissä yhteistyössä saman palveluprosessimallin mukaisesti ja joiden rooli on merkityksellinen koko palveluprosessin ajan. Nämä toimijat pystyvät jakamaan haastattelun avulla oleellista tietoa palveluprosessin tarpeista, laajuudesta, sisällöstä, käsitteistä ja jakaen erityisesti sisällöllisesti hiljaista tietoa omien kokemusten ja näkemystensä pohjalta kehittämistyöni tueksi.

Teemahaastattelu on muodoltaan keskusteluomainen tilanne, jossa ei edetä valmiiksi luotujen tarkkojen ja yksityiskohtaisten kysymysten mukaan, vaan väljemmin ennalta suunniteltujen teemojen mukaan. Teeman aiheet ovat samoja kaikille haastateltaville ja ne on luotu aiempien tutkimusten ja aihepiiriin tutustumisten pohjalta. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47–48.)

Teemahaastattelun tarkoituksena on edetä etukäteen mietittyjen teemojen sisällä sekä tarkentavien kysymysten osalta. Metodologisesti teemahaastattelussa halutaan nostaa ja korostaa ihmisten omia tulkintoja, merkityksiä asioiden äärellä sekä miten niiden merkitykset voivat syntyä vuorovaikutuksen keinoin. Yhdenmukaisuus kaikkien suunniteltujen kysymysten esille tuomiseen, järjestysten osalta ja sanamuodoiltaan samat ovat haastattelijan päätettävissä ja arvioitavana. Kysymysten on oltava kuitenkin tarkoituksenmukaisia ja merkityksellisiä, jotta saadaan vastauksia tutkimustehtävälle asetettujen ongelmien ratkomiseksi ja kehittämiseksi. (Saarajärvi & Tuomi 2003, 77–78.)

Hyvin tehdyn sisältö- ja tilanneanalyysin pohjalta voidaan valita käsiteltävät teemat ja haastataviksi tulisi valita henkilöitä, jotka parhaiten voivat antaa aineistoa teemojen aihepiireistä. Teemahaastattelu vaatii aihepiirin perehtymisen lisäksi haastateltavien tuntemusta aihepiiristä, jotta kohdentaminen tiettyihin teemoihin haastattelussa on mahdollista. Teemahaastattelulle ominainen keskustelunomainen tilanne ja vastaamisen vapaus antavat oikeuden haastateltavien puheelle. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

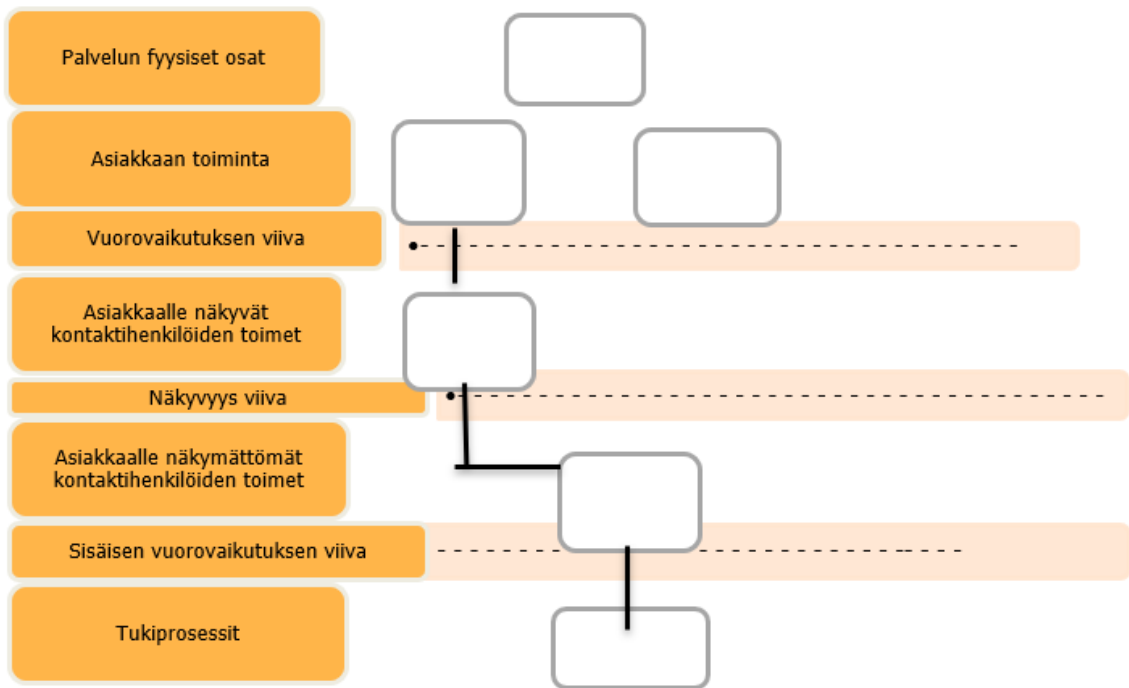
### 5.3.2 Service blueprint menetelmä

Kehittämistyötäni tukee Lecklinin (2006) kolmivaiheinen kehittämismalli, missä tutkimustyö aloitetaan nykytilan kartoituksella luodulla prosessikaaviolla. Prosessikaavion avulla voin tarkastella Harrastekavereiden palveluprosessin tämänhetkisen toimintamallin sisältöä, laajuutta ja toimintatapoja, joiden avulla saan ymmärrystä ja tietoa kehittämistyöhöni.

Prosessianalyysin avulla voidaan kehittää ja tutkia erilaisia prosesseja. Sen avulla voidaan selvittää, mitä rooleja eri osapuolilla on prosessissa, mitkä ovat sen kriittisiä vaiheita ja missä ne ovat ja miksi ongelmia ilmenee prosessin aikana. Näiden perusteella yritetään löytää ratkaisuja tunnistettuihin ongelmiin. Palveluprosessista luodaan prosessikaavio havainnollistamaan eri vaiheita, vaiheiden ongelmat sekä ehdotettuja ratkaisuja ongelmiin. Yksi palveluprosessien analysointiin kehitelty on service blueprintingiksi nimetty lähestymistapa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 178.)

Service blueprinting on työkalu palvelujen kuvaamiseksi, jonka on luonut Shostack (1984; 1987) ja tätä menetelmää on kehittänyt eteenpäin Kingman-Brundage (1989). Service blueprint menetelmällä luodaan kuva tai kartta, joka esittää palvelujärjestelmää siten, että sen palvelun tarjoamiseen osallistuvat eri ihmiset voivat ymmärtää ja käsitellä sitä objektiivisesti omasta roolistaan tai yksilöllisestä näkökulmasta riippumatta. Menetelmä esittelee palvelun visuaalisella tavalla, kuvaamalla samanaikaisesti itse palvelun toimitusprosessia, asiakkaan kontaktipisteitä, asiakkaiden ja toimijoiden rooleja sekä palvelun näkyviä elementtejä. (Zeithaml, Bitner ja Gremler 2009, 265). Sen tarkoituksena on yksinkertaistaa palvelun monimutkaisuutta kuvaamalla palveluprosessiin kuuluvat toimenpiteet (Kingman-Brundage 1989, 97).

Menetelmän keskeisiä kuvattuja komponentteja on kuvattu neljän toimintoalueen avulla ja ne ovat asiakkaan toiminta, asiakkaalle näkyvät kontaktihenkilöiden toimet, asiakkaalle kulissien takana tapahtuvien näkymättömien kontaktihenkilöiden toimet ja tukiprosessit. Tukiprosessien tarkoitus on kuvata organisaation sisäisiä palveluja ja toimia, jotka tukevat asiakasrajapinnassa työskentelevien palvelutuotantoa. Lisäksi suunnitelman yläosassa luetellaan palvelun olennaiset fyysiset ja tekniset osat, jotka liittyvät asiakkaan palveluprosessiin ja toimivat fyysisenä todisteena palvelusta. (Zeithaml, Bitner ja Gremler 2009, 265–266.)



Kuva 5 Yksinkertaistettu kuva service blueprintistä (Mukaeltu kaavio Zeithaml ym. 2009, 266)

Lisäksi nämä neljä toimintoaluetta on erotettu kolmella horisontaalisella viivalla. Ensimmäinen on vuorovaikutuksen viiva, joka kuvaa suora vuorovaikutusta asiakkaan ja organisaation välillä. Kun kaaviossa pystyviiva ylittää vuorovaikutuksen linjan, kuvaa se asiakkaan ja organisaation välillä tapahtuvaa suora kontaktia tai palvelua. Toisena horisontaalisena viivana toimii kriittisesti tärkeä näkyvyysviiva, jolla erotetaan kaikki asiakkaalle näkyvät palvelutoiminnot niistä, jotka eivät näy asiakkaalle ja toimivat kulissien takana. Suunnitelmaa tulkittaessa selviää, saadaanko asiakkaalle näkyvää näyttöä palvelusta vain analysoimalla, kuinka paljon palvelusta tapahtuu näkyvyysrajan yläpuolella verrattuna linjan alapuolella tapahtuviin toimintoihin. Tämä viiva erottaa myös sen, miten paljon kontaktihenkilöt tekevät asiakkaalle näkyviä toimintoja ja mitkä toiminnot jäävät kulissien taakse. Kolmas rivi on sisäisen vuorovaikutuksen linja, joka erottaa asiakkaan kontaktityöntekijän toiminnan muista palveluita tukevista henkilöistä ja toiminnoista. (Zeithaml, Bitner ja Gremler 2009, 265–266.)

Tehokkainta ja suositeltavinta service blueprint menetelmän kaaviota toteuttaessa on aloittaa asiakkaan näkemyksestä palveluprosessista ja sen jälkeen syventyä palvelujärjestelmään. Jokaisella toiminta-alueella näkyvät laatikot kuvaavat kyseisen toimijoiden suorittamia ja kokeamia vaiheita. (Zeithaml, Bitner ja Gremler 2009, 265–267.)

Tämän tarkan visuaalisesti kuvatun service blueprintin avulla pystyn tarkasti tarkastelemaan palveluprosessissa etenevien tapahtumien kulkua huomioimalla samalla niin asiakkaan kuin toimijoiden näkökulmasta tapahtuvia toimintoja ja vuorovaikutuksellisia tilanteita. Tarkastella miten paljon asiakas näkee palveluprosessissa tapahtuvia tilanteita ja kuinka hän voi niihin vaikuttaa sekä miten paljon toimijalla on tehtäviä ja tapahtumia, joita voisi yksinkertaistaa palveluprosessin aikana.

### 5.3.3 Strateginen tiekartta tavoiteltavan tulevaisuuden tarkasteluun

Kehittämistyössäni haluan huomioida myös Harrastekavereiden tulevaisuutta ja sen ennakkointia, sillä usein kehittämistyöt johtavat laajempaan uudistamiseen ja palveluprosessin kehittämiseen, missä huomioidaan myös kauaskantoista tulevaisuuden visiointia. Harrastekavereiden kohdalla erityisesti jatkuvat yhteiskunnalliset tulevaisuuden muutokset ja niistä johtuvat kohderyhmien muuttuvat elämäntilanteet vaikuttavat oleellisesti palveluprosessiin hakeutuvien asiakkaiden tarpeisiin ja tavoitteisiin, joiden pohjalta toimintamallin sisältöä palveluineen joudutaan muokkaamaan vastaten heidän tarpeisiinsa. Ennakoinnin avulla voidaan kehittää palveluprosessia sen toteutuksessa, muutosten hahmottamisessa ja uusien mahdollisuuksien löytämisessä sekä uusien palveluiden ja toiminnan ideoinnissa.

Strategista tiekarttaa voidaan käyttää ennakkoinnin ja tulevaisuudentutkimuksen menetelmänä. Tiekarttoitus (roadmapping) ennakkoinnin metodina soveltuu monenlaisten aihepiirien ja teemojen tarkasteluun (Ahlqvist 2022, 369). Tiekarttoitusta on sovellettu 2000-luvulla yhä enemmän strategiatyössä, ennakkoinnissa ja suunnittelussa (Park, Hoc & O'Sullivan 2020). Strategista tiekarttaa voidaan työkaluna hyödyntää erilaisiin tarpeisiin, kuten nykytilan toimintaympäristön ja sen muutosten hahmottamiseen, uusien mahdollisuuksien löytämiseen ja strategisen suunnittelun avulla kohti tavoiteltavaa tulevaisuutta. Työvälineenä se sopii toiminnan ja uusien palveluiden ideoimiseen. (Innokylä.fi 2022.)

