
KOHTI TULEVAISUUDEN KÄSITYÖKESKUSTA?

Asiakkaiden näkemyksiä Käsityökeskus Pumpuliinan palveluista
ja niiden kehittämisestä

HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Ohjaustoiminta

Lahdensivu, syksy 2014

Tarja Virolainen

LAHDENSIVU

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma
Pedagoginen ohjaustoiminta

Tekijä	Virolainen Tarja	Vuosi 2014
Työn nimi	Kohti tulevaisuuden käsityökeskusta? - Asiakkaiden näkemyksiä Käsityökeskus Pumpuliinan palveluista ja niiden kehittämisestä	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Käsityökeskus Pumpuliinan asiakkaiden näkemyksiä käsityökeskuksen tulevaisuudesta. Työelämäyhteytenä toimi Pielavedellä sijaitseva Käsityökeskus Pumpuliina, joka kuuluu Ylä-Savon käsi- ja taideteollisuusyhdistykseen. Ylä-Savon käsi- ja taideteollisuusyhdistys puolestaan on osa valtakunnallista Taito Groupia.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin käsityötä, sen tulevaisuutta, palvelumuotoilua sekä tulevaisuustutkimusta ja tulevaisuusverstaasta. Aineistonhankinnassa käytettiin tulevaisuusverstasmenetelmää, jolla pyrittiin saamaan esille Käsityökeskus Pumpuliinan asiakkailta heidän mielipiteitään ja toiminnassa näkemiään ongelmia. Samalla heidät otettiin mukaan ideoimaan toiminnan jatkoa. Lisäksi haastateltiin käsityökeskuksen vastaavaa neuvojaa, jolta kerättiin mielipiteitä kehitysehdotuksiin ja lisäksi tietoa jo kokeilluista kehitystoimenpiteistä.

Tulevaisuusverstaas toteutettiin kahteen kertaan. Ensimmäinen verstaas järjestettiin käsityökoulun isompien lasten ryhmälle ja toinen käsityökeskuksen aikuisille asiakkaille. Verstaat toivat esiin asiakkaiden näkemykset toiminnasta. Verstaaiden perusteella tehtiin johtopäätöksiä kehittämisestä ja sen muodoista.

Opinnäytetyön tulokset kertoivat, että asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä toimintaan nykyisessä muodossaan. Suurimmaksi ongelmaksi tutkimuksen tulosten perusteella nousi se, että Käsityökeskus Pumpuliinassa on liian paljon työtä yhdelle ihmiselle, eikä tuloja ole tarpeeksi toisen työntekijän palkkaamiseksi. Kehitystyössä tulee pohtia jonkin toiminnan osa-alueen karsimista kokonaan pois tai toiminnan supistamista. Kehittämisessä kannattaa kuitenkin muistaa käsityökeskuksen rooli käsityötaidon ylläpitäjänä ja edistäjänä sekä kuntalaisten hyvinvoinnin edistäjänä.

Avainsanat Asiakaslähtöisyys, käsityö, käsityökeskus, tulevaisuusverstaas, palvelumuotoilu.

Sivut 42 s. + liitteet 1 s.

Lahdensivu
Degree Programme of Crafts and Recreation
Pedagogical Crafts and Recreation

Author	Virolainen Tarja	Year 2014
Subject of Bachelor's thesis	Towards the future handicraft centre? - Clients' opinions on Handicraft centre Pumpuliina's services and its developing	

ABSTRACT

The purpose of this study was to explore handicraft centre Pumpuliina's clients' visions about handicraft centre's future. The working life connection to this study was Handicraft Centre Pumpuliina which is part of Ylä-Savo Crafts Association.

Handicraft and its future, service design, future study and its future workshop method were subjects in the theory part of this study. Material was gathered with the future workshop. The aim was to get opinions and problems from the clients of Handicraft Centre Pumpuliina in relation to handicraft centre's services. At the same time they had an opportunity to give ideas for the services in the future and bring out their opinions. Furthermore, the advisory officer was interviewed to get opinions to the ideas for development of the handicraft centre and to get information about the development actions that have already been tested.

The future workshop was arranged two times. The first one was for the group handicraft school's older pupils and another was for the handicraft centre's adult clients. The workshops brought out clients' opinions about the handicraft centre. Conclusions about development were made on the grounds of the workshops.

The results of this study indicate that the clients are mainly satisfied with the handicraft centre's activities. The clients saw that the biggest problem was that there is too much work for one advisory officer and there is not enough income to hire more staff. In developing services, should consider leaving a part of services off or reducing services. There should also remember handicraft centre's role as a craft maintainer and contributor.

Keywords Client oriented approach, handicraft, handicraft centre, future workshop, service design

Pages 42 p. + appendices 1 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Kiinnostukseni käsityöhön ja käsityökeskuksen merkitys	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	2
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Käsityön merkitys	3
2.2	Käsityökeskustoiminnan historiaa.....	4
2.3	Taito Group	5
2.4	Taito Ylä-Savo ry ja Käsityökeskus Pumpuliina	6
3	OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET	7
3.1	Käsityön määritelmä	7
3.2	Palvelu ja palvelukokemus.....	8
3.3	Asiakaslähtöisyys ja asiakasymmärrys	9
4	KÄSITYÖN TULEVAISUUS	10
4.1	Käsityö tärkeä osa suomalaisuutta	10
4.2	Käsityö sopii kaikille.....	11
5	PALVELUMUOTOILU OSANA PALVELUIDEN KEHITTÄMISTÄ	12
5.1	Palvelujen merkitys on kasvanut.....	13
5.2	Palvelumuotoilun periaatteet.....	14
6	TULEVAISUUDEN TUTKIMINEN.....	14
6.1	Tulevaisuustutkimuksen historiaa	15
6.2	Tulevaisuusverstaas	15
6.3	Tulevaisuusverstaan vaiheet.....	16
7	TULEVAISUUSVERSTAAT JA AINEISTONKERUU	17
7.1	Tulevaisuusverstaaiden toteutus	18
7.2	Käsityökoululaisten tulevaisuusverstaas	19
7.2.1	Tulevaisuusverstaan aloitus ja ongelmavaihe	19
7.2.2	Ideointivaihe	21
7.2.3	Todentamisvaihe.....	22
7.3	Aikuisten asiakkaiden tulevaisuusverstaas	23
7.3.1	Verstaan aloitus	23
7.3.2	Ongelmavaihe.....	24
7.3.3	Ideavaihe ja todentamisvaihe	26
7.4	Vastaavan neuvojan haastattelu	28
7.5	Yhteenvedo keskeisistä tuloksista.....	29
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOSUUNNITELMAT.....	30
8.1	Käsityökeskuksella tärkeä merkitys paikkakuntalaisille.....	31
8.2	Kehitysehdotuksia tutkimuksen pohjalta	32

9 TUTKIMUKSEN JA TULEVAISUUSVERSTAJIEN ARVIOINTIA.....	34
9.1 Tutkimuksen ja haastattelun tulosten arviointi.....	34
9.2 Oman toiminnan arviointia.....	37
9.3 Mitä opin?	38
LÄHTEET	40
Elektroniset lähteet	40
Painetut lähteet	41
Muut lähteet.....	42

LIITTEET

1 JOHDANTO

Käsityötaito on aina ollut tärkeää suomalaisille ja sillä on suuri merkitys suomalaisessa kulttuurissa. Sen merkitys on muuttunut aikojen saatossa, mutta se on yhä vahva osa suomalaisuutta. Käsityökeskustoiminnan perustana on suomalainen käsityökulttuuri. Käsi- ja taideteollisuusyhdistykset ovat tärkeitä käsityökulttuurin edistäjiä.

1.1 Kiinnostukseni käsityöhön ja käsityökeskuksen merkitys

Olen ollut pienestä pitäen kiinnostunut käsitöistä ja tehnyt niitä koko ikäni. Käsitöiden tekeminen on iso osa minua. Suoritin opintoihini kuuluvan syventävän harjoitteluni kesällä 2014 Pielavedellä Käsityökeskus Pumpuliinassa. Harjoittelun aikana keskustelin käsityökeskuksen vastaavan neuvon kanssa opinnäytetyön tekemisestä kyseiselle käsityökeskukselle ja sen mahdollisesta aiheesta. Keskustelujen ja oman pohdinnan myötä opinnäytetyön aiheeksi tuli tutkia asiakaslähtöisesti Pumpuliinan toiminnan kehittämistä vastaamaan asiakkaiden tarpeita tulevaisuudessa. Tämä tarkoittui vielä siten, että tavoitteena oli selvittää, miten asiakkaat kehittäisivät toimintaa ja miten he näkevät käsityökeskuksen palveluiden toimivuuden. Tavoitteena oli tutkia, mitä asiakkaat toivovat käsityökeskukselta jatkossa ja miten he haluaisivat toimintaa muutettavan. Toiminnan tulisi olla mahdollisimman asiakaslähtöistä ja asiakkaiden tarpeiden mukaista, jotta se olisi kannattavaa ja asiakkaita riittäisi jatkossakin. Tutkimusmenetelmänä käytettiin tulevaisuusverstasmenetelmää ja lisäksi haastateltiin paikkan vastaavaa neuvonjää.

Käsityökeskuksen toiminnassa olen ollut mukana erilaisten harjoittelujen ja työssäoppimisten muodossa useaan otteeseen. Kokemukseni käsityökeskuksista perustuu Ylä-Savon alueen käsityökeskuksiin ja pääasiassa tutkimuksen kohteena olevaan Pielaveden käsityökeskukseen. Itse uskon vahvasti käsityökeskuksille olevan tarvetta myös tulevaisuudessa. Maailman teknologistuessa ja työpaikkojen muuttuessa yhä enemmän teknologiapainotteisiksi ihmiset tarvitsevat mielestäni vastapainoksi käsillä tekemistä ja käsin kosketeltavien materiaalien työstämistä. Toki kaikille ihmisille käsillä tekeminen ei ole luonteva vaihtoehto teknologian rinnalle. Sen vuoksi täytyykin tarjota matalan kynnyksen tekemistä, tekemistä johon on helppo lähteä mukaan, vaikka ei olisikaan omasta mielestään taitava käsittäjän. Ohjaustoiminnan opiskelijana uskon myös vahvasti käsityön terapeutisuuteen ja sen kokonaisvaltaista hyvinvointia tukevaan vaikutukseen.

Jokainen asiakas on tärkeä käsityökeskukselle, koska Suomen taloustilanne on heikentynyt. Viime aikoina olen ollut huolestunut asiakkaiden määrän vähenemisestä käsityökeskuksilla, ja mielestäni toiminnan säilyttämiseksi tulisi tehdä jotain. Käsityökeskus on kuitenkin merkittävä pienen paikkakunnan elämässä, ja käsityö on tärkeä osa monen paikkakuntalaisen arkea ja osa myös naapuripaikkakunnan elämää. Käsityökeskuksella on suuri merkitys ihmisten sosiaalisen hyvinvoinnin tukemisessa.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön aiheena oli Käsityökeskus Pumpuliinan asiakkaiden mielipiteiden tutkiminen ja toiminnan arvioiminen vastaamaan paremmin asiakastarpeita. Nykyisellään toiminta ei ole taloudellisesti kovin kannattavaa ja tämän vuoksi opinnäytetyössä tutkitaan, vastaavatko Pumpuliinan tarjoamat palvelut enää asiakastarpeita vai tulisiko niitä muuttaa. Aihe rajattiin koskemaan Pielaveden käsityökeskusta, mutta tutkimuksen tuloksia voi tietyiltä osin soveltaa muidenkin paikkakuntien käsityökeskustoimintaan. Opinnäytetyö antaa eväitä muiden käsityökeskusten kehittämiseen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä ihmiset haluavat käsityökeskukselta ja miten käsityökeskuksen toimintaa tulisi heidän mielestään kehittää, jotta se vastaisi heidän tarpeitaan parhaimmalla tavalla myös tulevaisuudessa. Työssä pohdittiin, onko toiminnassa jotain muutettavaa. Opinnäytetyössä nostetaan esiin näkökulmia, jotka vaikuttavat käsityön ja käsityökeskusten toimintaan tulevaisuudessa. Työssä otettiin selvää käsityökeskusten historiasta. Tämä oli tärkeää oman ymmärryksen kannalta. Tulevaisuuden suunnitteleminen on hankalaa, jos ei ole tietoa menneestä.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena hyödyntäen palvelumuotoilua ja sen tulevaisuusverstasmenetelmää. Laadullinen tutkimus keskittyy numeerisen mittaamisen sijaan mielipiteiden sekä niiden syiden ja seurausten tutkimiseen. Laadullisella tutkimuksella saadaan vastauksia kysymyksiin mitä, miksi ja kuinka. Laadulliset menetelmät soveltuvat hyvin asiakasymmärryksen tutkimiseen, sillä ne toimivat suunnittelua ohjaavina tekijöinä, vaikka palvelumuotoilussa laadulliset ja määrälliset menetelmät tukevatkin toisiaan. (Tuulaniemi 2011, 144.)

Tutkimuksen alussa määriteltiin kaksi tutkimuskysymystä, joihin opinnäytetyöllä pyrittiin saamaan vastauksia. Opinnäytetyön edetessä toisen kysymyksen havaittiin olevan enemmänkin alakysymys, joka täydentää ensimmäistä kysymystä.

Opinnäytetyöllä pyrittiin saamaan vastauksia seuraavaan pääkysymykseen:

- Millaisia odotuksia käsityökeskuksen nykyisillä asiakkailla on käsityökeskuksen tulevaisuudelta?

Tämän kysymyksen täydentämiseksi pyrittiin vastaamaan myös seuraavaan alakysymykseen:

- Miten käsityökeskuksen toimintaa tulisi kehittää, jotta se vastaisi asiakkaiden tarpeita parhaimmalla tavalla myös jatkossa?

Tämän opinnäytetyön aluksi kerron opinnäytetyön lähtökohdista ja määrittelen opinnäytetyön keskeiset käsitteet. Tämän jälkeen kerron käsityön tulevaisuuteen liittyvistä asioista. Paneudun myös palvelumuotoiluun ja tulevaisuuden tutkimiseen, sillä opinnäytetyöni perustuu palvelumuotoiluun ja tulevaisuustutkimukseen. Tämän jälkeen tutkimuksen etenemisestä, kerron opinnäytetyön tuloksista ja arvioin niitä. Lopuksi vielä teen johtopäätöksiä tutkimuksen pohjalta.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa kerrotaan opinnäytetyön lähtökohdista. Luvun alussa kuvataan käsityön merkitystä ihmisille ja käsityötä käsitteenä määrittelen luvussa 3.1. Tämän jälkeen paneudutaan Taito Groupiin, Taito Ylä-Savoon ja opinnäytetyön työelämäyhteyteen, Käsityökeskus Pumpuliinaan. Käsityökeskus Pumpuliina kuuluu Taito Ylä-Savoon, joka puolestaan on osa valtakunnallista Taito Groupia.

2.1 Käsityön merkitys

Käsityötaidolla on vankka pohja suomalaisessa kulttuurissa. Suomalaisuutta on nostettu esiin ja käsityötaidon merkitystä on pidetty tärkeänä. Käsityöalan tärkeimpänä osana on pidetty ainutlaatuista osaamista. Suomalainen kulttuuri, omintakeisuus ja korkea käsityötaito ovat käsityössä arvostettuja ominaisuuksia. (Kovalainen 2002, 28.) Käsityöllä on myös syvä kulttuurinen ja sosiaalinen merkitys. Suomessa käsityöllä on suuri merkitys kasvatusjärjestelmässä ja kansalaistoiminnassa. Käsityö on myös merkittävä elinkeino Suomessa. (Tuomikoski 2002, 40.)

Käsityön merkitys on myös muuttunut ajan saatossa. Vielä sata vuotta sitten käsityö oli ihmisille välttämättömyys ja iso osa arkea, mutta nykyään siitä on tullut enemmän luksusta, iloa ja osa hyvinvointia. Käsityö on kehittänyt ansiokotiteollisuuden, teollistumisen ja globalisaation myötä. Käsityöilmaisuuksia on vahvistunut ja käsityö on ottanut harppauksen lähemmäksi taidetta. (Kaukinen 2006, 7.) Nykyään yksilöllisyyttä haetaan itse tehdyistä ja tuunatuista asusteista. Suomen Käsityömuuseon museolehtori Raija Mannisen mukaan käsityö on terapeutista toimintaa. Käsityön kautta saa toteuttaa itseään omalla tavallaan. (Peltola 2013.) Käsitöiden tekeminen on viime aikoina ollut muodikasta ja katu-uskottavaa, kertoo Taito ry:n toiminnanjohtaja Marketta Luutonen Ylen uutisten artikkelissa 28.1.2013. Käsityö on kokenut uuden tulemisen ja se on trendikkäämpää kuin koskaan aikaisemmin. Luutosen mukaan jopa muotiteollisuudessa tavoitellaan itse tehdyn näköistä lopputulosta. (Peltola 2013.)

Suomalaisille käsityön merkitys ja käsitöiden tekeminen ovat itsestäänselvyys. Taito- ja taideaineiden merkitystä yksilönkehityksen kannalta ei kuitenkaan ole aina ymmärretty, minkä vuoksi käsityö muiden taideaineiden ohella, on saanut taistella asemastaan. Käsityöllä on merkitystä motorisen kehityksen ja aistikehityksen kannalta. Muun muassa käden taidoilla, silmän ja käden koordinaation harjaannuksella on iso merkitys aivotoinnin ja persoonallisuuden kehityksen kannalta. (Tuomikoski 2002, 48–49.)

Käsi- ja taideteollisuusyhdistyksillä on suuri merkitys ihmisten sosiaalisen hyvinvoinnin kannalta. Monelle harrastajalle käsityökeskus ja sen käsityökurssit toimivat syrjäytymistä ehkäisevänä tekijänä, sillä kokoontuminen yhteen muiden ihmisten kanssa käsityön merkeissä toimii sosiaalisesti aktiivisena tapahtumana. Käsityön harrastus voi olla monelle sosiaalinen turvaverkko erityisesti väestöltään harvenevalla haja-asutusalueella. (Tuomikoski 2002, 50, 60.)

Sosiaalipsykologin ja kouluttajan Jaana Venkulan mukaan käsillä tekeminen on ihmiselle luontaista. Siksi se on tervehdyttävää ja käsillä tekemisellä saattaa tutkimusten mukaan olla vaikutusta masennuksen ehkäisemiseen. Masennuksen yleistymisen saattaa johtua siitä, että käsillä ei ole enää tarpeeksi tekemistä, koska koneet tekevät paljon puolestamme. Käsi- ja taideteollisuuden aivoihin kulkee paljon hermoyhteyksiä eikä aivojen motorinen keskus käynnisty ellei käsiä käytetä. Käsityön tekeminen virittää hermoja ja lisää esimerkiksi mielihyvähormonin tuotantoa. Mielihyväkeskus puolestaan on yhteydessä oppimiseen ja ongelmanratkaisukykyyn. (STT 2011.)

Käsityö on perinteiden vaalimista, kauniiden, käyttökelpoisten ja kestävien tuotteiden valmistamista. Käsityöllä on myös vahva psyykinen ja sosiokulttuurinen merkitys. Siitä saa iloa ja onnistumisen kokemuksia ja se edesauttaa aktiivisen elämän luomista. (Anttila 2006, 6.) Käsityö on yksi keino ylläpitää ja säilyttää omaa kulttuuria. Sen avulla eri kulttuurien edustajat voivat harrastaa yhdessä. Käsityön kieli on yhteinen kaikille. Käsityö on kuitenkin vahva osa kulttuuria ja tietyt käsityöt edustavat tiettyä kulttuuria toisen maan kansalaisille. Voidaankin pohtia, onko esimerkiksi kankaankutominen tyypillistä suomalaisuutta ulkomaalaisille. On kuitenkin todettava, että kansainvälistyvässä maailmassa selkeät oman kulttuurin piirteet häviävät ja ulkomaiset vaikutteet saavat jalansijaa ja sekoittuvat suomalaisuuteen. (Ihatsu 2006, 22–23.)

