

VAPAAEHTOISTOIMINNAN VERKKOSIVUOSION KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN MENETELMIÄ HYÖDYNTÄEN

Koulutusala Kulttuuriala	
Tutkinto-ohjelma Muotoilun tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Reetta Tulla	
Työn nimi Vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosion kehittäminen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen	
Päiväys 6.6.2024	Sivumäärä/Liitteet 72
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Muuramen kunta	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda asiakaslähtöisesti Muuramen kunnan verkkosivuille vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosio. Kehittämistarve nousi esille syksyllä 2023 Muuramen kunnassa suoritettun palvelumuotoilun työharjoittelun aikana. Työharjoittelun pääpaino oli ennaltaehkäisevä työ ikääntyneiden kohderyhmässä, joten tämä konkreettinen kehittämisprojekti oli hyvin luonnollinen ja tarpeellinen jatkumo työharjoittelulle.</p> <p>Työharjoittelun aikana vanhuksen yksinäisyys ja yksinäisyyden pelko nousi esille monessa yhteydessä, joten haluttiin tarttua aiheeseen ja parantaa kunnan omilta verkkosivuilta löytyvää informaatiota vapaaehtoistoiminnasta ja sen monipuolisista mahdollisuuksista Muuramen kunnan alueella. Tarkoituksena oli kehittää verkkosivuosio asiakaslähtöisiä menetelmiä hyödyntäen. Tärkeää oli saada mahdollisimman selkeästi esille Muuramen kunnan alueella tapahtuvan vapaaehtoistoiminnan monipuoliset mahdollisuudet. Selkeyden lisäksi tarkoituksena oli saada muotoiltua verkkosivuosioista mahdollisimman hyvin kohderyhmää, eli vapaaehtoisen tukea tarvitsevia sekä vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneita, palveleva ja motivoiva.</p> <p>Opinnäytetyön aihe valikoitui niin, että sen työstämisessä pääsi hyödyntämään mahdollisimman paljon asiakaslähtöiseen suunnitteluun käytettäviä työkaluja. Opinnäytetyöhön liittyvän tutkimuksen apuna hyödynnettiin useita palvelumuotoilun menetelmiä kuten benchmarkingia, haastatteluja, kyselyitä, asiakaspersoonia sekä toimivien käyttäjäpolkujen kehittämistä. Koska työ liittyi hyvin pitkälti palvelumuotoiluun ja sen hyödyntämiseen, niin nähtiin tärkeänä asiana avata työn aluksi tätä aihetta lähteitä referoiden.</p> <p>Opinnäytetyön vaiheita työstettiin paljon visualisoiden, koska se auttaa luovassa prosessissa ja onhan visualisointi myös iso osa palvelumuotoilua. Tutkimustyön jälkeen suunniteltiin ja toteutettiin Muuramen kunnan verkkosivuille kohderyhmää palveleva vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosio, joka on nähtävissä osoitteessa www.muurame.fi/vapaaehtoistoiminta/.</p>	
Avainsanat palvelumuotoilu, verkkosivut, käyttöliittymä, käyttöliittymäsuunnittelu, kehittämistyö, asiakaslähtöisyys, palvelun kehittäminen, vapaaehtoistoiminta	

Field of Study Culture	
Degree Programme Degree Programme in Design	
Author(s) Reetta Tulla	
Title of Thesis Developing a Volunteering Website Section Utilizing Service Design Methods	
Date June 6 2024	Pages/Appendices 72
Client Organisation /Partners Muurame municipality	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to create a customer-oriented section on volunteer activities on the website of the Municipality of Muurame. The need for development arose during a service design internship conducted in the fall of 2023 in the Municipality of Muurame. The internship focused mainly on preventive work with the elderly, so this concrete development project was a very natural and necessary continuation of the internship.</p> <p>During the internship, the loneliness and fear of loneliness among the elderly emerged in many contexts, so there was a desire to address the issue and improve the information available on the municipality's website regarding volunteer activities and their diverse opportunities in the Muurame area. The aim was to develop website sections using customer- oriented methods. It was important to highlight the diverse opportunities for volunteer activities in the Muurame area as clearly as possible. In addition to clarity, the aim was to shape the website section to serve and motivate the target audience, namely those in need of volunteer support and those interested in volunteer activities.</p> <p>The topic of the thesis was chosen so that it could make use of a wide range of customer-centric design tools in its development. Several service design methods were utilized in the research related to the thesis, such as benchmarking, interviews, surveys, customer personas, and the development of functional user journeys. Since the work was closely related to service design and its utilization, it was considered important to first introduce this topic by summarizing relevant sources.</p> <p>The phases of the thesis were worked on extensively through visualization, as it aids the creative process and is also a significant part of service design. After the research work was completed, a website section serving the target audience on volunteer activities was designed and implemented on the Municipality of Muurame's website, which can be viewed at www.muurame.fi/vapaaehtoistoiminta/.</p>	
<p>Keywords</p> <p>service design, websites, user interface, user interface design, development work, customer orientation, service development, volunteering</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
1.1	Opinnäytetyön tilaaja Muuramen kunta	5
1.2	Vapaaehtoistoiminta Muuramen kunnan alueella	6
1.3	Keski-Suomen hyvinvointialue	6
1.4	Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne	7
2	PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMINEN	8
2.1	Muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu	8
2.2	Palvelumuotoilun menetelmät	13
3	AIHEEN TUTKIMINEN	17
3.1	Benchmarking	17
3.2	Haastattelu vapaaehtoistoimintaa organisoiville tahoille	25
3.3	Haastattelu ja kysely vapaaehtoistyötä tekeville	31
3.4	Asiakaspersoonat	33
3.5	Lähtötilanteen ongelmat	35
3.6	Toimiva palvelupolku	36
3.7	Tutkimustyön haasteita	38
4	VISUAALINEN EHDOTUS VERKKOSIVUOSIOSTA	40
4.1	Valitsemani suunnitteluohjelmat	40
4.2	Visuaalisen ehdotuksen työstäminen	41
4.3	Valmis ehdotus verkkosivuosiosta	42
5	WORDPRESS	44
5.1	Uuden sivun luominen	44
5.2	Ninja Forms -lomakkeen ja artikkelin luominen	45
5.3	Valmis verkkosivuosio	48
6	POHDINTA	51
	LÄHTEET	52
	KUVALUETTELO	56
	LIITTEET	57

1 JOHDANTO

Vapaaehtoistoimintaa organisoidaan Muuramen kunnan alueella pääasiassa Muuramen seurakunnan, Suomen Punaisen Ristin, sekä muiden järjestöjen ja yhdistysten toimesta (Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon). Moni ei kuitenkaan ole tietoinen siitä, kuinka monipuolisesti kunnan alueella voi vapaaehtoistoimintaan osallistua. Vapaaehtoistoimintaan pystyy osallistumaan esimerkiksi eläkeläisjärjestöjen, Mannerheimin Lastensuojeluliiton, urheilu-/harrastusseurojen ja myös koulujen kautta. Moni hyvinvoinnin kannalta tärkeä palvelu lakkaisikin kokonaan olemasta ilman vapaaehtoisia ja vapaaehtoistoiminnan organisointia.

Tarve opinnäytetyölleni ilmeni suorittaessani palvelumuotoilun työharjoittelua Muuramen kunnan kulttuuripalveluissa syksyllä 2023. Näin harjoittelupaikan ohjaajan, Muuramen kunnan osallisuus- ja kulttuuripäällikkö Johanna Pitkälän, kanssa aiheessa kehittämisen tarvetta ja suurta potentiaalia opinnäytetyön aiheeksi. Halusin lähteä kehittämään Muuramen kunnan verkkosivuille vapaaehtoistoiminnan osiota, josta kunnan alueella tapahtuva toiminta löytyy helposti ja nopeasti. Suunnittelussa hyödynsin useita palvelumuotoilun menetelmiä, jotta sain muotoiltua verkkosivusiosta mahdollisimman asiakaslähtöisen.

Idea vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosion kehittämiseen lähti alun perin siitä, ettei Muuramen kunnalla sellaista ollut ennestään verkkosivuillaan. Pääsin työharjoitteluni aikana toimimaan vapaaehtoisten kanssa useaan otteeseen, esimerkiksi Vanhustenviikolla sekä Muuramen Nuorisoseurantalolla järjestettävällä Lähimmäisen kammarilla. Olin myös mukana parissa palaverissa, jotka liittyivät vapaaehtoistoiminnan organisoimiseen. Nämä kokemukset ja toiminnassa mukana olevista ihmisistä huokuva lämpö saivat minut kiinnostumaan vapaaehtoistoiminnan monipuolisuudesta ja sytyttivät halun lähteä kehittämään toiminnan näkyvyyttä selkeän verkkosivuosion keinoin. Näin mahdollisuuden hyödyntää useita palvelumuotoilun menetelmiä, jotta vapaaehtoistoiminnalle saataisiin koottua kattava, selkeä ja toimiva verkkosivuosio. Minulle oli tärkeää myös se, että pääsin opinnäytetyölläni haastamaan itseäni aivan uudella tavalla ja toteuttamaan kokonaisvaltaisen palvelumuotoiluprosessin, jolla olisi konkreettinen lopputulos. Tiesin tämän projektin parissa pääseväni näyttämään monipuolisesti osaamistani, joten tämä aihevalinta tuki kaikkia asettamiani tavoitteita loistavasti.

1.1 Opinnäytetyön tilaaja Muuramen kunta

Muurame on reilun 10 500 asukkaan kunta Keski-Suomessa, Länsi-Suomen läänissä. Muuramea lähinnä oleva kaupunki on Jyväskylä, jonne Muuramesta on matkaa ainoastaan 13 kilometrin verran. Muuramen kunta perustettiin vuonna 1921, jolloin se erosi Korpilahden kunnasta. Muurame sijaitsee vilkkaasti liikennöidyn Ysitien varrella ja sen asuinympäristöä reunustaa upea Päijänne sekä Muuratjärvi. Muuramen kunnalla onkin hyvin vahva vetovoima sen loistavan sijainnin sekä kauniin asuinympäristönsä vuoksi. Rantaviivaa Muuramessa on yhteensä noin 186 kilometriä ja tästä syystä Muurameen sijoittuu asuintalojen lisäksi myös paljon kesämökkejä (Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon).

Muurame on kasvava kunta, jossa asukkaiden ikärakenne on tällä hetkellä Keski-Suomen alueen nuorin. On kuitenkin hyvin tärkeää, että kunnassa huolehditaan uusien asukkaiden ja lapsiperheiden lisäksi myös niistä asukkaista, jotka ovat viihtyneet siellä vuosikymmenien ajan. Muuramen visiona

on olla *"Maailman onnellisin Muurame"* (Muuramen kunta 2022) ja opinnäytetyöni aiheella halusin lähteä tukemaan myös tätä visiota. Osallisuuden sekä hyvinvoinnin edistäminen ovat ensisijaisen tärkeitä asioita kuntalaisten onnellisuuden kannalta ja näitä asioita tuetaan parantamalla siihen liittyviä palveluita ja niiden saatavuutta (Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon).

1.2 Vapaaehtoistoiminta Muuramen kunnan alueella

Muuramen kunnan alueella tapahtuu monipuolisesti vapaaehtoistoimintaa, pääasiassa seurakunnassa sekä eri järjestöissä ja yhdistyksissä. Kunnassa on ollut vapaaehtoistoimintaa jo vuosikymmenten ajan ja esimerkiksi Muuramen kunnan, seurakunnan ja SPR:n yhdessä organisoima kohtaamispaikka Lähimmäisen kammari on toiminut Muuramessa vapaaehtoisten voimin jo yli kolmen vuosikymmenen ajan. Lähimmäisen kammari järjestetään Muuramen Nuorisoseuran talolla torstaisin aina helmikuusta toukokuun loppuun ja syyskuusta joulukuun puoleen väliin saakka (Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon). Koulujen loma-aikoina Lähimmäisen kammaria ei pidetä. Vapaaehtoiset emännät valmistelevat viikoittain Lähimmäisen kammarin kävijöille herkulliset voileivät, kahvit ja teet, sekä kerran kuukaudessa kammarilla on suosittu keittopäivä. Lähimmäisen kammarilla on joka viikko vaihtuva ohjelma, joka on esimerkiksi bingoa, visailua, puhujavieras, yhteislaulua tai muuta mukavaa (Muuramen seurakunta julkaisuaika tuntematon). Lähimmäisen kammari on loistava esimerkki todella tärkeästä hyvinvointia ja osallisuutta edistävästä toiminnasta, jota ei olisi ilman vapaaehtoisia. Vapaaehtoiset ovat korvaamaton apu monessa muussakin kunnan alueella tapahtuvassa toiminnassa, kuten ruokapankki Mannatuvan ruokajakelussa, SPR:n ystävätoiminnassa, koulujen vanhempainseurakunnissa, MLL:n perhekahvilatoiminnassa, ja urheiluseura Muuramen Yrityksen kisojen toimitsijoina.

Koska Muuramen kunnan alueella toimii monia aktiivisia järjestöjä ja yhdistyksiä, niin tieto vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista on ollut esillä hyvin ripotellen. On siis täytynyt tietää tarkkaan, mitä etsii ja mistä sivustolta, jotta etsimänsä on löytänyt. Vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosion kasaaaminen nähtiin tästäkin syystä hyvin ajankohtaiseksi.

1.3 Keski-Suomen hyvinvointialue

Vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosion luominen koettiin ajankohtaiseksi myös vuoden 2023 alussa tulneiden muutosten takia, jolloin Muuramen sosiaali- ja terveystoimet siirtyivät muiden Keski-Suomen kuntien tavoin Keski-Suomen hyvinvointialueen piiriin. Muutos on aiheuttanut hämmennystä varsinkin ikääntyneiden asukkaiden keskuudessa, koska heille on vielä hieman epäselvää, mitkä asiat kuuluvat Keski-Suomen hyvinvointialueen ja mitkä taasen kunnan hoidettaviksi.

Keski-Suomen hyvinvointialueelle ollaan kehittämässä tämän kuluvaan vuoden aikana uutta kuntalaisten hyvinvointia sekä järjestöyhteistyötä edistävää digitaalista Keski-Suomen hyvinvointialueen hyvinvointitarjotinta. Hyvinvointitarjottimen kehittäminen on siis tällä hetkellä aktiivisesti työn alla, jotta se saadaan vuoden lopussa asukkaiden käyttöön. (Keski-Suomen kestävän kasvun ohjelma, Keski-Suomen hyvinvointialue 2024, 3–8)

Hyvinvointitarjottimen ydinideana on se, että Keski-Suomen hyvinvointialueeseen kuuluvien kuntien asukkaat löytäisivät jatkossa kuntiensa palvelut ja toiminnot helposti digitaalisen palvelutarjottimen kautta, eikä ainoastaan ripoteltuna eri järjestöjen sivuilla. Hyvinvointitarjotin tuo toimiessaan paljon

selkeyttä ja sinne voi linkittää kätevästi myös esimerkiksi linkin Muuramen kunnan vapaaehtoistoiminnan verkkosivuille. Digitaalisen hyvinvointitarjottimen olisi tarkoitus tulla käyttöön vuoden 2024 lopussa, joten sen toimimista jään mielenkiinnolla odottamaan. (Keski-Suomen kestävän kasvun ohjelma, Keski-Suomen hyvinvointialue 2024, 3–8)

1.4 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne

Opinnäytetyöni on kehittämistyö, jossa Muuramen kunnan verkkosivuja kehitetään palvelemaan asukkaitaan entistä paremmin. Muuramen kunnan verkkosivuilla ei ennestään ollut tietoa vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista, joten lähdin rakentamaan verkkosivuille vapaaehtoistoiminnan osiota palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Koska Muuramen kunnan verkkosivut olivat jo muutoin olemassa, niin verkkosivuosion suunnittelussa täytyi ottaa oleellisesti huomioon kunnan verkkosivujen olemassa oleva graafinen ilme. Työn keskeinen tavoite oli saada muotoiltua toimiva ja informatiivinen verkkosivuosio jo olemassa olevan sivuston yhteyteen.

Opinnäytetyön ensimmäinen vaihe koostuu tutkimustyöstä, jossa hyödynnän laajasti palvelumuotoilun menetelmiä. Koska palvelumuotoilun menetelmät ovat isossa roolissa opinnäytetyössäni, niin tutkimusosion alussa avaam termejä *muotoiluajattelu* ja *palvelumuotoilu*, joista koostuu opinnäytetyöni niin sanottu teoriapuoli. Yhtenä palvelumuotoilun tutkimusmenetelmänä hyödynnän benchmarkingia, jossa tutkin Keski-Suomen 22 kunnan verkkosivuja ja näiden kuntien verkkosivuilta löytyvää tietoa vapaaehtoistinnasta. Nostan työn tuloksista esille hyviä esimerkkejä ja avaam myös muita havaintojani.

Haastatteluilla ja kyselyllä on suuri rooli opinnäytetyöni kehittämistyön kannalta, koska niistä saadun tiedon pohjalta suunnittelen lopullisen vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosion Muuramen kunnan verkkosivuille. Halusin kerätä tietoa sekä vapaaehtoistointaa organisoivilta tahoilta ja järjestöiltä, että vapaaehtoista työtä tekeviltä henkilöiltä. Vapaaehtoisten tukea tarvitsevia en voinut ikävä kyllä haastatella, koska heidän tietojaan ei vapaaehtoistointaa organisoivat tahot voineet kanssani jakaa. Haastatteluilta vapaaehtoisilta kysyttiin lupa haastatteluihin, ennen kuin minulle jaettiin heidän tietojaan. Haastattelujen ja kyselyn pohjalta koostan visualisoiden esimerkkejä asiakaspersoonista, lähtötilanteen ongelmista sekä nostan esimerkkejä toimivista käyttäjäpoluista. Asiakaspersoonien ja lähtötilanteiden kautta siirryn suunnittelemaan ja toteuttamaan vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosiota Muuramen kunnan verkkosivuille.

Suunnittelemani verkkosivuosion testaus on kolmivaiheinen. Ensiksi koostan Muuramen kunnalle visuaalisen ehdotuksen verkkosivuosiota, jonka jälkeen rakennan muutosehdotusten pohjalta verkkosivuosion WordPressillä. Lopuksi teen sivustolle vielä tarvittavat muutokset saamani palautteen pohjalta. Opinnäytetyön perimmäinen idea oli siis löytää tämänhetkiset haasteet ja ongelmat aiheeseen liittyen, jotta sain kasattua vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosiota mahdollisimman hyvin kohderyhmää palvelevan kokonaisuuden.