Tiekarttoituksen avulla toimija voi visualisoida ja työstää strategisen ajattelunsa tavoitteita eri aikajäntein sekä tehdä näkyviksi muuttujien välisiä syy-seuraus-suhteita ja strategisen ajattelun kytköksiä. Sen avulla voidaan eri aikajäntein suunnata yrityksen kehitystoimintaa suhteessa toimintaympäristössä tapahtuviin yhteiskunnallisiin toimintaa edistäviin ajureihin ja nouseviin kehityskulkuihin. Kostoff & Shallerin (2001) määritelmän mukaan tiekartan voidaan todeta sisältävän laajoja tulevaisuustarkasteluja, joissa jäsenetään kohteen ajureiden eli toiminnan vai-

katuksista jaetun näkemyksen pohjalta. Näiden näkemysten avulla voidaan kommunikoida tulevaisuuden visioita eli tavoitetilaja ja lisäksi tehdä koosteita, joissa tunnistetaan jatkon tutkimustarpeita ja seurataan edistystä tavoitetilan suhteen. (Ahlqvist 2022; Kostoff & Shaller 2001.)

Tiekarttaa voidaan täyttää tekijöiden haluamassa järjestyksessä, mutta usein lähtökohdaksi valitaan nykyhetki, jonka pohjalta lähdetään tarkastelemaan toimintaa edistävien ajureiden ja pullonkauloja eli toimintaa estävien tai hidastavien tekijöiden tarkastelusta kohti ylempiä tasoja. Tarkastelukohteina ajureissa ja pullonkauloissa toimivat megatrendit, trendit ja hiljaiset signaalit, jotka vaikuttavat toimintaan nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Seuraavaksi tarkastelukohdeena voidaan valita minkälaisia nykyisiä ja muuttuvia elämäntilanteita ja tarpeita kohderyhmillä on. Seuraavan osion mahdollistavissa tekijöissä tarkastellaan, mitkä asiat sidosryhmissämme, tukitoimissamme ja verkostoissamme antavat mahdollisuuden toimintaamme nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Tämän jälkeen voidaan pohtia minkälaista ja mitä toimintaa organisoitetaan nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Nämä kaikki näkemykset eri vaiheista kirjataan ylös ja tehdään yhteenveto ja mietitään niiden pohjalta kehityskaaria. Mitkä toiminnassa pysyvät ennallaan ja missä tapahtuu radikaaleja muutoksia, joiden pohjalta kirjataan yhteenveto eli visio, mitä strateginen tiekartta on tutkimuksellaan nostanut esille, jota voidaan hyödyntää tulevaisuuden suunnittelussa ja ennakoinnissa. (Innokylä.fi 2022.)

Seuraavassa kuvassa on luotuna strategisen tiekartan pohja, jossa on kuvattuna taulukon eri osat. Taulukon alaosassa on kuvattuna eri aikajänneet nykyhetkestä tulevaisuuteen ja taulukon vasemman reunassa on kuvattuna eri teemat, joiden pohjalta tarkastellaan toimintaympäristön eri osia. Taulukon oikeaan reunaan voidaan lopuksi kirjata ylös strategisen tiekartan visio.

<b>Toiminta/ toiminnan osa-alueet</b>				<b>Visio</b>
<b>Mahdollistavat tekijät</b>				
<b>Kohderyhmien tarpeet ja elä- mäntilanteet</b>				
<b>Ajurit ja pullon- kaulat</b>				
	<b>Nykyhetki</b>	<b>Keskipitkä aikaväli</b>	<b>Pitkä aikaväli</b>	

Kuva 6 Strategisen tiekartan pohja (taulukko mukaeltu Ahlqvist 2006)

## 6 TULOKSET

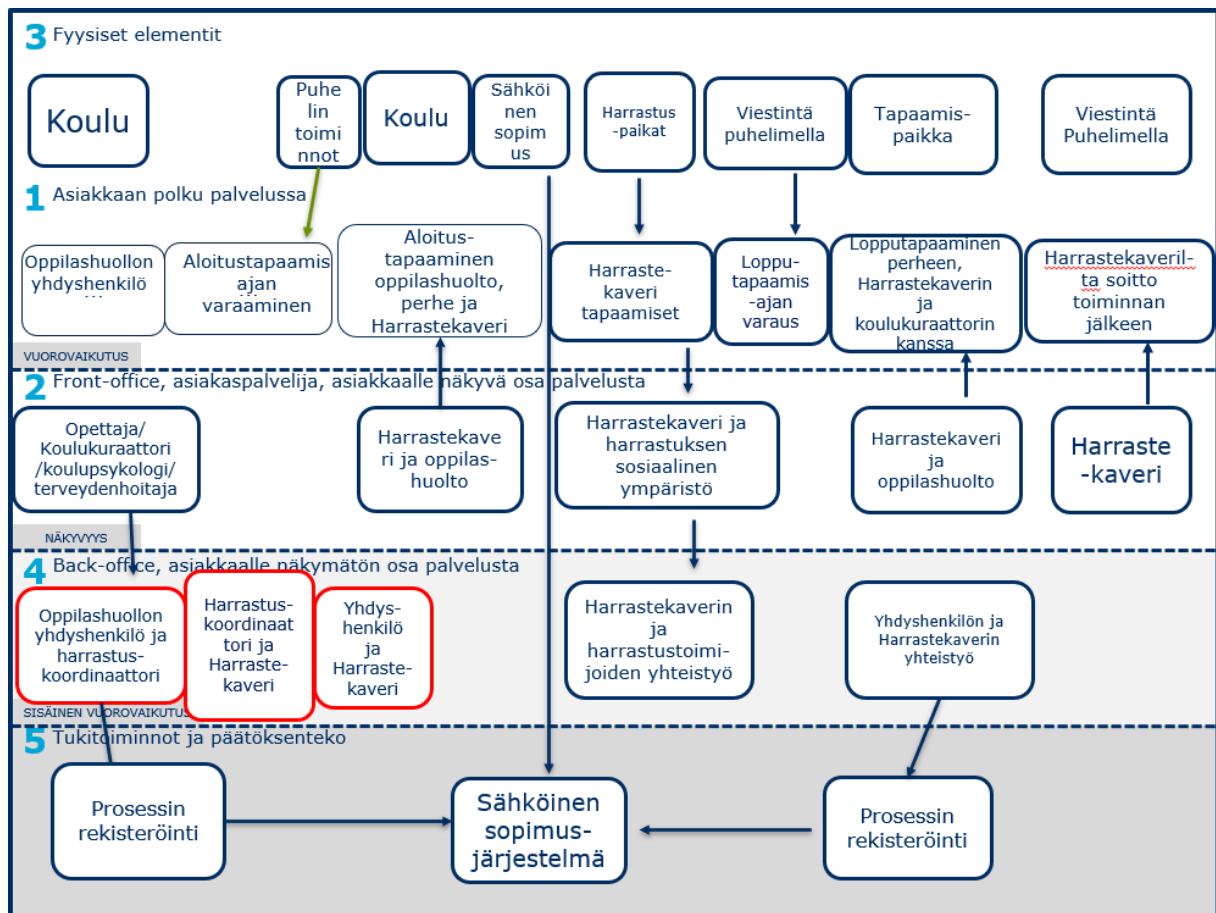
Harrastekavereiden palveluprosessin kehittämisen aloitin teemapohjaisen haastattelun avulla ja sieltä saadun tiedon, nousseiden tarpeiden ja kehittämistavoitteiden osalta lähdin tarkastelemaan ja kartoittamaan palveluprosessin nykytilaa. Teemahaastattelussa haastateltavina toimivat Sporttikavereiden harrastuskoordinaattori ja Harrastekavereiden harrastekaveri antoivat haastattelun avulla kattavaa tietoa hyviksi todetuista malleista ja erityisesti kehittämisen kohteeksi nousseista aiheista. Haastattelun pohjalta nykytilan kartoittaminen antaa ymmärrystä ja tietoa toiminnan tämänhetkisen toimintamallin sisällöstä ja toimintatavoista, jonka pohjalta pystyin visualisoinnin avulla luomaan prosessikaaviota. Prosessikuvausta analysoiden ja arvioiden pystyin analysoimaan tämänhetkistä toimivuutta ja sen pohjalta lähteä tutkimaan ja suunnittelemaan palveluprosessiin muutoksia ja parannusehdotuksia. Prosessin kehittämis- ja uudistamistarpeissa huomioin nykyisen palveluprosessista nousseet ongelmat ja näkökulmat sekä tavoitteet, jotka oli asetettu kehittämistyölleni. Tarkastelun pohjana toimivat kehittämistyölleni asettamani tutkimuskysymykset.

### 6.1 Palveluprosessin alkuvaiheen toimijoiden työmäärään keventäminen

Harrastekavereiden palveluprosessia tarkasteltaessa käytän tukenani service blueprint-menetelmää visualisoimaan ja tehden palveluprosessin osia ja palvelujen yksityiskohtaista etenemistä sekä toiminnan yhtäaikaista tapahtumia näkyviksi. Menetelmä auttaa minua hahmottamaan paremmin asiakkaiden ja toimijoiden tämänhetkisiä toimintoja palveluprosessin aikana, jotka helpottavat kehittämisen kohteiden ja palvelujen tarkastelua. Pohjana tarkastelulle käytän teemahaastattelussa nousseita aiheita, Harrastekavereiden ja Sporttikavereiden yhteistä palveluprosessia sekä siihen pohjautuvaa Sporttikavereiden toimintaa kuvaavaa Vantaan Kaupungin julkaisemaa Sporttikavereiden manuaalia.

Tarkasteltaessa service blueprint-menetelmää lähdin tutkimaan prosessikaaviota kokonaisuudessaan, mistä osista palveluprosessi koostuu ja ketkä toimivat prosessissa toimijoina ja miten yhteistyötä toteutetaan asiakkaan ja toimijoiden välillä. Kehittämistyöni tarvetta tapaustutkimuksen näkökulmasta on ymmärtää palveluprosessissa työskentelevien välisiä suhteita ja toimintaa palveluprosessissa ja tuottaa niiden pohjalta kehittämisideoita- ja ehdotuksia. Kuten tapaustutkimuksessa on yleistä, kehittämisen kohteena on jokin yksittäinen toiminto ja kehittämistyöni se on kohdennettu palveluprosessin alkuosan toimintaan.

Harrastekaveritoiminta toimii tiiviissä poikkihallinnollisessa yhteistyössä perusopetuksen ja ennaltaehkäisevän terveydenhuollon kanssa ja siihen osallistuvat asiakkaat ohjataan oppilashuollon kautta toimintaan. Harrastekavereiden palveluprosessi koostuu toimintakerroista, joihin sisällytetään Harrastekaverin ja asiakkaan yhteiset harrastuksen aloittamista tukevat tapaamiset sekä alku- ja lopputapaaminen yhdessä perheen, oppilashuollon yhdyshenkilön ja Harrastekaveritoimijan kesken. (Vantaan kaupunki 2021b).



Kuva 7 Palveluprosessin tämänhetkinen toimintamalli (Mukaeltu kaavio Zeithaml ym. 2009, 266)

Palveluprosessissa asiakkaan näkökulmasta yhteistyö asiakkaan kanssa alkaa oppilashuollon yhdyshenkilön kanssa, jonka on ensin kartoitettava lapsen tai nuoren tarve ja soveltuvuus tukisuhteeseen. Tarkasteltaessa tätä osiota service blueprintistä on meidän tarkasteltava kaaviota asiakkaan toimintojen osiosta sekä asiakkaalle palvelun näkyvästä osiosta, jossa ylitetään myös vuorovaikutteisuuden viivaa. Tässä palveluprosessin osiossa asiakkaalle tapahtuu ensimmäinen kontakti palvelun toimijan välillä.

Kun soveltuvuus tukisuhteeseen on kartoitettu, oppilashuollon yhdyshenkilö ottaa yhteyttä harrastetoiminnan koordinaattoriin, joka valitsee lapselle tai nuorelle sopivan, hänen tarpeisiinsa soveltuvan harrasteohjaajan. (Vantaan kaupunki 2021b.)

Valittu harrastekaveriohjaaja on yhteydessä oppilashuollon yhdyshenkilöön, jonka avulla hän voi selvittää lapsen tai nuoreen liittyvien erityishuomioiden tarpeita ennen yhteistä aloitustapaamista. Tähän aloitustapaamiseen osallistuvat oppilashuollon yhdyshenkilö, lapsi tai nuori, hänen vanhempansa ja harrasteohjaaja. Aloitustapaamiselle heidän tulee yhdessä sopia kaikille sopiva ajankohta. (Vantaan kaupunki 2021b.)

Nämä vaiheet ennen aloitustapaamisajan sopimista tapahtuvat asiakkaalle näkymättömänä osana palvelua, jotka tukevat toiminnallaan asiakasta ennen aloituskeskustelun tapaamista.