2.2 Käsityökeskustoiminnan historiaa

Käsityökeskusten pohja on kotiteollisuusyhdistyksissä. Ensimmäiset kotiteollisuusyhdistykset perustettiin vuonna 1906. Niiden tehtävänä oli kehittää käsityöalaa. Vanhimmat nykyään edelleen toiminnassa olevat käsi- ja taideteollisuusyhdistykset (nykyään taitoyhdistykset) on perustettu vuonna 1907, jolloin myös Taito-lehti alkoi ilmestyä Kotiteollisuus -nimellä. Keskusliitto puolestaan perustettiin 1913 hoitamaan käsi- ja taideteollisuusjärjestön yhteisiä asioita. Vasta vuonna 1934 rekisteröitiin Suomen Kotiteollisuusjärjestöjen Keskusliitto ja siihen asti liitto oli toiminut valtuuskuntana. Omat toimitilat ja vakituista henkilökuntaa liitolla on ollut vuodesta 1945. Silloin liitto alkoi saada säännöllistä valtionapua toiminnan rahoittamiseen. (Taitoliitto n.d. B.)

Käsityökeskustoiminta on aina perustunut suomalaiseen kulttuuriin ja sen alueellisiin käsityökulttuureihin. Käsityökeskukset vievät käsityön osaaamista eteenpäin ja luovat uutta käsityökulttuuria. (Luutonen 2003, 230.) Käsi- ja taideteollisuusyhdistykset ovat tehneet tärkeää työtä käsityötaitojen säilyttämisen ja kehittämisen edistämiseksi. Järjestön toiminnan perustana on alusta lähtien ollut käsityötaidon, käsityökulttuurin ja käsityöeläinkeinojen edistäminen, vaikka moni asia onkin muuttunut historian kuluessa. (Taitoliitto n.d. B.) Vuoden 2013 tilaston (Taitoliitto n.d. A.) mukaan toimintaa tarjoaa tällä hetkellä 84 käsi- ja taideteollisuusyhdistystä, taitokeskusta tai käsityökeskusta.

Käsi- ja taideteollisuusyhdistykset ja niiden käsityökeskukset ovat kehittäneet järjestelmällisesti suomalaisen käsityön laatua. Niillä on aina ollut suuri merkitys paikkakunnalle. Ihmisillä on asenteellinen valmius käsillä tekemiseen ja sitä tukevat harrastusmahdollisuudet. Nämä tukevat käsityötaidon ylläpitämistä. (Tuomikoski 2002, 47–48.) Taito Ylä-Savon vuoden 2001 vuosikertomuksen mukaan sekä kuntien että valtion tuki käsityökeskuksille on vähentynyt ja tämä on merkinnyt käsityökeskuksille niiden toimintaverkoston kaventumista. Talouden tehokkuuden yksipuoliset vaatimukset ovat olleet osasy s tällaiseen kehitykseen. Samalla käsityökeskuksia ja niiden tarjoamia palveluita on kehitetty ja toimintaa suunnattu uudelleen. Lisäksi on panostettu entistä enemmän laatuun. (Vuosikertomus 2011, 16.)

2.3 Taito Group

Taito Group on valtakunnallinen palvelu- ja asiantuntijajärjestö, joka muodostuu Käsi- ja taideteollisuusliitto Taito ry:stä eli Taitoliitosta ja alueellisista taitoyhdistyksistä. Taitojärjestö tuottaa ja kehittää aktiivisesti palveluita ja edistää käsityökulttuuria niin taitona kuin elinkeinona. Taitojärjestöön kuuluu 20 taitoyhdistystä ja 84 käsi- ja taideteollisuusyhdistystä, taitokeskusta tai käsityökeskusta. Taitoliitto on perustettu vuonna 1913. Se hoitaa järjestön yhteisiä asioita, toimialan kehittämistä ja viestintää. Tämän lisäksi sen vastuulla on kotimaisten ja kansainvälisten yhteyksien hoitaminen. Liitto julkaisee myös TAITO-lehteä, joka on ilmestynyt vuodesta 1907 lähtien. (Taitoliitto, n.d. A.)

Taitojärjestön käsi- ja taideteollisuusyhdistykset työllistävät yhteensä 300 henkilötyövuotta, joten liitto on myös tärkeä työllistäjä. Käsi- ja taideteollisuusliiton palveluksessa toimii paitsi vakituisia toimihenkilöitä, myös projektihenkilöstöä, kurssiopettajia, harjoittelijoita ja työllistämisvaroin palkattuja. Neuvontatyötä tuetaan valtion opetus- ja kulttuuriministeriön toimesta, mutta suurin osa rahoituksesta on järjestön omarahoitusta. Taitoyhdistykset järjestävät toimintaa, jossa alan harrastajat pääsevät kehittämään taitojaan ja toteuttamaan itseään erilaisilla kursseilla tai työpajoissa. Lisäksi yhdistyksillä järjestetään käsityön taiteen perusopetusta käsityökoulussa. Taitoyhdistykset järjestävät myös näyttelyitä, kilpailuja ja erilaisia tapahtumia. Yhdistysten henkilökunta tarjoaa asiantuntijapalveluja käsityöalan yrittäjille. (Taitoliitto, n.d. A.)

Taitoliiton arvoja ovat luovuus, yrittäjäyys ja taito sekä kestävä kehitys. Liitto kantaa vastuuta käsityön aineettomasta kulttuuripääomasta ja monipuolisista käsityötaidoista. Liitto pyrkii myös vahvistamaan itse tekemisen kulttuuria. Järjestö tuottaa palveluja luovuuden käyttöön ja kehittämiseen. Taito Groupin harjoittaman toiminnan vaikutukset näkyvät parhaiten ihmisten hyvinvoinnin lisääntymisenä. (Taitoliitto, n.d. A.) Käsi- ja taideteollisuusjärjestön toiminta-ajatuksena on käsityön edistäminen kulttuurina, taitona ja elinkeinona. Käsi- ja taideteollisuusliiton toiminnanjohtaja Marketta Luutonen pitää näitä asioita tärkeinä myös tulevaisuudessa, sillä samat asiat ovat liittyneet toimintaan koko sen historian ajan. Vain lähestymistavat ja toteutukset ovat muuttuneet. Käsityö tulee varmasti olemaan

tärkeä taito ja elinkeino suomalaisessa kulttuurissa myös tulevaisuudessa. (Luutonen 2006, 232.)

2.4 Taito Ylä-Savo ry ja Käsityökeskus Pumpuliina

Taito Ylä-Savo ry on Käsi- ja taideteollisuusliitto Taito ry:n jäsenyhdistys. Yhdistyksen nimi vaihtui 2012 Ylä-Savon Käsi- ja taideteollisuusyhdistyksestä Taito Ylä-Savo ry:ksi. Yhdistys toimii edistääkseen alueellista ja suomalaista käsityötä. Lisäksi se edistää hyvinvointia, ekologisuutta ja käsityön harrastamista. Toiminnan perustana on luovuus sekä alueellinen ja kansallinen kulttuuri. Yhdistyksen arvoihin liittyy vahvasti asiakaslähtöisyys, esteettisyys ja elämyksellisyys. (Vuosikertomus 2013, 4-5.)

Käsi- ja taideteollisuusyhdistykset Ylä-Savossa antavat ihmisille mahdollisuuksia tutustua käsityöperinteeseen, opetella uusia taitoja ja ylipäätään viihtyä käsityön parissa. Yhdistysten toimipaikkoja ovat taitokeskukset ja käsityökeskukset. Käsityökeskuksissa voi jokainen käydä tekemässä ajan-kohtaisia ja perinteisiä käsitöitä. Käsityökeskuksilla voi muun muassa kutoa erilaisia moderneja tai perinteisiä sisustustekstiilejä. Loimet on laitettu kangaspuihin valmiiksi ja asiakkaat voivat keskittyä kutomiseen. Ylä-Savon käsi- ja taideteollisuusyhdistykseen kuuluvat Pielaveden Käsityökeskus Pumpuliinan lisäksi Iisalmen, Lapinlahden ja Kiuruveden käsityökeskukset. Iisalmissa sijaitsee myös yhdistyksen toimisto. (Taito Ylä-Savo ry n.d. A.)

Käsityökeskuksilta saa erilaisia materiaaleja ja työvälineitä käsitöitä varten. Lisäksi käsityökeskuksilla, kuten myös Käsityökeskus Pumpuliinassa toimii lasten käsityökoulu, joka tarjoaa lapsille käsityön taiteen perusopetusta. Moni asiakas tulee käsityökeskukselle hakemaan ideoita, neuvoja ja vinkkejä käsitöitä varten. Käsityökeskukset järjestävät 2-3 tunnin pituisia lyhytkursseja jollakin tietyllä teemalla. Asiakkaat voivat myös tilata esimerkiksi omalle kaveriporukalle räätälöidyn kurssin, jonka toteutuksessa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja toiveet. Taitopajoissa asiakkaat pääsevät valmistamaan tekemispaketteja, jotka sisältävät materiaalit ja ohjauksen. Välineet tekemiseen löytyvät käsityökeskuksesta. Käsityökeskuksissa on myös lahjatavara- ja materiaalimyymälä ja käsityötarvikkeiden myymälä. (Taito Ylä-Savo ry n.d. B.)

Luovaa toimintaa kädentaitojen parissa on tarjolla kurssien, kerhojen ja työpajojen muodossa. Yhdistyksillä on monipuolinen tarjonta erilaisia kursseja, jotka ovat kaikille avoimia. Niitä järjestetään ympäri vuoden. Osa kursseista toteutetaan yhteistyössä kansalaisopistojen ja opintokeskusten kanssa. Myös käsityön taiteen perusopetusta tarjoavat käsityökoulut ovat yksi yhdistysten tärkeimmistä toiminnoista. Käsityökulttuurista, taitojen kehittämisestä ja alan yrittäjyydestä kiinnostuneet ihmiset tapaavat käsityö- ja taitokeskuksilla. (Taito Ylä-Savo ry n.d. B.)

Opinnäytetyön työelämäyhteytenä oli Pielavedellä toimiva Käsityökeskus Pumpuliina. Pielavesi on pieni, noin 4 800 asukkaan kunta Pohjois-Savossa (tilanne vuoden 2013/2014 vaihteessa) (Pielavesi.fi n.d.). Käsi-

työkeskus Pumpuliina kuuluu Ylä-Savon käsi- ja taideteollisuusyhdistyksen, joka on siis osa valtakunnallista Taito Groupia. Käsityökeskus Pumpuliinan vastaava neuvoja on myös Taito Ylä-Savon neuvontapäällikkö. Käsityökeskus Pumpuliinassa toimii käsityötarvike- ja materiaalityymälä sekä lahjatavaramyymälä. Siellä on myös kudonnanpaja, jossa kuka vain voi käydä kutomassa valmiiksi rakennettuihin loimiin sisustustekstiilejä. Lasten käsityökoulutoiminta on suuri tulonlähde käsityökeskukselle. Ylä-Savon alueella joitakin käsityökeskuksia on jouduttu lakkauttamaan kannattamattomina ja talous on tiukoilla käsityökeskuksilla, kuten monella muullakin alalla. Pielaveden, pienen paikkakunnan käsityökeskuksen on vaikea säilyä hengissä ja toiminta kaippaa uudelleenarviointia.

Vuoden 2013 vuosikertomuksen Ylä-Savon käsityökeskusten lyhytkursseille, kansalaisopistoille myydyille kursseille ja lasten kursseille osallistui 18 % enemmän asiakkaita kuin edellisellä vuonna. Lyhytkurssien määrä Taito Ylä-Savossa lisääntyi vuonna 2013 verrattuna edelliseen vuoteen. Lyhytkursseihin oli panostettu tavallista enemmän. Toteutuneet kurssitunnit ja kurssien osallistujat nousivat noin 60 %. Lasten kesäkurssi- ja päiväleiritoiminnan suosio jatkui entisellään. Lyhytkurssien sijaan lasten kesäkurseissa ja päiväleiritoiminnassa näkyi laskua edelliseen vuoteen. (Vuosikertomus 2013.)

3 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyön keskeiset käsitteet. Opinnäytetyöhön liittyy olennaisesti käsityön käsite, sillä koko käsityökeskuksen toiminta perustuu käsityön ympärille. Määrittelen myös käsitteet palvelu, palvelukokemus ja käyttäjäkokemus. Ne liittyvät palvelumuotoiluun, kuten myös asiakaslähtöisyys ja asiakasymmärrys, jotka myös määrittelen. Palvelumuotoilua käsittelem tarkemmin luvussa 6.

3.1 Käsityön määritelmä

Käsityö voidaan määritellä eri tavoin, sillä se on todella laaja käsite. Yksinkertaisimmillaan käsityö määritellään käsin tai käsissä pidettävillä työkaluilla tehdyksi työksi. Toisaalta sillä tarkoitetaan myös käsin tehdyn työn tuotetta. Käsityöllä on monia eri ulottuvuuksia ja arvoja. Näitä ovat esimerkiksi sosiaaliset, kulttuuriset ja esteettiset arvot. Historialliset ja paikalliseen kulttuuriin liittyvät arvot ovat myös tärkeitä käsityöstä puhuttaessa. Käsityön arvot selittävät sen, miksi vielä nykyäänkin käsityöllä on niin suuri merkitys ihmisten elämässä ja miksi niin moni tekee yhä käsitöitä vaikka teollisia hyödykkeitä on niin paljon. Ihmisillä on erilaisia syitä tehdä käsitöitä. Joku haluaa käyttää luovuuttaan, kun taas toinen haluaa ylläpitää kulttuuriperinnettä. (Ylönen 2003, 223–224.)

Periteisesti käsityöllä on tarkoitettu käsin tehtyjä töitä, mutta nykyään siihen liitetään myös käsin ohjattavilla koneilla tehdyt työt ja eräät palvelut.

Käsityössä tärkeää on myös tekijän luova panos työhön. Käsityö onkin yhä enemmän inhimillistä tuotteiden valmistusta ja muotoilua yksilöllisiin tarpeisiin. Tuotteiden erilaistaminen on myös tärkeää. Perinteinen määrittelmä on muuttunut siinäkin mielessä, että nyt käsityössä ei enää välttämättä synny konkreettista tuotetta, vaan siinä voi myös oppia uuden asian tai saada uudenlaisen kokemuksen. (Luutonen 2003, 230.)

Luutosen (2002, 4-5) mukaan käsityössä tekemisen prosessi on yhtä tärkeää kuin valmis tuote. Ihminen on aina käsityön tekijä ja hän on itse suoraan yhteydessä tuotantoprosessiin ja hän panostaa siihen omaa itseään. Tämä näkyy tuotteen laadussa ja yksilöllisyydessä. Hänen mukaansa käsityö muistuttaa taidetta, sillä niissä molemmissa korostuvat esteettisyys ja luovuus. Itse tekeminen on käsityössä yhtä merkityksellistä kuin valmiit tuotteet.

Kojonkoski-Rännäli (1995, 79) tiivistää käsityön kokonaisvaltaiseksi inhimilliseksi toiminnaksi. Siinä tarvitaan monia asioita, kuten luovuutta, riskinottokykyä, esteettisiä valmiuksia. Kaikkien näiden lisäksi käsityössä myös yhteistyö aivojen, lihasten ja aistien välillä on tärkeää. Heikkilä (1987) puolestaan jakaa käsityön luovaan, kokeilevaan ja taidekäsityöhön sekä tavalliseen käsityöhön. Tavalliseen käsityöhön liittyy ainoastaan tarkoituksellisia tekoja. Tavoite on selvä alusta asti, lopputuloksena syntyvä tuote tarkoin kuvattu ja sen toteuttamiseen tarvittavat tekniikat tunnetaan tarkasti. (Kojonkoski-Rännäli 1995, 49.)

Käsityö on niin sanottua kokonaista tekemistä. Tällä tarkoitetaan, että käsityöprosessin kaikki vaiheet aina ideoinnista esteettisten ja teknisten ominaisuuksien suunnitteluun suorittaa sama henkilö. Hän myös valmistaa tuotteen. Tällöin puhutaan *kokonaisesta käsityöstä*. (Kojonkoski-Rännäli 1995,92.) Käsityöhön liittyy paitsi tuotteen valmistaminen, myös sen suunnittelu, esteettiset ominaisuudet ja tekniset ratkaisut. Käsityössä tekniikka on käsillä tekeminen. Kojonkoski-Rännälin (1995, 67) mukaan tärkeää on ihmisen välitön yhteys työstämäänsä materiaaliin, mutta käsityössä voidaan kuitenkin käyttää myös koneita ja laitteita työstämisen välineenä. Tärkeintä on, että ihmiskäsi ohjaa materiaalia tai sitä työstävää konetta. Myös ihmisen käden jälki näkyy persoonallisena lopputuloksessa. (Kojonkoski-Rännäli 1995, 67.)

3.2 Palvelu ja palvelukokemus

Palvelu liittyy olennaisesti palvelumuotoiluun, joten täytyy määrittellä, mitä sillä tarkoitetaan. Palvelua on kuitenkin vaikea määrittellä yksiselitteisesti, sillä se on aineeton ja ajassa tapahtuva prosessi (Tuulaniemi 2011, 59). Tämän vuoksi myös palveluiden suunnittelu on haastavaa. Palvelut muodostuvat asiakkaan ongelmaan ja tarpeisiin ratkaisua etsivistä toimenpiteistä. Ratkaisu, joka asiakkaan ongelmaan on löydetty, on palvelun lopputulos. Sen tulisi tuottaa asiakkaalle arvoa. (Koivisto 2011, 43.)

Tuulaniemen (2011, 59) mukaan palvelun voi määrittellä olevan muun muassa vuorovaikutusta, tapahtuma tai teko. Hänen mukaansa se on erilaisten

prosessien ja tapahtumien summa, jonka tuloksena asiakkaan ongelmaan löydetään ratkaisu. Se on myös kokemus ja se helpottaa jotakuta tekemään jotakin. Palvelu vaatii asiakkaan läsnäolon ollakseen olemassa. (Tuulaniemi 2011, 71.) Koivisto (2011, 45) sanoo, että palvelut tuotetaan ja kulutetaan vuorovaikutteisessa prosessissa palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Palvelun saavutettavuus riippuu asiakkaan kokemuksesta palvelun ostamisen ja kuluttamisen helppoudesta tai vaikeudesta. Näitä tekijöitä ovat muun muassa palveluntarjoajan henkilöstön määrä sekä osaaminen ja sijainti. (Koivisto 2011, 45.)

Vuorovaikutus asiakkaan ja palveluorganisaation kanssa on merkittävässä roolissa asiakkaan kokemuksessa palvelusta. Vuorovaikutusta on muun muassa henkilöstön kommunikointi ja käyttäytyminen. Myös asiakkaalla itsellään on vaikutusta siihen, miten hän palvelun kokee. Tätä kutsutaan asiakkaan osallistumiseksi. Kokemusta, joka asiakkaalle palvelusta syntyy, kutsutaan **palvelukokemukseksi**. Palvelukokemus on asiakkaan subjektiivinen kokemus, joka tapahtuu asiakkaan oman pään sisällä, joten sitä ei voi suunnitella. Tarkoituksena on optimoida asiakkaan palvelukokemus, saada aikaiseksi asiakkaan kannalta mahdollisimman positiivinen palvelukokemus. Ihmisillä on keskeinen rooli palvelujen tuottamisessa. Palvelumuotoilua voidaan käyttää niin palvelujen käyttäjien, kuin palvelujen tuottajien ohjaamiseen. Keskeistä on suunnitella asiakaspalvelijoille ja asiakkaille sopivat roolit palveluntuotantoon. (Koivisto 2011, 45, 53; Tuulaniemi 2011, 26.)