2 PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMINEN

Verkkosivujen kehittäminen on loistava keino hyödyntää palvelumuotoilua, onhan verkkosivujen rakentaminen asiakaslähtoisemmiksi digitaalista muotoilua parhaimmillaan. Tämä on yksi syy sille, miksi halusin lähteä kehittämään vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosiota palvelumuotoilun laajoja asiakaslähtöisiä menetelmiä hyödyntäen. Verkkosivuilla asioidessaan kävijä aistii ihan samanlaisia asioita kuin esimerkiksi kampaajakäynnin yhteydessä: Mikä toimii ja mikä ei? Mitä voisi tehdä toisin? Missä asioissa olisi hyvä parantaa?

Palvelukokemukset ovat hyvin yksilöllisiä kokemuksia (Mäkinen 2018, 25). Tässä tapauksessa Muuramen kunnan verkkosivut toimivat kontaktipisteenä, jonka välityksellä verkkosivuilla asioiva ihminen ja verkkosivupalvelua tuottava henkilö ovat kontaktissa keskenään (Mäkinen 2018, 25). Minun tehtäväni tässä opinnäytetyöprojektissa oli palvelumuotoillisia menetelmiä hyödyntämällä parantaa tätä kontaktipisteenä toimivaa verkkosivua toimivammaksi, jotta palvelukokemus paranee. Mäkinen (2018, 27) mukaan muotoilija hyödyntää muotoillisia menetelmiä, keksiessään ratkaisuja ihmisten elämän helpottamiseksi. Näitä muotoilun prosesseja ja ajatuksia saadaan konkreettisemmiksi visualisointeja sekä mallintamisia hyödyntäen (Mäkinen 2018, 27). Itselleni toimivaksi osoittautunut konkretisoinnin muoto on visualisointi, joten siitä syystä esitän monet prosessin vaiheet opinnäytetyössäni visualisoiden.

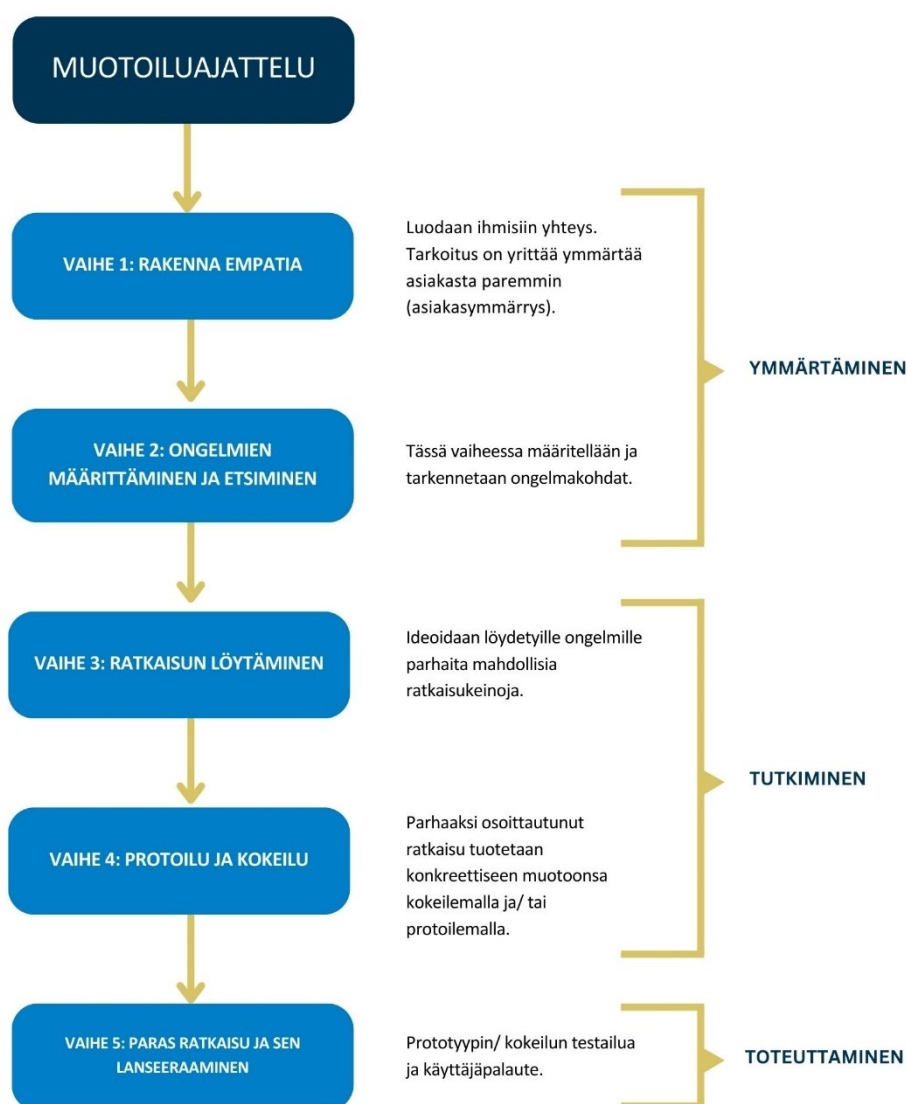
Opinnäytetyöni konkreettinen lopputulos liittyy käyttöliittymän muotoiluun. Koska rakennan verkkosivuosion jo olemassa oleville verkkosivuille ja näin ollen otan pitkälti jo olemassa olevan graafisen ilmeen huomioon, niin en lähde avaamaan tämän aihealueen teoriapuolta. Keskityn teoriapuolessa palvelumuotoiluun myös sen takia, että opinnäytetyöni pysyy kaikin puolin selkeänä. Toki ammattikorkeakoulun opinnäytetyön rajattu opintopistemääräkin täytyi ottaa sisältöä suunnitella ja kirjoittaessa huomioon. Asioiden rajaaminen on taito, joka on mielestäni tärkeä taito myös opinnäytetyötä tehdessä. Opinnäytetyön pääidea oli kehittämistyö, joten halusin keskittyä ja panostaa itse projektiin ja sen vaiheisiin.

2.1 Muotoiluajattelu ja palvelumuotoilu

Muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun ero on se, että muotoiluajattelu on tapa tarkastella ja ajatella asioita (Mäkinen 2018, 29). Palvelumuotoilussa taas kehitetään menetelmäpaketin avulla palveluita tai tuotteita toimivammiksi (Mäkinen 2018, 29). Mäkinen (2018, 29) mukaan on olemassa viisi tekoa, jotka muotoiluajattelussa toistuvat. Ensimmäinen teko on empatian rakentaminen, toinen teko on ongelmien etsiminen, kolmas teko on ratkaisun löytäminen, neljäs teko on kokeileminen/protoilu ja viides teko on ratkaiseminen. Empatia rakentamisella tarkoitetaan sitä, kun kokemusta (joka syntyy palvelusta) yritetään ymmärtää mahdollisimman syvällisesti. Sillä tarkoitetaan myös sitä, kun muotoiltavaa kohdetta tai prosessia ajatellaan niiden ihmisten arkielämän näkökulmasta, jotka siihen liittyvät. Ongelmien etsimisellä tarkoitetaan sitä, kun parannettavaa palvelua, asiaa tai tilaa yritetään tutkia ja tarkastella mahdollisimman laajasti, jotta siitä löytyy mahdollisimman suuri määrä ongelmakohtia. Yhden ainoan ratkaisun löytämiseen tarvitaan se, että se ratkaisu seulotaan siitä suuresta määrästä ongelmia, jotka edellisessä vaiheessa löydettiin. Protoilua ja kokeilua hyö-

dynnetään siinä vaiheessa, kun lähdetään tuottamaan ratkaisuideaa. Jotta opittaisiin lisää ongelmasta, johon parannuskeinoa lähdetään kehittämään, niin tämä ratkaisuidea tulisi konkretisoida mahdollisimman pian. Viimeinen muotoiluajattelun vaihe, eli ratkaiseminen on se vaihe, kun löydetään lopullinen ratkaisuehdotus havaittuun ongelmaan. (Mäkinen 2018, 29.)

Koska palvelumuotoilu on muotoiluajattelun periaatteisiin pohjautuvaa ja hyödynsin opinnäytetyöprojektissani paljon palvelumuotoilun menetelmiä, niin halusin nostaa työssäni tämän tärkeän termin esiin (Forsberg Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 35). Tein muotoiluajattelua selkeyttämään visualisoinnin (kuva 1), jonka työstämisessä hyödynsin Canvaa. Taulukon luomisessa käytin apuna Mäkinen (Mäkinen 2018, 30) kirjassa ollutta visualisointia ja yhdistin siihen Contribyten Palvelumuotoilu & muotoiluajattelu -oppaasta löytyneen visualisoinnin omalla tyylilläni (Palvelumuotoilu & muotoiluajattelu -opas 2020, 2).



KUVA 1. Muotoiluajattelu, toteutus Canva (Mäkinen 2018, 29–30; Palvelumuotoilu & muotoiluajattelu -opas 2020, 2.)

On erityisen tärkeää muistaa, ettei palvelumuotoilu ole sama asia kuin muotoiluajattelu. Palvelumuotoilu keskittyy aineettomiin kokemuksiin sekä palveluihin ja siinä hyödynnetään erityisesti niitä menetelmiä, jotka sopivat palvelukehittämiseen (jo olemassa olevien). (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 36.)

Sekä muotoiluajattelu että palvelumuotoilu ovat hyvin vastavuoroista, eli interaktiivista toimintaa. Palvelumuotoilu perustuu moneen muotoiluajattelussakin keskeisessä roolissa olevaan periaatteeseen. Nämä kyseiset periaatteet kuvaavat muotoiluajattelua kehittämisen lähestymistapana sekä innovaatioprosessina. Palvelumuotoilun bisneskirjassa oli hyvä visualisointi kuvaamaan näitä periaatteita, joten halusin nostaa sen myös opinnäytetyöhöni Canvalla toteutetulla visualisoinnilla (kuva 2) ja Muuramen brändiväreissä. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 36.)



KUVA 2. Muotoiluajattelun periaatteet, Canva (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 36.)

Avatakseni kuvassa näkyviä periaatteita koostin tiivistetyn koonnin asioista, joita kukin periaate sisältää:

Periaate numero yksi eli **ihmislähtöisyys**:

- Tavoitteena tehdä ihmisten arki sujuvammaksi, elämyksellisemmäksi sekä myös paremmaksi kehittämistyön avulla.
- Haetaan monipuolisesti ymmärrystä esimerkiksi päämääristä, tarpeista, tunteista sekä kokemuksista ja lisäksi myös kontekstin ja kulttuurin vaikutuksesta siihen, kuinka ihmiset toimivat.
- Menetelmiä: etnografiset tutkimusmenetelmät (esim. havainnointi sekä haastattelu). (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 37.)

Periaate numero kaksi eli **oikean ongelman ratkaisu:**

- Tärkeää kehittämisessä, joka perustuu muotoiluajatteluun, on varmistaa ihan aluksi se, mikä on käyttäjän tai asiakkaan perimmäinen ongelma tai tarve.
- Ongelman/ tarpeen löydyttyä lähdetään kehittämään ratkaisua.
- Ei aleta ratkomaan ongelmaa, joka on selvitetty hätiköiden tai perustuu arvauksiin.
- Keskeisessä roolissa onnistumisessa on nimenomaan oikean ongelman tunnistaminen. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 37–38.)

Periaate numero kolme eli **eksploratiivisuus**

- Kokeileva ja tutkiva kehittämisote on eksploratiivista.
- Toiminta on vahvasti omaperäistä, luovaa, kekseliästä ja innovoivaa.
- Haastetaan olemassa olevia vain omaan alaan sitoutuneita ratkaisumalleja sekä toimintatapoja ja luodaan innovatiivisia vaihtoehtoja.
- Asiakastarpeiden selvittämisessä, inspiraation lähteenä sekä tiedostamattomien asiakastarpeiden tunnistamisessa toimii empaattisen ja ihmislähtöisen lähestymistavan hyödyntäminen. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 38.)

Periaate numero neljä eli **iteratiivisuus:**

- Innovointi tapahtuu työvaiheita toistaen, eli iteratiivisesti. Näin edetään niin kauan, kunnes saavutetaan havaittuun ongelmaan ratkaisu, joka on taloudellisesti kannattava, kohderyhmän sisällä haluttava sekä lisäksi teknisesti katsotusti toteutettavissa.
- Kehittämisen iteraation jokaisessa vaiheessa ideoidaan ratkaisuja selvittämällä ihmisten tarpeita, kehitetään prototyyppejä, testataan ja lisäksi myös arvioidaan kehitettyjä ratkaisuja. Kehittämisprosessi on samalla oppimisprosessi, jonka takia aina voi palata takaisin edellisiin vaiheisiin. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 38–39.)

Periaate numero viisi eli **divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu:**

- Lukuisia artikkeleita ja kirjoja kirjoittanut, sekä muotoilupalkintoja ansainnut suunnittelukonsulttiyritys IDEO:n pääjohtaja Tim Brownin mukaan länsimaalaiset ihmiset on opetettu pääsääntöisesti ajattelemaan konvergentisti (NEC julkaisuaika tuntematon).
- Konvergentissa ajattelutavassa pyritään rajaamaan vaihtoehdot yhteen ja oikeaan. Se perustuu analyttiseen arviointiin ja päätöksentekoon. Konvergentti-ajattelu ei ole kovin toimiva tapa silloin, kun halutaan luoda ratkaisuja, joita ei ole ollut ja tutkia tulevaisuutta.
- Divergenttiä ajattelua hyödynnetään muotoiluajattelussa konvergentin ajattelun rinnalla, koska divergentti ajattelu perustuu vapauteen yhdistellä asioita, mielikuvitukseen ja intuitioon. Divergentti ajattelutapa synnyttää siis vaihtoehtoja ja ideoita, jotka ovat uudenlaisia.

Konvergentti sekä divergentti ajattelutapa vuorottelevat innovaatioprosessissa, joka perustuu muotoiluajatteluun. Vaihe, jossa vaihtoehtoja luodaan, on divergentti vaihe. Ratkaisuehdotuksia arvioidaan, kokeillaan sekä karsitaan konvergentissa vaiheessa, jotta löydetäisiin paras mahdollinen ratkaisuvaihtoehto. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 39.)

Periaate numero kuusi eli **protoilu ja testaus:**

- Kokeilun ja prototyyppien luomisen avulla muotoiluajattelussa opitaan suunnitelmien toivuudesta sekä haluttavuudesta. Tämä vaihe kehittää luovaa ajattelutapaa ja lisäksi se on siitä tärkeä vaihe, että se vähentää myös kehittämistyön epäonnistumisen riskiä.
- Kokeilut ja prototyypit ovat esimerkiksi hahmomalleja, käyttökelpoisia käyttöliittymiä sekä visualisointeja. Näiden prototyyppien ja kokeilujen tehtävänä on havainnollistaa tuotteen tai palvelun konsepti tai syntynyt idea.
- Prototyyppejä ja kokeiluja tehdessä kustannustehokkuus ja yksinkertaistaminen ovat isossa roolissa.
- Yksinkertaistaminen ja raakilemaisuus testauksia esitettäessä on tärkeää, jotta kehittämisen tueksi saadaan palautetta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, palautteenannossa keskitytään juuri oleellisiin asioihin ja palautetta uskalletaan antaa paremmin. Kokeilujen ja prototyyppien yksityiskohdat ja laatu kasvavat saadun palautteen myötä. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 40.)

Periaate numero seitsemän eli **yhteiskehittäminen:**

- Yhteiskehittämistä on se, kun ratkaisuja kehitetään yhdessä esimerkiksi työntekijöiden, asiakkaiden ja käyttäjien kanssa. Ratkaisuja kehitetään siis niiden henkilöiden kanssa, joihin niiden kehittämisellä on vaikutusta.
- Esimerkiksi työpajatyöskentely on yksi yhteiskehittämisen menetelmä.
- Yhteiskehittämisessä siirrytään ajatuksellisesti siitä, että suunnitellaan asiakkaalle jotain asiantuntijälähtöisesti siihen, että kehitetään sitä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat toimivat yhteiskehittämisessä tasavertaisina jäseniä kehitystiimiin kuuluvien henkilöiden kanssa, eli ovat tasavertaisia jäseniä tiimissä.
- Asiantuntija- ja organisaatiolähtöiseen kehittämistyöhön sisältyy useita riskejä ja yhteiskehittämisellä näitä riskejä pyritään minimoimaan. Asiantuntijälähtöisessä kehittämistyössä riskinä on se, että suunnitellaan niin sanotusti itselle, eli ratkaisua kehitetään omien kokemusten pohjalta itselle mieluisammaksi/ toimivammaksi. Organisaatiolähtöisessä kehittämistyössä riskinä on taasen se, että asioita kehitetään ainoastaan yrityksen sisäisten kuvitelmien ja olettamuksien pohjalta. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 40–41.)

Periaate numero kahdeksan eli **monialaisuus**:

- Onnistunut kehittämistyö vaatii kykyä yhdistää toimivaksi kokonaisuudeksi kohderyhmän tarpeet, mahdollisuudet teknologiassa ja päämäärät liiketoiminnassa. Tässä onnistuminen vaatii monenlaista osaamista ja myös asioiden katsomista mahdollisimman erilaisista näkökulmista. Muotoiluajattelussa suositetaan tästä syystä kehitystiimejä, jotka ovat monialaisia. Näissä kehitystiimeissä on asiantuntijoina esimerkiksi kaupallisen alan henkilöitä, insinöörejä sekä muotoilijoita. Monialaisuudessa katsotaan eduksi se, jos sen jäsenillä on vahvaa osaamista alallaan ja sen lisäksi myös alan ulkopuolista kokemusta ja ymmärrystä. Monialainen tieto ja osaaminen synnyttää luovia ratkaisuja myös haastavampiin kehittämishaasteisiin. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 41.)

2.2 Palvelumuotoilun menetelmät

Palvelumuotoilussa hyödynnetään erilaisia menetelmiä jokaisessa palvelumuotoiluprosessin vaiheessa. On tärkeää, että palvelumuotoilija osaa näitä menetelmiä ja hyödyntää hyvin hallitsemiaan menetelmiä oikein. Palvelumuotoilussa yhteen prosessiin yhdistyy käyttäjä- ja asiakastarpeiden tutkiminen sekä se, että kehitetään ratkaisuja. Palvelumuotoilu on siis luovaa ja analyyttistä. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 42.)