Harrastekaveritoiminnan palveluprosessissa tarvitaan siis monivaiheinen prosessi ennen ensimmäistä aloitustapaamista. Tarkasteltaessa service blueprint kaavion avulla tämänhetkistä palveluprosessia ja erityisesti asiakkaalle näkymätöntä osiota, on oppilashuollon ja Harrastekaveritoimijoiden välillä useita eri vuorovaikutteisia toimintoja, jotta tarvittavia palveluja ja tietoa lapsiperheen tarpeista saadaan välitettyä eri toimijoiden kesken. Tietoa osallistuvien asiakkaiden tarpeista jaetaan palveluprosessissa usean toimijan erilaisissa keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa, johon osallistuvat oppilashuollon yhdyshenkilö, harrastetoiminnan koordinaattori ja harrasteohjaaja. Tähän aloitusvaiheen palveluprosessiin itse asiakkaalla ei ole vielä merkittävää osallistuvaa roolia.

Palveluprosessin alkuvaiheessa prosessin käynnistyminen ja vastuu painottuu enemmän oppilashuollon yhdyshenkilön toimintaan. Toiminnan eteneminen on hänen vastuullansa, mikä lisää hänen merkittävää roolia ja työpanostaan tukisuhteen toiminnan toteutumiseen ja käynnistämiseen sekä tarvittavien tietojen jakamiseen eri toimijoiden välillä palveluprosessin sisällä. Tämä lisää erityisesti hänen työtehtäviään ja panostaan.

Palveluprosessin kehittämisen yhtenä tavoitteena on keventää työnpaljoutta työskenteleviltä toimijoilta ja antaa vanhemmille mahdollisuus merkittävämpään rooliin ja huomioida heidän näkemyksiänsä paremmin jo palveluprosessin alkuvaiheessa. Tässä kohden palveluprosessin alkuvaiheessa voisi lapsiperheille luoda aktiivisesti osallistuvamman roolin prosessin käynnistyessä.



## 6.2 Vanhempien rooli ja sitouttaminen harrastuksen aloittamisessa

Tarkasteltaessa lapsen tai nuoren vanhempien osallisuutta asiakkaina palveluprosessin aikana kohdistuu heidän roolinsa aloitus- ja lopputapaamisiin.

Aloitustapaamiseen varataan oppilashuollon yhdyshenkilön, perheen ja harrasteohjaajan kanssa tunnin verran aikaa. Alkutapaamisen tarkoituksena on toimia tukevana johdantona alkavalle toiminnalle ja sen aikana sovitaan jatkotoimintaa tukevista asioista, kuten yhteydenpidosta oppilaan ja tarvittaessa huoltajan ja yhdyshenkilön kanssa. Aloitustapaamisessa allekirjoitetaan sopimus alkavalle palvelulle. (Vantaan kaupunki 2021b.)

Palveluprosessin alkuvaiheen lasta tai nuorta koskeva tiedonvaihto painottuu paljolti asiakkaalle palvelun näkymättömässä osassa, missä yhteistyö tapahtuu lähinnä oppilashuollon ja harrastustoimijoiden välisenä yhteistyönä ja tiedonjakamisena. Palveluprosessissa asiakkaan roolissa näyttäytyy enemmänkin lapsi tai nuori kuin vanhempien osallisuus. Nykyhetken palveluprosessissa vanhemmilla on mahdollisuus kertoa omista näkemyksistään ja toiveistaan harrastustoiminnan aloituksessa esim. suoraan harrastusohjaajalle tunnin pituisessa aloitustapaamisessa, missä sovitaan myös muista tärkeistä käytännön asioista.

Teemahaastattelussa nousi haasteeksi erityisesti alku- ja lopputapaamisaikojen yhteisten aikojen sopiminen, jonka vuoksi toiminnan aloittaminen yleensä vaikeutuu ja viivästyy. Lisäksi alkutapaamiselle varattu aika koettiin liian lyhyeksi yhteisten asioiden sopimiseen.

Harrastekaveritoiminnan lähtökohtana on lähteä toteuttamaan toimintaa erityisesti lasten ja vanhempien ehdoilla. Myös Islannin mallissa tätä perheen roolia halutaan nähdä enemmän vahvassa asemassa lasten hyvinvoinnin turvaamiseksi. Vanhemmat halutaan nähdä aktiivisina toimijoina lasten elämässä ja osallistua kohtaamaan myös näitä muita kasvuyhteisöjä, jotka tukivat lasten ja nuorten kasvua kotona, koulussa, harrastuksissa ja muissa vertaisryhmissä. (Kii-lakoski, Pekkarinen & Salasuo 2020.)

Kuten tutkimuksissa on selvinnyt erityisesti liikuntaharrastusten kohdalla (Salasuo, Piispa & Huhta 2015) lasten ja nuorten harrastusten tukevinä tekijöinä ovat juuri vanhempien, ystävien ja valmentajien kannustus ja tuki. Lapsi ja nuori tarvitsevat turvallisen ja harrastamista tukevan ympäristön, jotta lapsi hakeutuu harrastamisen maailmaan ja pystyy sitoutumaan harrastamiseen myös pitkäkantoisesti.

Erityisesti Vantaa kaupunkiympäristönä ja omanlaisena monikulttuurisena väestönä antaa omanlaisen näkemyksen, miten tukea ja saada lapsiperheitä harrastamisen maailmaan. Harrastamattomuuden näkökulmaan saattaa vaikuttaa, miten harrastaminen yleensä nähdään ja koetaan eri kulttuureissa. Palveluprosessin tulisi tukea, jakaa tietoa ja auttaa lapsiperheitä saadun tiedon ja tarpeiden pohjalta tietoa harrastamisesta, sen vaikutuksista ja harrastamisen erilaisista mahdollisuuksista omassa kaupunkiympäristössään innostaakseen vanhempien osallisuutta lapsen tai nuoren harrastuksen aloittamisessa ja siinä tukemisessa. Kehittämistyöni tavoitteena on osaksi tukea myös palveluprosessin avulla lapsia ja nuoria vanhempien avulla jakamaan tietoa tarpeista, joiden pohjalta voidaan toiminnan avulla innostaa ja lähteä sitoutumaan harrastamiseen heidän tarpeensa huomioiden.

Vanhemmilla tulisi olla merkittävämpi rooli tiedonjaossa omien ja lastensa harrastamiseen liittyvistä tarpeista ja vaikuttaa millä tavoin harrastamisen aloittamista heidän kohdallaan yksilöllisesti tulisi tukea. Tämä vanhempien merkittävämpi ja aktiivisempi rooli tiedon antajana voisi tukea vanhempien sitoutumista ja halua tukea omaa lasta tai nuorta harrastuksen aloittamisessa.

### **6.3 Tiedonsaanti asiakkaiden tarpeista ja toiveista jo prosessin alkuvaiheessa**

Harrastekaveritoiminnan lähtökohtana on lähteä toteuttamaan toimintaa erityisesti lasten ja vanhempien ehdoilla. Tarkoituksena on kohdata lapset yksilöinä, heidän toiveitansa ja innostuksensa lähtökohtia kuunnellen ja toiminta räätälöidään lapsilähtöisesti yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. (Vantaa kaupunki 2021a.) Harrastekavereiden toimintamallissa nousee tärkeäksi osaksi erityisesti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden huomioiminen, jotka toimivat palveluprosessissa tärkeänä pohjana ja suunnanantajina, miten palveluprosessissa edetään ja mitä asiakasta tukevia palveluja tarjotaan tukemaan harrastamisen aloittamisessa.

Harrastekavereiden palvelussa nousee siis keskeiseksi näkökulmaksi Zeithamlin (2009) nostama asiakasymmärrys, mikä koostuu sekä asiakkaan odotuksista että organisaation käsityksestä mitä nämä odotukset ovat ja mihin tarvitaan tämän pohjaksi kommunikaatiota asiakkaan ja organisaation välillä sekä tietoa palveluiden sisällöstä asiakkaalle, jotta asiakassuhde voi syntyä (Zeithaml ym. 2009, 139).

Koska Harrastekaveritoiminta on toteutuksena etsivää harrastustoimintaa, se toimii tiiviissä poikkihallinnollisessa yhteistyössä perusopetuksen ja ennaltaehkäisevän terveydenhuollon

kanssa. Oppilashuollosta ohjataan toimintaan erityisesti niitä lapsia, joiden todetaan hyötyvän harrastamisesta edistämällä heidän omaa hyvinvointiansa, emotionaalista, fyysistä ja sosiaalista kehittymistä. Lasten harrastamisen vaikutuksista hyvinvoinnin parantamiseen on todettu esim. Määtän (2021) koululaisterveyskyselyjen pohjalta vastanneiden tutkimustuloksien perusteella, jotka osoittavat viikoittaisen harrastuksen vähentävän lapsien kohdalla yksinäisyyden tunnetta, koulukiusatuksi tulemista ja kokevat vähemmän mielialaan liittyviä ongelmia tai koulustressiä.

Oppilashuollon kautta asiakkaina on usein erityishuomiota tarvitsevia lapsia ja nuoria oman perhetilanteen, monikulttuurisuuden, monimuotoisuuden tai erityispiirteisten tarpeiden pohjalta. Harrastekaverin tehtävänä onkin muokata toimintaa lapsen tarpeiden mukaan erilaisissa tarvittavissa rooleissa lasta kannustaen, ohjaten ja tukien. (Vantaa kaupunki 2021a.)

Tämä asiakaslähtöisyyden mukaan toimiminen nostetaan Vuokon (2004) näkemyksen mukaan asiakaslähtöisyyden toisessa vaiheessa, taktisen tason osiossa, jossa organisaatio pystyy tiedon pohjalta miettimään mitä konkreettisia palveluja tarvitaan ja miten ne jaotellaan ja tarjotaan kohderyhmien erityistarpeita huomioiden, jotta ne vastaisivat asiakkaan tarpeita. Tämän vuoksi asiakkaan tarpeet ja toiveet tulisi huomioida jo palveluprosessin alkupuolella.

Omassa kehittämistyössäni nousee tärkeäksi osaksi huomioida myös Harrastekavereiden lisäksi tärkeänä tehtävää toimia etsivän harrastustoiminnan keinoin myös ennaltaehkäisevästi lasten ja nuorten kohdalla syrjäytymiseen ja tarjota toiminnallaan osallisuuden ja hyvinvoinnin mahdollisuuksia ja löytämään omaa paikkaansa ympäröivässä sosiaalisessa maailmassa.

Lasten ja osallisuuden ja hyvinvoinnin mahdollisuuksien eriytyminen vaarantaa (Hopea ym, 2020) mukaan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien lasten kasvun, hyvinvoinnin, oppimisen sekä heidän etunsa ja oikeuksien toteutumisen. Hyvinvointierot voivat syntyä jo elämän varhaisvaiheessa ja huono-osaisuuden periytyvyys on vaikeasti tavoitettava ongelma, jotka voivat vaikuttaa syrjäytymiseen (Paananen & Gissler 2014, 208).

Tehdyissä tutkimuksissa harrastamisessa nouseekin merkittäväksi osaksi Corsaro (1997) mukaan sosiaalisten taitojen, itsereflektiokyvyn ja autonomisten taitojen opetteleminen vertaisryhmässä, jotka antavat tukea toimia myös myöhemmissä eri elämänvaiheissa. Erityisesti liikunnallisissa harrastuksissa (Rannikko 2014) nostaa erilaisten taitojen opetteleminen, joiden opiminen perustuu vahvasti yhteisölliseen, päämäärätietoiseen ja spontaaniin opiskeluun yhteisten päämäärien saavuttamiseksi. Lisäksi suunnitelmallisessa liikuntapedagogiikassa (Jaakkola

ym. 2017) liikunnan kasvattamisen avulla voidaan liikuntatilanteissa opettaa liikunnan ja terveellisen elämäntapaan sisältyvän hyvinvoinnin lisäksi tunne- ja vuorovaikutustaitoja kokonaisvaltaisen fyysinen, psyykkinen, sosioemotionaalinen ja kognitiivinen kehityksen tukemiseksi sekä eettistä ajattelua.

Palveluprosessissa tulisi saada siis kattava tietopohja asiakkaan ja toiminnan tarpeista, mitkä toimintamallit tukevat lapsen tai nuoren omaa kasvua ja kehitystä. Tämän lasten ja nuorten näkemysten huomioiminen jo toiminnan alussa ja sen tärkeä merkitys on huomioitu myös Mikko Orasen laatimassa lastensuojelun käsikirjassa (thl.fi), missä saadun tiedon pohjalta voidaan vaikuttaa ja parantaa suunnitteluprosessin laatua jo päätöksenteossa.

Toiminnan tarve tavoitteineen ja ohjaajalle määräytyvä rooli lapsen tarpeiden ja haasteiden mukaan määritellään alustavasti tämänhetkisen palveluprosessin alkutapaamisessa, johon varataan tunnin verran aikaa. Jotta tiedonsaanti asiakkaiden tarpeista ja toiveista olisi mahdollisimman kattava, tulisi siihen antaa asiakkaille mahdollisuus tarkastella tarpeiden näkökulmaa monipuolisesti ja rauhassa.