Palvelumuotoilulla pyritään luomaan asiakkaan tarpeiden mukainen palvelukokemus. Suunnittelussa huomioidaan myös palvelun tuottajan näkökulma. (Miettinen 2011, 31.) Käyttäjäkokemus käsittää kaikki käyttämisen kokemukset (Ripatti, 2010). Käyttäjäkokemuksen ymmärtäminen on tärkeää, sillä se muodostaa yhteyden asiakaslähtöisyyden ja palvelumuotoilun välillä. Palvelujen suunnittelemisen lähtökohtana onkin käyttäjän ymmärtäminen. (Miettinen 2011, 30.) Palvelukokemus puolestaan liittyy tiettyyn palveluun. Asiakaskokemus on palvelukokemusta tiukempi käsite. Siihen liittyvät tilanteet, joissa on selkeä asiakassuhde. (Ripatti, 2010.)

3.3 Asiakaslähtöisyys ja asiakasymmärrys

Asiakaslähtöisyyden määrittäminen on melko haastavaa, sillä termiä käytetään eri yhteyksissä eri tavoilla. Asiakaslähtöisyys on yleensä määriteltä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteydessä, jolloin sillä viitataan usein muun muassa potilaan itsemääräämisoikeuteen ja arvokkuuteen. Termillä on määritelmänsä myös muilla aloilla. Väestöliiton (2014) mukaan asiakaslähtöisyyden kuvaamisessa voidaan käyttää näkökulmana ihmisoikeutta, perusoikeutta ja vapausoikeutta. Asiakkaan arvokkuuden tunteen tulee säilyä ja asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toivomukset on huomioitava häntä koskevia päätöksiä tehtäessä.

Asiakaskeskeisyyttä käytetään usein asiakaslähtöisyyden synonyymina. Synonyymina käytetään myös **käyttäjakeskeisyyttä**. Asiakaskeskeisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tarpeisiin perustuvaa palveluiden ja ratkaisuu-

jen kehittämistyötä, jonka tavoitteena on huomioida lähtökohtaisesti kansalaisen tarpeet ja näkökulma. (Sitra 2014, 2.) Tämä määritelmä sopii parhaiten käsityökeskukseen liittyvään asiakaslähtöisyyteen. Palvelujen suunnittelussa ja kaikessa toiminnassa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja niiden pohjalta kehitetään palveluja. Suunnittelussa huomioidaan asiakkaan näkökulma ja tarpeet.

Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan valtakunnallisessa suosituksessa (1999, 11) mainitaan, että asiakaslähtöisyyttä pidetään entistä tärkeämpänä julkisten ja yksityisten palveluiden kehittämistavoitteena. Asiakaslähtöisen toiminnan kautta asiakkaan ja ammattilaisen välille syntyy aitoa, tasa-arvoista ja kahdensuuntaista vaikuttamista sekä vuoropuhelua. Toiminta on avointa ja molempien osapuolten tiedossa. Toiminnan tulee vastata ennen kaikkea asiakkaiden tarpeisiin heidän omasta näkökulmastaan. Toimintaa ei suunnitella ainoastaan organisaation tai ammattilaisten tarpeista käsin. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan valtakunnallinen suositus (1999, 11.)

Palvelumuotoilu alkaa **asiakasymmärryksen** kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä (Miettinen 2011, 31). Palvelujen kannalta keskeisessä roolissa on ihminen, palvelun käyttäjä eli asiakas (Tuulaniemi 2011, 71). Asiakasymmärrys on asiakkaan tiedostamattomien ja tietoisten tarpeiden esille saamista sekä niistä oppimista (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 61). Yritysten tulisi ymmärtää todellisuus, jossa sen asiakkaat toimivat ja elävät. Niiden tulisi tietää muun muassa asiakkaidensa tarpeet, odotukset ja motiivit sekä mihin arvoihin heidän valintansa perustuvat. Asiakasymmärrys on asiakkaan arvomuodostuksen ymmärtämistä, eli ymmärrystä siitä, mistä elementeistä palvelun arvo muodostuu asiakkaalle. (Tuulaniemi 2011, 71.)

4 KÄSITYÖN TULEVAISUUS

Tässä luvussa esitetään käsityön tulevaisuuteen liittyviä näkökulmia. Käsityön arvostuksella ja sen tulevaisuuden näkymillä on suuri merkitys myös käsityökeskusten kannalta. Valtakunnallisella tasolla Taitoliitto ja sen paikalliset toimijat, käsityökeskukset ja taitoyhdistykset ovat osaltaan myös itse vaikuttamassa käsityön tulevaisuuteen.

4.1 Käsityö tärkeä osa suomalaisuutta

Käsityötaidot kuuluvat olennaisesti suomalaiseen elämään. Suomessa on vahva käsillä tekemisen ja käden taitojen osaamisen perinne. Suomalaiset ovat kautta historian aina näihin päiviin asti päässeet läpi vaikeiden aikojen käsityötaitojen avulla. Käsityötaitoon liittyy hiljaisen tiedon välittämistä sukupolvelta toiselle, mikä on joskus merkinnyt enemmän kuin korkea koulutus. Ennen painotettiin vaativien tekniikoiden hallintaa ja vahvaa käsityöllistä osaamista. Nykyään käsityön tekeminen on enemmänkin henki-

sen mielihyvän luomista. Käsityöltä halutaan kokemuksia ja elämyksiä. Materiaalien, värien ja muotojen aikaansaamat aistielämykset ovat tärkeässä roolissa käsityötä tehdessä. (Anttila 2006, 6.) Nykyaikana kauneus ja sen kokemisen kyky on noussut merkittävään asemaan (Kojonkoski-Rännäli 2006, 97).

Ihmisen konkreettinen suhde maailmaan perustuu aistillisuuteen. Aistien välityksellä maut, hajut, pintojen karheus ja pehmeys, muodot ja värit tulevat tietoomme. Ne antavat elämyksiä, tunteita ja kokemuksia (Kojonkoski-Rännäli 2006, 100.) Käsityöllä on paljon mahdollisuuksia hyvinvoinnin ja ilon lähteenä. Se voi tarjota monelle mahdollisuuden keskittyä ja lähteen omaan luovaan ilmaisuun. Käsityön ja teknologian yhteistyö kannattaa ottaa huomioon käsityön tulevaisuutta pohtiessa. Haasteena on käsityön palveluiden tuotteistaminen nykyistä tehokkaammin ja uusien asiakasryhmien tavoittaminen. Käsityö vaikuttaa ihmisen hyvinvointiin esimerkiksi ihmisen elämän ilon kautta tai fyysisenä hyvinvointina. Käsityö on monille niin tuttua ja läheistä, että siitä ei olla valmiita maksamaan, sillä palvelujen arvoa ei aina mielletä. (Luutonen 2006, 181.)

Tällä hetkellä käsityö on trendikkäämpää kuin koskaan, kuten tässä työssä luvussa 2.1 mainittiin. Kuluttajilla on myönteinen asenne käsityöyrittäjyyttä kohtaan, mutta siitä huolimatta käsityöyrittäjien määrä on vähentynyt. Suurimpana uhkana pidetään halpakopioiden valtaamat markkinat. Kovalainen (2002, 28) esittää kysymyksen, onko Suomen omaleimaisuus riittämätöntä vai puuttuko se kokonaan? Hän myös kyseenalaistaa halpatuotteiden uhan todellisuuden, sillä ne ovat tarkoitettu suurille markkinoille ja käsityötuotteet rajoitetuille, pienille markkinoille. Markkinat vaikuttavat paljon käsityöyrittäjyyteen, sillä käsityön kulutukseen vaikuttavat pitkälti talouden taantuma ja laskusuhdanteet. Vaikutukset näkyvät selvemmin kuin perustarvekulutuksessa. (Kovalainen 2002, 28–29.)

4.2 Käsityö sopii kaikille

Käsityön tekeminen on mahdollista kaikille. Käsityötekniikoista löytyy varmasti jokaiselle sopiva, joten niin nuoret, vanhat, terveet kuin sairaatkin voivat löytää käsityön laajasta kirjosta itselleen sopivan ja mielekkään osaamisalueen. (Ihatsu 2006, 22.) Esimerkiksi nuoriso on viime vuosina tuunnannut vaatteitaan, asusteitaan ja muita tavaroitaan omannäköisikseen (Kojonkoski-Rännäli 2006, 99). Giddensin (1994) mukaan yhteiskunnan koulutustarpeet ja taitovaatimukset muuttuvat nopeasti yksilön elämän aikana. Vanhoja ammatteja katoaa ja uusia syntyy. Wilenius (2004) arvioi, että teknologian ja korkean osaamisen rinnalla tulee kasvamaan kulttuurisen, humanistisen ja luovan tiedon merkitys. (Pöllänen & Kröger 2006, 90–91.)

Nykyajan maailmassa työntekijöiltä vaaditaan koko ajan enemmän. Heiltä odotetaan esimerkiksi laaja-alaisuutta, ryhmätyötaitoja, organisointikykyä, joustavuutta, kykyä oppia uusia taitoja, nopeaa ongelmanratkaisukykyä. Kojonkoski-Rännälin (1995) mukaan paras tapa varustaa ihmiset näillä taidoilla on käsityön tekeminen. Käsityö lisää luovuutta, oman toi-

minnan suunnittelua ja aktiivisuutta tavoitteen saavuttamiseksi, epävarmuudensietokykyä sekä ongelmanratkaisukykyä. Käsityön yhteydessä voidaan puhua sen omaa jaksamista tukevista voimavaroista. (Pöllänen & Kröger 2006, 91.) Käsityön tekemisellä on siis laaja merkitys sitä harrastavien ihmisten elämässä ja käsityöstä on hyötyä myös tulevaisuuden työmarkkinoilla.

Käsityö on merkittävässä roolissa ihmisten identiteetin luomisessa. Maa ilman globalisoituessa edelleen, voi merkitys kasvaa entisestään. Käsityötaitoja voidaan pitää kaikille kansalaisille tarpeellisina perustaitoina. Ne tarjoavat elämään mielekäästä sisältöä. Kädentaitojen arvostuksen nousuun tulevaisuudessa voidaan vaikuttaa lisäämällä lapsille tarkoitettujen käsityökoulujen aloituspaikkoja. Käsityökoulut kuuluvat taiteen perusopetusjärjestelmään ja niiden opetus etenee valtakunnallisen opetussuunnitelman mukaan. (Luutonen & Äyväri 2002, 202–203.)

Tulevaisuutta käsittelevissä keskusteluissa on nostettu esiin käsite *elämisyhteiskunnasta*. Jensen (1999) sanoo, että tulevaisuudessa emotionaalisuudella on suuri merkitys tuotteiden ja palveluiden tarjonnassa sekä kulutuksessa. Tällaiselle elämisyhteiskunnalle tärkeää ovat tarinat, jotka ve-toavat kuluttajiin ja tuottavat ihmisille elämyksiä. Käsityöllä voi olla merkittävä osa kertomusten välittämisessä. Tärkeää on eettisten arvojen ohella myös esteettiset arvot. Tällöin arvostetaan sitä, että osaa valmistaa esteettisen tuotteen. (Pöllänen & Kröger 2006, 92.)

Väliaikaisuus on entistä pysyvämpi ilmiö yhteiskunnassa ja kaiken osaa-misen kaari on usein hyvin lyhyt. Käsityö on kestävä taito, joka taistelee tällaista ilmiötä vastaan. (Kojonkoski-Rännäli 2006, 99.) Kestävä kulutus on merkittävä näkökulma nopeasti muuttuvien markkinoiden rinnalla. On myös olemassa käsityöammatteja, joiden periaatteena on korostaa muut-tumattomuutta ja niissä tehdään siten, miten on aina tehty. (Luutonen 2006, 174.)

Käsityöyrittäjyyden kehittämisessä kannattaa huomioida yhteistyö tapah-tumanjärjestäjien ja matkailuelinkeinon kanssa. Käsityön liittäminen osak-si erilaisia kulttuuritapahtumia voi olla merkittävä lisä tapahtumalle. Käsi-työt tuovat monipuolisuutta tapahtumalle ja toisaalta asiakkaita käsi-työyrittäjälle. (Luutonen 2006, 181.) Tapahtumiin osallistumista kannat-taisi mahdollisuuksien mukaan hyödyntää myös käsityökeskustoiminnas-sa. Se toisi lisää näkyvyyttä ja tunnettuutta ihmisten keskuudessa ja saat-taisi tuoda myös uusia asiakkaita.

5 PALVELUMUOTOILU OSANA PALVELUIDEN KEHITTÄMISTÄ

Tässä luvussa käsittelen palvelumuotoilua ja sen käyttöä palvelujen kehit-tämisessä. Kerron ensin palvelujen merkityksestä, jonka jälkeen paneudun palvelumuotoilun periaatteisiin. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin tulevaisuustukimusta, joka kuuluu palvelumuotoilun menetel-miin ja sillä saatiin vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Palve-lumuotoilussa palveluiden käyttäjät osallistuvat konkreettisesti palvelujen

kehittämiseen. Sekä palveluntuottajat että palvelun käyttäjät, asiakkaat, hyötyvät palvelumuotoilusta.

5.1 Palvelujen merkitys on kasvanut

Palvelujen merkitys on kasvanut sosiaalisten ja kulttuuristen muutosten myötä. Samalla myös odotukset palveluita kohtaan ovat kasvaneet. Syynä palveluiden tarpeellisuuteen on esimerkiksi ihmisten nopeutunut elämänrytmi ja kokemuspiirin laajentuminen. Palveluita tarvitaan yhä suuremmassa määrin muun muassa kommunikointiin, liikkumiseen ja vapaa-aikaan. Palveluiden osuus Suomen bruttokansantuotteesta on kasvanut vuosi vuoden jälkeen. (Tuulaniemi 2011, 22)

Palveluntuottajat tarvitsevat tarkempia ja herkempiä menetelmiä selvittääkseen mitä kuluttajat toivovat ja arvostavat. Palvelumuotoilussa suuri osa palveluista tuotetaan vuorovaikutuksessa palvelutarjoajan ja käyttäjän kesken. Tämän vuoksi on tärkeää ymmärtää asiakkaan käyttäytymistä. Palvelumuotoilussa seurataankin inhimillistä käyttäytymistä. Tällä tarkoitetaan paitsi asiakkaiden käyttäytymisen seuraamista, myös työntekijöiden. Käyttäjät haastetaan osallistumaan kehittämiseen keräämällä itse tietoa ja kertomaan palveluihin liittyvistä kokemuksistaan. Palvelumuotoilu liittyy laajempaan ilmiöön, jossa painopiste tuotekehitysprosessissa on siirtynyt uusien ideoiden muokkaamiseen asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. (Miettinen 2011, 21, 29.)

Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, jonka avulla yhdistyvät niin käyttäjien tarpeet ja odotukset kuin palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet. Tuloksena on taloudellisesti, ekologisesti ja sosiaalisesti kestävät palvelut. Palvelumuotoilun avulla organisaatio pystyy havaitsemaan palveluiden mahdollisuudet liiketoiminnan kannalta, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita. (Tuulaniemi 2011, 24–25.)

Palvelumuotoilun tavoitteena on palvelukokonaisuus, joka on asiakkaan näkökulmasta käytettävä ja haluttava sekä palvelun tuottajan näkökulmasta tehokas ja tunnistettava. Molempien tarpeet huomioidaan suunnittelussa. Tämän vuoksi palvelumuotoilun menetelmien avulla asiakkaille pyritään antamaan heidän tarpeidensa ja toiveidensa mukainen palvelukokemus ja suunnittelussa huomioidaan myös palvelun tuottajaan liittyvät näkökulmat. Palvelumuotoilu voi olla paitsi uusien palveluiden kehittämistä, myös olemassa olevien palveluiden kehittämistä. (Miettinen 2011, 31.)

Palvelumuotoilussa yhdistyy kulttuurinen, sosiaalinen ja inhimillinen vuorovaikutus. Siinä palvelun käyttäjät tuottavat tietoa, jota käytetään palvelujen suunnitteluun tulokinnan kautta. Nykyään palvelumuotoilun menetelmien käyttö on lisääntynyt yritysmaailmassa palveluliiketoiminnan kehittämisessä. Palvelukokemuksen ja käyttäjän tunteminen ovat tärkeitä asioita suunniteltaessa uusia tuotteita ja palveluita. Kun asiakas ja loppukäyttäjä osallistuvat palvelujen suunnitteluun, palvelutarpeet ja uudet ideat kohtaavat. (Miettinen 2011, 22, 26, 28.)

5.2 Palvelumuotoilun periaatteet

Palvelumuotoilun perustana on käyttäjälähtöinen suunnittelu. Tärkeää on ymmärtää, miten asiakkaat kokevat palvelun ja miten he käyttävät sitä. Palvelumuotoilussa palvelujen käyttäjät ovat suunnittelun keskiössä. (Koivisto 2011, 49.) Tärkeää on lisäksi ympäristö, jossa palvelu tuotetaan. Palveluita onkin lähes mahdotonta suunnitella hyvin ottamatta huomioon ympäristöä, jossa palvelua tuotetaan ja kulutetaan. (Tuulaniemi 2011, 124.) Palvelumuotoilulla pyritään takaamaan, että palvelut ovat hyödyllisiä, toivottavia ja käyttökelpoisia asiakkaan näkökulmasta. Palveluntarjoajan kannalta pyritään tehokkaisiin ja selvästi erottuviin palveluihin. Palvelumuotoilussa olemassa olevien palvelujen uudistaminen on yhtä suuri haaste kuin innovatiivisten uusien palvelujen kehittäminen. (Koivisto 2011, 55.)

Palvelumuotoilussa käytetään käyttäjälähtöisiä tutkimusmenetelmiä, kuten käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden tutkimusta sekä käyttäjäkokemuksen mallintamista uusien palveluiden tuotteistamisessa (Miettinen 2011, 30). Palvelumuotoiluprosessi alkaa asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja unelmien ymmärtämisellä (Hämäläinen ym. 2011, 61). Prosessi lähtee käyntiin asiakasymmärryksen kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä. Tavoitteena on ymmärtää myös piilevät asiakastarpeet. Niillä tarkoitetaan tuotteelle tai palvelulle asetettuja vaatimuksia tai uusia ratkaisuja, joita asiakkaat eivät edes tiedä haluavansa. (Miettinen 2011, 31.)

Palvelumuotoilussa täytyy ymmärtää sen toimintaympäristön haasteita, kuten käyttäjien tarpeita. Empatia käyttäjiä kohtaan, vahvat sosiaaliset taidot, visuaalinen ajattelu ja luovuus ovat tärkeitä palvelumuotoilun prosessille ja sen työkaluille. Palvelumuotoilijalla on tärkeä asema koordinaattorina sidosryhmien välillä. (Miettinen 2011, 32, 34.) Palvelumuotoilussa laadulliset ja määrälliset menetelmät ja niistä saatu tieto täydentävät toisiaan, mutta laadulliset menetelmät soveltuvat paremmin suunnittelua ohjaavina tekijöinä asiakasymmärryksen kasvattamiseen (Tuulaniemi 2011, 144). Palvelumuotoilun haasteena on löytää uusia tapoja, joiden avulla käyttäjät voivat osallistua palvelun kehittämiseen ja palvelun arvontuottamiseen (Miettinen 2011, 38).

6 TULEVAISUUDEN TUTKIMINEN

Opinnäytetyöni aineistonhankinnan perustana on tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiin kuuluva tulevaisuusverstaas. Tämän vuoksi on hyvä selvittää tulevaisuuden tutkimusta ja tulevaisuusverstaasin periaatteita. Nykyään tulevaisuusverstaas liitetään palvelumuotoiluun ja sen innovatiivisiin tutkimusmenetelmiin (Hämäläinen ym. 2011, 64). Seuraavassa kerron tulevaisuudentutkimuksen historiasta, tulevaisuusverstaasta ja sen vaiheista.