Palvelumuotoilun prosessissa on tarkoitus tunnistaa sekä ymmärtää käyttäjä- ja asiakastarpeita, jotta arvonluontimahdollisuuksia saadaan identifioitua. Palvelumuotoiluprosessissa kehitetään myös käyttäjä- ja asiakastarpeisiin luovia ratkaisuja, johon päästään palvelun laadun parantamisella sekä arvolupauksia luomalla. Näitä luodessa on otettava huomioon reunaehdot, jotka palveluntarjoaja on asettanut. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 42.)

Vuonna 2005 brittiläinen Design Council esitteli prosessimallin nimeltään *Tuplatimantti*, johon muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun prosessi kerrotaan monessa yhteydessä pohjautuvan. Tuplatimantissa on kaksi timanttia, jotka kuvastavat prosessin kahta peräkkäistä vaihetta. Vasemmalla puolella oleva, eli ensimmäinen timantti kuvastaa ongelman tunnistamista. Sen aikana koitetaan tunnistaa se ongelma, joka tulisi ratkaista tai vaihtoehtoisesti koitetaan löytää mahdollisuuksia arvonluontiin. Tämä ensimmäinen vaihe prosessista on analyyttinen ja tutkimuksellinen. Oikealla oleva, eli toinen timantti kuvastaa ratkaisun kehittämistä. Sen aikana kehitetään paras mahdollinen ratkaisu edellisessä vaiheessa havaittuun ongelmaan tai tilanteeseen ratkaisu, joka sopii siihen parhaiten. Toisen vaiheen prosessi on vaihe, joka perustuu luovuuteen. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 42–43.)

Jotta sain opinnäytetyöhöni havainnollistettua Tuplatimantin, niin toteutin siitä Canvalla oman visualisoinnin (kuva 3, s. 14). Design Councilin Tuplatimanttiin yhdistin Palvelumuotoilu Palon verkkosivuilta löytyneen kuvan palvelumuotoilun *nelivaiheisesta jaosta* (Palvelumuotoilu Palo 2024). Kaikki timanttien ulkopuolella olevat siniset tekstit ja keltaiset elementit ovat Palvelumuotoilu Palon verkkosivuilla olleesta kuvasta, kuten myös nuolet ja timanttien sisällä olevat tekstit suluissa. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 42–43; Palvelumuotoilu Palo julkaisuaika tuntematon.)



KUVA 3. Tuplatimantti, Canva (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 43; Palvelumuotoilu Palo julkaisuaika tuntematon.)

Neljästä päävaiheesta ensimmäiset, eli *löydä* ja *määritä* luovat yhdessä timantin, jossa ongelma tulisi tunnistaa. Neljästä päävaiheesta jälkimmäiset *kehitä* ja *tuota* luovat taas yhdessä timantin, jossa kehitetään ratkaisu. Kuten Design Councilin kehittämästä Tuplatimanttiprosessimallista näkyy (kuva 3), niin prosessin aikana vuorottelevat divergentti sekä konvergentti ajattelumalli. Enemmän vaihtoehtoja luodaan löydä sekä kehitä -vaiheissa, eli nämä vaiheet ovat enemmän divergenttejä vaiheita luonteeltaan. Määritä ja tuota -vaiheet taas ovat enemmän rajaavia, eli konvergenttejä vaiheita. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 43.)

Koska hyödynnän opinnäytetyöprojektissani palvelumuotoilun menetelmiä, niin avaan alle vielä tarkemmin Design Councilin *Tuplatimanttiprosessimallin* vaiheita (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 44–47).

Löydä-vaihe:

- Kerätään faktaa asiakkaiden tarpeista. On tärkeää kerätä tietoa myös palveluntarjoajan reunaehdoista sekä tavoitteista, jotka ovat sidoksissa heidän liiketoimintaansa.
- Erityisesti asiakkaiden motiivit, sekä käyttäytymismallit ja unelmat ovat tässä vaiheessa kiinnostuksen kohteena, kuten myös kulttuurillinen ja sosiaalinen asiayhteys.
- Löydä-vaiheessa hyödynnetään kolmea käyttäjä- sekä asiakastiedon keruun menetelmää, jotka voidaan jaotella seuraaviin ryhmiin: *perustutkimuksen menetelmät*, *kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmät* sekä *eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmät*.
- Haastattelut, kyselyt ja ryhmäkeskustelut ovat hyviä esimerkkejä **perustutkimuksen menetelmistä**. Näitä menetelmiä hyödyntämällä koitetaan oppia ihmisistä enemmän. Perustutkimuksen menetelmä on tietoa, joka ilmaistaan sanoilla. Näillä menetelmillä saatu tieto perustuu pitkälti siihen, mitä esimerkiksi haastateltavat haluavat kertoa.

- Hyvä esimerkki **kontekstuaalisesta tutkimuksen menetelmästä** on havainnointi. Tieto tuotetaan siis havainnoimalla. Yritetään oppia lisää esimerkiksi ihmisten käyttäytymisestä sekä muista toimintatavoista; Kuinka erilainen ympäristö vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen? Kuinka ihmiset toimivat erilaisissa tilanteissa? Ihmisten havainnointi voi tapahtua ai-don tilanteen lisäksi myös esimerkiksi laboratorioissa.
- Luotaimet, projektiiviset menetelmät ja make tools-työkalut ovat tutkimusmenetelmiä, jotka kuuluvat **eksploraatiiviseen tutkimukseen**. Eksploraatiivisessa tutkimuksessa tietoa ei ilmaista sanallisesti, vaan se saadaan jonkin toiminnan kautta, itsedokumentoidusti. Luotaimet ovat esimerkiksi tehtäviä, valokuvaamista tai päiväkirjatyyppisiä. Asiakas siis ilmaisee esimerkiksi päiväkirjan tekstin tai valokuvien kautta itseään ja sitä mitä hän esimerkiksi kokee sekä aistii ja mistä hän unelmoi. Luotaimet ja make tools -työkalut ovat siis menetelmiä, jotka tuottavat tehokkaasti tietoa asiakkaan itsensä näkökulmasta katsottuna ja sen takia niitä voidaan yhdistää haastatteluun. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 44; Palvelumuotoilu Palo 2024.)

Kun hyödynnetään tutkimuksessa kontekstuaalisia sekä eksploraatiivisia menetelmiä, niin se mahdollistaa paremmin myös piilevien asiakastarpeiden havaitsemisen. Nämä piilevät, eli latentit, asiakastarpeet ovat yleensä juuri niitä, mitkä synnyttävät mullistavimmat innovaatiot. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 45.)

Määritä-vaihe:

- Tieto, joka on kerätty edellisessä vaiheessa, tulkitaan ja analysoidaan. Tässä vaiheessa hyödynnetään esimerkiksi samankaltaisuuskaaviota. Samankaltaisuuskaavio on tutkimusten kautta havaituista ydinongelmista koostettu visuaalinen kartta, jonka avulla tiimin jäsenet voivat ryhmitellä oivalluksiaan ja havaintojaan sekä koostaa niitä ydinteemoiksi. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 45–46; KarpaloGroup 2024.)
- Tämän vaiheen lopputulemana olisi tarkoitus määritellä ongelma tai vaihtoehtoisesti mahdollisuus, mihin aletaan ideoimaan ratkaisua prosessin seuraaviin vaiheisiin siirtyessä.
- Määritä-vaiheen lopputuloksena voi syntyä myös kehitettävälle ongelmakohdan ratkaisulle määritellyt vaatimukset tai syvä ymmärtäminen asiakkaiden käyttäytymismalleista sekä tarpeista.
- On tärkeää, että analyysi on asiakastarpeisiin perustuva ja siinä nousee esiin myös kiinnostavia asioita liiketoiminnan kannalta. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 45–46.)
- Esimerkiksi palvelupolut, suunnitteluveturit sekä asiakasprofiilit ovat keinoja, joilla saadaan esitettyä tässä vaiheessa syntynyt ymmärrys niin, että se on helppo hyödyntää. Palvelupoluilla kuvataan visuaalisesti asiakkaan näkökulmaa sekä vuorovaikutusta yrityksen ja asiakkaan välillä. Suunnitteluvetureita käyttämällä saadaan nostettua esiin epäkohtia, tarpeita sekä yhtenäisiä teemoja (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 45–46; KarpaloGroup 2024.). Asiakasprofiilit perustuvat niihin asioihin, jotka yhdistävät samanlaisen palvelutarpeen tai käyttäytymismallin ihmiset ja ennen niiden luomista tutkimustyön pohjan tulee olla laajaa esimerkiksi useita haastatteluja tekemällä. (Palvelumuotoilu Palo 2024.)

Kehitä-vaihe:

- Mahdollisuuteen tai ongelmaan, joka on tunnistettu edellisten vaiheiden aikana, aletaan ideoida konsepteja ja ratkaisuja. Syntynyt ymmärrys asiakastarpeista sekä erilaiset ideointimenetelmät toimivat tässä vaiheessa apuna. Kokemusten simulointi, prototyyppien rakentaminen sekä ideoiden visualisoiminen ovat keskeisessä roolissa luovuuden sekä omien ajatusten edistämiseksi.
- Eri sidosryhmien, kuten henkilökunnan ja asiakkaiden, kanssa pidettäviä työpajoja käytetään ratkaisujen yhteiskehittämiseen ja niissä hyödynnetään esimerkiksi osallistujien ehdotuksia parannuskeinoista. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 46.)

Tuota-vaihe:

- Koetetaan tunnistaa ja rajata ideoista asetettuihin tavoitteisiin sopivia ja parhaiten toimivia vaihtoehtoja ja vaihtoehtoja testataan sidosryhmillä, kuten henkilökunnalla sekä asiakkailla.
- Myös taloudellinen kannattavuus sekä tekninen toteutettavuus ovat asioita, joiden näkökulmasta ratkaisuja tulee arvioida.
- Tavoite on, että lopuksi saadaan tuotettua konsepti tai idea, joka on palvelusta määritelty, ja näin ollen saada tehtyä päätös prosessin loppuun viemisestä.
- Koska tarkoituksena on saada lopputuloksesta toimiva, niin vaiheiden toistaminen, sekä edellisiin vaiheisiin palaaminen on sallittua. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 46.)

Palvelumuotoilu on siis vahvasti asiakaslähtöistä, mikä näkyy läpi palvelumuotoilun prosessivaiheiden. Palvelumuotoilun lähtökohtana on ymmärtää käyttäjiä paremmin ja siksi esimerkiksi lähtötilanteen ongelmien selvittäminen ja asiakkaiden todelliset toiveet ja tarpeet on erityisen tärkeää selvittää jo prosessin alkuvaiheessa. Kehitystyössä otetaan huomioon kaikki sidosryhmät, joita asia koskee ja tämä parantaa lopullisen ratkaisun toimivuutta huomattavasti. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 46.)

Itseäni kiehtoo palvelumuotoilussa juuri se, että ihan missä vaiheessa tahansa voi halutessaan hypätä edellisiin vaiheisiin, jos havaitsee jotain toimimatonta. Jos esimerkiksi ihan prosessin lopussa tulee esiin jotain, mikä ei ole kohderyhmän kannalta toimivaa, niin voi tarvittaessa palata takaisin johonkin edellisistä vaiheista ja tutkia asiaa lisää. Tavoitteenahan on, että ideoitu ratkaisu on toimiva ja palvelee näin ollen sekä kohderyhmää että myös tilaajaa parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelumuotoilu antaa avaimet kehittää jo olemassa olevaa, mikä on monesti liiketoiminnallisestikin, eli tilaajan näkökulmasta, paljon kannattavampaa kuin kokonaan uuden kehittäminen. Koska palvelumuotoilun hyödyntäminen on kannattavaa sekä liiketoiminnan että asiakkaiden kannalta, niin sitä tulisi mielestäni hyödyntää paljon enemmän, kun halutaan toimivuutta esimerkiksi kuntien ja kaupunkien palveluihin.

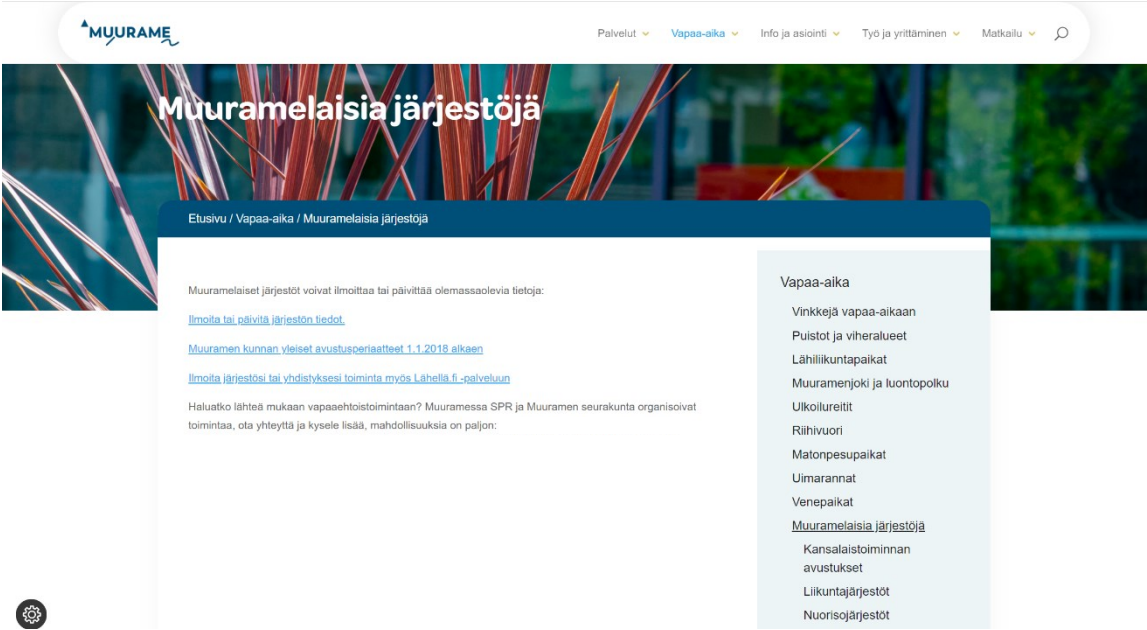
3 AIHEEN TUTKIMINEN

3.1 Benchmarking

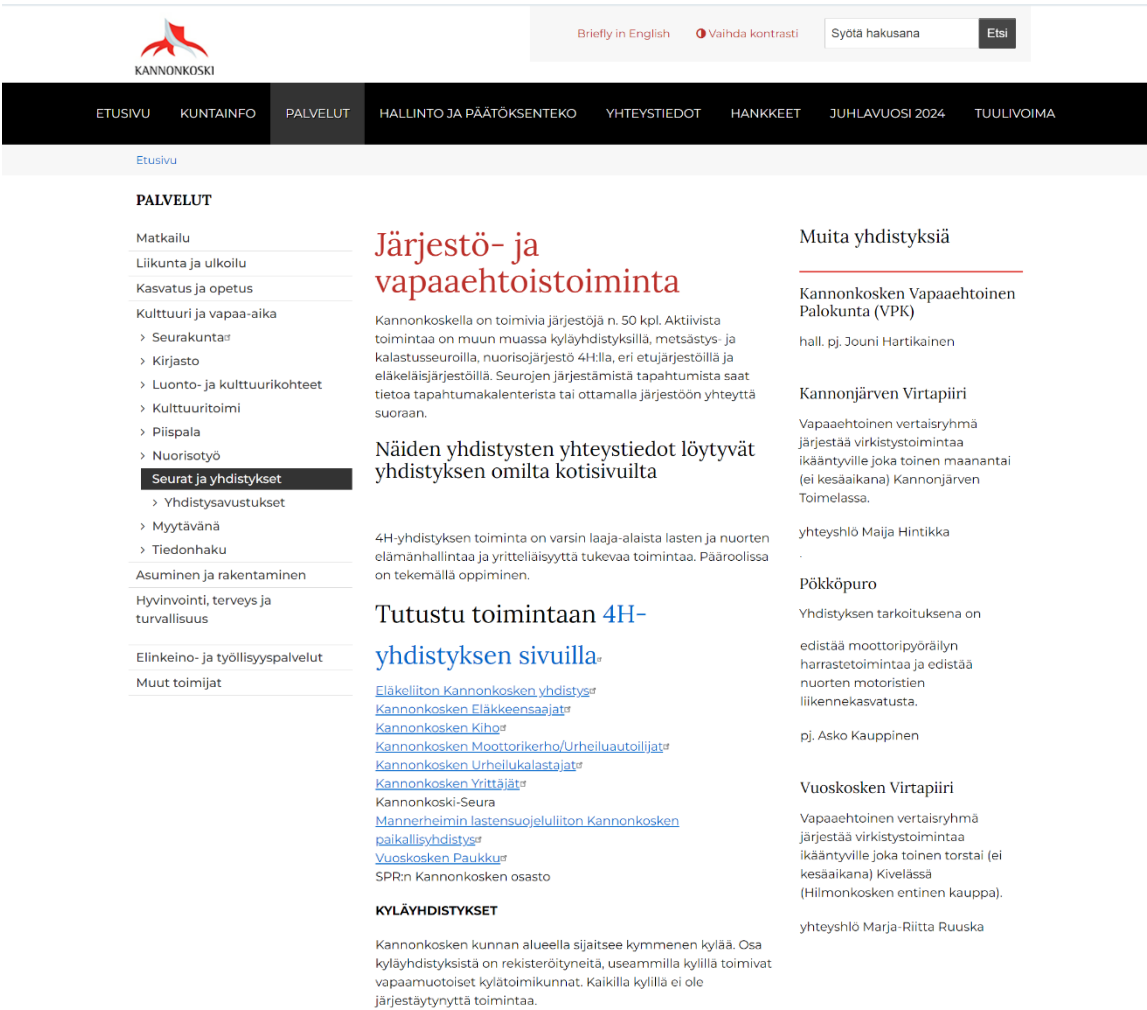
Aloitin palvelumuotoilullisen tutkimustyön benchmarkaamalla Keski-Suomen kuntien verkkosivuilta löytyvät tiedot vapaaehtoistoiminnasta. Keski-Suomessa on yhteensä 22 kuntaa (Keski-Suomen liitto julkaisuaika tuntematon). Näitä kuntia ovat Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Kannonkoski, Karstula, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kuhmoinen, Kyyjärvi, Laukaa, Luhanka, Multia, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Toivakka, Uurainen ja Äänekoski (Keski-Suomen liitto julkaisuaika tuntematon). Benchmarking on yksi loistavista palvelumuotoilun menetelmistä, jota on hyvä käyttää varsinkin ihan prosessin alkuvaiheessa. Sen voi mielestäni liittää yhteen Tuplatimantin Löydä-vaiheen kontekstuaaliseen tutkimuksen menetelmään, eli havainnointiin. Siinä tavallaan havainnoidaan ja opitaan siitä, mitä on jo olemassa, mistä voisi ottaa mallia ja mitä voisi tehdä toisin. Annika Impiö (Impiö 2022.) ilmaisee benchmarking -termin Oulun ammattikorkeakoulun blogikirjoituksessaan mielestäni hyvin, eli että benchmarking on sitä, kun halutaan verrata omaa toimintaa sellaisiin toimijoihin, joilta voitaisiin oppia/ halutaan oppia. Tavoite on, että benchmarkingin kautta löydetään keinoja oman toiminnan parantamiseen sekä kehittämiseen.