#### **6.4 Lapsiperheet palvelujen pariin saavutettavuus huomioiden**

Palveluprosessissa tulisi tutkia saavutettavuuden näkökulmasta toiminnan arvopohjaa ja saavutettavuutta, missä toiminnan tulisi olla jokaista ihmistä huomioivaa esim. iästä, taustasta, äidinkielenä, asenteesta tai toimintakyvystä riippumatta. (Hopea & Mäkinen 2020, 16). Erityisesti tämän pohjana toimii yhdenvertaisuuslaki vuodelta 2014 (1325/2014), joka velvoittaa edistämään yhdenvertaisuutta toiminnassa. Saavutettavampaa toimintaa voidaan toteuttaa, kun moninaisuutta ja erilaisia tapoja toimia tunnustetaan ja huomioidaan palveluiden toteutuksessa ja suunnittelussa. Toiminnan tulisi olla sisällöltään toteutusta, johon kaikenlaiset ihmiset ovat tervetulleita kokemaan elämyksiä ja saamaan onnistumisen kokemuksia, sellaisina kuin ovat. (Hopea & Mäkinen 2020).

Harrastekaveritoiminta Vantaalla antaa oman lähtökohtansa ja tarpeensa toiminnalle, missä erityisesti vieraskielisen väestön kasvu on merkittävässä roolissa ja ulkomaalaistaustaisia väestön on osuudeltaan suurin pääkaupunkiseudun kunnista (Vantaan kaupunki 2020) ja jonka vieraskielisten osuus odotetaan olevan myös jatkossakin merkittävässä roolissa (Vantaan kaupunki 2018a). Palveluprosessin aikana erityisesti saavutettavuudessa ja informaatiota annetta-

essa nousee selkokielen käyttö yhdeksi tärkeäksi saavutettavuuden keinoksi, jonka avulla voidaan tukea ja edistää perheiden kiinnostusta ja sitoutumista lapsen tai nuoren harrastamista kohtaan.

Usein harrastuksen aloittamiseen lapsiperheet tarvitsevat myös taloudellista tukea, jota voidaan lähteä palveluprosessin avulla myös prosessoimaan. Tämä tukee myös harrastusmahdollisuuksien saavutettavuutta, jotta harrastusten kohdalla voidaan tarjota täydentävää toimeentulotukea tai tarjotaan mahdollisuus osallistua järjestettävään ilmaiseen harrastustoimintaan. Näin toteutuu myös lainsäädännössä laadittu perheen tukeminen ja lapsen oikeus harrastamiseen sekä leikkiin hyvinvoinnin ja kehityksen turvaamiseksi (Valtioneuvosto 2018, s. 180). Perheiden varallisuudella on usein merkityksellinen rooli lasten harrastusmahdollisuuksien aloittamiseen. Erityisesti koululaisterveyskyselystä (Thl 2017 ja 2019) saadun tiedon pohjalta Vantaalla ilmeni lapsiperheköyhyyteen vaikuttavia tekijöitä ja toimeentulotukea saavien lapsiperheiden osuus väestöstä on kasvanut.

Islannin mallissa tarjotussa harrastuskorttimallissa, jolla tuetaan lasten harrastamista, todettiin käytännön pohjalta haasteelliseksi toteuttaa erityisesti pientuloisten maahanmuuttajataustaisten vanhempien kohdalla sen pienen summan vuoksi, monimutkaisen hakuprosessin, tietämättömyyden ja harrastustoimintaa kohtaan olevien ennakkoluulojen vuoksi. (Kiilakoski, Pekkari & Salasuo 2020.) Tässä kohden saavutettavuudella on voinut olla merkitystä ja sitä huomioimalla olisi voitu vaikuttaa ja helpottaa jonkin verran harrastuskorttimalliin sisältyvää käytännön haasteellisuutta.

Palveluprosessin alussa olisikin tärkeää saada heti toiminnan aloittamisvaiheessa informaatiota, mitkä ovat taustalla syynä harrastamattomuuteen. Onko lapsiperheillä haasteita saada tietoa harrastamisen mahdollisuuksista, koetaanko tiedonsaannissa kielellisyyden vaikeus haasteeksi, mihin perhe voisi omalta osaltaan taloudellisesti sitoutua, onko harrastukseen mahdollista osallistua rahallisesti tai mikä voisi olla lapsiperheen mahdollinen kustannuksen määrä? Nämä tiedot toimivat tärkeänä pohjana palveluprosessin aloituksessa ja sen suunnittelussa.

## **6.5 Palveluprosessista selkeä ja toiminnaltaan yhteistyötä tukeva prosessi**

Yhtenä kehittämistyön tavoitteista on vähentää työnpaljoutta palveluprosessissa työskenteleviltä toimijoilta kaikkia palvelevalla menetelmällä. Erityisesti palveluprosessin alkuvaihe vaatii

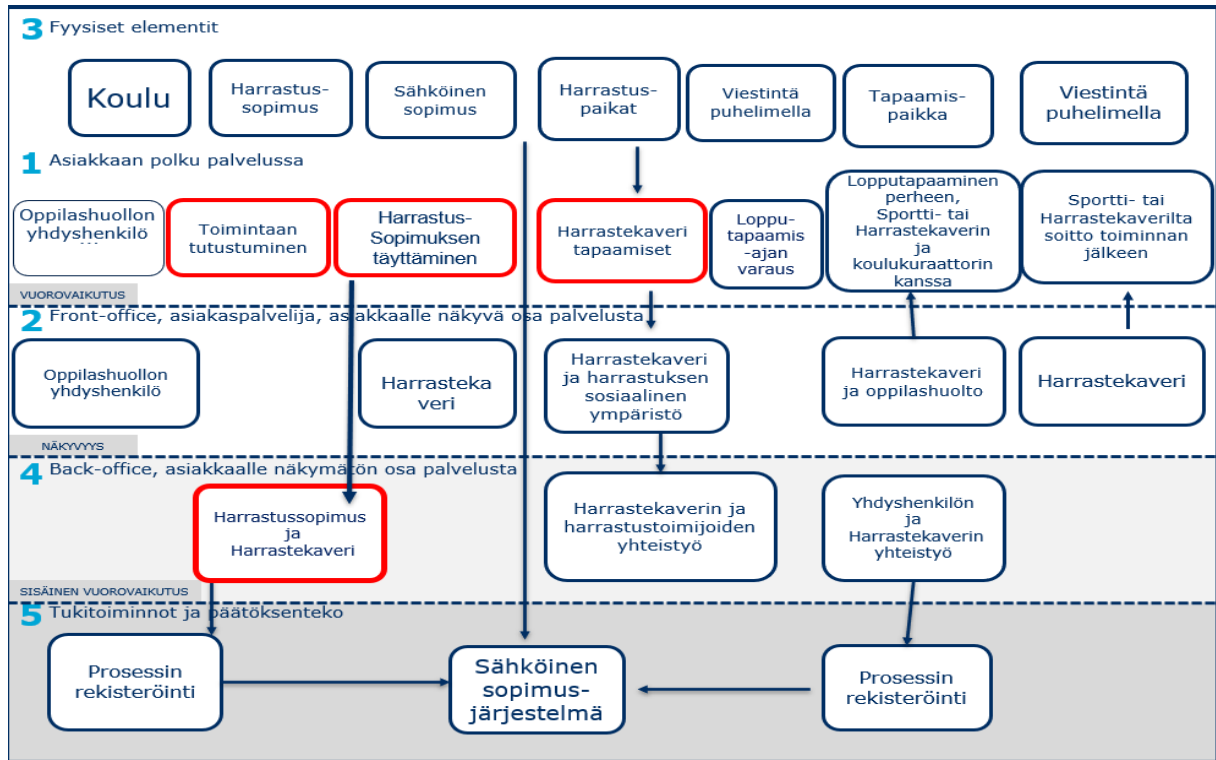
toimijoilta erityisen paljon keskinäistä yhteistyötä tukemaan tiedonvaihtoa ja toiminnan alkamista. Kehittämisen tavoitteiksi nousivat myös, miten saada tarvittavia tietoja lapsiperheen toiveista palveluprosessin alkuvaiheessa, ja saada ne saavutettavalla tavalla sujuvasti palveluiden pariin ja miten sitouttaa vanhemmat paremmin toimintaan.

Tekemäni prosessianalyysin pohjalta palveluprosessin aloitusvaihetta voisi tukea tarvittavia tietoja kokoava informatiivinen lomake, jonka avulla voidaan kerätä tietoa lapsiperheiden toiveista ja tarpeista. Tämä informatiivinen lomake voisi toimia palveluprosessissa pohjustavana sopimuksena, joka tukisi palvelun suunnittelua asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja jonka mukaan palvelua voisi lähteä kartoittamaan. Tämä sopimus keventäisi oppilashuollon ja Harrastekaveiden työnpaljoutta palveluprosessin käynnistämisessä ja keskinäisessä tiedonvaihdossa.

Tämän sopimuksen, vaikka harrastussopimukseksi nimetyn lomakkeen avulla olisi tarkoituksena lähteä kartoittamaan lapsen tarpeita tukisuhteeseen, jonka avulla vanhemmilla ja heidän näkemyksillään olisi alussa asti merkittävämpi rooli. Tämä antaisi perheille mahdollisuuden sitoutua tai sitouttaa heidät paremmin prosessiin mukaan ja samalla herättää sen myötä myös kasvavaa mielenkiintoa lapsen harrastuksen aloittamiseen ja tukemiseen. Harrastussopimus antaisi palveluprosessissa heille selkeämmän roolin toimia toiveiden ja tarpeiden viestittäjänä ja sen myötä myös muiden toimijoiden tehtävät ja roolit palveluprosessin sisällä selkeytyvät omien vastuualueiden mukaisesti ja näin vähentäen omaa työnpaljoutta.

Sopimus lähetettäisiin perheen toiveiden mukaisesti joko linkin tai paperisen sopimuksen avulla saavutettavuus huomioiden. Palveluprosessin aikana koulu toimisi tukevana tahona tätä yhteistä taivalta hallinnoiden.

Tarkasteltaessa service blueprint-kaavion avulla informatiivisen lomakkeen käyttöönottoa ja sen vaikutusta alun palveluprosessiin on erityisesti asiakkaalle näkymättömän osion osuutta tarkasteltaessa palveluprosessin työmäärä vähentynyt toimijoiden kesken huomattavasti.



Kuva 8 Harrastussopimuksen vaikutus alkuosan palveluprosessiin (Mukaeltu kaavio Zeithaml ym. 2009, 266)

Harrastussopimuksen tarkoituksena olisikin korvata aiempi aloituskeskustelun toteutus, ja sen pois jääminen lisäisi toimintakertoja. Tämä toisi tehokkuutta myös Harrastussopimuksesta saadun tiedon perusteella itse harrastustoiminnan tukemiseen ja toiminta keskittyisi erityisesti lapsen tai nuoren kohtaamiseen ja hänen tarpeidensa kohdentamiseen.

Ajatuksena olisi aluksi oppilashuollon yhdyshenkilön avulla kertoa Harrastekaveritoiminnasta ja ehdottaa tätä lapselle soveltuvaa palvelua perheelle, johon vanhemmat voivat käydä rauhassa tutustumassa. Mahdollisuus ilmoittautua ja harrastussopimuksen avulla osallistua toimintaan lähtisi silloin vanhempien halusta ja aloitteesta liikkeelle. Näin toimintaan lähtisi mukaan juuri ne perheet, jotka hyötyvät heidän mielestään tarjotusta palvelusta eniten ja haluavat sitoutua toimintaan sekä ovat motivoituneita tukemaan lasta harrastamisen aloittamisessa. Tämän toiminnan avulla myös ne lapsiperheet karsiutuvat pois, jotka kokevat, ettei palvelu kohdistu heidän tarpeisiinsa.

Harrastussopimuksen avulla saataisiin erityisesti suoraa tietoa lapsesta vanhempien omasta halusta, heidän suostumuksiensa ja heidän ehtojensa mukaisesti. Sähköisen linkin tai paperisen sopimuksen avulla vanhemmilla olisi mahdollisuus rauhassa vastata ja pohtia kysymyksiin vastauksia tarpeidensa mukaisesti sekä jakaa luottamuksellisempaa tietoa omien halujensa mukai-

sesti. Harrastussopimus antaa myös mahdollisuuden toimijoille tarkastella ja saada tietoa asiakaskunnan tarpeista jo etukäteen ennen toiminnan aloittamista ja kartoittaa, mitä palveluja lapsi tai nuori tarvitsee, mitä palveluja hänelle voidaan tarjota ja ohjata hänet tarpeidensa mukaisesti hänelle parhaiten soveltuvalla ohjaajalla.