6.1 Tulevaisuustutkimuksen historiaa

Tulevaisuudentutkimuksen nykymuodossaan katsotaan alkaneen 1950 – luvulla. Ihmisten pyrkimys hahmottaa tulevaisuutta on kuitenkin ikivanha. Tulevaisuudentutkimuksen perustajana pidetään Ossip K. Fletheimia. Hän kehitti käsitteen *futurologia*, jolla hän tarkoitti tulevaisuuteen liittyvien kysymysten kriittistä, systemaattista käsittelyä. Hän piti tulevaisuustutkimuksen tärkeimpinä tehtävinä muun muassa kamppailua riistoa vastaan, sodan estämistä sekä nälän ja kurjuuden poistamista. Sen tehtävänä oli vaikuttaa maailmaan niin, että tulevaisuus olisi olennaisesti parempi kuin menneisyys. Tulevaisuuden tutkimuksella oli siis jo alun perinkin hyvin vahva eettinen arvopohja. (Jungk & Müllert 1987, 1-3.)

Tulevaisuustutkimuksella pyritään ennakoimaan tulevia tapahtumia ja tutkimaan tulevaisuuden vaihtoehtoisia kehitysmahdollisuuksia ja kehitysuuntia. Tulevaisuutta voidaan ennakoida vain antamalla erilaisia kehitysmahdollisuuksia ja vaihtoehtoja, joista mikä vain voi toteutua. Tulevaisuustutkimukselle olennaista on nykyhetken elämän edellytysten määrittäminen. Tulee nähdä keskeiset ja olennaiset tekijät, joista ei haluta luopua. Tulevaisuustutkimuksen yhteydessä puhutaan luovasta suhtautumisesta tulevaisuuteen. Tällä tarkoitetaan sitä, että ensin hahmotellaan mikä on tilanne nyt ja mitkä ovat mahdolliset tulevaisuuden maailmat. (Jungk & Müllert 1987, 1-3.)

6.2 Tulevaisuusverstas

Aineiston keräämisessä käytettiin tulevaisuusverstastyötappaa, jolla haettiin ideoita ja toiveita käsityökeskuksen asiakkailta. Tulevaisuusverstas on menetelmä, jonka avulla voidaan yhdessä ihmisten kanssa ideoida ja hahmotella toivottavia tulevaisuuden näkymiä. Sen avulla tavalliset ihmiset pääsevät tuomaan omia ajatuksiaan esille palvelumuotoilun oppien mukaisesti. Tulevaisuuden mahdollisuuksiin paneudutaan pohtimalla ensin nykyhetken ongelmia ja suunnittelemalla sitten tulevaisuutta ja mahdollisuuksia visioiden toteuttamiseen. (Jungk & Müllert 1987, 1.) Valitsin tulevaisuusverstaan tutkimusmenetelmäksi sen vuoksi, että sillä saadaan tietoa ihmisten toiveista tulevaisuuden suhteen ja siksi, että se on helppo järjestää eikä vaadi suuria edellytyksiä työtilalta tai materiaaleilta.

Tulevaisuusverstas kestää tavallisesti yhden kokonaisen päivän. Siinä käytetään aamupäivällä kaksi tuntia kritiikinkeruuseen ja – valintaan, jonka jälkeen iltapäivällä vähintään kaksi tuntia kuvitteluvaiheeseen. Illalla suunnataan toiminta toteuttamisvaiheeseen. Lisäksi järjestetään lyhennettyjä viikonloppuverstaita, lauantain aamupäivästä sunnuntain aamupäivään, ja koko viikonlopun kestäviä viikonloppuverstaita, jotka alkavat jo perjantai-iltana. (Jungk & Müllert 1987, 59.) Järjestämäni tulevaisuusverstaat olivat huomattavasti lyhyempiä kuin Jungk ja Müllert ohjeistavat. Ne kestivät molemmat kokonaisuudessaan noin kaksi tuntia, sillä pidempien

verstaiden järjestäminen ei ollut aikataulun eikä resurssien puitteissa järkevää.

Verstaan järjestäminen ei vaadi mitään suuria teknisiä edellytyksiä. Se ei myöskään aiheuta suuria kuluja ja se voidaan toteuttaa hyvinkin yksinkertaisella tavalla. Tulevaisuusverstaas ei ole sidottu mihinkään tiettyyn paikkaan, vaan se voidaan toteuttaa missä vain, missä ihmiset voivat tavata ja keskustella toistensa kanssa. Ihmiset paneutuvat ryhmässä työskentelemään ja ilmaisemaan toiveitaan ja ajatuksiaan tulevaisuudesta. (Jungk & Müllert 1987, 13, 54–55.)

Onnistuakseen verstaas tarvitsee jonkun ohjaamaan toimintaa. Ohjaajan toiminta on kuitenkin pidettävä mahdollisimman vähäisenä ja hänen tehtävänsä on lähinnä ohjata toimintaa ja siirtymistä vaiheesta toiseen. Ohjaajan tulee myös toimia kannustajana verstaan eri vaiheissa. Lisäksi ohjaajalla on tärkeä rooli verstaan rennon ilmapiirin luomisessa. Tulevaisuusverstaan ilmapiirin luomisessa olisi hyvä, että osallistujien annettaisiin jutella hieman yhdessä ennen varsinaisen verstaan alkua. Näin ilmapiiristä tulisi ystävällisempi ja rennompia. (Jungk & Müllert 1987, 56.) Omissa verstaassani tällaiseen ei kuitenkaan ollut tarvetta, sillä suurin osa osallistujista tunsivat toisensa jo etukäteen ja ilmapiiri oli rento jo alun perin. Järjestämäni verstaat eivät olleet pitkäkestoisia, sillä käsityökoululaisten tunnit kestävät vain kaksi tuntia mukaan lukien puolen tunnin ruokatauon. Aikuisten verstaas kesti myös kaksi tuntia.

Verstaas etenee vaiheittain ja osallistujia tulisi olla enintään 15–25 ihmistä. Suuremmissa ryhmissä yksittäisten henkilöiden saattaa olla vaikeaa ilmaista itseään avoimesti. Tulevaisuusverstaas on ideointimenetelmä, jossa lähdetään liikkeelle olemassa olevista ongelmista ja päädytään tulevaisuuden suunnitteluun. Tulevaisuusverstaassa on siis mukana tulevaisuuden lisäksi myös menneisyys ja verstaas aloitetaan ongelmavaiheella, jonka tarkoituksena on kartoittaa ongelmat, joista halutaan päästä eroon. (Jungk & Müllert 1987, 54–56.)

Tulevaisuusverstaassa on kolme päävaihetta. Ensimmäinen vaihe on ongelmavaihe, jossa osallistujat pohtivat annettuun aiheeseen liittyviä ongelmia. Tämän jälkeen työskentely jatkuu ideointivaiheella, jonka tarkoituksena on pohtia ratkaisuehdotuksia, ja ideoita edellisen vaiheen ongelmiin. Ideoinnin jälkeen pohditaan muutosehdotuksia ja niiden toteuttamiskelpoisuutta kriittisesti. Tässä vaiheessa unelmointi kohtaa todellisuuden. Lopuksi on vielä tulosten esittäminen ja jatkotoimenpiteistä sopiminen. (Jungk & Müllert 1987, 54–55.) Kerron seuraavaksi tulevaisuusverstaan eri vaiheista tarkemmin.

6.3 Tulevaisuusverstaan vaiheet

Tulevaisuusverstaassa edetään vaiheittain. Vaiheet menevät aina pääpiirteittäin saman kaavan mukaan. Ennen ensimmäistä varsinaista verstaasvaihetta täytyy päättää teema, tiedottaa verstaasta ja hoitaa käytännön järjestelyt. Lisäksi täytyy hankkia työmateriaalit, joille kirjoitetaan eri vaiheissa

tehdyt huomiot. Verstaan aluksi vetäjä kertoo, mistä tulevaisuusverstaassa on kyse ja miten työskentelyssä edetään. Sovitaan täsmällinen aihe, jota halutaan käsitellä. Verstaan aluksi on myös hyvä, että osallistujat keskustelevat keskenään niitä näitä. Tämä edesauttaa hyvän ilmapiirin luomista. (Jungk & Müllert 1987, 57–58.)

Varsinainen verstaas alkaa **ongelmavaiheella eli kritiikkivaiheella**. Siinä osallistujat kirjaavat suurille papereille niin paljon aiheeseen liittyviä ongelmakohtia, kuin keksivät. Tämän jälkeen vetäjä lukee ongelmat ääneen. Hän voi pyytää tarkennuksia, jotta kaikki ymmärtävät, mistä kussakin ongelmassa on kyse. Seuraavaksi jaetaan pisteet luetelluille ongelmille. Jokaisella osallistujalla on käytössään tilanteen mukaan 3-7 pistettä, jotka hän jakaa mielestään keskeisimpien ongelmien kesken. On mahdollista antaa yhdelle ongelmalle kolme pistettä tai vaikka kolmelle ongelmalle jokaiselle yksi piste. Lopuksi pisteet lasketaan ja eniten pisteitä saaneet kirjataan ylös ja laitetaan esille. (Jungk & Müllert 1987, 14, 64–67.)

Seuraavaksi on vuorossa **ideointivaiheeksi tai mielikuivutusvaiheeksi** kutsuttu työskentelytapa. Siinä on kaksi tavoitetta: ratkaisujen etsiminen eniten pisteitä saaneisiin ongelmiin ja vapaa unelmointi tulevasta. Tässä vaiheessa jokainen osallistuja kirjaa ongelmiin liittyviä ideoita suurelle paperille niin paljon kuin keksii. Kun kaikki ideat on kirjattu, ryhmän vetäjä lukee ne ääneen ja ideat pisteytetään samaan tapaan kuin ongelmavaiheessakin ja eniten pisteitä saaneet ideat kirjataan. (Jungk & Müllert 1987, 14, 75.)

Lopuksi on **todentamisvaihe**. Sen tarkoituksena on, keskustella pienryhmissä ideoiden toteuttamiskelpoisuudesta. Jokainen ryhmä valitsee eniten pisteitä saaneiden ideoiden joukosta yhden ryhmän jäseniä kiinnostavan idean jatkotyöstämistä varten. Ryhmä keskustelee, ideoi, arvioi ja kritisoi ehdotusta. Lopuksi tuotos kirjoitetaan paperille ja ryhmät esittelevät tuotoksensa. (Jungk & Müllert 1987, 14, 86–87.)

7 TULEVAISUUSVERSTAAT JA AINEISTONKERUU

Tutkimuksen aineistonhankinnassa menetelmänä käytettiin tulevaisuusverstaasmenetelmää, jonka avulla ryhmä käsityökeskuksen asiakkaita ja ryhmä käsityökoululaisia otettiin mukaan ideoimaan toiminnan jatkoa. Tulevaisuusverstaas järjestettiin kaksi kertaa, ensimmäinen käsityökoululaisille ja toinen käsityökeskuksen aikuisille asiakkaille. Asiakkaiden näkökulma on käsityökeskukselle tärkeä lähtökohta toiminnan kehittämiseksi. Tutkimuksen alussa pohditiin, mistä asiakkaat ovat valmiita maksamaan tullessaan käsityökeskukselle. Mitä he odottavat saavansa? Tutkimuksessa käytettiin myös Käsityökeskus Pumpuliinan vastaavan neuvojan haastattelua. Häneltä pyydettiin kommentteja asiakkailta ja käsityökoululaisilta tullessiin kehitysideoihin sekä tietoa mahdollisesti jo kokeilluista kehitysideoista.

Olin opinnäytetyön puitteissa mukana käsityökeskuksella järjestetyssä iltatapahtumassa, *Muistojen illassa*, joka järjestettiin 27.10. Pielaveden käsityökeskuksen 40-vuotisen taipaleen kunniaksi. Illan tarkoituksena oli tarjota ja muistella yhdessä. Ihmiset saivat tuoda mukanaan jonkin itselleen rakkaan ja merkityksellisen käsityön, josta kertoi muille ja josta keskusteltiin. Illan aikana kerrottiin myös käsityökeskuksen historiasta. Olin paikan päällä kuuntelemassa ja kertomassa opinnäytetyöstäni sekä tulevaisuusverstaasta, joka järjestettiin Muistojen iltaa seuraavana maanantaina. Ilta antoi minulle uusia ajatuksia työhöni ja siellä kävi todella selvästi ilmi, miten suuri merkitys Käsityökeskus Pumpuliinalla on paikkakunnan historiassa ja sen asiakkaiden elämässä.

Tutkimuksen aikataulu:

- iltatapahtuma 27.10. klo 18.00-
- isojen käsityökoululaisten verstaas 28.10. klo 15–17
- asiakkaiden verstaas 3.11. klo 17 alkaen
- vastaavan neuvojan haastattelu 7.11.2014

Suunnittelin tulevaisuusverstaasta varten yksinkertaisen A4-kokoisen julisteen (liite 1), joka oli tarkoitus laittaa esille käsityökeskuksen tiloihin. Siinä mainostettiin tulevaisuusverstaasta ja toivotettiin kaikki halukkaat tervetulleiksi tilaisuuteen kertomaan omat näkemyksensä käsityökeskuksesta. Lähetin julisteen sähköpostilla käsityökeskuksen vastaavalle neuvojalle ja julisteen laittaminen esille jäi hänen vastuulleen. Lupasin tarjota osallistujille pullakahvit, minkä tarkoitus oli oikeastaan vain toimia houkuttimena osallistumiseen.

7.1 Tulevaisuusverstaiden toteutus

Alun perin suunniteltiin, että tulevaisuusverstaissa olisi mukana sekä aikuisia että lapsia ja heillä olisi yhteinen tulevaisuusverstaas. Tavoitteena oli saada mahdollisimman laaja kattaus käsityökeskuksen asiakkaita osallistumaan. Tulevaisuusverstaas järjestettiin kuitenkin kahteen kertaan, erikseen käsityökoululaisten isompien ryhmälle ja erikseen käsityökeskuksen asiakkaille. Alun perin oli tarkoitus pyytää mukaan mahdollisimman erilaisia asiakkaita, kuten aktiivisia jäseniä ja harvemmin käyviä asiakkaita, joille toiminta on kuitenkin tuttua. Päädyin pyytämään tilaisuuteen mukaan ihmisiä melko satunnaisotannalla, sillä minulla ei ollut tietoa kaikkien asiakkaiden taustoista enkä toisaalta halunnut käsityökeskuksen vastaavan neuvojan osallistuvan kokonaisuudessaan osallistujien valintaan. Tämä siksi, ettei tulevaisuusverstaaseen tulisi vain sellaisia osallistujia, jotka olisivat käsityökeskuksen kannalta mieluisia. Halusin antaa mahdollisuuden myös sellaisille, jotka eivät ole niin tuttuja käsityökeskuksella ja joista minulla ei ollut mitään tietoa. Osallistujille kerrottiin, että mukaan saa ottaa myös ystäviä ja verstaasta saa kertoa muillekin.

Minulla oli vaihtoehtona pitää asiakkaille toinenkin verstaas, mutta siihen ei lupautunut yhtään osallistujaa tehdessäni soittokierrosta, joten jätin sen pitämättä. Se oli tarkoitus järjestää aamupäivällä, joten se vaikutti varmasti osallistujien saantiin. Ensimmäisen verstaan ajankohta oli ilta, jotta

myös työssäkäyvät ihmiset pääsisivät osallistumaan. Illan valitsin aikuis-ten verstaan ajankohdaksi myös siksi, että siitä aiheutuisi mahdollisimman vähän häiriötä talon muille yrittäjille. Tulevaisuusverstaan toteutuspaikkana oli nimittäin talon kahvihuone, jota käyttävät muutkin talossa olevat yritykset. Aamulla järjestettävästä verstaasta olisi ollut enemmän häiriötä muille yrittäjille, sillä se olisi järjestetty 9.00 – 12.00.

Tulevaisuusverstaas kestää yleensä vähintään yhden päivän. Järjestämäni tulevaisuusverstaas kestivät noin kaksi tuntia. Tiesin ajan olevan lyhyt, mutta pidempien verstaaiden järjestämiseen ei ollut mahdollisuutta näin lyhyellä aikataululla ja tuntui myös, ettei minulla ollut tarpeeksi kokemusta tulevaisuusverstaista laajan verstaan järjestämiseen. Toisaalta lyhyessä tulevaisuusverstaassa oli tiukan aikataulun asettamat haasteensa. Järjestämissäni verstaissani todentamisvaiheen pohdinta jäi melko pieneksi. Tämä saattoi osittain johtua tiukasta aikataulusta, mutta toisaalta koin, ettei osallistujilla ollut mielenkiintoa toteuttaa tätä vaihetta perusteellisesti. Heistä tuntui, ettei heillä ole eväitä antaa ratkaisuja.

Verstaan aluksi osallistujille korostettiin, että kaikki mieleen tulevat ongelmat ja kritiikin voi esittää. Painotettiin, että ongelmavaiheessa etsitään vain ongelmia ja ratkaisu mietitään myöhemmin. Muissa vaiheissa käsiteltävänä olevia asioita korostettiin myös, mutta siitä ja huomautuksesta huolimatta aikuisilla ideointivaiheen keskustelu sekoittui todellisuuden kanssa. Molempien verstaaiden jälkeen niissä aikaansaadut materiaalit kirjoitettiin puhtaaksi. Niitä myös analysoitiin ja niiden tulosten perusteella tehtiin johtopäätöksiä asiakkaiden toiveista käsityökeskuksen tulevaisuuden suhteen. Analysointia ja johtopäätöksiä tehtiin myös koko tutkimusprosessin ajan ja saatuja tuloksia vertailtiin teoria-aineistoon. Tutkimuksen tulosten pohjalta tehtiin johtopäätöksiä käsityökeskuksen asiakaslähtöisen kehittämisen suhteen.

7.2 Käsityökoululaisten tulevaisuusverstaas

Ensimmäinen tulevaisuusverstaas järjestettiin käsityökoululaisten isompien lasten ryhmälle 28.10. klo 15.00 - 17.00 eli käsityökoulun virallisten tunteiden puitteissa. Verstaas kesti käsityökoulun ajan, eli noin puolitoista tuntia. Lapset olivat noin 10-vuotiaita ja ryhmään kuului neljä lasta. Ryhmän koko oli melko pieni, mutta koin, että tulevaisuusverstaas soveltui hyvin myös näin pienelle ryhmälle. Lasten kanssa oli varmasti hyvä, että ryhmäkoko oli näin pieni, sillä jouduin antamaan täsmällisempiä ohjeita kuin olin ajatellut ja myös jonkin verran esimerkkejä. Verstaas onnistui hyvin ja lapset ideoivat omalla tavallaan. Heidän näkemyksensä perustuivat oikeastaan kokonaan käsityökouluun ja sen toimintaan.

7.2.1 Tulevaisuusverstaas aloitus ja ongelmavaihe

Tulevaisuusverstaas aluksi vastaava neuvoja kertoi hiukan mitä tuleman pitää ja esitteli minut ryhmälle. Tämän jälkeen kerroin miten työskennel-

lään ja mitä on luvassa. Kehotin jokaista ottamaan pöydältä paperia ja kynän, jonka jälkeen kerroin lyhyesti tulevaisuusverstaan vaiheista ja sitten ohjeistin ongelmavaiheen.

Tulevaisuusverstaas alkoi olemassa olevien ongelmien etsimisellä. Ongelmavaiheessa käsityökoululaiset pohtivat, mitä heidän mielestään käsityökeskuksen toiminnassa on ongelmana. Ongelmien pohtimisen jälkeen osallistujilla oli käytössään kolme pistettä, jotka he saivat jakaa ongelmien kesken miten halusivat. Ongelmavaihe olikin lasten tulevaisuusverstaan parasta antia. Lasten mielestä suurimpia ongelmakohtia käsityökoulussa olivat työt, jotka oli suunniteltu liian valmiiksi.