Benchmarkaamistani 22 kunnasta vapaaehtoistoiminta oli mainittu jollain tavalla ainoastaan kahdeksan kunnan verkkosivuilla. Muuramen (Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon), Uuraisten (Uuraisten kunta julkaisuaika tuntematon), Viitasaaren (Viitasaaren kaupunki julkaisuaika tuntematon) verkkosivuilla vapaaehtoistoiminta oli mainittu lyhyesti kuntien järjestöjen yhteydessä. Kannonkosken kunnan verkkosivuilla aiheesta oli mainittu jo hieman enemmän, mutta esillä olevan tiedon jäsentelyyn olisi voinut panostaa enemmän (Kannonkosken kunta julkaisuaika tuntematon). Kannonkosken verkkosivuilla vapaaehtoistoiminta oli kuitenkin paremmin esillä ja hyviäkin puolia verkkosivusiosta löytyi. Hyviä puolia oli esimerkiksi se, että yhteystiedot löytyivät vaivatta sivuston oikeasta reunasta ja sivuilta löytyi myös linkkejä eri järjestöjen verkkosivuille (Kannonkosken kunta julkaisuaika tuntematon).

Nostin alle (kuva 4, s. 18) esimerkiksi puutteellisista verkkosivuista Muuramen kunnan verkkosivujen lähtötilanteen (Muuramen kunta, 2024). Lisäksi nostin esimerkiksi (kuva 5, s. 18) myös Kannonkosken kunnan verkkosivut (Kannonkosken kunta, 2024), koska niissä olisi mielestäni parantamisen varaa.



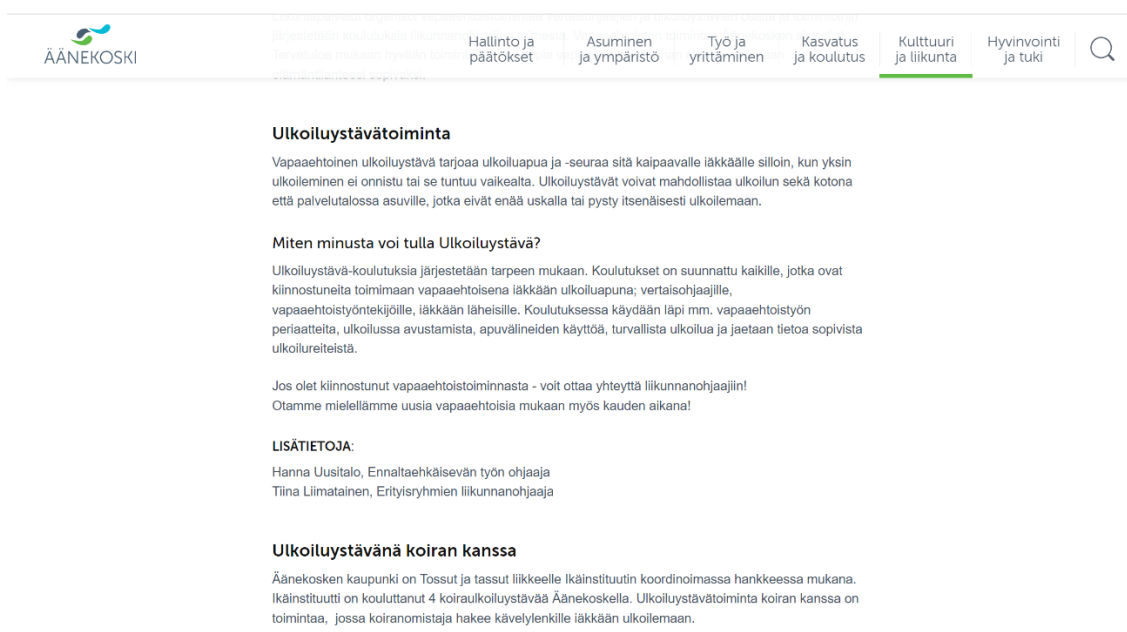
KUVA 4. Kuvaleike Muuramen verkkosivuilta Muuramelaisia järjestöjä (Muuramen kunta, 2024)



KUVA 5. Kuvaleike Kannonkosken verkkosivuilta Järjestöjä ja vapaaehtoistoiminta (Kannonkosken kunta, 2024)

Äänekosken verkkosivuilla vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista oli kerrottu jo aika kattavasti ja sieltä löytyi mukavasti tietoa esimerkiksi ulkoiluystävätoiminnasta sekä vertaisohjaajatoiminnasta. Verkkosivujen vapaaehtoistoiminnan osiosta löytyi selkeästi myös lisätietoa aiheesta antavien henkilöiden yhteystiedot. Äänekosken verkkosivuilla on mielestäni myös ytimekkäästi kerrottu siitä, kuinka esimerkiksi ulkoiluystävätoiminnasta kiinnostunut voi päästä mukaan toiminnan pariin (Äänekosken kaupunki julkaisuaika tuntematon).

Äänekosken verkkosivut (kuva 6) ovat hyvä esimerkki siitä, että perustiedot, tärkeät yhteystiedot ja lyhyt kertominen kustakin toiminnasta riittävät oikein hyvin informaation välittymiseen (Äänekosken kaupunki julkaisuaika tuntematon). Tieto on helposti luettavissa ja väliotsikoinnin ansiosta sivuilla vierailevan henkilön on helppo löytää nopeasti etsimänsä tieto.



KUVA 6. Kuvaleike Äänekosken verkkosivuilta Vapaaehtoistoiminta (Äänekosken kaupunki, 2024)

Tieto vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista oli hyvin kattavasti esillä kolmen kunnan verkkosivuilla. Nämä kolme kuntaa olivat Jyväskylä (Jyväskylän kaupunki julkaisuaika tuntematon), Laukaa (Laukaan kunta julkaisuaika tuntematon) ja Saarijärvi (Saarijärven kaupunki julkaisuaika tuntematon). Kokosin alle kuvaleikkeiden (kuva 7–9, s. 20–22) avulla tehdyn visuaalisen kollaasin yhdestä erinomaisesta esimerkistä (Saarijärven kaupunki julkaisuaika tuntematon). Halusin tuoda kuvaleikkeiden (kuva 7–9, s. 20–22) ja kerronnan avulla esille Saarijärven vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosion hyvät puolet. Vaikka Saarijärvi onkin kaupunki, niin päädyin nostamaan sen esimerkiksi siitä syystä, että se on asukasluvultaan eniten lähellä Muuramen asukaslukua (Saarijärven kaupunki julkaisuaika tuntematon) Jyväskylä ja Laukaa on asukasluvultaan Muuramea paljon suurempia.

Lisäksi nostin esille Jyväskylän (Jyväskylän kaupunki julkaisuaika tuntematon) ja Laukaan (Laukaan kunta julkaisuaika tuntematon) vapaaehtoistoiminnan verkkosivuilta kymmenen hyvää puolta, jotta

myös näiden loistavien esimerkkien hyvät puolet tulevat esille (kuva 10, s. 23). Kaikissa kolmessa esimerkissä korostuvat sivujen selkeys, yhteystietojen löytyminen ja se, että informaatiota aiheesta on kattavasti ja hyvin jäsennellysti (kuva 7–10, s. 20–22). Mielestäni myös se on hyvä asia, että kaikkien kolmen kunnan vapaaehtoistoimintaa käsittelevässä verkkosivuosiossa tuodaan esille asioita, joita kannattaa ottaa huomioon, kun miettii vapaaehtoistoimintaan ryhtymistä ja kerrotaan myös siitä, mitä vapaaehtoistoiminta ylipäänsä on. Nämä ovat tärkeitä asioita, koska vaikka vapaaehtoistoiminta ei sido sinua yleensä mihinkään ja on omasta tahdosta tapahtuvaa toimintaa, niin vapaaehtoiseen työhön ryhtyvän olisi kuitenkin hyvä olla jollain tavalla sitoutunut toimintaan, että homma toimii. On siis hyvä pohtia aluksi esimerkiksi sitä, millainen toiminta itseään kiinnostaa ja onko toimintaan ryhtymiseen tällä hetkellä oikeasti aikaa.

Saarijärvi Yhteystiedot Yhteydenottolomake Yrityshakemisto Tekstikoko A A Kannaksi Q Hae sivustolta

Etuvalu Asuminen ja ympäristö **Kulttuuri ja vapaa-aika** Kasvatus ja koulutus Työ ja yrittäminen Sosiaali- ja terveyspalvelut Kaupunki-info ja päätöksenteko

Hyvinvointi ja vapaaehtoistoiminta

Etuvalu / Kulttuuri ja vapaa-aika / Hyvinvointi ja vapaaehtoistoiminta

Kulttuuri ja vapaa-aika

Markkila - Visit Saarijärvi

Kaupunginkirjasto

Saarijärven museo

Liiunta

Nuorisopalvelut

Kansalaisopisto

Viittosalo-opisto

Vuokrattavat juhla-, kokous- ja näyttelytilat

Hyvinvointi ja vapaaehtoistoiminta

Hyvinvointi

Hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen tavoitteena on lisätä hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä ehkäistä sairauksia ja syrjäytymistä ja vahvistaa osallisuutta. Hyvinvointityötä tehdään laajasti kaikilla kunnan toimialoilla.

Hyvinvointikoordinaattori tukee kaupungilla tehtävää hyvinvointityötä ja toimii hyvinvointialueen yhdyshenkilönä. Tärkeä tehtävä on myös koordinaattorin tehtävien kehittäminen tueksi, laatia yhteistyössä verkostojen kanssa hyvinvointisuunnitelmat ja/tai -kertomukset sekä seurata väestön hyvinvointia ja terveyttä edistävien tavoitteiden toteutumista.

- Laaja hyvinvointikertomus 2021-2025**
- Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointisuunnitelma 2020-2021**
- Ikäntyvien hyvinvointisuunnitelma 2023-2027**
- Ehkäisevän päihdetyön suunnitelma 2023-2027**
- Osallisuussuunnitelma 2023-2027**

Vapaaehtoistoiminta

Saarijärven kaupunki haluaa kannustaa asukkaitaan osallistumaan järjestö- ja vapaaehtoistoimintaan. Tältä sivulta löydät tietoa kunnan vapaaehtoistoiminnasta, tulevista koulutuksista ja avoimista vapaaehtoistehtävistä. Lisäksi saat tietoa, miten pääset mukaan juuri sinulle mielekkääseen toimintaan.

Vapaaehtoistoiminta edistää paitsi monen ihmisen hyvinvointia, niin myös vapaaehtoisten itsensä osallisuuden ja merkityksellisyyden kokemusta. Vahva asukkaiden osallisuuden kokemus hyödyttää kuntalaisia monella tavalla. Siitä on hyötyä paitsi yksilön hyvinvoinnin näkökulmasta, myös yhteisöllisyyden ja konkreettisen osallistumisen näkökulmasta.

Haluaisitko lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan? Ota yhteyttä ja kysy lisätietoa sekä avoimia vapaaehtoistehtäviä.

Mitä vapaaehtoistoiminta on?

Vapaaehtoistoiminta on kaikille avointa toimintaa, jota tehdään palkkion sijasta vapaaehtoisuudesta lähtien. Vapaaehtoistoiminta edistää ihmisten osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemusta. Vapaaehtoistoiminta on avointa toimintaa, jota tehdään palkkion sijasta vapaaehtoisuudesta lähtien. Vapaaehtoistoiminta edistää ihmisten osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemusta. Vapaaehtoistoiminta on avointa toimintaa, jota tehdään palkkion sijasta vapaaehtoisuudesta lähtien.

Vapaaehtoisuus on ainoa tavallinen ihmisen taito ja taito. Tärkeintä on oma kiinnostus sekä motivaatio vapaaehtoisena toimimiseen. Vapaaehtoisuus ei korvaa ammattityötä, vaan tuo omantunnetta ja lisävoimaa.

Vapaaehtoistoiminta voi tarjota merkityksellistä tekemistä, uusien ihmisten kohtaamista ja lisää yhteisöllisyyttä. Arvon saaminen, mutta etenkin sen antaminen toiselle ihmiselle lisää hyvinvointia. Vapaaehtoistoiminta ei sido pitkäaikaisesti ellet sitä halua, vaan siihen osallistutaan omien mahdollisuuksien ja elämäntilanteen mukaan. Vapaaehtoisella on aina oikeus myös jättäytyä pois toiminnasta. Vapaaehtoiselle annetaan perehdytys ja tukea vapaaehtoisena toimimiseen.

Lyhyt esittely siitä, mitä vapaaehtoistoiminta on.

KUVA 7. Kuvaleike Saarijärven verkkosivuilta Hyvinvointi ja vapaaehtoistoiminta (Saarijärven kaupunki, 2024)

Koulutus

Saarijärven kaupunki on mukana Hyväri-hankkeessa (2022-2024), jonka aikana on tarkoitettu koulutusta vapaaehtoisia hyvinvointikaverit ei-Hyväriä paikkakunnalla asuvien kääntämisen avulla. Tavoitteena on lisätä tietoa vapaaehtoistoiminnasta ja kehittää paikkakunnalla toimivaa vapaaehtoistoiminnan koordinointia, jotta toimintaan mukaan lähteminen olisi kaikille osakalle helppoa ja mielekästä. Tämän ohvan koulutuksen osiosta löydät Hyväri-vapaaehtoistoiminnan verkkokurssin, jonka voit halutessasi käydä läpi itsenäisesti.

Kurssi antaa sinulle valmiudet ikääntyneiden parissa vapaaehtoisena toimimiseen. Pääset myös näkemään apuvälinevideot, joissa tutustutaan ikääntyneiden tyypillisimpiin käyttämiin apuvälineisiin vapaaehtoisien näkökulmasta.

Mikäli haluat tietoa omaan vapaaehtoisuuteen, voit osallistua kursseihin, jotka käsittelevät vapaaehtoistoimintaa.

Hyväri vapaaehtoistoiminnan peruskoulutus verkossa:

- Kurssin kesto noin 4 oppituntia
- Ilmainen
- Ei vaadi erillistä kirjautumista tai ohjelmien lataamista
- Voit suorittaa milloin tahansa
- Saat kunnatodistuksen
- Saat kouluttajalta palautea
- Saat lisätietoa paikkakuntasi vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista (mikäli Hyväri-henke on mieltä tehtäviin, paikkakunnan tiimistä valitsemalla)

Pääset osallistumaan verkkokurssille tästä linkistä: [☞](#)

Vapaaehtoistoiminnan tehtäviä

Olet lämpimästi tervetullut vapaaehtoistoimintaan.

Saarijärven seurakunta:
<https://www.saarijarvenseurakunta.fi/osallistu> ☞

Punaisen ristin Saarijärven osasto:
[Saarijärvi | RedNet \(punainenristi.fi\)](#) ☞

Haastattelulomake vapaaehtoiselle **Asiakkaan tiedot**

Vapaaehtoistoiminnan sopimus

Vapaaehtoisen ja asiakkaan pelisäännöt

Vapaaehtoisten tunnist kortti

Yhteystiedot ovat esillä.

Anu Kinnunen
 hyvinvointikoordinaattori

Tietoa koulutuksista.

Aiheeseen liittyvät lomakkeet yhden klikkauksen päässä.

Linkit Saarijärven seurakunnan ja Suomen Punaisen Ristin sivuille.

KUVA 9. Kuvaleike Saarijärven verkkosivuilta Hyvinvointi ja vapaaehtoistoiminta (Saarijärven kaupunki, 2024)



KUVA 10. Jyväskylän ja Laukaan verkkosivuosioiden hyviä puolia, toteutus Canva

Benchmarkauksen pohjalta sain huomata informaatiossa koskien vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia olevan huomattavasti puutteita. Kaikissa kunnissa on varmasti jonkinlaista vapaaehtoistoimintaa, mutta sitä ei ole tuotu kuntien verkkosivuilla syystä tai toisesta esille. Toki tähän asiaan voi vaikuttaa hyvin monet asiat, kuten kuntien koko, verkkosivujen päivittämiseen tarvittavan osaamisen

puute, päivitysten hinta, aiheen ajankohtaisuus, kunnan arvot ja monet muut seikat. Vapaaehtoistoiminta on yleensä painottunut seurakunnan ja järjestöjen toimintaan, joten se voi olla myös yhtenä syynä sille, miksi aiheesta ei mainita kuntien omilla verkkosivuilla.

Lähellä.fi ja Vapaaehtoistyö.fi ovat verkkopalveluita/ hakukoneita, jonne eri yhteisöt, järjestöt ja kunnat voivat ilmoittaa omaa toimintaansa. Näille sivustoille täytyy siis järjestöjen sekä kuntien itse rekisteröityä ja sitä kautta ilmoittaa ja päivittää oma toimintansa, jos sen haluaa sivustoille esille. Sivustoille ilmoitetaan esimerkiksi tarjolla olevasta vapaaehtoistoinnasta, jotta aiheesta kiinnostuneen henkilön on helppo löytää tarjolla olevia vapaaehtoistoinnin tehtäviä. Molemmilla sivustoilla vapaaehtoistoinnasta kiinnostunut voi löytää itselleen sopivan toiminnan muodon ja nähdä, mitä oman kunnan sisällä tapahtuu. Lähellä.fi -palvelun sivustolta löytyi tällä hetkellä (13.3.2024) Joutsan (yksi ilmoitus), Jyväskylän (seitsemän ilmoitusta) ja Toivakan (viisi ilmoitusta) vapaaehtoistyöhön liittyvää ilmoitusta, kun taas vapaaehtoistyö.fi sivustolta löytyi Jyväskylän (viisi ilmoitusta), Kannonkosken (yksi ilmoitus), Kyyjärven (yksi ilmoitus) ja Muuramen alueen ilmoituksia (yksi ilmoitus). (Lähellä.fi julkaisuaika tuntematon; Vapaaehtoistyö.fi julkaisuaika tuntematon.)