Harrastussopimuksen tulisi olla lapsiperheille helppo ja vaivaton täyttää palvelun aloittamisen tukemiseksi. Sopimuksen toteutuksessa tulisikin huomioida sen sisältö ja rakenne. Sisällöltään sen tulisi olla saavutettava ja yksinkertainen, jotta kaikilla olisi mahdollisuus ja tarvittavat taidot sen täyttämiseen. Sen tulisi olla myös kevyt ja helppo täyttää, mutta kuitenkin kattava, jotta se antaisi tarvittavaa tietoa toiminnan alkuvaiheessa. Saadun tiedon pohjalta tarkoituksena olisi lähteä suunnittelemaan mitä palveluja perheelle voidaan ja on mahdollista tarjota. Valmiiksi täytetty harrastussopimus toimii myös ensimmäisen yhteydenoton hyvänä pohjana, jonka avulla voidaan tehdä toiminnan sisällölle tarkennuksia ja syventäviä kysymyksiä.

Harrastussopimuksen tarkoituksena olisi saada erityisesti tietoa aloittavien lapsiperheiden tarpeista; mitä tukea ja palveluja asiakas hakee ja tarvitsee, mitkä ovat hänen asettamansa toiveet ja puitteet toiminnalle. Koska Harrastekaveritoimintaan osallistuvat ohjataan oppilashuollon kautta toimintaan, on asiakkaina usein erityishuomiota tarvitsevia lapsia ja nuoria oman perhetilanteen, monikulttuurisuuden, monimuotoisuuden tai erityispiirteisten tarpeiden pohjalta. Nämä kaikki on huomioitava harrastussopimusta laadittaessa, jotta harrastussopimuksen toteutus vanhemmille olisi saavutettava ja mielekäs täyttää. Minkälaista apua tarvitaan, halutaanko harrastamisen avulla tukea lapsen työskentelytaitoja ryhmässä, kasvattaa lapsen itsetuntoa, rohkaista itse harrastamiseen tai muiden parissa työskentelyyn, kasvattaa lapsen tai nuoren arvostusta itseään kohtaan tai omaa itsetuntoa, tukea lapsen tai nuoren motorista- tai kielellistä kehitystä vai harjoitella erilaisia ryhmässä tapahtuvia sosiaalisia tilanteita ja omia toimintatapoja ja taitoja ja impulsiivisuutta suhteessa sosiaaliseen ympäristöön?

Harrastussopimuksen tulee kokonaisuutensa olla selkeä ja sen sisällössä tulisi olla loogisuutta siirryttäessä aihealueesta toiseen. Kyselyn avulla tulisi herättää luottamusta ja huomioida vastaajien ominaisuuksia. Kyselylomakkeen palauttajien täytyisi jaksamisen lisäksi osata vastata kyselyyn ja vastaajien tulisi ymmärtää kysymykset mahdollisimman samalla tavalla. (tuni.fi 2022). Harrastussopimuksen laatimisessa tulee huomioida myös mitkä tiedot ovat lainpohjalta ja yksilön tietosuojalain pohjalta sallittuja.



Harrastussopimuksen aihealueet tulisi tukea niitä informaation kohteita, jotka ovat oleellisia harrastustoiminnan palvelun laatimiselle. Kysymysten avulla tulisi selvittää tarvitsevatko lapsiperheet avukseen toimijoilta yleistä tietoa harrastustoiminnasta vai kohdennettua informaatiota mielekkäästä harrastuksesta, jonka pohjalta vanhemmat voisivat jaetun tiedon ja tuen avulla lähteä kartoittamaan? Vai onko mieluisa harrastus ehkä löytynyt, mutta harrastuksen ilmoittautumiseen ja prosessin etenemiseen tarvitaan tukea? Vai halutaanko osallistua palveluprosessiin ja toiminnan avulla lähteä tukemaan lapsen tai nuoren motivointia harrastuksen aloittamiseen pitkäkantoisemmin?

Harrastussopimus toimii tukena myös koko palveluprosessin ajan. Harrastussopimuksessa nousseet aiheet muodostavat tavoitteet toiminnan sisällölle, joiden mukaan toimintaa toteutetaan ja niiden pohjalta voidaan lapsen tai nuoren kanssa yhdessä pohtia mennäänkö toiminnassa niitä kohti ja mitä taitoja tulisi vielä harjoitella. Harrastussopimus toimii näin myös tukena lapsen omalle arvioinnille omasta toiminnastaan, mitä ja miten olen oppinut asioita ja kehittänyt omia taitojani toiminnan aikana harrastamisen aloittamisen pohjaksi.

## **6.6 Strateginen tiekartta tulevaisuuden tarkasteluun ja ennakointiin**

Harrastekaveritoiminta elää jatkuvassa muutoksessa sen alkuvaiheisen kehittämistoiminnan vuoksi. Toimintaa on muokattu nousseiden tarpeiden mukaisesti toimintatapoja soveltaen.

Toiminnan kehittäminen ja muokkautuminen näkyy kehittämistyössä erityisesti tarkkaillessa strategisen kartan nykytilannetta. Harrastekaveritoiminta on saanut uusia kehittämistarpeisiin vastanneita toimintatapoja, joita tarkastelen taulukon avulla seuraavaksi.

Harrastekavereiden strategista tiekartan nykyhetkeä tarkastellessa jalkautuminen kouluihin on noussut oppilashuollon lisäksi toiminnan kehittämisen aikana tärkeäksi väyläksi Harrastekavereiden toiminnan tiedottamiseen ja asiakkaiden saavuttamiseen. Strategisessa tiekartassa tämä näkyy tarkastellessa taulukon teemoista toiminnan ajureita, jotka toimivat toimintaa edistävinä asioina. Harrastekaveritoiminnan palvelu kouluihin on jalkautumisen myötä saavutettavuuden keinoin tullut tutuksi erityisesti lasten ja nuorten keskuudessa. Jalkautumisen myötä myös tiedottaminen toiminnasta perheille on kasvanut ja koulut ovat olleet perheisiin suoraan yhteydessä kertoen Harrastekavereiden toiminnasta. Lisäksi koulujen kanssa tehtävä yhteistyö on kasvanut ja kouluissa toimiva laaja tukiverkosto on toiminut hyvänä tukena Harrastekaveritoiminnalle. Koulu antaa tarkempaa tietoa lapsen tarpeista, erityisesti opettajilla on tästä kattavaa

tietoa. Pullonkaulaksi nousee kuitenkin tarvittavan tarpeen määrän kasvu ja pystytäänkö siihen vastaamaan. Haasteeksi nousee myös, saavutetaanko juuri ne kohderyhmät, joilla on suurin tarve harrastuksen aloittamiseen ja sen avulla lapsen oman kasvun ja kehityksen tukemiseen.

Tarkastellessa strategisen kaavion kohderyhmien tarpeita, keskeisiksi toiminnassa ovat nousseet tuki harrastuksen löytymiseen ja niihin ilmoittautumiseen. Tähän tarpeeseen vaikuttaa osin Vantaa toimintaympäristön monikulttuurisuus, kotoutuminen ja vieraskielisen väestön määrä. Tukea tarvitaan erityisesti suomalaisen harrastuskulttuuriin tutustumiseen ja erityisesti mitä eri vaiheita harrastustoiminnan ilmoittautumiseen ja osallistumiseen tarvitaan esim. tietosuojalaki huomioiden. Toiseksi kohteeksi kohderyhmien tarpeista nousee harrastustoimintaan kiinnittyminen. Tähän vaikuttaa osin oppilashuollon kautta toimintaan hakeutuneet lapset ja nuoret, jotka tarvitsevat tukea hyvinvoinnin lisäksi myös harjoittaa omien tarpeidensa mukaisesti omia tunne- ja vuorovaikutustaitoja, fyysisen, psyykkisen, sosioemotionaalisen tai kognitiivisen kasvun ja kehityksen tukemista.

Strategisen kartan toiminnan ja sen osa-alueiden teemaa tarkastellessa ilmenee, miten nykyhetken toiminnan jalkautuminen ja organisoiminen tapahtuu nykyhetkessä neljässä koulussa ja lisäksi uusia asiakkuuksia solmitaan oppilashuollon, monikulttuuristen ohjaajien ja opettajien välityksellä.

Harrastekaveritoiminnan kehittäminen on vielä alkuvaiheessa ja sen vakiintuva toimintamalli ja sisältö ovat vielä muokkausvaiheessa. Sen vuoksi Harrastekavereiden tulevaisuuden tarkasteluun ja ennakkoinnin kohteeksi valittiin keskipitkän aikavälin tarkastelu, sijoittuen kolmen ja viiden vuoden aikavälille, minkä todettiin tukevan Harrastekavereiden tulevaisuuden tutkimista parhaiten.

Keskipitkän aikavälin teeman ajureita ja pullonkauloja tarkastellessa edistäviin ajureihin nousivat kehittämisen tuloksena soveltuvan toimintamallin vakiintuminen ja hyödyntäminen toiminnassa. Lisäksi Harrastekaveritoiminnassa tulevaisuuden ajurina nähdään myös vaikutus yhteiskunnallisella tasolla, missä poliittisten päätösten avulla halutaan tukea matalankynnyksen toimintaa ja tarjontaa. Pullonkauloina toimii sama nykyhetkessä noussut kasvavan tarpeen määrä ja sen myötä logistiset ongelmat vastata tähän tarpeeseen ja harrastekaverikohtaiseen asiakasmäärään.

Kohderyhmiä ja elämäntilanteita tarkastellessa nousevat maahanmuuton kasvun myötä myös kohderyhmien kasvava määrä, joiden pohjalta tulee osaksi samoihin tarpeisiin vastaaminen

kuin nykyhetken tarkastelussa, tukea harrastuksen löytämiseen ja niihin ilmoittautumiseen. Lisäksi tulevaisuuden toimintaan vaikuttaa myös kasvava erityisen tuen tarpeisiin vastaaminen, joka vaikuttaa Harrastekavereiden toiminnan sisältöä vastaamaan yksilöllistä lapsen tai nuoren kasvun ja kehityksen tukemista kiinnittyäkseen harrastukseen.

Mahdollistavia tekijöitä tulevaisuudessa tuo Harrastekaveritoiminnalle tarkempi rajaaminen ja kohdistaminen suoraan kohderyhmiin. Kohdistamisen avulla tavoitetaan juuri ne asiakkaat, joille harrastuksen aloittamisesta on eniten tukea ja hyötyä. Nousevaan tarpeen vastaamiseen tarvitaan myös enemmän toimintaan palkattuja harrastekavereita. Mahdollistaviin tekijöihin sisällytettiin myös jatkuva rahoitus, joka tuo toimintaan turvatun jatkuvuuden.

Toimintaa ja sen osa-alueita tarkasteltaessa nousee tärkeäksi osaksi laajentaa toimintaa ja kohdentaa sitä useampiin Vantaan kouluihin vastaamaan paremmin kasvavaan tarpeiden määrään.

Yhdistelemällä nykyhetken ja tulevaisuuden näkemysten tarkastelua strategisen tiekartan avulla pystytään hahmottamaan Harrastekaveritoiminnan kehityskaarta ja tekemään yhteenve-toa eli visiota, mitä tutkimus on nostanut esille. Näitä tutkimuksessa nousseita asioita voidaan hyödyntää tulevaisuuden suunnittelussa ja ennakoinnissa.

Harrastekavereiden nykyhetken ja tulevaisuuden tarkastelun ja tutkimuksen myötä nousi esille erityisesti tarpeen kasvava määrä toiminnalle. Visioksi eli tavoitetilaksi nousi luoda sen tueksi selkeä ja vakiintunut toimintamalli, joka kohdennettaisiin suoraan niille asiakkaille, joille se on tarpeellinen kehityksen kannalta hyötyä harrastuksen aloittamisesta. Kohderyhmien tarpeiden ja elämäntilanteiden tutkimuksessa visioksi olisi luoda toiminnan avulla kohderyhmille mahdollisimman nopeasti turvallinen yhteisö, joka tukisi esim. maahanmuuton myötä kotoutumista ja erityislasten parissa turvallisen ympäristön luomista harjoittaakseen omia taitojaan harrastamisen avulla. Harrastekaveritoiminnan mahdollistavaksi tekijäksi nousi jatkuva rahoituspohja. Rahoitus tukisi toiminnan jatkuvuutta ja mahdollisuutta jalkautua yhdeksi vakiintuneeksi etsivän harrastustyön toimintamalliksi, jota voidaan rauhassa rahoituksen turvin kehittää tarpeita vastaavaksi toiminnaksi. Tutkimuksen mukaan toiminnan tulisi myös laajentua ja juurtua jokaiseen Vantaan alueen kouluihin, jotta Harrastekaveritoiminnan avulla saavutettaisiin mahdollisimman monta lasta ja nuorta, jotka hyötyisivät toiminnasta ja pääsisivät osalliseksi harrastusten maailmaan.