Käsityökoulussa on liikaa valmiiksi suunniteltuja töitä.

Oppilaat kokivat, etteivät pääse käyttämään tarpeeksi omaa luovuuttaan töitä tehdessä tai niitä valitessa, vaan työt on suunniteltu valmiiksi ja kaikki tekevät samanlaiset mallin mukaan. He eivät mielestään pääse ollenkaan osallistumaan tehtävien valintaan. Käsityökoululaiset halusivat selkeästi osallistua itse enemmän töiden valintaan ja suunnitteluun. Käsityökoululaiset halusivat päästä edes ehdottamaan käsityökoulun töitä.

Haluaisin, että saisimme, me käsityökoululaiset päättää tai ehdottaa enemmän mitä tehdään.

Joku osallistujista koki myös, että käsityökoulussa tehdään ”turhia” tavaroita, joille ei oikeastaan ole mitään käyttöä. Lisäksi aiheiden koettiin muistuttavan turhan paljon toisiaan ja olevan tylsiä. Parannettavaa oli heidän mielestään myös materiaalivaihtoehtoissa. Erityisesti käytettävät kankaat saivat kritiikkiä siitä, että ne ovat tylsän värisiä tai väri vaihtoehtoja ei ole tarpeeksi ja joidenkin mielestä materiaalit tuntuivat jopa huonolaatuilta.

Kangaspuiden sijaintia haluttiin muuttaa, sillä niiden koettiin olevan liian kaukana muusta toiminnasta. Tähän tosin on luultavasti hankala saada muutosta, ellei myymälän ja kutomon paikkoja vaihdettaisi. Uskoisin toiminnan olevan tehokkainta nykyisen pohjaratkaisun puitteissa. Tämän mielipiteen taustalla saattaa olla se, että jos kaveri on kutomassa ja itse tekee jotain muuta toisessa huoneessa, tällöin työskennellään eri huoneissa eikä voi jutella toisen kanssa työn ohessa. Jotkut olivat sitä mieltä, että liitutaulu on turhan pienikokoinen. Toinen haluaisi isomman taulun, jotta siihen olisi helpompi suunnitella esimerkiksi vaatteita, kun taas toinen pitäisi isompaa taulua hyvänä siksi, että suuremmalle taululle olisi helpompi laittaa useampia malleja töistä. Tällä hetkellä taulu on normaalia koulun luokahuoneen taulua pienempi.

Valmiiden töiden katoaminen koettiin ongelmaksi, sillä aina kaikkia tehdystä töistä ei ole saatu takaisin, jos ne ovat olleet näyttelyssä. Tämä on aiheuttanut suurta harmitusta oppilaissa ja siksi ongelmaan toivottiin muutosta. Koettiin myös, että kerhoaikaa on liian vähän.

Oppilaiden mielestä ompelukoneita on liian vähän ja niitä haluttaisiin lisää. Tällä hetkellä käytössä on kaksi ompelukonetta ja yksi saumuri. Toisaalta itse koen tämän myös opettavaiseksi asiaksi. Tällöin lapset joutuvat opettelemaan myös jonottamista ja oman vuoron odottamista, mikä on ihan hyvä ja kehittää kärsivällisyyttä. Käsityökoulu opettaakin mielestäni myös elämän taitoja, sosiaalisia taitoja, ei vain käsityötaitoja.

Käsityökoululaisten tulevaisuusverstaasta näkyy selvästi, että lapset ajattelevat kehittämistä käytännön tasolla. He keskittyivät pohtimaan lähinnä käsityökoulun kehittämiseen liittyviä ongelmia, mikä on ymmärrettävää, sillä siitä heillä on parhaiten kokemusta. Oppilaiden oli vaikea suunnata katseita tulevaisuuteen ja antaa parannusideoita. Todellistamisvaiheen tulokset olivat vaatimattomat.

7.2.2 Ideointivaihe

Ideointivaiheessa tarkoituksena oli pohtia ratkaisuja edellisessä vaiheessa löydettyihin ongelmiin. Lasten antamat ratkaisuehdotukset olivat aika luovia. Oivaltavia ajatuksiakin annettiin. Ratkaisuksi liian valmiiksi suunniteltuihin töihin eräs oppilas ehdotti seuraavaa:

Paula tai ope sanois aihepiirin vaikka keskiaika. Sit me päättäis mitä siihen aiheeseen liittyvää voitais tehdä.

Oppilas sanoi, että tehtävä työ voisi olla kaikilla sama, mutta tärkeää olisi, että he pääsisivät itse vaikuttamaan sen valintaan. Muut ryhmästä olivat samaa mieltä ja painottivat mielipiteiden kysymistä. Ehdotettiin myös, että töitä voisi hiukan muokkaila valmiista mallista. Tällä oppilas tarkoitti, että käsityökoulussa ei tehtäisi juuri opettajan suunnitteleman mallin mukaista työtä, vaan lapset saisivat muokata sitä omanlaisekseen ja tehdä siitä persoonallisen.

Ehdotettiin, että oppitunteja voisi olla kaksi kertaa viikossa 1,5 tuntia. Niin sanottuja ”vapaatunteja” toivottiin myös.

Haluaisin tänne ns. vapaatunteja, jolloin voisi tehdä välityötä, tai tuoda esim. kepparin ja sit tehdä sille sille vaikka suit-sia tai päitsiä.

Ehdotettiin myös kaupankäyntiä käsityökoululaisten tekemillä töillä.

Osa käsitöistä (joita kerholaiset ovat tehneet) myydään kankaiden kauppaille..

Loppuvaiheessa oli selvästi huomattavissa, että lasten ajatukset alkoivat jo hiukan harhailia ja mielikuvitus laukata, mikä näkyy vastauksista eritoten seuraavassa todentamisvaiheessa, mutta myös jo ideointivaiheessa, sillä kahdelta oppilaalta tuli varsin omaperäisiä ratkaisuehdotuksia.

Ilmoitetaan päätäntävällän puutteesta Sauli Niinistölle ja Antti Ruuskaselle.

Vastauksista huomaa, että oppilaat ovat todennäköisesti katsoneet, mitä vieruskaveri kirjoittaa, sillä osa vastauksista oli samantyyllisiä. Pisteiden antamisessa muiden pisteillä saattoi olla jonkinlaista vaikutusta, mutta toisaalta joillekin ongelmille tuli vain yksi piste, joten siitä voisi päätellä, että ei ainakaan kaikille ollut merkitystä sillä, mitä muut äänestivät.

7.2.3 Todentamisvaihe

Todentamisvaiheessa tarkoituksena oli keskustella ideoiden toteuttamiskelpoisuudesta pienryhmässä. Koska oppilaita oli tässä ryhmässä vain neljä, tarkoituksenani oli muodostaa vain yksi ryhmä, jossa työskenneltäisiin. Käsityökoululaiset kuitenkin halusivat tehdä tämän vaiheen pareittain ryhmätyöskentelyn sijaan, ja myönnin siihen. Päädyin ohjeistamaan tämän vaiheen siten, että heidän tuli keskustella yhdessä ideoiden toteuttamiskelpoisuudesta ja nämä ideat kirjattiin ylös. Käsityökoululaisten ottaminen mukaan aiheiden suunnitteluun sai tässäkin vaiheessa eniten kannatusta.

Aiheen antamisessa ON järkeä, jos koko ryhmä päättää mitä tehdään! Tai sit jokainen saa ehottaa vuoden aiheen mukaan töitä.”

Tästä keskustelimme vielä lisää tämänkin jälkeen ja käsityökoululaiset olivat vahvasti sitä mieltä, että lapsilta tulisi kysyä enemmän mielipiteitä käsityökoulun töitä valitessa. Se, että opettaja antaisi aiheen ja lapset osallistuisivat itse työn valintaan ja suunnitteluun, sai vahvan kannatuksen lasten parissa.

Lapset pohtivat ratkaisua ideaan, jossa ehdotettiin käsitöiden myymistä kankaiden kauppaille. Todentamisvaiheessa lasten ajatukset lähtivät laukaamaan ja vastaukset olivat kuitenkin hieman ideointivaiheen tyyllisiä:

Käsitöiden myyminen kauppaille onnistuu siten, että soiteaan ja tarjotaan vaihtoon käsitöitä ja kankaita.

Tätä ajatusta voisi soveltaa siten, että järjestettäisiin esimerkiksi myyjäiset, jossa lasten tekemiä käsitöitä myytäisiin. Kuitenkaan en usko, että lapset

todellisuudessa olisivat valmiita luopumaan tekemistään töistä. Vastauksista huomaa, etteivät oppilaat osanneet pohtia aikaisemmassa vaiheessa annettuja ideoita todellisuuden toteuttamisen kannalta.

Käsityökoululaiset kokivat tulevaisuusverstastyöskentelyn ”ihan mukavaksi”. Heistä oli kiva, että heitä kuunneltiin, vaikka he epäilivätkin, onko verstaalla mitään vaikutusta todellisuudessa.

7.3 Aikuisten asiakkaiden tulevaisuusverstaas

Toinen tulevaisuusverstaas järjestettiin yleisesti käsityökeskuksen aikuisille asiakkaille. Osallistujat ryhmään hankittiin soittamalla jokaiselle erikseen. Sain käsityökeskuksen vastaavalta neuvojalta listan asiakkaista, jotka ovat maksaneet jäsenmaksua. Listassa oli aktiivisia käsityökeskuksen jäseniä, mutta mukana oli myös harvemmin käsityökeskuksella kävijöitä ja sellaisia, jotka eivät olleet enää jäseniä tutkimuksen tekohetkellä. Verstaaseen osallistuneet asiakkaat olivat kuitenkin pääsääntöisesti aktiivisia käsityökeskuksen palveluiden käyttäjiä. Tarkoituksena oli saada verstaaseen mukaan erilaisia asiakkaita, eikä valikoida heitä tarkkaan etukäteen. Listasta valittiin sattumanvaraisesti 15 asiakasta, joille soitettiin ja heitä pyydettiin mukaan tulevaisuusverstaaseen. Soittokierroksen asiakkaista 10 lupasi varmuudella tulla ja lisäksi oli pari epävarmaa tulijaa. Yllättävää oli miten mielellään ihmiset lupautuivat osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Kaikki tuntuivat kokevan aiheen todella tarpeelliseksi ja mielekkääksi. Varauduttiin kuitenkin siihen, etteivät kaikki lopulta pääse paikalle tai eivät muista tulla. Seuraavaksi kerrotaan verstaan kulusta ja aikuisten asiakkaiden ajatuksista toisessa tulevaisuusverstaassa.

7.3.1 Verstaan aloitus

Asiakkaiden tulevaisuusverstaaseen saapui 9 henkilöä, joista yksi hiukan myöhässä ja yksi vasta loppuvaiheessa. Osallistujista kaikki olivat naisia. Viimeinenkin pääsi kuitenkin vielä osallistumaan keskusteluun ja hän pääsi kertomaan mielipiteensä myös aikaisempiin vaiheisiin. Tämä määrä osallistujia oli sopiva tulevaisuusverstaan vetämistä ajatellen. Suuremman ryhmän ohjaaminen olisi ollut haastavampaa ja osallistujien olisi saattanut olla vaikeampaa ilmaista mielipiteitään. Asiakkaiden ikähaarukka oli 57–78 –vuotta. Tämä tulevaisuusverstaas ei mennyt aivan suunnitelmien mukaan. Toivotin kaikki tervetulleiksi ja esittelin itseni. Verstaan aluksi kerroin, miten työskentely etenee ja sitten ohjeistin ensimmäisen eli ongelmavaiheen työskentelyä: jokainen kirjaa toiminnassa näkemiään ongelmia paperille. Heti työskentelyn alussa kuitenkin kävi ilmi, että toimintatapaa täytyisi muuttaa, sillä suurin osa ihmisistä istui toimeettomana sanoen, ettei ole mitään ongelmia. Edes lisäohjeet tai kannustus eivät saaneet heitä kirjoittamaan. Ohjeistin työskentelyn uudelleen ja muutin sen kirjoittamisesta keskusteluksi. Tämä näytti toimivan. Osallistujat keskustelivat keskenään ja jakoivat mielipiteitä ongelmakohtista. Ongelmia näytti sittenkin löytyvän. Toki kaikki eivät olleet ongelmia, vaan oikeastaan asioita, joita he ei-

vät haluaisi muuttaa ja lisäksi esiin tuli jo tässä vaiheessa joitakin ideoita työstettäväksi seuraavaa vaihetta varten. Osallistujien keskustellessa kirjaisin ylös esiin nousseita asioita. Samoin toimittiin ideointivaiheessa.

Jungk ja Müllert (1987, 66) huomauttavat teoksessaan, että keskusteleminen saattaa keskeyttää prosessin, ja muiden mielipiteet saattavat kirvoittaa esiin omia arvostelmia. Itse koin kuitenkin tärkeämmäksi sen, että ylipäättään sain kehityskohteita ja ongelmia esille, joten en nähnyt keskustelua ongelmalliseksi. Tulevaisuusverstaaseen osallistuneet henkilöt olivat niin tuttuja keskenään, että he uskalsivat kyllä sanoa mielipiteensä. Toki keskustelussa on ongelmansa tällaisessa työskentelyssä, sillä tarkoituksena oli saada pohtia ensin itse rauhassa ja vasta lopuksi keskustella.

Verstaan aluksi, kun viimeisiä osallistujia vielä odotettiin paikalle, ihmisten annettiin keskustella vapaasti Käsityökeskus Pumpuliinasta ja sen toiminnasta. Heidän mielestään toiminta on hyvää ja se koettiin toimivaksi ja heille tarpeelliseksi. Erityisesti pidettiin miljööstä, jossa käsityökeskus toimii. Pumpuliina toimii vanhassa sairaalarakennuksessa. Sijainnin sanottiin olevan hyvä, sillä rakennus on aivan torin lähellä. Myös tiloja pidettiin hyvinä ja toimivina.

7.3.2 Ongelmavaihe

Ongelmavaiheessa paljon keskustelua herätti työntekijöiden määrä Käsityökeskus Pumpuliinassa. Se tuntui olevan osallistujien mielestä suuri ongelma. Kaikki kokivat, että tarvittaisiin lisää työvoimaa, sillä nykyinen työtaakka on liian suuri yhdelle työntekijälle. Pitäisi tehdä liian pitkää päivää ja tehdä lisäksi paperityöt. Osallistujat kuitenkin tiedostivat resurssien rajallisuuden ja nykyisen taloustilanteen. Kaikesta on pihistettävä ja rahankäytön kanssa on oltava todella tarkkana. Joku esittikin kysymyksen: *Mistä rahaa?*, mikä mielestäni kiteyttää hyvin yhden asiakkaiden toiminnassa suurimmiksi näkemän ongelman. Työntekijöiden vähyys rajoittaa kurssitarjontaa ja varsinkin iltakurssien määrää, sillä iltakurssien pitäminen lisää luonnollisesti työn määrää ja työpäivän pituutta. Myös käsityökouluun nähtiin tarvittavan apuvoimia.

Monet osallistujista olivat myös kuulleet muiden ihmisten pohtivan mitä käsityökeskuksella tehdään kaikki päivät. Ihmiset eivät tunnu tiedostavan, mitä kaikkea käsityökeskuksen neuvoja tekee päivän aikana. Osallistujat pohtivat myös käsillä tekemisen arvostusta nykypäivänä. Arvostetaanko sitä? Onko arvossa se, että osataan itse tehdä? Käsityön arvoa pohdittiin myös. Osallistujilla oli kokemus, että moni arvostaa käsillä tekemistä, mutta ei kuitenkaan olisi valmis maksamaan siitä käypää hintaa. Työ pitäisi saada lähes ilmaiseksi, vaikka sen tekemiseen on kulunut paljon aikaa ja vaivaa.

Ongelmaksi nähtiin rajattu asiakasryhmä, joka käyttää Pumpuliinan palveluja. Paikkakunnan ikärakenne nähtiin myös ongelmaksi. Pielaveden asukkaista 30,5 % on yli 65 –vuotiaita (tilanne vuoden vaihteessa 2013/2014). Osallistujien keskuudessa oltiin vahvasti sitä mieltä, että nuo-

ria tulisi saada toimintaan mukaan lisää, sillä asiakkaita on oltava myös jatkossa. Tällä hetkellä nuoria ei toiminnassa ole juurikaan mukana käsityökoululaisia lukuun ottamatta. Joku esitti kysymyksen siitä, onko käsityökeskus Pumpuliinalla maine vanhojen ihmisten paikkana. Pohdittiin, näkevätkö nuoret käsityökeskuksen paikkana, jossa käy vain vanhat ihmiset. Pitäisikö imagoa koettaa muuttaa, jos sellainen on syntynyt? Ongelmana pidettiin nuorten alttiutta vaikutteille ja trendeille. Heidän kiinnostus käsitöitä kohtaan ja muun muassa värimieltymykset vaihtelevat osallistujien mielestä suuresti trendien mukaan. Jos käsityöt eivät ole muodissa, niitä ei myöskään tehdä. Toisaalta itse näen tällaisessa ajattelussa myös mahdollisuuksia. Jos nuorten keskuuteen saisi istutettua käsityön muoti-ilmiöksi, se näkyisi myös käsityökeskuksen toiminnassa positiivisesti.

Yleismaailmallinen tilanne nähtiin toimintaa vaikeuttavana tekijänä. Taantuma vaikuttaa luonnollisesti myös käsityöalaan eivätkä ihmiset mielellään osta ”arvokkaita” käsintehtyjä tuotteita, kun halpamarketista saa tehdastekoisia halvemmalla, arveltiin osallistujien kesken. Tässä kohtaa mielestäni vaikutusta on myös ihmisten omilla arvoilla. Jos arvostaa tarpeeksi laadukkaita käsintehtyjä tuotteita, todennäköisesti myös ostaa sellaisia halpatuontitavaroiden sijaan taantumasta huolimatta. Halpatuonti nähtiin osaksi ongelmaa ja pohdittiin, menetetäänkö kotimaisuutta halpatuontin vallatessa jalansijaa. Esimerkkinä mainittiin Marimekko, joka ei enää välttämättä ole valmistettu Suomessa, vaikka ihmiset olettavat ostavansa kotimaista ostaessaan Marimekkoa. Käsityökeskusten nähtiin ylläpitävän kotimaista käsityötä. Monella on osallistujien mukaan käsityökeskuksesta mielikuva kalliina paikkana. Heidän mukaansa moni ihmetellyt, miten siellä on varaa käydä, kun se on niin kallis paikka.

Yhdeksi haasteeksi toiminnalle nähtiin paikkakunnan kilpailevat yritykset, joiden tarjontaan kuuluu käsitöitä. Miten käsityökeskus voi erottautua muista? Todettiin, että käsityökeskukselta saa paljon erikoistarvikkeita, joita ei muilta saa. Koettiin myös paikkakunnan imagon kannalta tärkeäksi asiaksi, että paikkakunnalla on sellainen käsityön erikoisliike kuin käsityökeskus. Paikkakunnalle avattiin kuluneen vuoden aikana marketti, jonka valikoimiin kuuluu muun muassa erilaisia sisustustavaroita ja –tekstiilejä sekä lankoja. Tulevaisuusverstaan osallistujat eivät kuitenkaan nähneet tämän liikkeen suoranaisesti vieneen Pumpuliinan asiakkaita, vaan näkivät sen pikemminkin täydentävän paikkakunnan valikoimia. Halvemmat päivittäiset tuotteet voi hankkia sieltä ja käsityökeskukselta erikoistavarat ja käsityönä tehdyt lahjat.