Sekä Lähellä.fi että Vapaaehtoistyö.fi toimii sekä alueellisesti että valtakunnallisesti ja palveluita tuottavat järjestöt, kunnat ja muut hyvinvointia edistävät yhdistykset sekä yhteisöt voivat ilmoittaa sivustoille toimintaansa rekisteröitymällä. Lähellä.fi on kokonaan maksuton palvelu ja Vapaaehtoistyö.fi -sivustolla maksuttomasti voi käyttää palvelun perusversiota. Vapaaehtoistyö.fi -verkkopalvelua voi käyttää myös laajana versiona, jolloin se on maksullinen. Itselleen mielekkään toiminnan etsiminen näiden verkkopalveluiden kautta on käyttäjälle ilmaista. (Lähellä.fi julkaisuaika tuntematon; Vapaaehtoistyö.fi julkaisuaika tuntematon.)

Ajatuksena Lähellä.fi ja Vapaaehtoistyö.fi kaltaiset verkkopalvelut ovat mielestäni loistavia, mutta toimiakseen halutulla tavalla ne vaatisivat vielä paljon laajaa informointia ja toki myös niiden käyttöliittymissä olisi parantamisen varaa. Tällaiset verkkopalvelut vaativat toimiakseen aktiivista toiminnan päivittämistä järjestöiltä, kunnilta ja yhdistyksiltä itseltään. Palvelusta löytyvät tehtävät, toiminnot ja tapahtumat koostuvat siitä, mitä kukin taho sinne on päivittänyt. Luulen, että esimerkiksi iäkkään ihmisen on tällä hetkellä aika hankala lähteä etsimään tietoa ja paikkakuntakohtaista toimintaa näiden hakukoneiden kautta. Uskon kuitenkin, että esimerkiksi Lähellä.fi -verkkopalvelun käytettävyyden ja sisällön ottavan ison harppauksen aiemmin mainitsemani Keski-Suomen kestävän kasvun ohjelman kehittämän digitaalisen hyvinvointitarjottimen myötä, koska tarkoituksena olisi integroida Lähellä.fi -hakukone terveyttä ja hyvinvointia edistävään digitaaliseen hyvinvointitarjottimeen. (Keski-Suomen kestävän kasvun ohjelma, Keski-Suomen hyvinvointialue 2024).

Vaikka vapaaehtoistoimintaa ei ollut mainittu monen kunnan sivuilla, niin kaikkien kuntien seurakuntien verkkosivuilla asia oli mainittu ainakin jollain tavalla. Seurakuntien lisäksi vapaaehtoistoiminta mainittiin joidenkin kuntien osalta tiettyjen järjestöjen, kuten Pelastakaa lapset Ry:n (Jyväskylä, Jämsä ja Keuruu) verkkosivuilla sekä eri eläkeläisjärjestöjen sivuilla. (Eläkeliiitto julkaisuaika tuntematon; Eläkeläiset ry julkaisuaika tuntematon; Eläkkeensaajien keskusliitto EKL ry julkaisuaika tuntematon; Pelastakaa Lapset ry Jyväskylä julkaisuaika tuntematon; Pelastakaa Lapset ry Jämsä julkaisuaika tuntematon; Pelastakaa Lapset ry Keuruu julkaisuaika tuntematon; Senioriliitto julkaisuaika tuntematon.)

Suomen Punaisen Ristin verkkosivuilta löytyi kaikkien muiden kuntien osastojen ystävätoiminnan yhteystiedot, paitsi Keuruun, Kuhmoisten ja Luhangan (Suomen Punainen Risti julkaisuaika tuntematon).

Kokosin vielä lopuksi visuaalisen koosteen miellekartan muodossa helpottamaan suunnittelutyötäni verkkosivuosion parissa. Miellekarttaan (kuva 11) kokosin tärkeitä asioita, joita Muuramen kunnan verkkosivuosiossa olisi hyvä olla.



KUVA 11. Tärkeitä asioita vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosiota suunnitellessa, toteutus Canva

3.2 Haastattelu vapaaehtoistointaa organisoiville tahoille

Yksi tutkimustyöni tärkeimmistä vaiheista oli haastattelut. Keskustelimme heti opinnäytetyöprojektin alettua tammikuun alussa Muuramen kunnan osallisuus- ja kulttuuripäällikkö Johanna Pitkälän kanssa siitä, ketkä olisivat mahdollisia haastatettavia opinnäytetyötäni varten. Sitä kautta oli helpompaa lähteä etsimään henkilöiden yhteystietoja. Tarvitavat yhteystiedot löydettyäni lähestyin henkilöitä asiaa koskien ensiksi sähköpostin (liite 1) välityksellä. Minulla oli koko opinnäytetyöni ajan käytössä syksyn harjoittelun alussa minulle luotu Muuramen kunnan sähköpostitunnus, jota käytin yhteydenottoihin ja kommunikointiin. Uskon tämän vaikuttaneen siihen, että suurin osa henkilöistä, joille lähetin haastattelupyynnön, vastasivat yllättävän nopeasti ja sain hommat heti käyntiin.

Olin positiivisesti yllätynyt siitä, kuinka hienosti ihmiset suhtautuivat haastattelupyyntöni (liite 1). Sain yhtä henkilöä lukuun ottamatta haastateltua kaikki henkilöt, joita haastattelupyynnöllä lähestyin. Tämä kertoo mielestäni paljon muuramelaisten yhteisöllisyydestä ja siitä, että muuramelaisilla on halua auttaa asiassa kuin asiassa. Toteutin helmikuun aikana yhteensä 10 haastattelua (liite 2) henkilöille, jotka ovat mukana vapaaehtoistoiminnan organisoimisessa. Osa haastateltavista toimi

Muuramen seurakunnan tehtävissä, osa Muuramen kunnassa, osa oli mukana erilaisissa vapaaehtoistoimintaan sidoksissa olevissa hankkeissa (Hykari -hanke ja OPAS- hanke) ja osa alueen eri järjestöissä ja yhdistyksissä. Haastatteluista kaksi toteutin kasvotusten, kaksi toteutin Teams-kokouksen kautta ryhmäkeskusteluna, viisi haastattelua tein puhelimitse ja yksi henkilö vastasi kysymyksiini aikataulullisista syistä sähköpostitse. Molemmissa ryhmähaastattelutilanteissa paikalla oli lisäksi kolme henkilöä. Toin haastatteluissa ilmi sen, että haastattelut ovat anonyymejä ja kenenkään nimiä en laita opinnäytetyöhöni esille.

Kahdeksalle Muuramen alueella toimivalle yhdistykselle ja järjestölle laitoin lisäksi sähköpostitse (liite 3) kyselyä siitä, että onko heidän toiminnassaan ylipäättänsä vapaaehtoistoimintaa. Viideltä sain vastauksen, joista kolmen vastanneen yhdistyksen tai järjestön toiminnassa vapaaehtoistoimintaa oli. Myös näistä saadut tiedot auttoivat minua tutkimustyössäni eteenpäin.

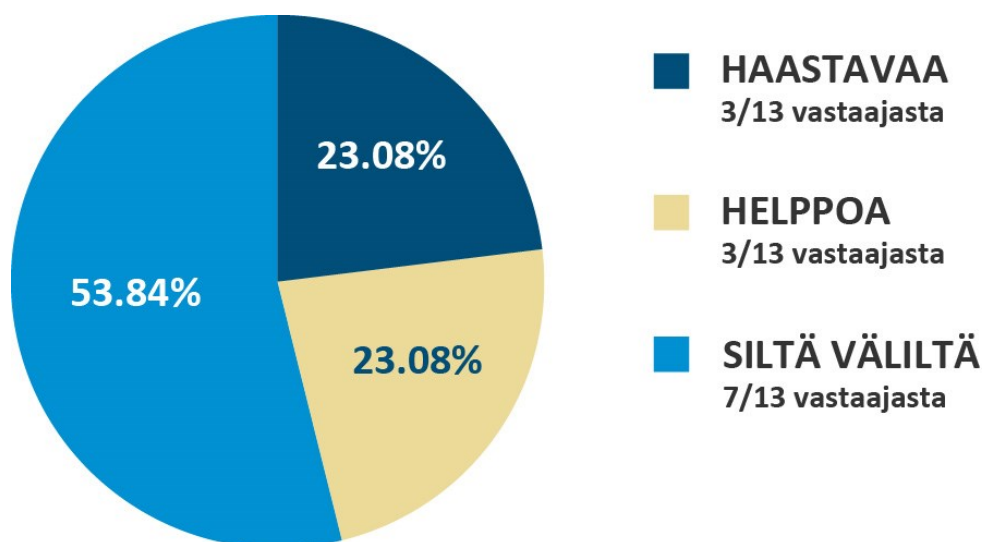
Kuten jo aiemmin palvelumuotoilusta ja Design Councilin kehittämästä Tuplatimantista kertoessani kirjoitin, niin haastatteluja, ryhmähaastatteluja sekä myös kyselyitä hyödyntämällä on tarkoitus saada tietoa ja samalla oppia ihmisistä enemmän. Tämän takia nämä ovatkin varsin hyviä perustutkimuksen menetelmiä tässä vaiheessa hyödynnettäväksi. (Forsberg, Koivisto, Säynäjäkangas 2019, 44–45.)

Olin kokonaisuudessaan positiivisesti yllättynyt vastanneiden määrästä ja tiedoista, joita sain haastattelujen kautta kerättyä. Kaikki haastattelutilanteet olivat luontevia ja minut otettiin hyvin vastaan, mistä jäi positiivinen kokemus ja hyvä fiilis kaikin puolin. Koen, että haastattelutilanteet olivat myös hyvin luontevia ja sain kerättyä kattavasti tietoa vapaaehtoistoiminnasta Muuramen kunnan alueella. Kokosin alle kysymyksiin tulleita vastauksia, jotka toistuivat useasti vapaaehtoistoimintaa organisoiville tahoille tehdyn haastattelun kysymysten (liite 1) perusteella. Lisäksi koostin erikseen listan, josta näkyy haastattelujen ja sähköpostien kautta minulle välitetty tieto Muuramen kunnan alueen vapaaehtoistoiminnasta.

Koettiinko vapaaehtoisten löytymisen olevan helppoa vai haastavaa?

Suurin osa haastatteluun osallistuneista koki, että vapaaehtoisten löytäminen ei ole helppoa eikä haastavaa, vaan siltä väliltä (kuva 12, s. 27). Vapaaehtoisten löytymiseen vaikuttaa paljon toiminnan sisältö.

Piirakkadiagrammin (kuva 12, s. 27) luomisessa otin huomioon sen, että vastaajia oli yhteensä 13. Yksi henkilöistä osallistui molempiin ryhmähaastattelutilanteisiin, joten hänen vastauksensa otin huomioon ainoastaan kerran.



KUVA 12. Vapaaehtoisten löytäminen, diagrammi Adobe Illustrator

Millaisia haasteita/ ongelmakohtia koskien vapaaehtoistoimintaa haastatteluissa nousi esille?

Yleisimpiä ongelmia on selkeiden pelisääntöjen puuttuminen, tarvittavat resurssit, vapaaehtoisten sitouttaminen ja se, ettei aina ole tarpeeksi tekijöitä. Sekin on ongelma, etteivät avun tarvitsija ja vapaaehtoinen välttämättä kohtaa oikeassa vaiheessa tai ettei heidän kemiansa toimi keskenään.

Tästä tullaankin siihen, että vapaaehtoisten joukko on monesti yhteisö. Yhteishengen täytyy olla hyvä, jotta ryhmässä toimiminen ja yhdessä tekeminen sujuu mutkitta. Kun on monta tekijää niin myös toimintatapoja on yhtä monta.

Yksi ongelma on myös se, ettei avun tarvitsija uskalla pyytää apua. Avun pyytäminen voi olla todella hankalaa ja vieraan ihmisen kotiin päästäminen voi olla lisäksi myös pelottavaa, siihen voi olla hyvin iso kynnyks. Lisäksi ongelma on se, ettei ketään vapaaehtoista voida velvoittaa hoitamaan mitään, vaan vapaaehtoinen saa itse valita mitä tekee. Kokonaisuuden organisointi voi näin ollen olla välillä aika haasteellista.

Monesti tietyllä tavalla ongelmaksi osoittautuu se, että uusia jäseniä on vaikea saada vapaaehtoistoimintaan mukaan. Samat henkilöt tekevät monenlaista vapaaehtoistoimintaa ja jossain vaiheessa se voi osoittautua vapaaehtoiselle kuormittavaksi, koska ei esimerkiksi kehtaa kieltäytyä jostain tehtävästä.

Oliko haastateltavien mielestä tietoa vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista tarpeeksi esillä ja voisiko tiedon näkymistä jollain keinoin parantaa?

Moni koki tässä asiassa olevan parantamisenvaraa. Koettiin myös, että tietoa on tarpeeksi, mutta sitä täytyy osata etsiä oikeista paikoista. Tieto on siis hyvin ripotellusti esillä, jolloin se ei tavoita kaikkia kohderyhmään kuuluvia. Esimerkiksi pelkillä sosiaalisen median kanavilla ilmoittaminen ei

tavoita lähellekään kaikkia. Vapaaehtoistoiminnasta pitäisi siis tiedottaa usealla eri kanavalla, jotta se tavoittaisi mahdollisimman monet.

Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia voisi tuoda tutuksi kuntalaisille esimerkiksi jakamalla tietoa eri mahdollisuuksista ja tarpeista. Tiedottamisessa olisi hyvä tuoda esiin enemmän vapaaehtoistoiminnan positiivisia vaikutuksia ja monipuolisuutta. Tiedon pitäisi olla myös sekä auttavalle että autettavalle mahdollisimman selkeää. Oikeanlainen tieto verkkosivuilla voisi auttaa myös siinä, että oikeanlainen vapaaehtoinen saisi juuri hänelle kohdennetun tuen tarvitsijan.

Mitkä asiat nousivat esille, kun keskusteltiin hyvistä keinoista motivoida kuntalaisia mukaan vapaaehtoistoiminnan pariin?

Motivoinnin kannalta parasta olisi se, että sitä markkinoitaisiin myönteisesti ja tuotaisiin riittävästi esiin toiminnan monipuolisuus. Eli arvostaminen ja myönteiset vaikutukset pitäisi näkyä enemmän, kun puhutaan vapaaehtoistoiminnasta. Vapaaehtoisuus on yhteisöllistä toimintaa ja monesti se toimii myös hyvänä harrastuksena. Lisäksi vapaaehtoistoiminnassa mukana ollessa tutustuu uusiin ihmisiin ja näin ollen toiminnan parista voi löytää elämäänsä uusia ystäviä.

Vapaaehtoistoiminta on aitoa ihmisten kohtaamista, hyvän tuottamista ja se edistää kaikkien osapuolten hyvinvointia. Vapaaehtoisena toimiminen tuo siis paljon uutta sisältöä ja hyvää mieltä myös omaan elämään. Täytyy pitää mielessä myös se, että moni palvelu lakkaisi olemasta ilman vapaaehtoisia. Näitä asioita kannattaa hyödyntää, kun puhutaan toiminnan pariin motivoimisesta.

Millaista perehdytystä vapaaehtoistoimintaan on tarjolla?

Riippuen toiminnan järjestäjästä vapaaehtoistoimintaan on monenlaisia koulutuksia, joiden sisällöt ja pituudet vaihtelevat.

Muutamia esimerkkejä:

- **Lähimmäisen kammarin** emännille järjestetään kahdesti vuodessa kokous, jossa käydään läpi yhteisiä asioita. Samalla kokous toimii kiitosjuhlanä.
- **Muuramen seurakunta** perehdyttää vapaaehtoisiaan toiminnan mukaan. Seurakunta panostaa myös vapaaehtoisten muistamiseen ja heidän jaksamisestaan huolehtimiseen järjestämällä erilaisia virkistystapahtumia ja kiitosjuhlia vapaaehtoisille.
- **Ruokapankki Mannatuvalla** vapaaehtoiset perehdytetään henkilökohtaisesti. Perehdytyksen tekee joko entinen vapaaehtoinen tai työntekijä. Perehdytyksessä kerrotaan Mannatuvan toiminnasta ja vaihtoehtoisuudesta, sekä jaetaan muuta toiminnan kannalta tärkeää informaatiota. Mannatuvalla järjestetään kokouksia, joissa käydään läpi nousseita ongelmakohtia ja yhteisiä asioita. Mannatuvalla panostetaan hyvään ilmapiiriin järjestämällä yhteisiä virkistystilaisuuksia vapaaehtoisille.

- **Suomen Punainen Risti** järjestää 3–16 tuntia kestävä Ystävätoiminnan peruskurssin. Lisäksi SPR järjestää lisäkursseja esimerkiksi perus- ja muistisairaiden kanssa toimimiseen. Ystävätoiminnan esittely tapahtuu heti yhteydenottovaiheessa.
- **Mannerheimin Lastensuojeluliitolla** on yhden illan koulutuksia ja lisäksi verkkokursseja.
- **Eläkeliitolla** on monenlaisia kursseja ja koulutuksia vapaaehtoisille. Kaikki kurssit ja virkistyspäivät ovat ilmaisia, ainoastaan matkat maksetaan itse. Kurssit ovat hyvin esillä ja varattavissa Eläkeliiton verkkosivuilla.