<b>Toiminta/ Toiminnan osa- alueet</b>	Neljässä koulussa toimiminen/jalkautuminen. Lisäksi oppilashuollon, monikielisten ohjaajien ja opettajien kautta tulevat asiakkaat	Kohdentaa toimintaa useampiin Vantaan kouluihin		Toiminta on juurtunut kaikkiin Vantaan kouluihin
<b>Mahdollistavat tekijät</b>	Koulun kanssa tehtävä yhteistyö (valmiit laajat tukiverkostot: terveydenhuolto, kuraattori ja opettajat)	Kohdistaa ja rajata toiminta suoraan kohderyhmiin, enemmän harrastekavereita toimintaan, jatkuva rahoitus toiminnalle		Jatkuva rahoituspohja, vakiintuneet sidosryhmät
<b>Kohderyhmien tarpeet ja elämäntilanteet</b>	Tarvitaan tuki harrastuksen löytymiseen ja miten ilmoittautua. (kulttuurierot, tukena kotoutumiseen ja harrastuksen kiinnittymiseen)	Kasvava määrä, maahanmuuton kasvu, erityisen tuen tarpeita enemmän		Turvallinen yhteisö muodostuu mahdollisimman nopeasti
<b>Ajurit ja pullonkaulat</b>	Pullonkaulat: tarpeen suuri määrä, pystytäänkö siihen vastaamaan, saavutetaanko kohderyhmät Ajurit: vakituiset harrastekaverit, kouluissa toimiminen; väylä suoraan toimintaan ja tukiverkosto toiminnalle	Pullonkaulat: kasvava tarpeen määrä, logistiset ongelmat, harrastekaveri kohtaisesti kasvava asiakasmäärä Ajurit: vakiintunut toimintamalli, tehdään poliittisia päätöksiä matalankynnyksen toiminnan tukemiseen ja tarjontaan		Vakiintunut selkeästi kohdentunut toimintamalli
	<b>Nykyhetki</b>	<b>Keskipitkä aikaväli (3–5 v)</b>	<b>Pitkä aikaväli</b>	<b>VISIO Tavoitetila</b>

Kuva 9 Harrastekavereiden toiminnan nykyhetken tarkastelua ja tulevaisuuden ennakkointia

Harrastussopimus voisi toimia myös tulevaisuuden tarkastelun ja ennakoinnin tutkimuksen pohjalta sisällyttää yhdeksi vakiintuneeksi osaksi toimintamallia, jonka sisältöä voitaisiin muuttaa muuttuvien tilanteiden, tarpeiden ja tiedonsaannin pohjalta. Se voisi toimia myös tukena toiminnan kasvavalle tarpeen määrälle, jossa sopimus toimisi palveluprosessin alkua tukevana ja selkeyttävänä mallina, jolloin sen avulla voidaan palveluprosessissa edetä nopeammin itse harrastustoiminnan konkreettiseen tekemiseen ja tukemiseen.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni tavoitteena oli Harrastusten Vantaan – hankkeen sisällä toimivan Harrastekaveritoiminnan palveluprosessin kehittäminen, joka toiminnallaan tukee lasten ja nuorten harrastustoiminnan aloittamista. Uuden harrastuksen aloittamisen ympärille tuli kehittää toimintaympäristö, joka tukee palvelullaan lasta tai nuorta monipuolisella ja kannustavalla tavalla osalliseksi harrastustoimintaan. Tavoitteena oli kehittää palveluprosessia, joka toiminnallaan keventäisi toimijoiden työmäärää tai ylimääräiseksi koettuja toimintamalleja ja joita voisi yksinkertaistaa uusilla toimintatavoilla. Palveluprosessin kehittämisen tarkoituksena oli luoda palveluprosessiin vanhempia sitoutumista innostava palvelu saavutettavuus huomioiden, joka tukisi vanhempien roolia lapsen mieleisen harrastuksen löytämisessä ja aloittamisessa sekä tiedostamalla lapsen tarpeet ja toiveet jo prosessin alkuvaiheessa.

Tutkimuksessani erityisesti palveluprosessin alkuvaihe vaati prosessikaavion tarkastelua ja siihen perehtymistä. Tätä tuki tutkimustyössäni teemahaastattelusta kerätty tieto, service blueprin-tin käyttö sekä Vantaan Kaupungin julkaisemaa Sporttikavereiden manuaali. Toimijoiden työn-paljous tuli tutkimuksessani myös prosessianalyysin avulla ilmi. Palveluprosessi alkuosa vaatii toimijoilta erityisen paljon keskinäistä yhteistyötä tukemaan tiedonvaihtoa ja itse toiminnan alkamista. Tietoa osallistuvien asiakkaiden tarpeista jaettiin palveluprosessissa usean toimijan erilaisissa keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa, johon itse asiakkaalle ei noussut vielä merkittävää ja osallistuvaa roolia tiedon ja tarpeiden jakajana.

Tutkimuksessani palveluprosessin vanhempien osallistavaan sitouttamisen ja merkittävään rooliin nostamisessa tukeuduin prosessikaavion tarkastelun lisäksi vertailemaan tietoa aiempiin tehtyihin tutkimustuloksiin, joissa todettiin harrastamiseen osallistuvien vanhempien luovan turvallisen ja harrastamista tukevan ympäristön lapsen tai nuoren harrastamisen maailmaan ja sitoutumalla siihen myös pitkäkantoisesti. Tutkimuksessani oli huomioitava erityisesti Vantaa toimintaympäristönä ja omanlaisena monikulttuurisena väestönä antaen omanlaisen näkemyksen harrastamisen tarpeista, miten tukea ja saada tutkimuksessani lapsiperheitä harrastamisen maailmaan paremmin. Vanhempien merkittävämpi, osallistava ja aktiivisempi rooli tiedon antajana voisi tukea vanhempien sitoutumista ja halua lähteä tukemaan omaa lasta tai nuorta harrastuksen aloittamisessa palveluprosessin avulla.

Taustateorioiden ja niiden sisältämien tutkimusten hyödyntäminen tutkimuksessani korostui erityisesti, miten saadaan liitettyä palveluprosessin alkuvaiheeseen tarvittavia tietoja kartoittamaan lapsiperheiden tarpeita ja toiveita. Tutkimukseni kohteeksi nousi erityisesti tarkastella tutkimustuloksista saatua tietoa harrastamisen vaikutuksista ja ymmärrystä palveluprosessiin kohdistuneista asiakkaista, harrastamattomuuden ja ennaltaehkäisevän toiminnan merkityksistä ja toimintamalleista, jotka tukevat harrastamisen kautta lapsen tai nuoren omaa kasvun kehitystä ja syrjäytymisen ehkäisyä.

Tutkimustyössäni lapsiperheiden huomioiminen saavutettavalla tavalla ja heidän saavuttamisensa palveluiden pariin käytin hyödykseni keräämääni tietoa saavutettavuuden moninaisesta sisällöstä, miten tunnistaa erilaisia tapoja toimia ja huomioida saavutettavuus palveluiden toteutuksessa ja suunnittelussa monipuolisella tavalla.

Tutkimukseni toi ilmi palveluprosessin Harrastekaveritoiminnan sisältöä kehittäessä, miten sitä tutkiessa on huomioitava sen kokonaisuus ja siihen vaikuttavien asioiden laajuus. Tutkimuksen kohteina on tarkasteltava toimijoiden roolia, toimijoiden välistä yhteistyötä, asiakaslähtöisyyttä, asiakkaiden omakohtaisten tarpeiden huomioimista ja heidän toimintaympäristönsä, perheiden kanssa tehtävää yhteistyötä ja monipuoliset työtavat harrastamisen aloittamisen tukemiseksi.

Näiden kerättyjen tietojen ja oman tutkimustulokseni pohjalta vahvistui luoda tarvittavia tietoja kokoava informatiivinen lomake, Harrastussopimus (katso liite 1), jonka avulla voitaisiin kerätä tietoa lapsiperheiden toiveista ja tarpeista jo prosessin alkuvaiheessa. Aktivoimalla vanhempien merkittävämpää ja osallistavampaa roolia se keventäisi työnpaljoutta palveluprosessissa työskenteleviltä ja selkeyttäisi toiminnaltaan yhteistyötä tukevaa palveluprosessia. Tämän mahdollistaisi jo palveluprosessin alkupuolella koottu informaatio, jota palvelu tarvitsee voidakseen suunnitella ja räätälöidä toimintaa asiakkaan tarpeiden mukaisesti jo alkuvaiheessa. Harrastussopimuksen tulee olla aihealueeltaan kuitenkin kattava, jotta sen avulla saataisiin kerättyä tarvittava informaatio asiakkaan tarpeista.

Tulevaisuuden strategista tiekarttaa tarkkailemalla ja tutkimalla nykyhetken ja tulevaisuuden näkökulmasta antoi paljon laajempaa ja syvällisempää tietoa tutkimuksen kohteen toiminnan tarpeista ja mitkä asiat ovat niitä vaikuttavia tekijöitä, jotka muokkaavat, ohjaavat ja mahdollistavat toimintaa ja sen sisältöä. Mihin suuntaan toimintaa tulisi kohdentaa ja mitkä keinot sitä tukevat nykyhetkessä ja tulevaisuudessa, mitä kohti ollaan menossa lyhyempääkin aikaväliä

tarkkailemalla. Tämä strategisen tiekartan avulla Harrastekaveritoiminnan tarkastelu antaa tutkimukseni lisäksi toivottavasti myös pohjaa tulevaisuudessa toiminnan kehittämiseksi ja myös siihen, miten nopeasti toiminnan suunta voi muuttua, kun toimintaa lähdetään kehittämään ja vastaamaan nopeasti kasvavaan ja muuttuvaan tarpeeseen, lisäksi saavutettavuus huomioiden.

Harrastussopimus toimisi palveluprosessia tukevana tekijänä monin tavoin. Sama Harrastussopimus toimisi palveluprosessin asiakkaiden tiedonlähteenä, vaikka kohderyhmät hakeutuisivat eri väylien kautta: kuten tiekartasta ilmenneiden oppilashuollon, koulun tai monikielisten ohjaajien välityksellä. Harrastussopimus voisi tuoda palveluprosessiin yksinkertaisuutta ja selkeyttä, sillä saman sopimuksen pohjalta harrastamisen aloittamiseen voisi kiinnittyä monenlaisiin tarpeisiin kohdistuvia asiakkaita. Lisäksi Harrastussopimus toimisi toiminnan tukena, kun asetetaan yksilökohtaisia tavoitteita mitä kohdin palvelua halutaan viedä. Lapselle tai nuorelle Harrastussopimus voi toimia myös tukena oman toiminnan arvioinnille, miten olen kehittynyt ja mihin tarvitsen vielä harjoittelua toiminnalle asetettujen tavoitteiden pohjalta.



Kuva 10 Harrastussopimus tukena Harrastekavereiden palveluprosessissa

## 8 POHDINTA JA ARVIOINTI

Oman tutkimuksen luominen tuo vastuullisen roolin käsitellä aineistoa asiallisesti, eettisesti huomioivana tutkimuksena. Tutkimusta tehdessä pitää olla itselleen totuuden mukainen ja objektiivinen. Tutkimuksessa omien ennakkokäsitysten ei tule vaikuttaa aineistoon ja tutkimustuloksiin, vaan tuloksia käsitellessä ja tulkitessa tulee huomioida oma ammattietiikka ja vastuu oikeanmukaisten tietojen jakamisesta. Kuten tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2002, 3) mukaisesti hyvän tieteellisen käytännön mukaan oma työskentelyni kehittämistyössä on perustunut huolellisuuteen, tarkkuuteen ja rehellisyyteen sekä tiedonhankinnassa tieteellisen tutkimuksen vaatimukseen käyttää oikeanlaisia tiedonkeruumenetelmiä huomioiden toisten tutkijoiden tekemiä töitä.

Kehittämistyö oman opinnäytetyöni parissa oli erittäin opettavainen ja mielenkiintoinen tutkimusmatka. Opinnäytetyöni toteutus lähti aluksi käyntiin hankeraportoinnin muotoisena toteutuksena ja löytäessäni oman tutkijan roolini alkoi työni muokkautua lopulta tutkimus- ja kehittämistyöksi. Tutkimustyö osoittautui alun haasteiden jälkeen mielenkiintoiseksi matkaksi ja se antoi mahdollisuuden tarkastella omaa kehittämistyöni aihetta monipuolisesti, usean menetelmän ja näkökulman avulla.

Luodakseni luotettavuutta tutkijana omassa kehittämistyössäni pyrin seuraavaksi kertomaan ja kuvailemaan oman tutkimukseni eri vaiheita, niiden kulkua, tekemiäni valintoja kehittämistyössä ja myös perustella miksi päädyin näihin valintoihin tutkimustyössäni.