Ongelmaksi nähtiin ihmisten kiireinen aikataulu, koska työpäivän jälkeen oma perhe vie monelta potentiaaliselta asiakkaalta aikaa käsityön harrastamiselta. Moni ei välttämättä lähde enää pitkän työpäivän päätteeksi käsityökeskukselle esimerkiksi kutomaan, vaan pysyy mieluummin kotona. Tämän vuoksi arveltiin suurimmaksi asiakasryhmäksi eläkeläisiä, joilla on aikaa käsitöille. Lisäksi saattaa olla, että ei ole varaa käydä kursseilla tai kutomassa. Yksi verstaan osallistujista totesikin, että kyllä hän kävisi enemmänkin kutomassa ja kursseilla, jos vain olisi varaa.

Markkinointi nähtiin myös ongelmalliseksi. Verstaassa pohdittiin, saavatko ihmiset tarpeeksi tietoa toiminnasta ja tarjolla olevista kursseista. Kaikki eivät käy paikan päällä aktiivisesti, joten he eivät välttämättä saa tietoa tulevista kursseista elleivät kuule siitä muilta tai lue sosiaalisesta mediasta. Osallistujat olivat usein kuulleet sanottavan jotain tämän tyylistä: *Olisin minä tullut, jos olisin tiennyt sellaisesta kurssista*. Pohdintaa aiheutti myös se, onko ihmisillä oikea käsitys käsityökeskuksen toiminnasta. Miten hyvin käsityökeskuksen toiminta ylipäättään tunnetaan paikkakunnalla? Kuvitellaanko, että käsityökeskuksella voi vain kutoa?

Pisteiden antamisen jätin aikuisten verstaassa kokonaan pois ja kokosin itse tärkeimmät seikat, joista pyysin keskustelemaan seuraavassa vaiheessa. Tämä siksi, että aiheita oli niin paljon ja pisteiden antaminen olisi vienyt liikaa aikaa. Seuraavissa vaiheissa keskustelua heräsi myös muista aiheista, joita oli käsitelty tässä aikaisemmassa vaiheessa.

7.3.3 Ideavaihe ja todentamisivaihe

Aikuisten verstaassa ideointivaihe ja todentamisivaihe sekoittuivat keskenään. Ohjeistin heille, että ideointivaiheessa tarkoituksena on keskittyä etsimään ratkaisuja edellisen vaiheen ongelmiin eikä tarvitse pohtia tosielämän rajoituksia. Osallistujat eivät kuitenkaan huomautuksista huolimatta pitäytyneet vain ideoinnissa, vaan ottivat mukaan myös todellisuuden. Vasta todentamisivaiheessa tarkoituksena oli keskustella ideoiden toteuttamiskelpoisuudesta pienryhmässä. Ryhmä kuitenkin keskusteli niin paljon käytännön toteuttamisesta jo aikaisemmassa vaiheessa, joten päätin jättää tämän vaiheen pitämättä. Lähes jokaisen asian yhteydessä nostettiin esiin se, ettei nykyinen ohjaaja jaksa, ehdi eikä pysty tekemään kaikkea.

Ideaksi käsityön harrastamisen lisäämiseen toivottiin käsityöohjelmien määrän lisäämistä televisioon ja miksei radioonkin. Jos käsityöstä pidetään tarpeeksi ääntä, voitaisiin ehkä saada myös lisää harrastajia ja näin ollen lisää asiakkaita.

Tapahtumien ja tempausten määrää tulisi tulevaisuusverstaan osallistujien mielestä lisätä. Esimerkkinä käytettiin Marttojen sukkarekkaa, josta voisi ottaa mallia ja tempauksesta tehdä jokavuotisen. Ehdotettiin myös suuren banderollimainoksen pystyttämistä torille tapahtumia ennen ja niiden aikaan. Osallistujien mielestä paikallista mainontaa pitäisi lisätä ja siihen panostaa ylipäättään. Osallistujat kokivat selvästi, ettei Käsityökeskus Pumpuliina näy tarpeeksi paikkakunnalla. Toivottiinkin, että käsityökeskusta mainostettaisiin näkyvämmiin. Todettiin kylän paikallislehden, Pielavesi-Keiteleen, tekävän kiitettävästi artikkeleita käsityökeskuksen toiminnasta, mutta toivottiin myös muiden medioiden aktiivisuutta asiassa. Osallistujat tiedostivat lehtimainonnan kalliiksi ja painottivatkin ilmaisen mainonnan tärkeyttä. He pohtivat, voiko esimerkiksi pienille radioasemille saada juttuja tai mainoksia, jotka eivät maksaisi. Myös puskaradion merkitystä korostettiin. Ihmiset voisivat mainostaa käsityökeskuksen toimintaa ja tulevia kursseja myös itse tutuilleen ja ystävilleen. Moni kertoi näin tehneensäkin. Sosiaalinen media olisi myös osallistujien mielestä varten-

otettava vaihtoehto mainoskanavaksi. Sitä voisi jatkossa kenties päivittää aktiivisemmin ja sen kautta markkinointia lisätä. Nykyään varsinkin nuorempi ikäpolvi tavoitetaan usein parhaiten sosiaalisen median kautta.

Ideavaiheessa nostettiin esille verkostoitumisen lisääminen eri tahojen kanssa. Kansalaisopiston kanssa on jo yhteistyötä, mutta sitä voisi laajentaa muihinkin tahoihin ja esimerkiksi koulun kanssa voisi tehdä yhteistyötä. Koulusta puhuttaessa nostettiin esiin myös käsityöluokion tai perustaminen. Tällöin saataisiin käsitöistä kiinnostuneita nuoria paikkakunnalle ja mahdollisia asiakkaita myös käsityökeskukselle. Lisäksi näin saataisiin myös lukio säilymään paremmin paikkakunnalla. Esiin nousi myös trendi-idean luominen nuorille. Ajatuksena oli, että käsityökeskuksen pitäisi kehittää erityisesti nuorille suunnattu trendi-idea, joka toisi heidät käsityökeskuksen toimintaan mukaan. Voisiko järjestää esimerkiksi nuorille suunnattuja tuunauskursseja?

Työntekijöiden ja avun saamiseksi Pumpuliinaan ehdotettiin oppisopimustyöntekijöiden ja työllistämistuella olevien ottamista töihin. Käsityökeskuksella on jo ollut työllistämistuettuja työntekijöitä aikaisemminkin, mutta osallistujat ehdottivat niiden määrän lisäämistä ja heidän hakemista laajemmalla alueella. Toisaalta todettiin, heidän lisäävän osaltaan vastaavan neuvojan työtaakkaa, koska heidän tekemisiään ja työn jälkeään täytyy kuitenkin pitää silmällä. Lisäksi heidät täytyy opastaa työhön. Tässä kohdalla nostettiin esiin myös kunnan vapaat asunnot, joista löytyisi asuntoja työllistettäville. Vastaavan neuvojan työtaakan vähentämiseksi heitettiin myös ajatus siitä, että asiakkaat neuvoisivat enemmän toinen toisiaan ja neuvoja saisi paneutua paremmin paperitöihin ja laskutukseen. Todettiin kuitenkin, että toteutus voisi olla vaikeaa eikä palvelisi asiakkaita heidän tarpeidensa mukaan. Käsityökeskukselle tullaan nimenomaan asiantuntevan palvelun vuoksi.

Ideaksi toiminnan ylläpitämiseksi osallistujat ajattelivat, että asiakkaat voisivat aktiivisesti ehdottaa pidettäviä kursseja ja osallistua itse osallistujien hankintaan. Puskaradion merkitystä korostettiin. Osallistujien keskuudessa heräsi kysymys siitä, onko jäseneduista tiedotettu tarpeeksi hyvin. He pohtivat tietävätkö ihmiset, että vuosittaisen muutaman kymmenen euron jäsenmaksun maksamalla he saavat paljon etuja, esimerkiksi kudonnasta ei tarvitse maksaa päivämaksua. Eduista tiedottaminen voisi oikaista ihmisten käsitystä siitä, että käsityökeskusta pidetään kalliina paikkana.

Verstaan osallistujat pohtivat tuleeko Pumpuliinan toiminta olemaan vastaavanlaista vielä nykyisen vastaavan neuvojan jäätyä eläkkeelle tai ylipäätään säilyykö toiminta enää hänen eläköidyttyään. He epäilivät toiminnan muuttuvan nykyaikaisemmaksi ja kritisivat nykyajan jatkuvaa muutosta ja kehitystä. He toivoivat käsityökeskuksen pysyvän entisellään kaiken muutoksen keskellä.

Osallistujat toivoivat kurssitarjonnan keskittyvän tarpeellisiin kursseihin, joissa tehtäisiin tarpeellisia tavaroita. Kaikilla tuntui olevan jo valmiiksi turhia tavaroita, eivätkä he halua osallistua sellaisille kursseille, joissa tehdään jotain sellaista, joka jää turhaan nurkkiin pyörimään. Perusasioiden

opettamista ja tavallisen tekemisen kurseja oltiin vailla. Esiin nousi muun muassa ompelukurssi ja kurssi kankaanrakentamisesta. Korostettiin, että tarjonnan tulee olla monipuolista. Tämän yhteydessä herää kysymys ohjaajan osaamisesta, sillä ohjaajalla ei ole asiantuntemusta kaikesta.

Eräs tulevaisuusverstaan ideoista oli, että käsityökeskukselle voisi perustaa ideointiryhmän, joka perehtyisi toiminnan kehittämiseen ja kokoontuisi esimerkiksi kerran vuodessa yhteen pohtimaan, mitä Pumpuliinan hyväksi voitaisiin tehdä. Tähän ryhmään tulisi saada mukaan myös nuoria, jotta saataisiin nuorten näkökulma esiin.

Osallistujat miettivät tuen hakemista käsityökeskuksen toimintaan esimerkiksi Euroopan unionilta. He pohtivat voisiko yksittäisellä hakemuksella saada tukea, mutta totesivat myös, että tätä mahdollisuutta on varmasti jo tutkittu ja asiasta otettu selvää. Osallistujat epäilivät tuen saannin mahdollisuutta ja totesivat, että sitä pitäisi todennäköisesti hakema koko Taitoliiton nimissä valtakunnallisesti.

Ideana esitettiin myös toiminnan järjestämistä niin sanotuille lomalapsille, jotka ovat lomillaan käymässä esimerkiksi mummolassa paikkakunnalla. Käsityökoulu on koululaisten lomien aikaan myös lomalla ja käsityökeskus kiinni, mikä oli harmittanut monia asiakkaita. Tämän muuttamisen todettiin olevan kuitenkin hankalaa jos työntekijöitä on käsityökeskuksella vain yksi. Hänen on voitava myös itse pitää lomaa jossain vaiheessa ja lasten lomien aikaan tämä on mahdollista, kun käsityökoulukin on lomalla.

7.4 Vastaavan neuvojan haastattelu

Osana opinnäytetyötä haastateltiin myös käsityökeskuksen vastaavaa neuvojaa. Haastattelin häntä 7.11. eli heti toisen tulevaisuusverstaan jälkeisenä perjantaina. Hän tuntee toiminnan parhaiten ja hänellä voi olla tärkeitä näkökantoja tulevaisuusverstaissa ilmenneisiin kehityskohteisiin. Hän osaa myös sanoa, onko jotain toimintaa kokeiltu jo aikaisemmin. Pääosassa tutkimuksessa olivat kuitenkin käsityökeskuksen asiakkaat ja heidän näkemysensä toiminnan kehittämisestä.

Kerroin vastaavalle neuvojalle käsityökoululaisten mainitsemista ongelmakohtista ja ideoista niiden ratkaisemiseksi. Hän sai kommentoida niitä. Hän näki, että työskentelytapa, jossa lapset pääsevät mukaan töiden suunnitteluun ja saivat ehdottaa niitä, on todella hyvä ja toteuttamiskelpoinen ajatus. Opettajan täytyy vain pitää huoli, että taiteen perusopetuksen oppimäärään vaadittavat taidot ja tekniikat tulevat täytetyiksi. Hän mainitsee myös, että lapsilta kyllä kysytään nykyäänkin mielipiteitä tehtävistä töistä, mutta pitää ajatusta oppilaiden osallistamisesta enemmän suunnitteluun hyvänä ja aikoo ottaa tämän huomioon jatkossa. Vastaava neuvoja epäili, että lapset eivät miellä käsityökoulua kouluksi, vaan enemmänkin harrastuspiiriksi. Tämän vuoksi he eivät myöskään osaa ajatella, että opiskelussa on tietyt säännökset ja tekniikat, jotka on opittava. Hän pitää hyvänä ajatusta, että opetuksessa voisi käyttää jotain runkoa, jonka puitteissa oppilaat saisivat vaikuttaa tehtäviin töihin. Turhien tavaroiden tekemisen hän näkee

niin, että käsityökoulussa on kuitenkin pakko käyttää erilaisia tekniikoita ja väistämättä osa töistä on sellaisia, joille kaikilla ei ole käyttöä. Hän kuitenkin pyrkii siihen, etteivät työt olisi täysin turhia, vaan niillä olisi jokin käyttökäyttöfunktio. Pienempien käsityökoululaisten ryhmässä niin sanottuja ”turhakkeita” täytyy väistämättä tehdä, jotta he oppisivat kaikki tarvittavat asiat. Vastaava neuvoja näkee asian niin, että usein tärkeämpää on työn tekemisen prosessi ja siinä opittavat asiat kuin itse lopputulos. (P. Toivainen haastattelu 7.11.2014.)

Aikuisten tulevaisuusverstaassa tärkeimmäksi ongelmaksi nousi vastaavan neuvojan työmäärä. Hänen jaksamisensa oli suuri huolenaihe. Toivainen vahvasti työtaakan olevan todella suuri yhden ihmisen kantaa, ja kertoi itselleen kertyneen paljon ylityötunteja kuluneen vuoden aikana. Hän kertoi, että ohjaajien määrän vähentäminen Pielavedellä on hankaloittanut toimintaa. Iltakurssien määrää on pitänyt pohtia, jotta työpäivät eivät veny liian pitkiksi liian monena päivänä viikossa. Hänen mukaansa täytyykin pohtia vakavasti työntekijöiden määrää jatkossa. (P. Toivainen haastattelu 7.11.2014.) Käsityökeskuksella oli vielä vuonna 2011 kaksi neuvojaa (Vuosikertomus 2011, 16). Vastaavan neuvojan mukaan ihmiset ovat kuitenkin hyvin ymmärtäväisiä neuvojan työmäärän suhteen. Esimerkiksi kutomassa käyvät asiakkaat suhtautuvat hyvin siihen, että hän ei aina ehdi neuvoa heitä silloin kuin he tarvitsisivat apua esimerkiksi myymälän asiakkaiden vuosi. Tällöin he usein auttavat toinen toisiaan, mikä ei ole vastaavan neuvojan mielestä ollenkaan huono asia. Kutomo voisi hänen mukaansa olla jopa kokonaan itseohjautuva. (P. Toivainen haastattelu 7.11.2014.)

Haastatellessani vastaavaa neuvojaa esiin nousi myös neuvojan osaaminen, josta myös asiakkaat keskustelivat. Neuvojalla on kuitenkin rajattu määrä tekniikoita, jotka hän hallitsee ja näin ollen hän voi opettaa vain niitä tekniikoita. Pitäisikö tulevaisuuden käsityökeskuksen neuvojan siis olla eräänlainen superihminen, joka hallitsee lukemattomia eri tekniikoita ja tekee kahden ihmisen työt? Yhteistyön lisääminen muiden tahojen, kuten kansalaisopiston ja koulun kanssa olisi vastaavan neuvojan mielestä hyvä asia, kunhan siitä saisi molemminpuolista hyötyä. Yhteistyötä kansalaisopiston kanssa on jo tehty ja tällä hetkellä Pumpuliinan vastaava neuvoja käy pitämässä yhtä kurssia kansalaisopiston tiloissa. (P. Toivainen haastattelu 7.11.2014.)

7.5 Yhteenveto keskeisistä tuloksista

Aikuisten tulevaisuusverstaassa suurimmaksi ongelmaksi nähtiin vastaavan neuvojan suuri työtaakka. Siitä keskusteltiin paljon ja siihen pohdittiin helpotusta, mutta varsinaista ratkaisua ongelmaan ei löydetty. Ehdotettiin muun muassa oppisopimustyöntekijän ottamista ja työharjoittelijoita. Näiden todettiin kuitenkin myös lisäävän ohjaajan työtaakkaa, koska heitä pitää neuvoa ja perehdyttää työhön.

Nuoria kaivattiin mukaan toimintaan ja osallistujat olivat huolissaan toiminnan jatkumisesta, jos nuoret eivät löydä suuremmissa määrin toiminta-

taan mukaan. Käsityökoulu on oikeastaan ainoa, missä nuoria ja lapsia toiminnassa näkyy. Pohdittiin pidetäänkö Pumpuliinaa vanhojen ihmisten paikkana, minkä vuoksi nuoria ei toiminnassa ole paljon. Toimintaa pitäisikin luultavasti markkinoida enemmän juuri nuorille. Facebook – mainontaan kannattaa panostaa, sillä sieltä nuoret parhaiten varmastikin tavoittaa. Tämän suhteen markkinointi kouluilla voisi olla myös hyvä ajatus.

Aikuisten tulevaisuusverstaassa nousi esiin myös tiedottamisen ja mainostuksen merkitys. Asiakkaat pohtivat mainonnan riittävyttä ja olivat sitä mieltä, että ihmiset, jotka eivät aktiivisesti käy Pumpuliinassa, eivät saa riittävästi tietoa käsityökeskuksen palveluista ja toiminnan eri muodoista. Monella oli tuttavapiirissä ihmisiä, jotka eivät tieneet mitä Pumpuliinassa tehdään. Tiedottamista pitäisikin lisätä esimerkiksi erilaisten tempausten yhteydessä torille asennettavin mainoksilla. Erilaisten tapahtumien yhteydessä pystyttäisiin tekemään ilmaista markkinointia suoraan ihmisille ja kertomaan toiminnan eri muodoista. Ihmiseltä toiselle tehtävää markkinointia pidettiin todella tärkeänä.

Toiminnasta tiedottamiseen tulisi panostaa lisää. Tällöin saataisiin ihmiset paremmin tietoisiksi Pumpuliinan toiminnasta ja tapahtumista, joissa se on mukana. Toimintaa tulisi esitellä enemmän esimerkiksi erilaisissa tapahtumissa. Huomasin jo kesällä harjoittelua suorittaessani, että ihmiset eivät ole tarpeeksi tietoisia käsityökeskuksesta ja sen toiminnasta. Moni harmittelee käsityökeskuksella käydessään, miten vähän ihmiset tietävät käsityökeskuksen toiminnasta. Esimerkiksi jotkut paikkakunnan kesäasukkaat olivat ikään kuin vahingossa eksyneet käsityökeskukselle ja hämmästelivät, etteivät ole siitä aiemmin tieneet, vaikka olivat olleet kesäasukkaana paikkakunnalla useamman vuoden.

Lyhytkurssien määrää tulisi todennäköisesti lisätä, sillä tällä hetkellä trendinä näyttää vahvasti olevan nopeiden käsitöiden tekeminen eikä pitkäaikaisille kursseille haluta sitoutua. Varsinkin nuorille kannattaa olla tarjolla lyhyitä ja helppoja kursseja, jotka eivät vaadi suuria materiaalmääriä.

Lasten käsityökouluissa kannattaa pohtia oppilaiden osallistamista enemmän toimintaan myös muualla Ylä-Savon alueella ja valtakunnallisesti. Lapsilla on selkeä tahto olla päättämässä tehtäviä, joita heille annetaan ja heitä pitäisikin kuunnella enemmän käsityökoulun asioista. Heiltä voi saada hyviä ideoita toimintaan.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOSUUNNITELMAT

Tässä luvussa kerron tutkimuksen tuloksista tehdyistä johtopäätöksistä, ja pohdin, miten tutkimusta voisi viedä eteenpäin. Kerron myös tutkimuksen myötä heränneitä ajatuksia toiminnasta ja sen kehittämisestä.