Vapaaehtoistoimintaa Muuramen kunnassa:

- **Muuramen kunta** organisoii yhdessä **Muuramen seurakunnan** ja **Suomen Punaisen Ristin** kanssa Lähimmäisen kammaria. Lähimmäisen kammari on ihan kaikille tarkoitettu matalan kynnyksen kohtaamispaikka Muuramen Nuorisoseurantalolla. Lähimmäisen kammari järjestetään joka torstai aina helmikuun alusta toukokuun loppuun ja syyskuun alusta joulukuun saakka, pois lukien päiville sattuneet arkipyhät sekä koulujen loma-ajat. Lähimmäisen kammarilla toimii vapaaehtoisista koostuva emäntäpiiri (noin 20 vapaaehtoista), jotka tekevät valmistelut Lähimmäisen kammarin asiakkaita varten. Emäntiä Lähimmäisen kammarilla on yleensä kolme tai neljä kerrallaan ja vuorot jaetaan aina elokuussa ja tammikuussa olevissa emäntäkokouksissa. Vuorossa olevat emännät käyvät viikoittain kaupassa hankkimassa tarjottavat, keittävät kahvit ja teet, valmistavat kammarille maittavat voileivät ja kerran kuussa olevana keittopäivänä laittavat keiton tarjolle (keitto tulee kammarille muualta). Lisäksi emännät hoitavat tiskit ja pitävät keittiön ja ruokailutilat siistinä. Lähimmäisen kammarilla on joka viikko tarjolla ohjelmaa, joka on esimerkiksi bingoa, tuolijumppaa, hartauksia, visailu ja muuta mukavaa. Halukkaat voivat tulla Lähimmäisen kammarille pitämään ohjelmaa, eli vapaaehtoisena voi toimia myös ohjelman järjestäjänä.
- **Suomen Punainen Risti** organisoii Muuramessa vapaaehtoista ystävätoimintaa. Ystävätoiminta painottuu kaksin keskiseen ystäväpalveluun. Lisäksi Muuramen SPR on ollut Muuramen Lähimmäisen kammarin toiminnassa ihan alusta asti, eli jo yli 30 vuotta.
- **Muuramen seurakunta** organisoii monipuolisesti vapaaehtoistoimintaa Muuramen kunnan alueella. Muuramen seurakunnan diakonian alla toimii paljon vapaaehtoisia, yhteensä yli 100 henkilöä. Isoin ryhmä toimii ruokapankki Mannatuvalla (vapaaehtoisia noin 50), koska Mannatupa toimii maanantaista sunnuntaihin ja toimii kokonaan vapaaehtoisten voimin. Mannatuvalla toimitaan erilaisissa tehtävissä, siellä on esimerkiksi ylijäämäruokien hakemista kaupasta, ruuan jakelua, kahvinkeittoa, siivousta yms. puuhaa. Seurakunnassa on lisäksi erilaisia ryhmiä ja tapahtumia, jotka toimivat vapaaehtoisten avulla. Tällaisia ovat esimerkiksi

Nuuttilanrannan juttutuokio, Päihteetön päivä ja Yhteisvastuu tapahtumat. Tällaisissa ryhmissä ja tapahtumissa vapaaehtoiset ovat esimerkiksi apuna keittiössä, hernerokan keitossa yms.

- **Mannerheimin Lastensuojeluliiton** toiminta perustuu kokonaan vapaaehtoiisiin, hallituskin koostuu vapaaehtoisista. MLL järjestää Muuramessa viikoittain perhekahvilan, joka toinen viikko on aamukahvila ja joka toinen viikko on iltakahvila. Toinen viikoittainen toiminta Muuramessa on Rajalan päiväkodin liikuntasalissa tapahtuva perheliikuntavuoro, joka kestää aina tunnin kerrallaan. Tässä toiminnassa on jollain vanhemmalla aina avainvastuu. MLL järjestää myös erilaisia tapahtumia, kuten lastenvaatekirppis, vappupiknik yms. Tapahtumia järjestetään sen mukaan, miten niiden järjestämiseen saadaan vapaaehtoisia mukaan. Myös yläkoulun tukioppilaat toimivat MLL:n alla. 8-9lk tukioppilaat käyvät vaihdellen 2 h/vko esim. askartelemassa lapsien kanssa Perhekeskuksella.
- Muuramessa toimii neljä aktiivista **eläkeläisjärjestöä**, joiden toiminnassa on vapaaehtoistoimintaa. Esimerkiksi **Muuramen Eläkkeensaajat ry**:ssä voi toimia vapaaehtoisena monenlaisissa, vaihtelevissa, tehtävissä. Vapaaehtoisena Muuramen Eläkkeensaajat ovat toimineet esimerkiksi Muuramen Yrityksessä (kilpailuissa ottamassa aikaa, laittamassa kenttää kuntoon jne.) ja muissa liikuntatilaisuuksissa. Lisäksi Eläkkeensaajat ovat olleet aktiivisesti mukana mannatuvalla sekä muissa seurakunnan toimissa. Lisäksi he osallistuvat erilaisiin talkoisiin sekä ovat olleet kertomassa omia tarinoitaan esimerkiksi tarinakerhoissa. Eläkeliitossa toimii vapaaehtoistoiminta Apunen. Apusessa tehdään vapaaehtoista toimintaa eri yhdistyksissä, esimerkiksi **Eläkeliiton Muuramen yhdistyksessä**. Kaikki Eläkeliitot päättävät itse, mitä heidän vapaaehtoistoimintaansa kuuluu/ mitä he haluavat vapaaehtoisina tehdä. Muuramen vapaaehtoistoiminta on pääasiassa yksilöauttamista, kuten ulkoiluttamista ja seurana oloa. Muuramen vapaaehtoiset toimivat hyvin itsenäisesti ja kaikki on toiminut hienosti. Apunen-toiminnan tärkeydestä kerrotaan aina jokaisessa vuosikokouksessa ja Eläkeliiton verkkosivuilta löytyy paljon tietoa Apusen toiminnasta.
- **Lions Club Muuramessa** voi toimia vapaaehtoisena, kun henkilö on hyväksytty Lions Clubin jäseneksi. Joissain projekteissa voi olla talkoolaisena mukana, vaikkei olisi Lions Clubin jäsen. Muuramessa toimii myös 12–35-vuotiaille suunnattu Leo Club, joka on Lions Club Internationalin nuoriso-ohjelma (Suomen Lions-liitto ry 2022). Toimintaan pääsee mukaan matalla kynnyksellä, joten apukäsiksi tiettyihin tapahtumiin pääsee myös ilman jäsenyyttä.
- **Muuratpartio ry**:n ryhmänjohtajat sekä apuohjaajat toimivat vapaaehtoisperiaatteella. Leireille, retkille ja partiokilpailuihin tarvitaan usein vapaaehtoisia auttamaan.
- **Muuramen Yritys ry**:n toiminnassa seuran hallituksen jäsenet ovat vapaaehtoisia. Vapaaehtoisia tehtäviä ovat jalkapallo ja salibandy joukkueiden toimihenkilöroolit. Tällaisia rooleja ovat: joukkueenjohtaja, valmentajat, varustevastaava, rahastohoitaja sekä kioskivastaava.

Painissa ja yleisurheilussa valmentajat ja ohjaajat ovat vapaaehtoisia. Lisäksi seuran tapahtumiin tarvitaan sekä seuran sisäisiä että ulkopuolisia vapaaehtoisia monenlaisiin tehtäviin. Tällaisia tehtäviä ovat mm. järjestyksenvalvonta, ensiapu, tapahtumien rakentaminen sekä purkaminen ja kioskitoiminta. Nämä tehtävät vaihtelevat aina tapahtuman mukaan. Innokkaita vapaaehtoisia otetaan mielellään myös muihin seuran tehtäviin, esimerkiksi suunnitteluryhmiin ja liikunnanohjaustoimintaan.

- **Muuramen Taideseura** on ollut vapaaehtoisen roolissa pitämässä Lähimmäisen kammari- ja Kinkomaan palvelutaloilla askartelua sekä pajaa kukka- ja kasvimateriaaleista. Muuramen Taideseuran jäsenenä voi osallistua myös myyjäisten järjestämiseen, toiminnan esittelyyn ja pajojen pitämiseen vapaaehtoisena. Toimintaan saa tulla mukaan kuka vaan ja milloin vaan, ikään ja taitotasoon katsomatta. Mukaan toimintaan saa siis tulla vaatimattomilla-kin taidoilla. Jäsenen normaalihintainen vuosimaksu on 15eur, opiskelijalle ja lapselle hinta on ainoastaan 5eur.

3.3 Haastattelu ja kysely vapaaehtoistyötä tekeville

Koska tarkoituksena oli kerätä tietoa kohderyhmältä, niin halusin tietenkin haastatella myös vapaaehtoisia. Vapaaehtoisille tein Webropol-kyselyn (liite 6), jotta sain kerättyä vastauksia anonymisti sitä kautta. Tässä asiassa ongelmaksi ja hidastavaksi tekijäksi muodostui se, ettei vapaaehtoisten yhteystietoja saanut tietenkään toimittaa minulle ilman lupaa. Keskustelimme kunnan osallisuus- ja kulttuuripäällikön Johanna Pitkälän kanssa asiasta ja päädyimme siihen tulokseen, että rajaamme vapaaehtoiset sellaisen vapaaehtoisen tehtävän sisälle, jonka organisoimisessa Muuramen kunta on mukana. Tällä tavoin tiesimme saavamme ainakin muutaman suostumuksen kyselyyn vastaamiseen/haastatteluihin, suhteellisen pikaisella aikataululla. Johanna Pitkälä sai tätä kautta kerättyä minulle viiden vapaaehtoista työtä tekevän henkilön sähköpostiosoitteen ja kolmen puhelinnumeron. Lähetin Webropolilla tekemäni kyselyn (liite 6) viidelle sähköpostin käyttööni antaneelle sähköpostin välityksellä (liite 4) ja puhelinhaastattelun (liite 5) tein kolmelle muulle vapaaehtoiselle.

Sain Webropol-kyselyyn (liite 6) kolme vastausta ja puhelimitse sain kiinni kaikki, jotka olivat antaneet luvan välittää minulle puhelinnumerosa haastattelua varten. Lisäksi haastattelin vapaaehtoisen roolissa myös yhtä henkilöä, joka oli mukana toiminnan organisoinnissa, koska hänellä oli kokemusta molemmista rooleista.

Sekä puhelimitse tehdyissä vapaaehtoisten haastatteluissa että Webropol-kyselyn raportoinnissa (liite 7) nousi hyvin pitkälti samat asiat esille. Muuramen alueella toimivat vapaaehtoistyötä tekevät ovat suurimmaksi osaksi eläkeikäisiä ja osa heistä on tehnyt vapaaehtoistyötä hyvin pitkään. Osa vapaaehtoistyötä tekevästä on liki 90-vuotiaita, mikä on todella arvostettava ikä vapaaehtoistoimintaan osallistuvalla. Halusin pitää haastattelutilanteet hyvin luontevina. Mielestäni tämän seikan täytyy korostua erityisen hyvin silloin, kun kyse on iäkkäistä henkilöistä. Sainkin paljon kiitosta siitä, etten ainoastaan esittänyt kysymyksiä, vaan sisällytin kysymykset muun keskustelun lomaan. Tällä tavalla sain itse haastatteluista paljon enemmän irti ja keskustelu oli muutenkin molemmin puolin

mukavampaa. Keskusteluista huokui lämpö, kun haastateltavat kertoivat kokemuksistaan ja kaikista keskusteluista nousi hyvin esiin se, että jokainen teki vapaaehtoistyötä koko sydämellään. Arvostan suuresti jokaisen työtä ja olen kiitollinen siitä, että he jakoivat herkistäviäkin kokemuksia kanssani. En usko, että pelkän Webropol-kyselyn (liite 6) tekemällä olisin saanut vapaaehtoisten kokemuksista näin paljon irti.

Kokosin alle asioita, jotka nousivat usein esille vapaaehtoistyötä tekeville henkilöille tehtyjen haastatteluiden kysymysten (liite 5) vastauksissa. Webropol-kyselyn (liite 6) vastauksia en ottanut mukaan tähän koontiin, lukuun ottamatta kysymyksiä liittyen vapaaehtoistoiminnasta kiinnostumiseen ja ongelmakohtiin. Näiden kahden kysymyksen kohdalta Webropol-kyselyn vastaukset peitin (liite 7), jottei vastaajien henkilöllisyydet paljastu. Kysely oli täysin anonymi, mutta täytyy ottaa huomioon se, että kysely lähetettiin hyvin pienelle piirille. Joistain tietyistä vastauksista henkilön saattaa siis tunnistaa kyselyn anonymiteetistä huolimatta. Sen takia toimin tällä tavalla. Webropol-kyselyn raportointi on koottu opinnäytetyöhöni erikseen (liite 7).

Missä vapaaehtoistoiminnassa haastateltavat olivat tällä hetkellä mukana?

- Seurakunnan vapaaehtoisena
- Lähimmäisen kammarilla
- Eläkeläisjärjestön vapaaehtoistehtävissä

Mikä sai haastateltavat ja Webropol-kyselyyn vastanneet alun perin kiinnostumaan vapaaehtoistoiminnasta?

- Oma halu auttaa muita
- Vapaaehtoistyön antoisuus
- Vapaaehtoistoiminta harrastuksena
- Yhdessä tekeminen
- Auttaminen on verissä, koska siihen on tottunut jo lapsuuden kodissa

Mistä haastateltavat olivat alun perin saaneet tietoa vapaaehtoistoiminnan tarjoamista mahdollisuuksista?

- Seurakunnan henkilökunnan kautta/ Muuramen seurakunnasta
- Sukulaisen kautta
- Ystävältä
- Eläkeläisjärjestön kautta

Olivatko haastateltavat saaneet vapaaehtoistoimintansa muotoon perehdytystä?

- Osa haastateltavista oli toiminut niin pitkään vapaaehtoisena, ettei siihen aikaan tehtävään sen kummemmin perehdytetty, vaan alettiin suoraan työn touhuun
- Lähimmäisen kammarilla muut emännät perehdyttävät uuden emännän tehtävään
- SPR:n Ystävätoiminnan peruskurssi
- Eläkeläisjärjestön sisäinen koulutus

Nousiko esiin jotain ongelmakohtia, joihin haastateltavat ja Webropol-kyselyyn vastanneet olivat törmänneet työskennellessään vapaaehtoistoiminnan parissa?

Ongelmakohdista kysyttäessä ainoaksi ongelmaksi nousi henkilökemiat. Yhteiset pelisäännöt ja toimintatavat ovat erityisen tärkeitä silloin, kun toimitaan ryhmässä. Lisäksi on tärkeää toimia määrätietoisesti sekä kunnioittaa toisten ehtoja.

Mitkä asiat haastateltavia motivoi tekemään vapaaehtoistyötä ja mikä vapaaehtois-työssä oli heidän mielestään parasta?

- Vapaaehtoistoiminnan parissa työskennellessä saa paljon uusia ystäviä
- Toiminnan parissa saa ihania muistoja ja kokemuksia
- Yhdessä tekeminen
- Turvallisuuden tunne ryhmässä työskennellessä
- Oman jutun löytäminen
- Työn arvokkuus
- Koettiin, että jos toimintaan ei olisi ryhtynyt, niin olisi jäänyt paljosta paitsi

Tätä kysymystä kysyttäessä minun oli pakko kirjata pari lausetta ylös ja nostaa ne esille. Vapaaehtoiset puhuivat työstään todella kauniisti ja heistä kuuli sen, että vapaaehtoistoiminnassa mukana oleminen on heille todellinen henkireikä ja sydämen asia.

”Elämä on mielekästä, kun on tekemistä! Auttamisesta saa itsekkin paljon.”

”Vapaaehtoistoiminta on antoisaa. Se antaa enemmän kuin ottaa!”

”Vapaaehtoistoiminnan parissa pääset ihanien ja ihmeellisten asioiden äärelle! Se antaa elämyksiä ja kokemuksia.”

3.4 Asiakaspersoonat

Rakensin tutkimustyön pohjalta neljä asiakaspersoonaa (kuva 13, s. 34). Asiakaspersoonia luodessa otin huomioon Muuramen kunnan verkkosivuosion mahdollista sisältöä ja vapaaehtoistoiminnan muotoja, joita tuli haastattelujen kautta esille. Kuten jo aiemmin opinnäytetyössäni kerroin, niin asiakasprofiilien ja asiakaspersoonien tarkoitus on Tuplatimantin Määritä-vaiheessa muotoilla ymmärrys muotoon, joka on helppo hyödyntää (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 46).

Kun halutaan luoda kuvitteellisia henkilöahmoja, niin puhutaan asiakaspersoonista. Asiakaspersoonat ovat tarinan muotoon tehtyjä, yhtä asiakastyyppeä tai ryhmää edustavia kuvauksia henkilöistä. Asiakaspersoonille keksitään nimen ja iän lisäksi myös lyhyt kuvaus esimerkiksi koulutuksesta, työstä, hänen perheestään ja siitä, miten juuri hän voisi käyttää kehitettävää palvelua/ tuotetta ja mitä ongelmia palvelun/ tuotteen kohdalla hän tällä hetkellä kokee. Kun asiakaspersoonaa on koottu hyvin, niin silloin onnistutaan luomaan asiakasta kohtaan empatia. Asiakaspersoonat ja asiakasprofiilit ovat eriasioita, sillä asiakasprofiilit perustuvat saman palvelutarpeen ja käyttäytymismallin omaaviin ihmisiin. Asiakasprofiileissa ei siis lähdetä kokoamaan tietoja esimerkiksi sukupuolesta, iästä tai asuinpaikasta. (Palvelumuotoilu Palo 2021.)



MILO JOHANSSON, 17 VUOTTA

Milo on asunut koko lapsuutensa Muuramessa. Hän on aina ollut luonteeltaan hyvin avoin, puhelias ja tykkää mielellään auttaa esimerkiksi ystäviään asiassa kuin asiassa. Elämänsä aikana hän on harrastanut monenlaista urheilua, mutta nyt lukiota käydessään hän on käynyt lähinnä salilla.

Auttaminen on Milolle niin sanotusti veressä, koska hänen äitinsä oli Milon alakoulutaipaleen ajan vahvasti mukana koulun vanhempainseurassa. Miloa kiinnostaa kovasti vapaaehtoistoiminta, mutta hän ei ole tietoinen vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista. Hän pohtii myös sitä, onko hänen ikäisiensä mahdollista toimia vapaaehtoisena. Milo toivoisi löytävänsä itselleen mieleisin vapaaehtoistoiminnan muodon, mutta tähän asti on ollut haastavaa löytää nuorelle sopivaa toiminnanmuotoa.

Muuramen kunnan verkkosivuilla on hyvä olla tietoa kaikenikäisille soveltuvasta toiminnasta. Esimerkiksi Muuramen Yrityksen ja Muuratpartion tapahtumiin tarvitaan niin sisäisiä kuin ulkopuolisiakin vapaaehtoisia auttamaan. Tällainen toiminta olisi varmasti mieleistä monelle vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneelle nuorelle.