Tutkimuksen avulla minulle avautui näkemys, että pystyin käsittelemään Harrastuskaverien toiminnan laajuutta etsivänä harrastustoimintana vain pinnallisesti, mikä toi se haasteita omalla kohdallani, miten rajata ja kohdistaa tutkimusaineistoa juuri olennaisen tiedon käsittelemiseen. Tutkimuksellani en voinut luoda täydellistä ymmärrystä harrastustoimintaan liittyvistä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Erityisesti ennaltaehkäisevän toiminnan tietoperustaa olisin tutkimustyössäni voinut käsitellä vielä laajemmin. Tutkimuksessani halusin kuitenkin rajata ja painottaa tietoperustaani harrastustoimintaan liittyviin hyvinvoinnin merkityksiin, joita sisällytetään Suomen mallin harrastustoiminnan tavoitteisiin ja niihin tarpeisiin, joita harrastustoiminnalla halutaan tukea. Tietoperustani perustuu harrastustoiminnan sisällön laaja-alaisen aihealueen käsittelemiseen ja aiheeseen liittyvien erilaisten tutkimuksellisten tietojen sisällyttämiseen. Kerätty laaja tietoperusta toimi kuitenkin hyvänä tukena tutkimustyölle asetettujen tavoitteiden ja



tutkimukselle luotujen tutkimuskysymysten sisältöä käsiteltäessä ja toteuttaessani erityisesti kehittämistyön analysointia.

Harrastekavereiden palveluprosessin kehittämisen tueksi halusin käyttää monenlaisia eri menetelmiä. Useita menetelmiä käyttämällä halusin saada Harrastekaveritoiminnasta mahdollisimman monipuolisen ja syvällisen kuvaa niin palvelun tuottajana kuin etsivän harrastustoiminnan ennaltaehkäisevänä toimijana. Monien menetelmien käyttö tuki kehittämistyössäni myös taustatutkimuksellista lähestymistapaa. Eri menetelmien avulla halusin luoda kehittämiskohteen sisällöstä kokonaisvaltaisemman kuvan, joka toimisi kehittämistyöni tukena. Useista menetelmistä nousseet tiedot toimivat tukenani erityisesti muokatessani kehittämissuunnitelmia ja perustellessani niihin liittyviä näkemyksiäni.

Valitsemani teemahaastattelu toimi tärkeänä tiedonkeruu menetelmänä saadakseni tietoa Harrastekaveritoiminnan sen hetkisen palveluprosessin toiminnan sisällöstä, käsitteistä, toiminnan laajuudesta sekä sen toimintaan liittyvistä tarpeista ja kehittämisen kohteista. Haastateltaviksi kehittämistyössäni valitsisin Sporttikaveritoiminnan ja Harrastekaveritoiminnan sisällä työskenteleviä toimijoita saadakseni monipuolista tietoa. Haastateltaviksi olisin voinut valita myös oppilashuollon puolen toimijoita ja laajentaa näkemystä palveluprosessin liittyvistä tarpeista ja kehittämisestä heidän näkökulmastaan, mutta tässä kohden halusin rajata työni sisältöä ja tarkastella työtäni enemmänkin Harrastekaveritoiminnan kehittämistarpeita huomioiden. Myös teemahaastattelussa nousseet tutkimuskysymykset ja kehittämiselle asetetut tavoitteet vahvistivat näkemystäni, sillä ne kohdistuivat suurimmaksi osaksi Harrastekaveritoiminnan ja asiakkaan väliseen palvelutoiminnan kehittämiseen.

Palveluprosessin kehittämistyöhön tutustumiseen ja sen sisäistämiseen tein paljon pohjatyötä. Tarvitsin tuekseni teoriaa hahmottaakseni ensin palveluprosessin moninaista sisältöä ja mitä asioita tulisi huomioida prosessien kehittämisessä. Hahmottaakseni itselleni prosessin kulkua hyödynsin Lecklinin (2006) havainnollistettua liiketoimintaprosessia. Palveluprosessin kehittämistyöhöni tarvitsin tuekseni mallia, jonka avulla pystyin luotettavalla tavalla toteuttamaan ja etenemään palveluprosessin kehittämistyössä huomioimalla siihen liittyvät eri vaiheet ja menetelmät. Tähän valitsin Lecklinin (2006) kolmivaiheisen kehittämismallin, jota voidaan hyödyntää myös jatkossa Harrastekavereiden jatkuvan kehittämisen tukena. Prosessianalyysin toteutukseen valitsemani service blueprint menetelmä oli itselleni myös aivan uusi. Siihen perehtyäkseen ja sen haltuun ottamiseen tarvitsin paljon aikaa. Menetelmän visuaalinen toteutus toi

menetelmänä itselleni selkeyttä, joka toimi kehittämistyössäni erityisenä tukena Harrastekaveritoiminnan palveluun liittyvien prosessien pilkkomisessa, toiminnan sisällön hahmottamisessa, erilaisten prosessien merkityksien ymmärtämisessä ja toimijoiden eri tehtävien ja roolien eri merkityksistä. Menetelmä toimi tärkeässä osassa tehdessäni palveluprosessin analysointia ja se toimi erityisenä tukena tutkiessani ja perustellessani kehittämisen kohteita.

Strategisen tiekartan avulla halusin tuoda palveluprosessin kehittämiseen näkökulmaa myös tulevaisuuden ja ennakkoinnin näkökulmasta. Kehittämistyön aikana Harrastekavereiden toiminta oli vasta alkuvaiheen muotoutumisvaiheessa ja sen toiminnan sisältö eli jatkuvaa muutoksen aikaa. Toiminnan sisällön muokkautumiseen vaikuttivat jo toiminnan alkuvaiheessa oleellisesti yhteiskunnalliset ja koronatilanteeseen liittyvät poikkeusolot. Lisäksi muutoksia toimintaan toivat keväällä Euroopassa tapahtuvan sodan aiheuttamat muutokset ja maahanmuutto, johon haettiin harrastustoiminnan avulla tukea lasten ja nuorten integroitumista ja kotoutumista. Myös tulevaisuudessa erilaiset muutokset tulevat vaikuttamaan palvelun kohderyhmien muuttuviin elämäntilanteisiin ja tarpeisiin, joihin Harrastekavereiden on muokkauduttava palvelullaan. Menetelmänä strateginen tiekartta toi tutkimukseeni syvällisempää tietoa Harrastekavereiden etsivän harrastustoiminnan sisällöstä, laajuudesta ja merkityksellisyydestä. Erityisesti mitä kohti palvelua halutaan viedä, mitkä toiminnot sen mahdollistaisivat ja mitkä toiminnot niitä tukevat tai toimivat sen esteinä. Toivoisin kehittämistyöni lisäksi strategisen tiekartan toimivan yhtenä menetelmänä myös jatkossa Harrastekavereiden palveluprosessin kehittämistyössä. Menetelmän avulla tuettaisiin tulevien muutosten hahmottamista ja uusien mahdollisuuksien löytämistä sekä uusien palveluiden ja toiminnan ideoinnissa.

Menetelmien avulla kerättyjen tietojen ja oman tutkimustulosteni pohjalta syntyi kehittämistyöni tuloksena informatiivinen lomake, Harrastussopimus. Harrastussopimuksen avulla pystyin vastaamaan useaan kehittämistyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin, jotka sisältyivät kehittämistyön tavoitteisiin. Harrastussopimuksen, joka toimisi Harrastekavereiden palveluprosessin alkuosassa. Sen avulla voitaisiin kerätä tietoa asiakasperheiden toiveista ja tavoitteista, jonka pohjalta voidaan lähteä suunnittelemaan ja toteuttamaan Harrastekavereiden tukipalvelua. Harrastussopimuksen sisältöä suunnitellessani tietoperusta ja eri menetelmät toimivat hyvänä perustana, johon pystyin turvautumaan sopimuksen sisältöä rakentaessa. Harrastussopimuksen toteutuksen haasteena oli sisällyttää siihen oleelliset kysymykset, jotta se olisi tarpeeksi kattava ja myös saavutettavalla tavalla selkeä kaikkien lapsiperheiden täytettäväksi.

Kehittämistyöni tutkimustuloksena syntynyt Harrastussopimus voisi toimia yhtenä osana Harrastekavereiden palveluprosessia. Sen toimivuutta ei ole käytännössä vielä päästy kokeilemaan. Ennen Harrastussopimuksen käyttöönottoa tulisi tarkistaa vielä sen sisältöä, mitä tietoja lain puitteissa ja yksilön tietosuojalain pohjalta sopimuksen sisällössä saa olla ja mitä tulisi huomioida ja tarkentaa.

Kehittämistyöni aikana Harrastekavereiden toiminnan sisältö sai uusia muotoja ja ulottuvuuksia toiminnalleen, ja sen myötä toiminta on muotoutunut näitä tarpeita vastaavaksi. Kehittämistyön tarpeellisuus saada toimijoiden osalta palveluprosessia kevyemmäksi sen alkuosasta sekä vanhempien osallisuuden vahvistamiseen pysyi kuitenkin kehittämisen osalta samana, jota pystyin osaltani kehittämään muutoksista huolimatta. Harrastekaveritoiminnassa oli lähdetty kokeilemaan kehittämistyöni aikana myös alkutapaamisten poisjättämistä, joka koettiin toiminnalle helpottavana ja palveluprosessia keventävänä toimintatapana. Vanhempien osuutta tarpeiden ja tiedon antajana palveluprosessissa oli myös vahvistettu. Nämä tehdyt muutokset vahvistavat myös oman kehittämistyöni näkemyksiä toiminnan kehittämisessä.

Opinnäytetyöni toimiikin yhtenä ehdotuksena ja kehittämistyöhön pohjautuvana mallina, Harrastekaveritoiminnan palveluprosessia kehittäessä. Toivoisin opinnäytetyöni tuovan teoreettisen ja tehdyn tutkimuksen pohjalta näkemystä ja vahvistusta Harrastekavereiden omaan näkemykseen vanhempien osallisuuden merkityksestä tarpeiden ja tiedon välittäjinä sekä harrastusta tukevana tekijänä palveluprosessin aikana.

Harrastekavereiden toimintamalli pohjautuu tällä hetkellä liikuntaharrastusten pariin ohjautuvana toimintana. Kehittämisehdotuksena olisikin luoda vastaava samanlainen toiminta Harrastusten Vantaa – hankkeelle, Vantaan kaupungille tai muille palveluntuottajille, missä toiminta painottuisi etsivään kulttuurityöhön ja tukena käytettäisiin erilaisia kulttuuri- ja taideharrastuksia. Toiminnassa voitaisiin vastaavasti hyödyntää kulttuuria ja taidetta monin eri tavoin kaikille saavutettavissa muodoissa, jokaiselle itselleen sopivimman taiteen keinoin. Taide menetelmänä tukisi omien tunteiden ja ajatusten ilmaisua saavutettavasti, missä sen toteutukselle ei ole oikeaa taikka väärää tapaa ja sitä voi ilmentää monin tavoin kehollisesti, kuvallisoin keinoin, musiikin avulla, jopa ilman sanoja. Harrastekaverien rinnalla toimiva etsivä kulttuuritoiminta voisi vastata omalla toiminnallaan kasvavaan tarpeeseen tukea harrastustoiminnan aloittamista ja monipuolistaa erilaisia vaihtoehtoja lapsen tai nuoren mieleisen harrastustoiminnan löytymiseen.

Harrastuskavereiden strategista tiekarttaa tarkastellessa nousi esiin toiminnan kasvava tarve niin nykyhetkessä kuin tulevaisuudessa. Toiminnan tarve nousee ja kohdistuu erityisesti maahanmuuton ja lasten tai nuorten erityisten tarpeiden tukemiseen. Tällä hetkellä toiminnan tarkoituksena on kuitenkin tarjota palvelua kaikille harrastustoiminnan aloittamisesta kiinnostuneille, vaikka Harrastekaveritoiminta toimii osana Harrastusten Vantaa - hanketta ja pienen työryhmän voimin. Valtioneuvoston julkaisemassa Koronakriisin jälkihoidossa nostettiin (Valtioneuvosto 2020), miten erityisesti haavoittuvassa asemassa oleviin lapsiin tai nuoriin tulisi kiinnittää huomiota takaamalla heille kohdennetusti matalan kynnyksen hyvinvointia vahvistavia palveluja ja etuuksia eriarvoistumisen ehkäisemiseksi. Julkaisun mukaan sen toteutumiseksi tarvittaisiin enemmän kohdennettuja ja räätälöityjä palvelumuotoja. Mielestäni Harrastekaveritoiminta vastaa toiminnallaan juuri tähän tarpeeseen ja sen toiminnan merkityksellisyys tulisi huomioida poliittisia päätöksiä tehdessä ja tukea samankaltaisia palveluja vakiintuneemmalla toimintamallilla, jonka toiminta perustuisi jatkuvaan rahoitus pohjaan.