8.1 Käsityökeskuksella tärkeä merkitys paikkakuntalaisille

Käsityökeskuksen koettiin olevan tärkeä koko kylä imagon kannalta. Esiin nousi myös käsityön sosiaalinen puoli, se miten tärkeää on, että käsityökeskuksessa tapaa tuttuja ja pääsee keskustelemaan samanhenkisten ihmisten kanssa ja oppii toisilta. Käsityökeskuksesta moni oli löytänyt ystäviä. Käsityökeskus nähtiin tärkeänä käsityötaidon säilyttämisen edistäjänä. Merkittävänä pidettiin käsityökeskuksen tekemää työtä käsityöperinteen säilyttämiseksi ja käsityökoulun kautta lapsille annettua opetusta. Tutkimuksessa heräsi kysymys siitä, onko käsityö ihmisille sen verran tuttu ja läheinen asia, että siitä ei olla valmiita maksamaan. Eikö käsityöpalvelujen arvoa osata ymmärtää, vai mikä on syynä käsityökeskuksen hiipumiseen? Kysymys ei mielestäni voi olla pelkästään väestön ikärakenteessa vaikka toiminnan markkinointia pitäisikin suunnata enemmän nuorille ja työssäkäyville. Markkinoinnissa kannattaa ottaa paremmin huomioon nuoret. Heille tietoa saa kenties parhaiten sosiaalisen median välityksellä, mutta kannattaisi pohtia myös muita tiedonvälityksen keinoja, kuten mainontaa kouluilla. Myös yhteistyön lisäämistä koulun kanssa kannattaisi ylipäättään lisätä, jotta toimintaa voitaisiin paremmin tuoda tutuksi nuorille.

Käsityökeskuksen toiminta koettiin hyvin asiakaslähtöiseksi. Osallistujat haluavat vahvasti säilyttää käsityökeskuksen paikkakunnalla. Se koettiin tärkeäksi virkistäytymispaikaksi ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäjäksi. Ihmisillä on kuitenkin vahva tarve irrottautua arjen rutiineista ja toteuttaa itseään. Lisäksi he pitivät käsityökeskusta tärkeänä siksi, että se tuo oman paikkakunnan kulttuuria konkreettisesti esille ja ylläpitää sitä. Nykyään vallalla on vahva halu persoonallisuudelle. Uskon tämän jatkuvan myös tulevaisuudessa. Jokainen ihminen on yksilö, persoona. Tällöin ihmiset myös haluavat persoonallisia, yksilöllisiä ja laadukkaita tuotteita. Käsityökeskus pystyy vastaamaan tähän tarpeeseen. Lapsia ja nuoria voisi yrittää innostaa mukaan toimintaan järjestämällä heille suunnattuja kilpailuja ja lyhytkursseja. Nuoret on haastavaa saada mukaan. Käsityökeskuksilla järjestettävien kilpailujen palkintoja pitäisi saada nuorille houkuttelevammiksi. Tämä oli todettu myös Ylä-Savon vuoden 2013 vuosikertomuksessa. Lasten käsityökoulussa kannattaa panostaa jatkossakin kierrätysmateriaalien käyttöön. Niitä saa hankittua edullisesti ja nykyään kierrättäminen on muodissa. Materiaaleja hankittaessa kannattaa ottaa huomioon nuorten värimieltymykset.

Tutkimuksen perusteella käsityökeskuksen asiakkaat haluavat käsityökeskukselta asiantuntevaa palvelua ja monipuolista perusasioiden opettamista. Tällaisiksi mainittiin muun muassa kudonta, virkkaus ja neulominen. Tutkimukseen osallistuneet eivät vastausten perusteella nähneet lahjatavaramyymälää niin merkityksellisenä heidän kannaltaan. He mainitsivat käyttävänsä myös lahjatavaramyymälän palveluita erityisesti lahjoja hankkiesseen, mutta pitivät lyhytkursseja ja kudonnanpajaa heille merkityksellisempänä. Verstaaseen osallistuneet asiakkaat olivat pääsääntöisesti sellaisia, jotka tekevät käsitöitä itse ja osallistuvat kursseille.

Tutkimuksen aikana aloin pohtia, onko käsityökeskuksella liian monenlaista toimintaa ja pitäisikö toimintaa keskittää johonkin tiettyyn osa-

alueeseen? Olemassa oleva tutkimusaineisto antaa aiheita olettaa, että täytyisi löytää parhaat toimintatavat, jotta yhä useammat löytäisivät käsityön ja sen tekemisen palkitsevuuden. Jokin osa toiminnasta olisi ehkä annettava jonkin muun tahon hoidettavaksi, jotta itse voitaisiin keskittyä paremmin johonkin muuhun toimintaan. Myös toimitiloja kannattaa pohtia. Kannattaako jäädä nykyisiin tiloihin, jos siellä on liian korkea vuokrataso toiminnan jatkamiseksi ja säilyttämiseksi kannattavana? Vaikka nykyistä sijaintia ja toimitiloja kiiteltiin, saattaisi kuitenkin olla kannattavaa pohtia vaihtoehtoisia ratkaisuja. Toiminnan voisi siirtää kokonaan eri tiloihin, joissa olisi pienempi vuokra. Toimintaa täytyisi organisoida uudelleen ja toiminnasta olisi karsittava jotain pois, jotta resurssit riittäisivät kunnolla toiminnan pyörittämiseen. Myös kangaspuiden määrää voisi kenties vähentää, jos osa puista on joka tapauksessa suurimman osan ajasta käyttämättömänä. Tällöin myöskään tilojen ei tarvitse olla niin suuret kuin nykyiset.

Tutkimuksen alussa pohdin myös, mistä asiakkaat ovat valmiita maksamaan tullessaan käsityökeskukselle. Mitä he odottavat saavansa? Vastusten perusteella heille on tärkeää, että he saavat asiantuntevaa ohjausta ja neuvoja erilaisista käsityötekniikoista esimerkiksi kurssille osallistuessaan. He luottavat, että saavat apua sitä tarvitessaan. Myymälän asiakkaat odottavat saavansa laadukkaita tuotteita ja materiaaleja sekä osaavaa myyjää kertomaan heille tuotteista ja materiaaleista. Sosiaalinen kanssakäyminen muiden ihmisten kanssa nousi verstaissa myös todella tärkeäksi seikaksi asiakkaille.

Olemassa oleva tutkimustieto antaa aiheita olettaa, että käsityökeskuksen kannattaisi tuoda enemmän esille käsityön terveysvaikutuksia ja käsityön sosiaalisuutta. Kannattaa korostaa sitä, miten paljon virkistystä käsityö antaa ja miten se parantaa ihmisten hyvinvointia, niin fyysistä, henkistä kuin sosiaalistakin. Terveysvaikutuksiin panostamisessa olisi otettava huomioon myös erityisryhmät, kuten mielenterveyskuntoutujat ja ikäihmiset. Lisäksi voisi pohtia miehille suunnattujen kurssien järjestämistä. Työpaikoille suunnattuja työhyvinvointi –kursseja on käsityökeskuksella järjestettykin.

8.2 Kehitysehdotuksia tutkimuksen pohjalta

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan tehdä muutama vaihtoehtoinen kehitysehdotus toimintaa ajatellen. Kuten tässä opinnäytetyössä aikaisemmin kohdassa 7.1 mainittiin, tulevaisuutta voidaan tutkia vain tekemällä erilaisia kehityshahmotelmia, joista mikä vain voi toteutua. Luettelen seuraavaksi muutaman tutkimuksen pohjalta heränneen ehdotuksen käsityökeskuksen toiminnan edistämiseksi.

Toiminnassa kannattaa pohtia jonkin osa-alueen karsimista kokonaan pois tai toiminnan supistamista. Käsityökeskuksen toimintaa voisi keskittää enemmän kudonnan pajaan, kurssitoimintaan ja lyhytkurssien ohjaamiseen, sillä vallalla näyttäisi olevan tarve tehdä nopeita käsitöitä. Voitaisiin pohtia myös, kannattaako käsityökeskuksen aukioloaikoja lyhentää, jos

työntekijöitä on vain yksi. Tällöin neuvojalla jäisi enemmän aikaa paperitöiden tekoon, toiminnan suunnitteluun ja kurssien pitäminen helpottuisi kun ei olisi myymälän asiakkaita palveltavana. Kudonnanpajan kangaspuiden määrää voisi miettiä, sillä nykyisellään niistä monet ovat pitkiä aikoja käyttämättömänä.

Myös lahjatavaramyymälän tarpeellisuutta ja supistamista kannattaa pohdita. Lahjatavaramyymälän valikoimissa kannattaa keskittyä käsintehtyihin tuotteisiin, sillä tehdastekoisia sisustustuotteita on saatavissa myös muista paikkakunnan kaupoista. Käsityökeskus erottuisi tarjoamalla ainoastaan käsin valmistettuja tuotteita.

Käsityökouluun kannattaa panostaa, sillä se edistää käsityön jatkuvuutta viemällä sitä uusille sukupolville. Käsityökoulun oppilaita tulisivin kuunnella enemmän toimintaan liittyen ja heitä tulisi ottaa paremmin mukaan töiden suunnitteluun. Työntekijöiden määrää olisi lisättävä, jotta taattaisiin, että asiakkaiden tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan paremmin ja heitä palvelemaan parhaalla tavalla. Työvoiman lisääminen myös edesauttaisi käsityökeskuksen neuvojan jaksamista ja vähentäisi työtaakkaa.

Käsityökeskuksen koko toiminnan perustana on käsityötaidon ylläpitäminen ja sen vieminen eteenpäin, mihin liittyy myös käsityökouluun panostaminen. Käsityötaidon ylläpitämistä ja edistämistä ajatellen ainakaan kurssien määrää ei tulisi vähentää, sillä se kaventaisi mahdollisuuksia näiden arvojen ylläpitämiseen. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat pitivät tärkeänä käsityökeskuksen roolia käsityötaidon säilyttäjänä ja edistäjänä.

Tutkimusta voisi viedä vielä eteenpäin ja suunnata tutkimuksen nykyisten asiakkaiden sijaan potentiaalisille asiakkaille, jotka eivät vielä ole toiminnassa mukana. Tällainen tutkimus olisi ollut liian suuritöinen omien resurssieni ja aikatauluni puitteissa. Tulevaisuusverstaan periaatteita voisi soveltaa myös muille kohderyhmille ja erilaiselle työpaikalle. Tulevaisuusverstaan menetelmä toimii mielestäni hyvin myös siten, ettei kaikkia vaiheita käytetä. Ongelmavaihe ja ideointivaihe voivat olla jossain tapauksissa riittävät tiedonhankinnassa. Varsinkin lasten kanssa työskenneltäessä todellistamisvaiheen toteuttamisesta ei saatu merkittäviä tuloksia, joten lasten kohdalla tämän vaiheen voi varmasti jättää tekemättä.

Selvää on, että maailma muuttuu ja toimintaa on kehitettävä sen mukaan. On tehtävä ratkaisuja tulevaisuuden suhteen sen muutosten mukaan. Nykyisellään toiminta ei ole kannattavaa työntekijän eikä Käsityökeskus Pumpuliinan kannalta. Yhden työntekijän voimin käsityökeskuksella ei ole paljoa mahdollisuuksia kehittyä, sillä jo tällä hetkellä työtaakka on suuri. Täytyy pohtia, mihin kannattaa panostaa ja mikä jättää vähemmälle tai mistä jopa luopua kokonaan. Selvästi suurin ongelma käsityökeskus Pumpuliinassa on, että työtä on liian paljon yhdelle ihmiselle, eikä tuloja ole tarpeeksi toisen työntekijän palkkaamiseksi. Lähes kaikessa kehittämisessä vastaan nouseekin esiin kysymys työvoimasta ja rahasta. Käsityökeskuksella toimii nykyisellään vain yksi neuvoja, jolla jo tällä hetkellä on todella kiireistä, jotta hän saa kaikki tarvittavat työt tehtyä. Markkinointi, iltakurssien lisääminen ja niin edelleen, teettäisivät lisää työtä eikä yhden

työntekijän voimavarat siihen riittäisi. Toiminnan kehittämistä pohdittaessa onkin vastassa ristiriita lisätyövoiman palkkaamisen ja kustannusten alhaalla pitämisen suhteen.

9 TUTKIMUKSEN JA TULEVAISUUSVERSTAIIDEN ARVIOINTIA

Tässä luvussa arvioin tulevaisuusverstaiden ja haastattelun tuottamia tuloksia sekä omaa toimintaani ohjaajana ja tutkijana. Arvioin ensin tutkimuksen ja haastattelun tuloksia, minkä jälkeen pohdin omaa toimintaani ohjaajana ja tutkijana sekä oman toimintani mahdollisia vaikutuksia tutkimukseen ja lopputuloksiin.

9.1 Tutkimuksen ja haastattelun tulosten arviointi

Opinnäytetyöllä saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tulevaisuuden ennakoinnissa voidaan vain pohtia erilaisia vaihtoehtoja, mikä tekee tulevaisuuden tutkimisesta haastavaa ja se huomattiin myös tässä tutkimuksessa. Tutkimuksessa kartoitettiin asiakkaiden näkemyksiä käsityökeskuksen palveluista ja siitä mitä he tulevaisuudelta toivovat.

Tutkimuksen aluksi määriteltiin tutkittavaksi käsityökeskuksen tulevaa kymmentä vuotta, mutta myöhemmin huomattiin, ettei tuloksille voi määrittellä ajanjaksoa. Tulevaisuusverstaissa mainittiin tämä ajanjakso, jotta asiakkailla ja käsityökoululaisilla olisi helpompi suunnata ajatuksia tulevaan, mutta ei voi sanoa varmaksi, miten kauas tulevaisuuteen osallistujat ajatuksensa suuntasivat.

Tutkimuksen mukaan asiakkaat ovat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä Käsityökeskus Pumpuliinan tarjoamiin palveluihin. He kokivat palvelut toimiviksi ja pitäisivät toiminnan pääpiirteissään nykyisellään. He myös haluaisivat käsityökeskuksen säilyvän kaiken muun ympärillä tapahtuvan muutoksen keskellä. Tutkimukseen osallistuneet lapset pitäisivät itse käsityökoulutoiminnan nykyisellään, mutta haluaisivat osallistua tehtävien töiden valintaan ja suunnitteluun enemmän. Käsityökeskuksen asiakkaat eivät osanneet kuvitella toimintaa muutettavan merkittävästi, mutta näkivät toiminnan hankalana säilyttää varsinkin nykyisellä henkilöstömäärällä. Nykyisen vastaavan neuvojan toimintaa kiiteltiin, mutta samalla oltiin huolissaan hänen työtaakastaan. Asiakkaiden tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan paremmin, mikäli käsityökeskuksen toiminta ei olisi vain yhden ihmisen harteilla. Työntekijöiden vähyyys rajoittaa kurssitarjontaa ja varsinkin iltakurssien määrää, sillä iltakurssien pitäminen lisää luonnollisesti työn määrää ja työpäivän pituutta.

Tutkimuksen tulokset liittyvät vahvasti tähän tiettyyn käsityökeskukseen. Tulee myös huomioida, että tutkimukseen osallistui melko pieni joukko käsityökeskuksen asiakkaita, joten tulokset eivät ole täysin yleistettävissä. Tosin Pielaveden käsityökeskuksen mittakaavassa osallistujia oli merkittävä joukko. Tutkimuksen tuloksia voidaan kuitenkin soveltaen käyttää myös muiden käsityökeskusten kehittämisessä. Tuloksista voidaan ainakin

saada ideoita ja ajatuksia kehitystyöhön. Koin, että minun tehtäväni ei ole ratkaista toiminnan ongelmia, vaan enemmänkin nostaa ne esille ja nimetä ne. Annan kuitenkin myös tutkimustulosten pohjalta muutaman kehitysehdotuksen.

Järjestämäni tulevaisuusverstaat noudattivat tulevaisuusverstaan periaatteita: tulevaisuusverstaan esittely, ongelmavaihe ja ideointivaihe sekä lopuksi toteutusvaihe. Tosin aikuisten verstaassa kaksi viimeistä vaihetta sekoituivat keskenään. En kokenut tätä kuitenkaan ongelmaksi, vaikka se vaikeuttikin omaa työtäni. Toteutin käsityökoululaisten eri vaiheet siten, että annoin jokaiselle osallistujalle A4-kokoisen paperin, jolle he saivat kirjoittaa kunkin vaiheen tehtävänannon mukaisia asioita. Tämän jälkeen keräsin paperit pois ja luin ääneen kirjoitetut asiat. Tässä vaiheessa kysyin myös tarkennuksia, mikäli koin sen tarpeelliseksi. Seuraavaksi jaettiin pisteet luetuille ongelmille. Jokaisella oli kolme pistettä, jotka he saivat jakaa parhaaksi katsomallaan tavalla mielestään tärkeimmille ongelmille. Pisteiden anto tapahtui näyttämällä sormilla montako pistettä he antavat. Kirjasin pisteet ylös ja kirjoitin paperille suurilla kirjaimilla kolme eniten pistettä saanutta ongelmaa, joista jatkettiin ideointivaiheessa. Ideointivaihe toteutettiin samalla tavalla. Todentamisvaiheessa keskusteltiin pareittain ideointivaiheessa eniten pisteitä saaneista ideoista. Parien tuli kirjata keskustelussa heränneitä ajatuksia ylös ja lopuksi kertoa ne muille. Tätä työkentelytapaa oli tarkoitus käyttää myös aikuisten tulevaisuusverstaassa, mutta suunnitelma täytyi muuttaa kirjoittamisesta keskusteluksi ja asiakkaiden itsensä sijaan toimin itse kirjurina. Lisäksi aikuisten verstaassa ei ollut selkeää eroa ideointivaiheella ja todentamisvaiheella.

Käsityökoululaisten antamien vastausten kohdalla täytyy muistaa, että tutkimukseen osallistuneet käsityökoululaiset olivat noin kymmenvuotiaita, ja tulokset olisivat saattaneet olla erilaisia, mikäli kyseessä olisivat olleet nuoremmat käsityökoululaiset. Lisäksi käsityökoululaisten ryhmään kuului vain neljä lasta, mikä on otettava huomioon tutkimuksen tuloksia arvioitaessa. Vastauksia arvioidessa pitää huomioida myös, että jouduin antamaan heille tarkempia ohjeita, kuin olin suunnitellut. Ohjeita antaessani kiinnitin huomiota siihen, etten johdattelisi heidän mielipiteitään millään tavalla.

Käsityökeskuksen vastaava neuvoja mainitsi nykyajan trendinä olevan nopeiden töiden tekemisen. Tämä voi olla yksi syy, miksi nuoret eivät käy kutomassa tai useamman illan kestäväillä kursseilla. Nykyään halutaan useimmiten nopeasti valmistuvia töitä ja helppoja tekniikoita. (P. Toivainen haastattelu 7.11.2014.) Nuorille voisi järjestää nimenomaan heille suunnattuja tekniikkapajoja, joissa tehtäisiin sellaisia töitä, jotka nuoria kiinnostavat. Näiden pajojen tulisi olla lyhyitä ja tekniikoiden palkitsevia ja opettavaisia.

Käsityökoululaiset toivoivat lisää kerhoaikaa käsityökoululle. Tämä on kuitenkin aika hankala toteuttaa, sillä tällöin opetustunnit tulisivat täyteen paljon nykyistä nopeammin. Se vaatisi myös lisää vaivaa ohjaajalta ja läsäisi näin hänen työtaakkaansa, mikä jo nykyisellään on turhan suuri. Lasten puheesta huomasin sen, että he puhuivat koko ajan käsityökerhosta eikä

käsityökoulusta. Tämän perusteella lapset eivät osaa mieltää käsityökoulua kouluksi, vaan pitävät sitä enemmänkin harrastuskerhon tyyppisenä toimintana.