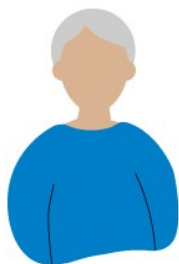


TINJA TANNER, 34 VUOTTA

Tinja on asunut Muuramessa nyt viisi vuotta. Hän rakennutti miehensä kanssa talon Seunavuoreen, jonka valmistua he muuttivat Tampereelta Muurameen. Sekä Tinja, että hänen miehensä Mikko ovat kotoisin Jyväskylästä ja takaisin lähemmäksi synnyinseutujaan he muuttivat Mikon töiden siirryttyä Jyväskylään. Tinja itse on ammatiltaan sairaanhoitaja, mutta hän on ollut nyt kahdeksan kuukauden ajan kotona Pasi-vauvan kanssa viettämässä äitiyslomaa. Pasi-vauvan kanssa Tinja ja Mikko ovat käyneet vauvauinnissa ja lisäksi Tinja käy kaksi kertaa viikkoon ryhmäliikuntatunneilla.

Tinja haluaisi jotain mukavaa uutta sisältöä vauva-arkeen, koska Pasi on osoittautunut oikein helpoksi vauvaksi. Liikaa hän ei halua sitoutua, mutta esimerkiksi kerran viikkoon hän voisi tehdä jotain mielekästä itsensä ja muiden hyvinvointia edistävää vapaaehtoistoimintaa. Hän on yrittänyt etsiä tietoa, mutta hänellä loppuu mielenkiinto siinä vaiheessa, kun tieto on moneen paikkaan ripoteltuna ja sitä joutuu etsimällä etsimään.

On tärkeää, että Muuramen kunnan verkkosivuilla on esillä vapaaehtoistoiminnan monipuoliset mahdollisuudet. Vapaaehtoisena voi toimia ikään ja sukupuoleen katsomatta, joten kaikille löytyy varmasti sopiva toiminnanmuoto. Tinjalle hyvä ja elämäntilanteeseen sopiva vapaaehtoistoiminnan muoto voisi olla esimerkiksi MLL:n perhekahvilan toiminnassa mukana oleminen.

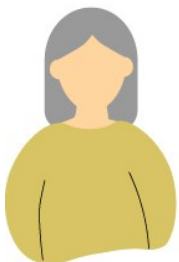


KALEVI KOPONEN, 68 VUOTTA

Kalevi on asunut Muuramessa jo 40 vuoden ajan. Kalevi toimi työuransa ajan Säynätsalon vaneritehtaalla ja on aina tykännyt Muuramen asuinympäristöstä. Kalevin vaimolla on työuraa jäljellä vielä muutama vuosi, koska hän on vaimoan Helenaa kahdeksan vuotta vanhempi. Kalevi on aina ollut luonteeltaan hyvin toimeksiantaja ja aikaansaava. Kalevi käy viikoittain kahvilla ystäviensä kanssa ja lisäksi hän käy kahdesti viikkoon uimahallissa sekä lenkkeilee lähes päivittäin. Harrastuksistaan huolimatta Kalevi on nyt parin viime vuoden aikana huomannut välillä tylsistyvänsä Helenan ollessa töissä.

Kalevi on miettinyt vapaaehtoistoimintaan ryhtymistä, koska uskoo toiminnan olevan hänelle mieleistä. Hän tekisi vapaaehtoistyötä mielellään säännöllisesti, mutta ei oikein tiedä mikä olisi hänelle sopiva vapaaehtoistoiminnan muoto. Kalevi tekisi mielellään vapaaehtoistoimintaa, joka tuntuisi harrastukselta ja olisi kaikin puolin mielekästä. Seurakunnassa tapahtuvaa vapaaehtoistoimintaa hän vieroksuu, koska ei ole kuulunut enää vuosiin kirkkoon.

Muuramen kunnan verkkosivuilla on hyvä koota tieto aihealueittain, jotta se helpottaa ja sujuvoittaa mieleisen vapaaehtoistoiminnan muodon löytymistä. Esimerkiksi jonkin Muuramen eläkeläisjärjestön sisällä tapahtuva vapaaehtoistoiminta voisi olla Kaleville sopiva vapaaehtoistoiminnan muoto.



TAINA NIEMINEN, 70 VUOTTA

Taina muutti Jyväskylästä Muurameen viime syksynä. Hän jäi leskeksi viisi vuotta sitten ja oli vihdoin viime syksynä valmis luopumaan heidän ihanasta omakotitalostaan Jyväskylässä ja muuttamaan Muuramen Kinkomaalle asumisoikeusasuntoon. Taina toimi työuransa ajan Jyväskylässä koulusihteerinä. Hän on luonteeltaan rauhallinen, mutta silti hyvin rohkea ja avoin. Taina harrastaa neulomista, sauvakävelee päivittäin ja lisäksi hän auttaa viikoittain tyttärensä perhettä lasten hoitamisessa.

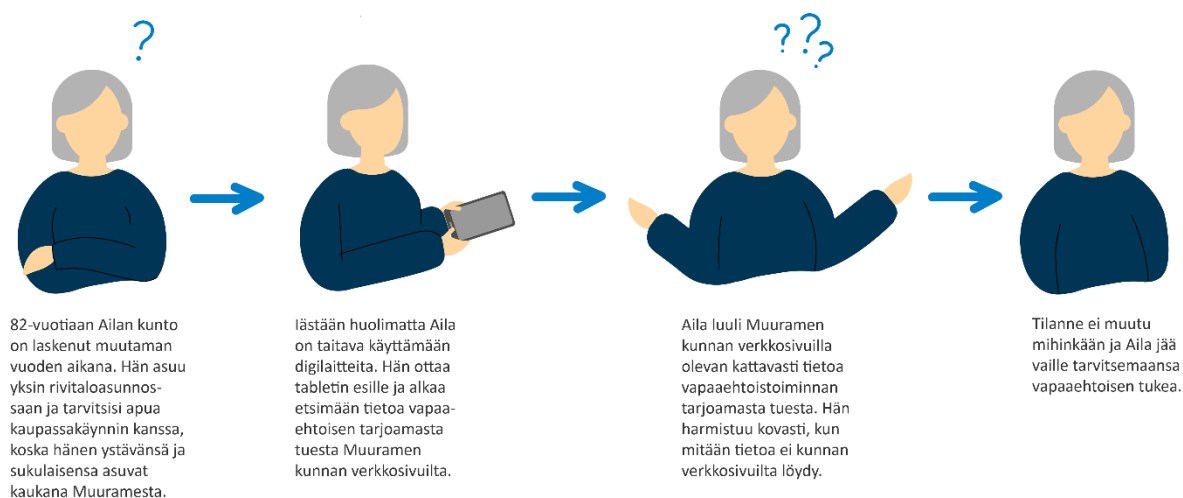
Tainaa on alkanut muutos myötä kiinnostaa vapaaehtoistoiminnassa mukana oleminen, mutta hän ei ole löytänyt tietoa Muuramen kunnan kaikista mahdollisuuksista. Hän toivoisi, että tieto löytyisi helposti ja nopeasti, eikä ripotellen eri paikkoihin. Tiedon etsiminen saa hänet tuskastumaan. Sopivan vapaaehtoistoiminnan muodon kautta Taina toivoisi löytävänsä itselleen uusia ystäviä, mutta hän ei haluaisi kuitenkaan sitoutua liikaa.

Muuramen kunnan verkkosivuilla täytyy koota selkeä, kaikkia asiasta kiinnostuneita palveleva tietopaketti. Verkkosivustoon lisätään linkit, joita klikkaamalla pääsee niiden järjestöjen ja yhdistysten sivuille, joiden toiminnassa on mahdollisuus vapaaehtoistoimintaan. Tainalle sopiva vapaaehtoistoiminta voisi olla esimerkiksi Ruokapankki Mannatuvan ruokajakelu tai Lähimmäisen kammarin emäntätoiminta.

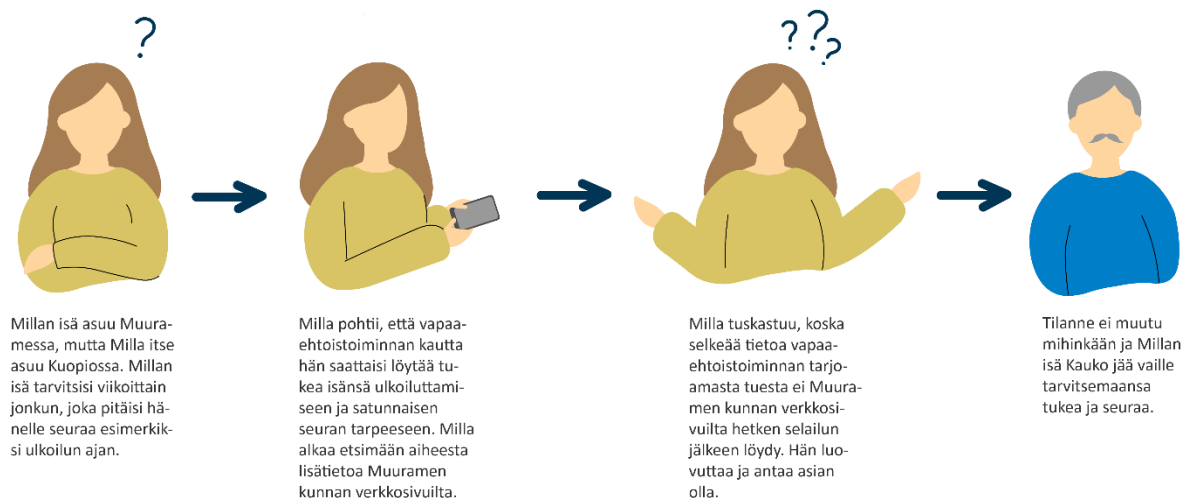
3.5 Lähtötilanteen ongelmat

Tein Adobe Illustratorilla visualisoinnit (kuva 14–15), joissa halusin nostaa esille mahdollisia ongelmakohtia vapaaehtoisen tukea tarvitsevien henkilöiden (kuva 14) ja heidän läheistensä näkökulmasta (kuva 15).

En ikävä kyllä anonyymiudesta johtuvien seikkojen vuoksi päässyt haastattelemaan vapaaehtoisen tukea tarvitsevia henkilöitä. Halusin kuitenkin nostaa esille ongelmia, joihin avun hakijat voisivat helposti törmätä silloin, kun kunnan verkkosivuilta ei löydy tarpeeksi tietoa sekä selkeitä toimintaohjeita.



KUVA 14. Ongelmatilanne numero 1



KUVA 15. Ongelmatilanne numero 2

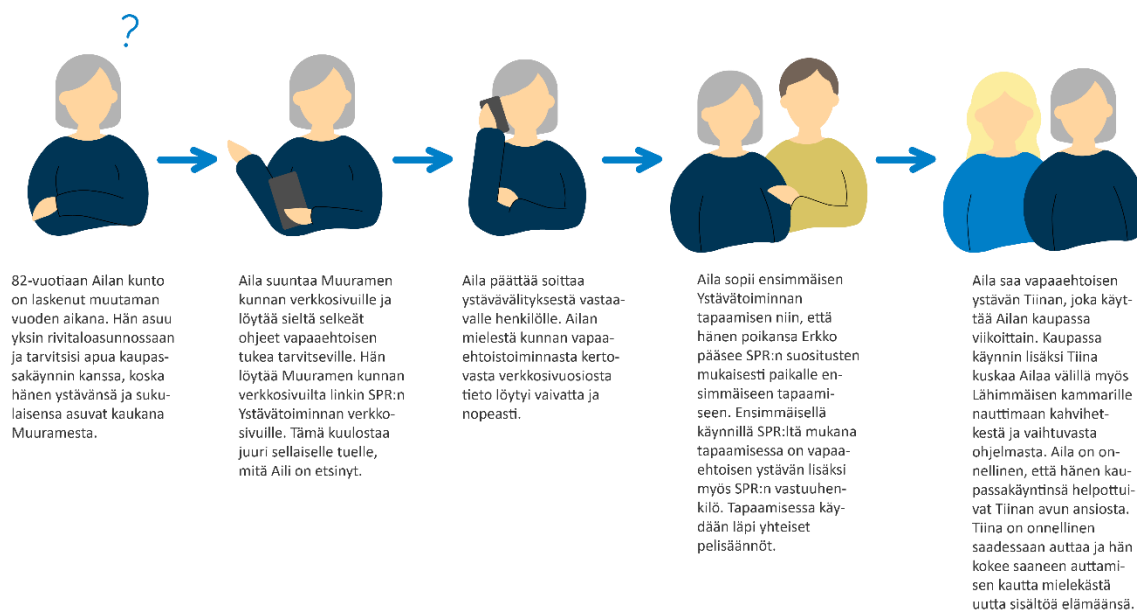
Visualisoin mahdollisen ongelmatilanteen myös sopivaa vapaaehtoistoimintaa etsivän henkilön näkökulmasta (kuva 16). Tietynlaisia ongelmatilanteita tähän käyttäjäryhmään kuuluvien henkilöiden näkökulmasta nousee esille myös luomissani asiakaspersoonissa (kuva 13, s. 34).



KUVA 16. Ongelmatilanne numero 3

3.6 Toimiva palvelupolku

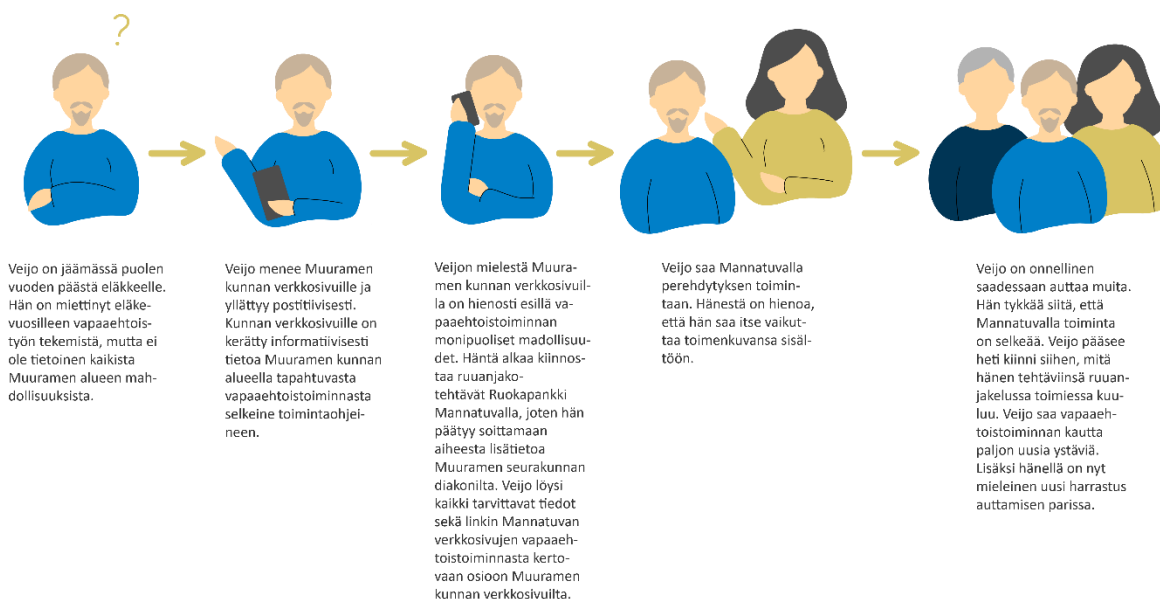
Muutin edellisissä visualisoinneissa kuvatut mahdolliset ongelmatilanteet niin, että kaivattu tieto löytyisi helposti ja nopeasti Muuramen kunnan vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosion kautta. Tällä keinolla sain muutettua mahdolliset ongelmatilanteet (kuva 14–16, s. 35–36) toimiviksi palvelupoluiksi (kuva 17–19, s. 37–38). Myös palvelupolkujen visualisoinnit toteutin Adobe Illustrator -ohjelmalla. Palvelupolkujen luominen on yksi hyvä keino kiteyttää Tuplatimantin Määritä-vaiheessa syntyneitä ymmärrystä muotoon, joka on helppo hyödyntää (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 46).



KUVA 17. Toimiva palvelupolku ongelmaan numero 1 (kuva 14, s. 35)



KUVA 18. Toimiva palvelupolku ongelmaan numero 2 (kuva 15, s. 35)



KUVA 19. Toimiva palvelupolku ongelmaan numero 3 (kuva 16, s. 36)

3.7 Tutkimustyön haasteita

Oikeastaan ainoita haasteita, joita kohtasin tutkimustyötä tehdessäni, liittyivät vapaaehtoisten haastatteluun ja kyselyyn. Vaikka itse haastattelutilanteet menivät mielestäni hienosti ja sain myös luomaani Webropol-kyselyyn (liite 6) muutaman vastauksen, niin vapaaehtoisten tavoittamista hankaloittavia tekijöitä en ollut osannut ajatella.

Yksi isoimmista haasteista oli se, että monella Muuramen kunnan alueella vapaaehtoistyötä tekeivistä henkilöistä ei ole laisinkaan sähköpostiosoitetta. Tähän on syynä se, että monet vapaaehtoiset ovat varsin iäkkäistä, osa lähes 90-vuotiaita. Onneksi sain kuitenkin edes kahdeksan vapaaehtoisen yhteystiedot, mikä on yllättävän hyvä osuus 20 vapaaehtoisen joukosta. Kaikilta en saanut Webropol-kyselyyn vastausta luultavasti siksi, etteivät he käy kovin usein lukemassa sähköpostiaan. Mielestäni tämä on varsin ymmärrettävää. Toki uskon myös sanontaan *"laatu korvaa määrän"*, koska esimerkiksi tässä kyselyssä sain ajatuksella kirjoitettuja vastauksia.

Toinen haaste liittyi kyselyyni ja tarkemmin sen jakoon. Ajattelin aluksi, että kyselyn voisi jakaa yleisesti esimerkiksi Muuramen kunnan sosiaalisen median kanavilla (Facebook ja Instagram), sekä lisäksi heidän verkkosivuillaan. Kunnalla on kuitenkin lähestulkoon aina (kuten tälläkin hetkellä) jokin isompi kysely menossa ja lisäksi paljon tärkeää tiedotettavaa, ettei opinnäytetyöhöni liittyvää kyselyä pidetty järkevänä jakaa näissä kanavissa. Lisäksi pidimme Muuramen kunnan osallisuus- ja kulttuuri-päällikkö Johanna Pitkälän kanssa erityisen tärkeänä asiana sitä, että kysely tavoittaisi juuri oikeat henkilöt ja varsinkaan sosiaaliseen mediaan linkitettyinä näin ei olisi ollut. Sitä vastoin kyselyyn olisi luultavasti tullut täysin tarpeettomia vastauksia, jotka eivät olisi välttämättä aiheeseen edes liittyneet.