Suomen mallissa jokainen kunta on toteuttanut matalankynnyksen harrastustoimintaa omien tarpeiden ja toimintatapojen mukaisesti ja ne voivat olla eri kunnissa hyvinkin eritavoin toteutettuja. Toivoisin opinnäytetyöni toimivan yhtenä mallina tai kehittämistyön pohjana muille harrastustoiminnan toimijoille suunniteltaessa tai kehittäessä heidän omaa palveluprosessiaan. Ei aivan valmiina muotona, mutta omiin tarpeisiin pohjautuvan kehittämistyön vertailukohteena, johon on sisällytetty tutkimuksen pohjalta tutkimuksellista tietoa ja näkemystä, huomioiden toiminnan kehittämistyössä myös tulevaisuuden ennakointia ja tarkastelua.

## LÄHTEET

- Ahlqvist, Toni 2006. Backpocket Roadmap. VTT
- Ahlqvist, Toni 2022. Tulevaisuuden tutkimus tutuksi. Perusteita ja menetelmiä. Tiekartat tulevaisuuden tutkimuksessa ja ennakoinnissa. Tulevaisuudentutkimuksen Verkostoakatemia julkaisuja 1/2022.
- All-Party Parliamentary Group on Arts, Health and Wellbeing Inquiry Report 2017. Creative Health: The Arts for Health and Wellbeing. Viitattu 20.2.2022. [https://artlift.org/wp-content/uploads/2019/03/Creative\\_Health\\_Inquiry\\_Report\\_2017.pdf](https://artlift.org/wp-content/uploads/2019/03/Creative_Health_Inquiry_Report_2017.pdf)
- Catteral, J., Dumais, S. & Hampden-Thompson, G. 2012. The Arts and Achievement in At-Risk Youth: evidence from four longitudinal studies. The National Endowment for Arts. Washington DC. Viitattu 20.2.2022. <https://www.arts.gov/sites/default/files/Arts-At-Risk-Youth.pdf>
- Corsaro, W. A. 1997. The sociology of childhood. Pine Forge Press/Sage Publications Co.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.
- Hautamäki, A 2008. Oppimisen muuttuva maasto, Oppiminen ja koulutus – työryhmän raportti, Helsinki
- Hirsijärvi Sirkka & Hurme Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hopea, Saija & Mäkinen, Maarit 2020. Saavutettavuusopas lastenkulttuurikeskuksille ja taiteen perusopetuksen oppilaitoksille. Viitattu 26.6.2021. [https://lastenkulttuuri.fi/wp-content/uploads/2020/03/sata2\\_opas\\_web1.pdf](https://lastenkulttuuri.fi/wp-content/uploads/2020/03/sata2_opas_web1.pdf)
- Innokylä.fi 2022. Strateginen tiekartta. Viitattu 3.4.2022. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/strateginen-tiekartta>
- Jaakkola Timo, Liukkonen Jarmo ja Sääkslahti Arja 2017. Liikuntapedagogiikka. PS-kustannus.
- Kiilakoski, Pekkarinen & Salasuo 2020. Näkökulma 53: Jää-kaappimagneetteja tulen ja jään maassa – Islannin mallia etsimässä. Nuorisotutkimusseura ry. Viitattu <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/nakokulma53>
- Kingman-Brundage, J. 1989. The ABCs of Service System Blueprinting. In: Lovelock, C.H. 1992. Managing Services : marketing, operations and human resources. Lontoo: Prentice Hall.
- Kuntalaki 10.4.2015/410. Viitattu 28.8.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki%20>
- Kostoff, Ronald N. & Schaller, Robert R. 2001 Science and technology roadmaps. IEEE Transactions on Engineering Management, 48(2), 132–4
- Lastenkulttuurikeskusten liitto 2016. Lastenkulttuurin laatukäsikirja. Painotalo Trinket Oy
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum

- Merikivi, J., Myllyniemi, S. ja Salasuo, M. 2016. Media hanskassa. Lasten ja nuorten vapaa-ajatutkimus 2016 mediasta ja liikunnasta. Nuorisotutkimusverkosto, Helsinki
- Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2013, vol. 14
- Nuorisolaki 21.12.2016/1285 Viitattu 28.8.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161285?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=nuorisolaki>
- Ojasalo Kati, Teemu Moilanen ja Jarmo Ritalahti 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudellaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a. Harrastamisen strategia. Viitattu 29.9.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161382/okm\\_7\\_2019\\_Harrastamisen%20strategia.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161382/okm_7_2019_Harrastamisen%20strategia.pdf)
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020. Opetus- ja kulttuuriministeriön koululaiskysely 2020. Viitattu 29.9.2021. [https://www.fountainpark.fi/wp-content/uploads/2020/10/kuvakaappaukset\\_harraste.pdf](https://www.fountainpark.fi/wp-content/uploads/2020/10/kuvakaappaukset_harraste.pdf)
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021b. Harrastamisen Suomen malli. Viitattu 28.8.2021. <https://minedu.fi/suomen-malli>
- Paananen R. & Gissler M. 2014. Hyvinvointi ulottuu yli sukupolvien. Teoksessa Lammi-Taskula J. & Karvonen S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Papunet 2022. Saavutettavuus. Sisällön ymmärrettävyys ja selkokieli. Viitattu 13.1.2022. <https://papunet.net/saavutettavuus/sisallon-ymmarrettavyys-ja-selkokieli>
- Park, Hyunkyu – Phaal, Robert – Hoc, Jae-Hun & O’Sullivan, Eoin 2020. Twenty years of technology and strategic roadmapping research: A school of thought perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, 119965.
- Pascoe, M., Bailey, A., Craike, M., Carter, T., Patten, R., Stepto, N. & Parker, A 2020. Physical activity and exercise in youth mental health promotion: a scoping review. *BMJ Open Sport & Exercise Medicine* 2020:6.
- Perustuslaki 731/1999 Viitattu 28.8.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Rannikko, A., Harinen, P., Kuninkaanniemi, H., Liikanen, V. & Ronkainen, J. 2014. Nuorten vaihtoehtoliikunta yhteisöllisen kasvun ja oppimisen mahdollistajana. *Kasvatus ja Aika* 8
- Rautava, P., Laakso, L. ja Nupponen, H. 2003. Vanhempien merkitys 5. luokan oppilaiden liikuntaharrastuksessa. *Liikunta & Tiede* 5–6.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2016. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. (ylläpitäjä ja tuottaja) Viitattu 31.3.2022. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)
- Salasuo, M., Piispa, M. & Huhta, H. 2015. Huippu-urheilijan elämänkulku. Tutkimus urheilijoista 2000-luvun Suomessa. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, Helsinki

- Tuomi, Jouni ja Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.
- Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka Anna 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoar- kisto. Tampereen yliopisto. Viitattu 25.4.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkai- sut/kvalimotv.pdf>
- Shostack, G. L. 1984. Designing services that deliver. Harvard Business Review. Vol. 62, nro 1, s.133-139
- Shostack, G. L. 1987. Service positioning through structural change. Journal of Marketing. Vol. 51, nro 1, s. 34-43
- Siivonen K., Kotilainen S. & Suoninen A. 2011. Iloa ja voimaa elämään – Nuorten taiteen tekemisen merkitykset Myrsky – hankkeessa. Nuorisotutkimusseura. Viitattu 20.2.2022. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/myrsky2011.pdf>
- Suomen Unicef 2022. YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista. Viitattu 17.2.2022. [https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS\\_A5fi.pdf](https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf)
- Suutari, Minna 2002: Nuorten sosiaaliset verkostot palkkatyön marginaalissa. Lektio. Nuorisotutkimus 3
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017 ja 2019. Lasten ja nuorten hyvinvointi – Kouluterveyskysely 2019. Viitattu 29.9.2021. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tutkimus-ja-seuranta/hyvinvointi-osallisuus-ja-vapaa-aika>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022. Lastensuojelun käsikirja, Mikko Oranen. Nuorten ystä- vät Ry. Viitattu 18.2.2022. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lapsen-osallisuus/>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitte- leminen. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta
- Valtioneuvosto 2018. Lapsiasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2018.
- Valtioneuvosto 2020. Lasten ja nuorten hyvinvointi koronakriisin jälkihoidossa. Lapsistrate- gian koronatyöryhmän raportti lapsien oikeuksien toteutumisesta. Valtioneuvoston julkaisuja 2020:21
- Valtioneuvosto 2022. Lapsiasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2022. Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2022:1. Hansaprint Oy
- Valtion liikuntaneuvosto 2018. Lasten ja nuorten liikuntakäyttäytyminen Suomessa. LIITU- tutkimuksen tuloksia 2018. Toimittanut Sami Kokko ja Leena Martin. Valtion liikuntaneuvos- ton julkaisuja 2019:1.
- Vantaa.fi 2021a. Harrastusten Vantaa. Viitattu 28.8.2021. <https://www.vantaa.fi/harrastustenvantaa>
- Vantaa.fi 2021c. Kaupunkikulttuurin toimiala. Toimialan yhteiset hankkeet. Harrastusten Van- taa. Viitattu 12.6.2021. [https://www.vantaa.fi/hallinto\\_ ja\\_talous/talous\\_ ja\\_strategia/hankkeet\\_ ja\\_projektit/kaupun- kiculttuurin\\_toimiala#Harrastusten%20Vantaa](https://www.vantaa.fi/hallinto_ ja_talous/talous_ ja_strategia/hankkeet_ ja_projektit/kaupun- kiculttuurin_toimiala#Harrastusten%20Vantaa)

- Vantaan kaupunki 2018. Monikulttuurisuussuunnitelma 2018–2022. Viitattu 30.8.2021. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/140380\\_Monikulttuurisuussuunnitelma\\_2018-web-0607.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/140380_Monikulttuurisuussuunnitelma_2018-web-0607.pdf)
- Vantaan kaupunki 2020. Vantaalaisten nuorten koettu terveys syntyperän, perhetekijöiden ja elintapojen valossa. Tilastokatsaus 3:2020. Viitattu 28.8.2021. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/153443\\_Tilastokatsaus\\_3\\_2020\\_Vantaalaisten\\_nuorten\\_koettu\\_terveys.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/153443_Tilastokatsaus_3_2020_Vantaalaisten_nuorten_koettu_terveys.pdf)
- Vantaan kaupunki 2021a. Harrastusten Vantaa -hankeen toimintasuunnitelma. Ei julkaistu.
- Vantaan kaupunki 2021b. Sporttikaveri manuaali. Ei julkaistu.
- Vuokko Pirjo 2004. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. WS Bookwell Oy. Porvoo
- Väestöliitto 2019. Kuka on turvallinen aikuinen. Viitattu 18.10.2021. <https://www.hyvakysymys.fi/artikkeli/kuka-on-turvallinen-aikuinen/>
- Woodruff, Robert B & Gadrial, Sarah F 1996. Know your customer. New Approaches to Understanding Customer Value and Satisfaction. Cambridge.
- Zeithaml V.A, Bitner Mary Joy & Gremler D.D 2009. Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw Hill international edition, Irwin



# LIITTEET

## Harrastussopimus

### 1. Huoltajien yhteystiedot

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti (vapaaehtoinen)	<input type="text"/>

### 2. Lapsen tiedot

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Koulu	<input type="text"/>
Ikä	<input type="text"/>

### 3. Onko lapsella jo harrastus?

- Ei  Kyllä
- Yksi  Kaksi
- Kolme tai enemmän

### 4. Mihin tukea tarvitaan?

- Tietoa harrastamisesta  Tukea aloittaa uusi harrastus
- Miten ilmoittautua harrastukseen  Tukitoimintaa harrastamiseen
- Rahallista tukea harrastamiseen  Jotain muuta \_\_\_\_\_

### 5. Kuinka usein lapsi voi harrastaa?

- Kerran viikossa  Kaksi kertaa viikossa
- Kolme kertaa viikossa  Useammin

**6. Kuinka paljon harrastus saa maksaa**

- 0€ Ilmainen
- Alle 50€
- 50 - 100€
- Yli 100€

**7. Harrastamisen tavoitteet, valitse 3 tärkeintä**

- Löytää harrastus
- Löytää ystäviä
- Rohkaista lasta
- Tukea kielellistä ilmaisua
- Tukea kehontaitoja
- Tukea tunnetaitoja
- Tukea toimia ryhmässä

**8. Lapsen toive harrastuksesta**

- Harrastaa yksilöharrastus
- Ryhmäharrastus
- Liikuntaharrastus
- Taideharrastus
- Jokin muu \_\_\_\_\_

**9. Terveisiä tai toiveita ohjaajalle**