Asiakkaiden puheenvuoroista huomasi selvästi, miten suuri vaikutus nykyisellä ohjaajalla on Pumpuliinan toiminnassa. Hänen toimintansa sai paljon kiitosta. Hän on ollut neuvojana kymmeniä vuosia ja ihmiset ovat oppineet tuntemaan käsityökeskuksen hänen kauttaan. Hän on antanut kasvot Pumpuliinalle ja moni ei varmastikaan voi kuvitella Pumpuliinaa ilman Paulaa. Keskustelusta kävi hyvin ilmi, että asiakkaat eivät usko toiminnan olevan yhtä mielekästä ilman häntä. Nykyisen neuvojan kehuttiin olevan positiivinen ja aito. Hänen koettiin olevan työssä koko sydämellään mukana. Hän auttaa asiakkaita töiden suunnittelussa asiakaslähtöisesti, kannustaa ja antaa ideoita. Paljon keskustelua herätti myös vastaavan neuvojan tekemä työ lasten käsityökoulussa ja muun muassa seurakunnille suunnittelemat tekstiilit. He kertoivat, miten monelle lapselle on syttynyt käsityön kipinä käsityökoulun ansiosta.

Tarkoituksena oli mainostaa tulevaisuusverstasta myös Facebook -sivuilla, mutta se jätettiin kuitenkin tekemättä, koska verstaaseen lupautui sen verran monta ihmistä ilman sitäkin. Ja ihmiset lupasivat mainostaa sitä myös tutuilleen. Tilojen rajallisuuden ja verstaan aikataulun vuoksi näin parhaaksi jättää Facebook mainonnan väliin. Mainonta sosiaalisessa mediassa olisi voinut tuoda nuorempia osallistujia mukaan verstaaseen.

Verstaan toteutuksessa työtilojen toimivuus ja koko on tärkeää ottaa huomioon etukäteen. Vetäjän tärkein tehtävä on ohjata ryhmä eri työvaiheisiin ja alustaa eri vaiheet. Eri vaiheiden alustuksissa on tärkeää, etteivät ohjaaja tuo omia mielipiteitään esille, sillä ne voivat ohjata keskustelua, eivätkä tutkimuksen tulokset ole enää luotettavia. Tilan koko oli juuri sopiva tämän kokoiselle ryhmälle. Osallistujien määrä ei olisi saanut olla paljon suurempi, sillä silloin kaikille ei olisi ollut istumapaikkaa ja pöytätilaa edessä. Tila oli tarkoitukseen sopiva, sillä kaikki olisivat mahtuneet hyvin työskentelemään alkuperäisen suunnitelman mukaisesti. Suunnitelmien muututtua kirjoittamisesta keskustelemiseksi, tilaan olisi tosin mahtunut muutama ihminen enemmänkin. Tällöin keskustelu olisi ehkä hieman hankaloitunut, kun ihmistenkin määrä kasvoi ja aikaa olisi kulunut enemmän.

Tutkimuksen tulokset vahvistavat, että käsityöllä on ihmisille suuri merkitys syrjäytymistä ehkäisevänä tekijänä. Osallistujat kokivat tärkeänä, että on paikka, jossa saa jutella muiden samanhenkisten ihmisten kanssa. Heille erityisen tärkeää oli käsityöhön liittyvä sosiaalisuus.

Tutkimuksen tuloksissa on huomioitava, että kun palvelun käyttäjät otetaan mukaan tutkimukseen, ei ole takeita tutkimuksen tuloksista. Verstaas toimii täysin osallistujien omien tietojen ja kokemusten varassa. Tässä tutkimuksessa asiakkaat ja käsityökoulun oppilaat eivät halunneet suunnitella mitään kokonaan uutta palvelua, vaan olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä toimintaan nykyisessä muodossaan. He tekisivät siihen vain pieniä paran-

nuksia. Näen tutkimuksessa tärkeänä saadun tiedon niistä seikoista, joita asiakkaat pitivät heille tärkeänä ja mistä he eivät halunneet luopua.

9.2 Oman toiminnan arviointia

Opinnäytetyö toteutettiin melko nopealla aikataululla. Aloitin opinnäytetyön aiheen pohtimisen elokuun alussa ja lopullisesti aihe muotoutui elokuun puolenvälin jälkeen. Käytännön toteutus alkoi loka-marraskuun vaihteessa, jolloin pidin ensimmäisen tulevaisuusverstaan käsityökoulun lapsille. En kokenut tiukkaa aikataulua ongelmallisena, mutta tutkimuksen tekeminen pidemmässä ajassa olisi voinut syventää tutkimusta ja tuoda siihen uusia puolia. Tiukka aikataulu puolestaan piti huolena siitä, että töitä tuli tehtyä paljon eikä missään vaiheessa tullut sellaista oloa, ettei työn tekeminen kiinnostaisi

Tulevaisuusverstaita olisi voinut järjestää useampaan otteeseen, näin olisi saatu kehityskohteita ja ideoita suuremmalta joukolta. Lasten verstaas sujui hyvin ja sain heiltä paljon hyviä kehitysideoita. Lasten innostaminen pohtimaan toiminnan ongelmia ja ideoimaan toiminnan kehittämistä oli helppoa, vaikka heille täytyikin antaa tarkempia ohjeita kuin olin suunnitellut. Olisin voinut puuttua verstaan aikana lasten toteuttamisvaiheen ratkaisujen pohdintaan huomattavasti, että puheiden siirtyvän vähemmän toteuttamiskelpoisiin ajatuksiin, mutta toisaalta en halunnut rajoittaa heidän luovuuttaan.

Aikuisten tulevaisuusverstaassa olisin voinut pitää parempaa kuria ja pitää keskustelun juuri nimenomaan käsiteltävässä asiassa: ongelmavaiheessa ongelmista ja ideointivaiheessa ideoissa. Tähän vaikutti varmasti se, että kaikki osallistuivat keskusteluun ja mielestäni kaikki pääsivät sanomaan sanottavansa. Jos verstaas olisi toteutettu itsenäisesti kirjoittamalla, olisi ongelmia ja ideoita saattanut tulla vähemmän kuin nyt, mutta toisaalta jokainen olisi saanut pohtia asioita omassa mielessään. En usko, että kukaan jätti mielipiteitään sanomatta keskustelussa, mutta tämäkin on toki mahdollista. Ryhmä tuntui alusta lähtien todella yhtenäiseltä ja ilmapiiri oli turvallinen asiakkaiden mielipiteiden vaihdolle.

Olisin voinut alustaa tulevaisuusverstaan kenties hieman eri tavalla. Tällöin tulokset olisivat saattaneet olla erilaisia. Nyt alustin verstaas muun muassa kehottamalla osallistujia pohtimaan, millaisena he näkevät käsityökeskustoiminnan tulevaisuudessa. Kysyin, mitä he muuttaisivat ja mitä säilyttäisivät. Minulla oli vahvana ohjaustoiminnan näkökulma toiminnassa. Asiakkaiden tarpeista lähtevä toiminta oli tärkeää ja olin valmis muuttamaan omia suunnitelmiani osallistujien niin vaatiessa.

Toteuttamani toiminnan perusteella tulevaisuusverstaas kulku kannattaa suunnitella tarkkaan etukäteen. Molemmissa järjestämissäni verstaasissa aikataulu oli todella tiukka, sillä asiakkailla verstaas kesti noin 2 tuntia ja lapsilla 1,5 tuntia. Tällöin aikataulu on erityisen tärkeässä roolissa. Lasten pieni määrä kuitenkin helpotti verstaas vetämistä. Aikuisten asiakkaiden verstaas aikataulu oli jokseenkin liukuva, sillä en ollut tarkkaan määritel-

lyt sen kestoja. Ajattelin sen kestävän vähän pidempään kuin lasten verstaasilla osallistujia oli enemmän. Olin miettinyt minkä verran aikaa suunnitteen käytetään itse kuhunkin vaiheeseen, mutta tilanteen niin vaatiessa olin valmis venyttämään aikatauluani. Verstaas muuttuessa kirjoittamisesta keskusteluksi, aikataulukin meni uusiksi. Huomasin aikuisten asiakkaiden verstaas kohdalla, että suunnitelmien muuttuminen vaikuttaa paljon verstaas läpiviemiseen. Myös lopputulos olisi voinut olla erilainen jos asiakkaat olisivat kirjoittaneet ajatuksiaan itsenäisesti eivätkä keskustelleet toistensa kanssa.

Koin tällaisen tutkimuksen tekemisen mielekkääksi tavaksi hankkia tietoa ihmisten tarpeista. Kuitenkaan kovin kauas luotaavia ratkaisuehdotuksia ei tällaisella tutkimuksella saada, koska ihmiset eivät osaa ideoida toimintaa tarpeeksi kauas eikä heiltä välttämättä saa innovatiivisia ideoita. Tarkoituksena opinnäytetyössä olikin lähinnä saada esiin asiakkaiden mielipiteet toiminnan suhteen ja saada ideoita tulevaisuuteen. Tällaisessa tutkimuksessa ei ole takeita lopputuloksista. Ne riippuvat täysin asiakkaiden osallistumisesta ja ideoinnista.

9.3 Mitä opin?

Koko opinnäytetyöprosessi oli todella opettavainen ja kehityksellinen tutkimuksen aikana ohjaajana. En ollut aikaisemmin käyttänyt palvelumuotoilua palveluiden kehittämisessä, mutta opinnäytetyö antoi siitä hyvin kokemusta. Myös tulevaisuuden tutkiminen oli minulle uusia asioita. Tutkimus laitto pohtimaan, mitä asiakkaat todella haluavat. Pohdin asiaa paljon ennen tulevaisuusverstaasien järjestämistä ja niiden jälkeen. Ymmärsin entistä selkeämmin, miten hankalaa on vastata asiakkaiden tarpeisiin, kun taloudelliset resurssit eivät anna myöten. Tällöin tarvitaan paljon luovuutta, jotta nämä tarpeet saadaan täytettyä. Asiakaslähtöinen toiminta on olennainen osa ohjaustoimintaa ja tämän tutkimuksen kautta ymmärrän sen entistä selvemmin. Asiakkaiden tyytyväisyys on tärkeää taloudellisista paineista huolimatta.

Tutkimuksen osallistujien puheista kävi selvästi ilmi, miten paljon käsityökeskuksen neuvojan oma persoona vaikuttaa käsityökeskuksen asiakaskäyttöön. Huomasin, miten vahvasti ihmiset yhdistävät käsityökeskuksen yhteen tiettyyn ihmiseen. Moneen mielestä käsityökeskus ei ole sama ilman tätä henkilöä. Ohjaustyössä omalla persoonalla on niin suuri merkitys, että toiminta tai paikan tunnelma ei oikeastaan edes voi olla samanlaista toisen neuvojan vetäessä toimintaa.

Tulevaisuusverstaas ohjaaminen on melko haastavaa. On paljon asioita, jotka pitää ottaa huomioon. Ohjaajan täytyy vetää verstaasista ja huolehtia vaiheesta toiseen siirtymisessä. Lisäksi täytyy kirjata tulokset jokaisen vaiheen jälkeen. Huomasin, miten paljon verstaasissa tarvittiin ohjausta ja kannustusta. Asiakkaiden verstaasissa oman haasteensa toivoi se, että minun piti itse kirjata kaikki esiin nostetut ongelmat, ideat ja toteutusvaihtoehdot. Tämä lisäsi omaa työtäni ja saattoi myös vaikuttaa verstaas tuloksiin. On mahdollista, etten saanut kirjattua ihan kaikkia mainittuja asioita ylös.

Luin kuitenkin kaikki kirjoittamani asiat ääneen ja asiakkailla oli mahdollisuus lisätä asioita, jos huomasivat jotain puuttuvan. Huomasin, että etenkin silloin, kun suunnitelmia täytyy muuttaa, on ohjaajan tehtävä erityisen haastavaa ja kannattaakin olla varasuunnitelma valmiiksi mietittynä.

Käsityökeskuksen toiminnassa on todella tärkeää ottaa huomioon, että suurin asiakasryhmä on ikäihmiset, joilla on yhä mahdollisuus tehdä käsityötä ja tulla käsityökeskukselle paikan päälle. Heillä on vielä melko hyvä toimintakyky. Vaikka toiminnassa on mukana monenikäisiä ihmisiä, ovat ikäihmiset tärkeässä roolissa.

LÄHTEET

Elektroniset lähteet

Peltola, S-L. 2013. Käsityö huippusuositusta. Yle Uutiset -nettisivut. Viitattu 6.11.2014.

http://yle.fi/uutiset/kasityo_huippusuositusta/6464253

Pielavesi.fi. n.d. Pielaveden kunnan nettisivut. Pielavesi-Info. Viitattu 4.11.2014. <http://pielavesi.fi/Suomeksi/Pielavesi-Info>

Ripatti, H. 2010. Passi & Ripatti nettisivut. Palvelukokemusta määrittelemässä. Fieldnotes. Viitattu 4.11.2014.

<http://passiripatti.fi/2010/11/palvelukokemusta-maarittelemassa/>

Sitra. 2007. Saini-palvelut. Kansalaisen terveydenhuoltoa tukeva sähköinen asiointi ja interaktiiviset verkkopalvelut. Käsitteiden määrittelyt.

http://www.sitra.fi/NR/rdonlyres/FB67B2BD-F40A-4301-937F-CD35528534C9/1783/6_KASITTEIDEN_MAARITYKSIA.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan valtakunnallinen suositus. 1999. Verkkojulkaisu. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Suomen kuntaliitto. Jyväskylä. Viitattu 2.10.2014.

<https://www.julkari.fi/handle/10024/76248>

STT. Käsillä tekeminen elvyttää. Kalevan uutinen. 1.10.2011.

<http://www.kaleva.fi/uutiset/kotimaa/kasilla-tekeminen-elvyttaa/433396/>

Taitoliitto. n.d. A. Taitoliiton nettisivut. Tietoa järjestöstä. Taito Group. Viitattu 19.10.2014.

<http://www.taito.fi/taitojaerjestoe/tietoa-jaerjestoestae/>

Taitoliitto. n.d. B. Taitoliiton nettisivut. Tietoa järjestöstä. Toiminnan historiaa. Käsityöalan kehittämistyötä sadan vuoden kokemuksella. Viitattu 20.10.2014.

<http://www.taito.fi/taitojaerjestoe/tietoa-jaerjestoestae/toiminnan-historiaa/>

Taito Ylä-Savo ry. n.d. A. Taito Ylä-Savo ry:n nettisivut. Yhteystiedot ja jäsenyys. Viitattu 22.10.2014.

<http://www.taitoylasavo.fi/yhteystiedot/>

Taito Ylä-Savo ry. n.d. B. Taito Ylä-Savo ry:n nettisivut. Käsityökeskuksissa tapahtuu. Kurssit, työpajat ja näyttelyt. Viitattu 21.10.2014.

<http://www.taitoylasavo.fi/kaesityoekeskuksissa-tapahtuu/>

Väestöliitto. 2014. Parisuhde. Parisuhdetietoa ammattilaisille. Tietoa parisuhdeammattilaisille. Asiakastyön lakitietoa. Asiakaslähtöisyys. Viitattu 27.10.2014.

http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/parisuhdetietoa-ammattilaisille/tietoa_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslahtoisuus

Painetut lähteet

Anttila, P. 2006. Kustantajan tervehdys. Teoksessa Kaukinen, L. & Collanius, M. (toim.). Tekstejä ja kangastuksia. Puheenvuoroja käsityöstä ja sen tulevaisuudesta. Hamina: AKATIIMI. 6.

Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.). 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 60–75.

Ihatsu, A-M. 2006. Käsityö suomalaisessa kulttuurissa. Käsityö – uusiutuva luonnonvara. Teoksessa Kaukinen, L. & Collanius, M. (toim.). Tekstejä ja kangastuksia. Puheenvuoroja käsityöstä ja sen tulevaisuudesta. Hamina: AKATIIMI. 19–30.

Jungk, R. & Müllert, N. 1987. Tulevaisuusverstaat. Käsikirja demokratian elvyttämisen mahdollisuuksista. Suomentanut Kai Vaara. Karkkila: Laataamo.

Kaukinen, L. 2006. Johdanto – Horisontteja käsityössä. Teoksessa Kaukinen, L. & Collanius, M. (toim.). Tekstejä ja kangastuksia. Puheenvuoroja käsityöstä ja sen tulevaisuudesta. Hamina: AKATIIMI. 7-12.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.). 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 42–59.

Kojonkoski-Rännäli, S. 2006. Käsityön kaunis tulevaisuus. Teoksessa Kaukinen, L. & Collanius, M. (toim.). Tekstejä ja kangastuksia. Puheenvuoroja käsityöstä ja sen tulevaisuudesta. Hamina: AKATIIMI. 97–107.

Kojonkoski-Rännäli, S. 1995. Ajatus käsissämme. käsityön käsitteen merkityssisällön analyysi. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C, 109. Turku: Painosalama Oy.

Kovalainen, A. 2002. Mitä käsityörittäjäyys on? Teoksessa Luutonen, M. & Äyväri, A. Käsin tehty tulevaisuus. Näkökulmia käsityörittäjäyteen. Sitra. Helsinki: Edita Prima Oy. 11–31.

Luutonen M. 2003. Käsityö matkalla huomiseen. Teoksessa Ylönen, I. Taito elää. Käsi- ja taideteollisuusliitto Taito ry:n yhdeksän vuosikymmentä. Hamina: AKATIIMI. 230–232.

Luutonen, M. 2006. Käsityöläisyyden tulevaisuus. Teoksessa Kaukinen, L. & Collanius, M. (toim.). Tekstejä ja kangastuksia. Puheenvuoroja käsityöstä ja sen tulevaisuudesta. Hamina: AKATIIMI. 174–185.

Luutonen, M. & Äyväri, A. 2002. Käsien tehty tulevaisuus. Näkökulmia käsityöyrittäjyyteen. Sitra. Helsinki: Edita Prima Oy.

Miettinen, S. (toim.). 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistamista. Teoksessa Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käytätätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 20–41.

Pöllänen, S. & Kröger, T. 2006. Kokonainen ja ositettu käsityö paradig-mamaailmoina: näkökulmia ja tulevaisuudensuuntia. Teoksessa Teoksessa Kaukinen, L. & Collanius, M. (toim.). 2006. Tekstejä ja kangastuksia. Puheenvuoroja käsityöstä ja sen tulevaisuudesta. Hamina: AKATIIMI. 86–96.

Tuomikoski, P. 2002. Käsityön kulttuuriset ja sosiaaliset merkitykset. Teoksessa Luutonen, M. & Äyväri, A. Käsien tehty tulevaisuus. Näkökulmia käsityöyrittäjyyteen. Sitra. Helsinki: Edita Prima Oy. 40–62.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Ylönen, I. 2003. Taito elää. Käsi- ja taideteollisuusliitto Taito ry:n yhdeksän vuosikymmentä. Hamina: AKATIIMI.

Muut lähteet

Toivainen, P. 2014. Vastaava neuvoja. Käsityökeskus Pumpuliina. Haastattelu 7.11.2014. Haastattelijana Tarja Virolainen.

TULEVAISUUSVERSTAAN MAINOS

Tule mukaan kehittämään Pumpuliinan toimintaa!

Haluatko kertoa mielipiteesi Käsityökeskus Pumpuliinan toiminnasta? Nyt siihen on mahdollisuus!

Tilaisuudessa pääsette esittämään näkemyksiänne ja toiveitanne Käsityökeskus Pumpuliinan toiminnasta ja siitä, mitä toiminnassa teidän mielestänne tulisi muuttaa tai mikä säilyttää.

Tule kertomaan ajatuksesi meille!

Maanantaina 3.11. klo 17.00 järjestetään tilaisuus kertoa miten Pumpuliinan toimintaa Sinun mielestäsi pitäisi kehittää.

Tilaisuuden päätteeksi tarjolla pullakahvit!

Tilaisuuden järjestää Tarja Virolainen, ohjaustoiminnan AMK-opiskelija, yhteistyössä Käsityökeskus Pumpuliinan kanssa

Lisätietoja:

Tarja Virolainen