Vaikka kyselyyn tuli ainoastaan kolme vastausta, niin pidin sen laatimista tärkeänä oman oppimiseni ja siitä saamieni tietojen takia. Taito tehdä toimivia kyselyitä on tärkeä taito palvelumuotoilijan työssä ja lisäksi se on tärkeä palvelumuotoilullinen väline. Kyselyn tein hyvissä ajoin, koska olimme sen mahdollisuudesta osallisuus- ja kulttuuripäällikkö Johanna Pitkälän kanssa keskustelleet. Webropol-kyselyjen tekeminen vaatii tarkkuutta, jotta se toimii mutkattomasti, joten halusin sen takia tehdä sen hyvissä ajoin käyttövalmiiksi. Itse en esimerkiksi käyttänyt kyselyssäni numerointia, koska kyselyssä oli kaksi sääntökohtaa (vastaamalla kysymyksiin *ei* hyppää seuraavan kysymyksen yli). Näin sain luotua kyselystä selkeän sekä toimivan ja luomalla kyselyn sain taas lisää harjoitusta tästä tärkeästä asiakaslähtöisen suunnittelun menetelmästä.

Kolmas haaste oli oikeastaan se, että vapaaehtoisen tukea tarvitsevia en saanut aiheesta haastateltua. Tukea tarvitsevat oli hyvin tärkeä kohderyhmä, mutta heidän yhteystietojaan en voinut saada käsiini anonymiteettisyistä ja toki monet tuen tarvitsijat ovat lisäksi hyvin huonokuntoisia. Nettikyselyyn vastaaminen olisi siis ollut aika lailla mahdotonta tällaisille henkilöille. Koen kuitenkin tästä huolimattani saaneeni näkökantaa myös tämän kohderyhmän tarpeista, haastatteleamalla vapaaehtoista työtä organisoivia ja vapaaehtoisia. Tein kaikki haastattelut huolellisesti ja otin haastattelut tärkeäksi osaksi tutkimustyötäni, vaikka ne veivät aikaa huomattavasti enemmän kuin pelkän nettikyselyn laatiminen ja jakaminen.

Haastattelujen ja kyselyn kysymykset koostin niin, että sain niistä mahdollisimman laajasti tietoa aiheeseen liittyen Muuramen kunnan alueella. Kun kaikki tärkeät aiheeseen liittyvät asiat nousivat esille haastatteluissa ja Webropol-kyselyssä, niin minun oli paljon helpompi siirtyä projektin seuraavaan vaiheeseen, eli suunnittelemaan visuaalista ehdotusta Muuramen kunnan vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosiosta.

4 VISUAALINEN EHDOTUS VERKKOSIVUOSIOSTA

Kun aletaan visualisoida omia ideoita tai rakentamaan prototyyppejä, niin ollaan palvelumuotoilun prosessin Kehitä-vaiheessa (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 46). Kuten kerroin jo opinnäytetyöni johdannossa niin päätin heti opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa verkkosivuosion testauksen olevan kolmivaiheinen. *Ensimmäisessä testausvaiheessa* kokosin visuaalisen ehdotuksen verkkosivuosiota (liite 8), jotta sain esitettyä ideani Muuramen kunnalle visuaalisessa muodossa. Visuaalinen ehdotus oli hyvä myös siksi, että sain jo tässä vaiheessa kunnan hyväksynnän verkkosivuosioon tuleviin teksteihin sekä muihin sivuille suunnittelemiini yksityiskohtiin. Lisäksi tässä vaiheessa oli helppo esittää minulle mahdollisia toiveita ja muutosehdotuksia.

Minulle oli tärkeää, että sain tehtyä visuaalisesta ehdotuksesta mahdollisimman ammattimaisen. Otin esityksen toteutuksessa huomioon Muuramen kunnan graafisen ohjeistuksen (Graafinen ohjeisto, sisäinen pdf-tiedosto) ja halusin käyttää esityksessäni mock up -kuvapohjaa (zlatko-plamenov julkaisuaika tuntematon) elävöittämään Adobe Illustratorilla tekemäni visualisoinnit entistä aidomman näköisiksi. Kysyin tietenkin kunnalta luvan käyttää graafisen ohjeiston mukaista ilmettä opinnäytetyöni visualisointien ja esityksen luomisessa. Tämä on asia, mikä opinnäytetyötään tekevien kannattaa muistaa silloin, kun tekee opinnäytetyöprojektin tilaajalle. Visuaalisen ja aidon näköisen suunnitelman (liite 8) ansiosta sain esitettyä suunnitelman konkreettisten kuvien muodossa.

4.1 Valitsemani suunnitteluohjelmat

Pohdin aluksi tarkasti keinoja, joiden avulla kokoaisin visuaalisen ehdotuksen. Figma oli vaihtoehto, jota pohdin käytettäväksi Adoben ohjelmien sijaan. Figmaa käytetään nykyisin hyvin paljon käyttööni liittymän suunnitteluun ja se toimii loistavasti silloin, kun tehdään yhteistyötä ryhmässä muiden käyttäjien kanssa (Figma julkaisuaika tuntematon). Syy sille, etten valinnut Figmaa tähän projektiin oli se, että toimin suunnitteluvaiheessa itsenäisesti enkä suunnitteluryhmän kanssa. Lisäksi Figma oli itselleni uusi ohjelma, joten minun oli ajankäytöllisestikin järkevämpi valita tutut ohjelmat. Tällä keinolla pysyin tarkasti suunnittelemassani aikataulussa. Tiedostin tässä vaiheessa toki myös sen, että tulisin käyttämään projektin seuraavassa vaiheessa WordPressiä, joka oli itselleni entuudestaan melko vieras julkaisualusta. Mielestäni opinnäytetyötä tehdessä jo yhdenkin suhteellisen vieraan ohjelman tai alustan käyttäminen on rohkeaa ja vaatii erityistä uskallusta.

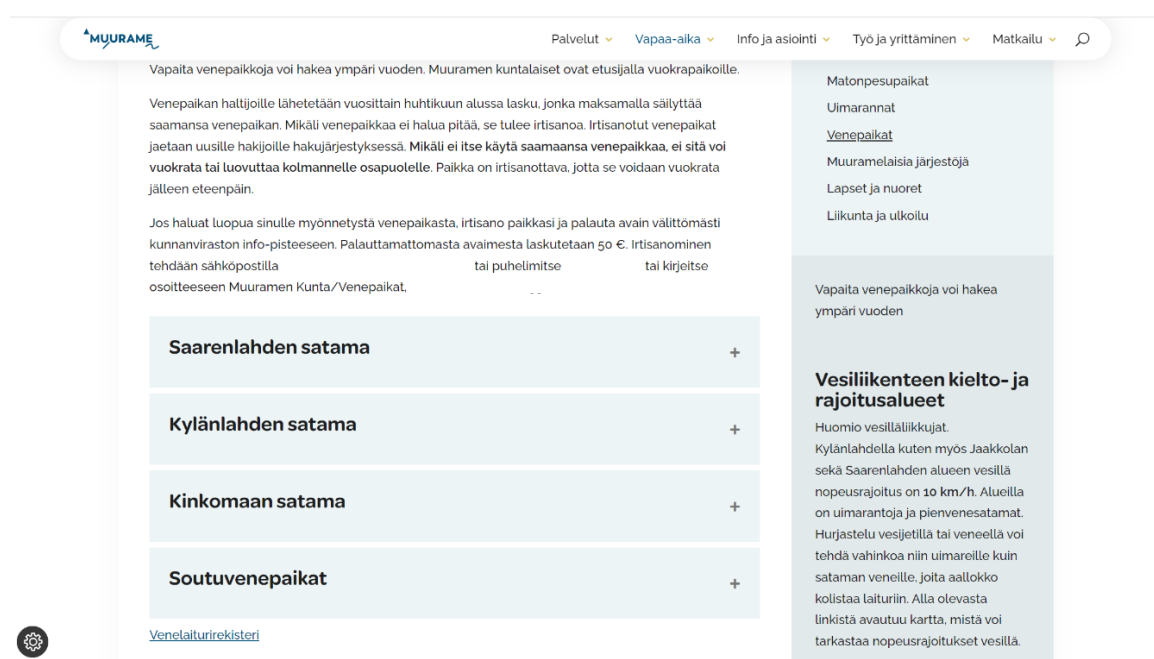
Valitsin työskentelymenetelmiksi Adobe Illustratorin, Photoshopin sekä InDesignin, koska niistä oli kertynyt opiskeluvuosieni ajalta laajasti ja monipuolisesti kokemusta. Lisäksi tiesin, että juuri näitä kyseisiä ohjelmia hyödyntäen saisin varmasti kasattua juuri sellaisen ehdotuksen, mitä olin mielessäni kaavaillut.

4.2 Visuaalisen ehdotuksen työstäminen

Suunnittelutyön aloitin tekstien suunnittelulla. Tämä vaihe oli aika työläs, koska tavoitteena oli kirjoittaa kaikista haastatteluin ja kyselyin selvittämistäni vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista lyhyesti ja ytimekkäästi. Tärkeää oli, että oleellinen tieto nousee verkkosivuilta esille ja sivuille lisätyt linkit ohjaavat asiasta kiinnostuneen henkilön lisätiedon äärelle. Kirjoitin kaikki tekstit ensiksi Wordiin, jotta kokonaisuus hahmottui paremmin. Tekstit oli järkevintä työstää kunnolla tässä vaiheessa. Kun niihin liittyvä suuri työ oli tehty, niin se helpotti ja nopeutti seuraavaa vaihetta.

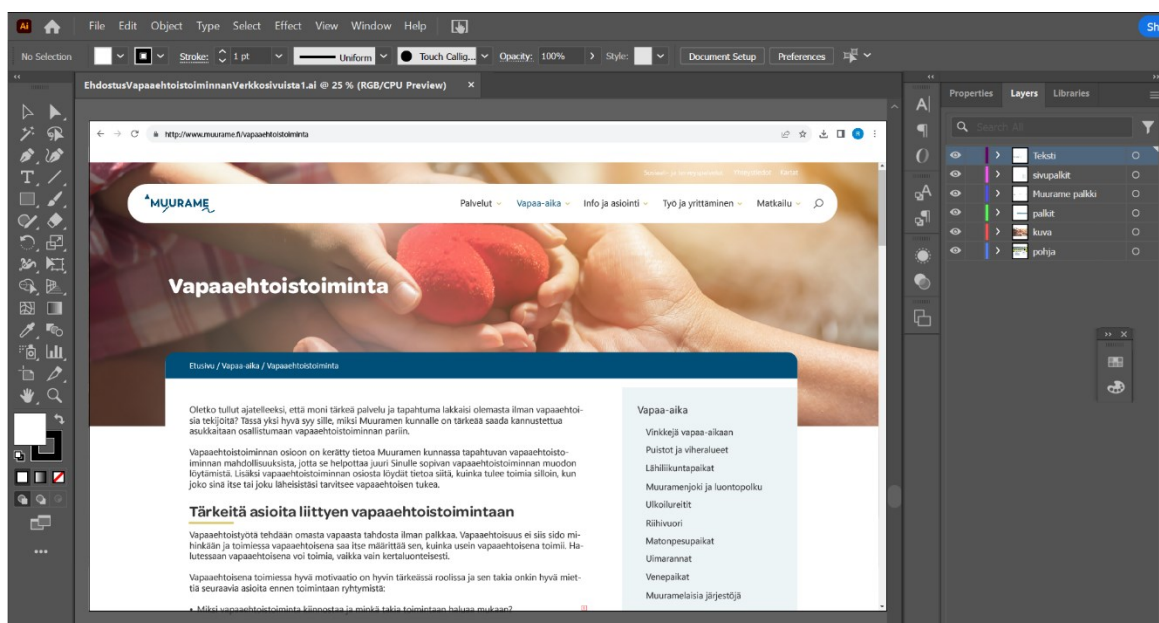
Kun tekstit oli suunniteltu, niin aloin luomaan visuaalista esitystä Adoben ohjelmia hyödyntäen. Ennen kuin aloin tekemään suunnitelmaa Adoben ohjelmilla, niin hain vielä ideoita Muuramen kunnan verkkosivuilta (Muuramen kunta 2024). Koska kunnalta tuli toive sivuosioista, jota olisi helppo ylläpitää myös jatkossa, niin tutkin tarkasti Muuramen kunnan verkkosivuilla käytettyjä elementtejä ja valikkoja. Oli järkevintä käyttää vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosiossa yksityiskohtia, joita löytyi myös muualta sivustolta. Tämä toi helppokäyttöisyyttä niitä jatkossa päivittävien henkilöiden näkökulmasta ja lisäksi yhtenäisti verkkosivuja.

Löysin etusivulla (Muuramen kunta 2024) olevan vapaa-aika valikon alta kohdan *Venepaikat* (kuva 20) ja koska osio oli mielestäni hyvin selkeäksi rakennettu, niin päädyin käyttämään osiossa käytettyä haitarivalikkoa myös vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosiossa. Tämä elementti toi suunnitelmaani sivuosioon paljon haluttua selkeyttä. Koska olin suunnitellut jaottelevani vapaaehtoistoiminnan mahdollisuudet erilaisiin aihealueisiin, niin haitarivalikon avulla tietystä aiheesta kiinnostuneen olisi helppo lukea juuri häntä kiinnostavan osion tekstit. Tämä valikko lisäsi mielestäni myös helppolukuisuutta ja lisäksi se miellytti minua visuaalisesti.



KUVA 20. Kuvaleike Muuramen verkkosivuilta Venepaikat (Muuramen kunta, 2024)

Koska halusin, että ehdotuksessani näkyvät kuvat olisivat mahdollisimman aidon näköisiä, niin otin Muuramen kunnan verkkosivujen *Uimarannat* -osiosta (Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon) kuvakaappauksen ja leikkasin sekä muotoilin siitä palasia Adobe Photoshopin ja Adobe Illustratorin avulla. Illustratorilla tein kaikki yksityiskohdat, elementit ja tekstit. Verkkosivujen taustalla käytin kuvaa, jonka löysin Muuramen kunnan käyttämän 123rf -kuvapankin sivuilta (manopphimsit julkaisuaika tuntematon). Pyörittelin taustakuvaksi muutamaa vaihtoehtoa, mutta mielestäni juuri tämä kyseinen kuva istui aihealueeseen loistavasti (manopphimsit julkaisuaika tuntematon). Kuva toi verkkosivuosioon lämpöä ja siitä huokui vahvasti välittäminen (kuva 21). Lopullisen esityksen (liite 8) kokosin Adobe InDesignilla ja sen tekemisessä hyödynsin valmista mock up -kuvaa (zlatko-plamenov julkaisuaika tuntematon), jotta sain luotua esityksestä uskottavan.



KUVA 21. Kuvaleike Adobe Illustrator työskentelynäkymä

4.3 Valmis ehdotus verkkosivusiosta

Kun olin saanut visuaalisen ehdotuksen valmiiksi ja olin siihen vihdoin itse tyytyväinen, niin pidimme 9.4.2024 Muuramen kunnan virastotalolla kunnan osallisuus- ja kulttuuripäällikkö Johanna Pitkälän kanssa palaverin, jossa kävimme ehdotustani läpi. Oli huojentavaa ja hyvin palkitsevaa kuulla, että ehdotuksestani pidettiin kovasti. Suuri taustatutkimus- ja suunnittelutyö palkittiin tässä vaiheessa, joten mitään isompia muutoksia ei tarvittu.

Palaverissa tuli esiin ainoastaan kolme ihan pientä muutosta, jotka olivat hyvin nopeasti korjattavissa. Yksi muutoksista oli pieni lisäys verkkosivujen oikeassa reunassa olevaan sivupalkkiin, eli päädyttiin lisäämään Lähellä.fi -linkin yläpuolelle pieni teksti ja linkki myös Muuramen kunnan tapahtumasivuille. Tämä lisäys toi helppokäyttöisyyttä, sekä verkkosivuilla asioivien, että verkkosivuja jatkossa päivittävien henkilöiden näkökulmasta. Kaksi muuta tarvittavaa muutosta liittyi järjestöjen linkkien lisäämiseen. Hyvin vähillä korjauksilla pääsin etenemään WordPressin pariin, joten tein tarvittavat korjaukset ja lähetin vielä korjatun version Muuramen kunnalle nähtäväksi (liite 8).

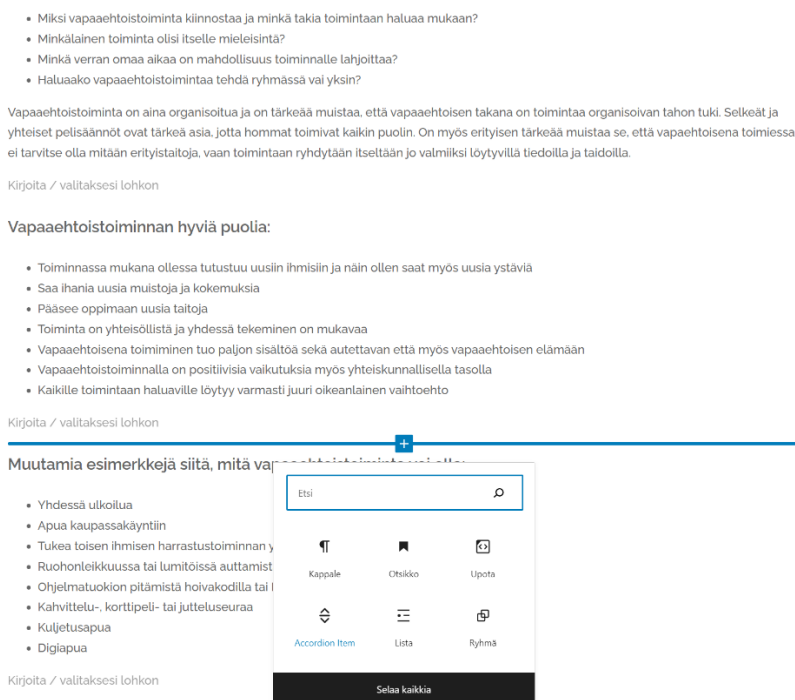
Tässä *ensimmäisessä testausvaiheessa* en kokonaisuudessaan kokenut isompia ongelmia. Itseasiassa pidin tästä vaiheesta kovasti, koska suunnittelutyön parissa pääsin käyttämään niin vahvasti omaa luovuuttani. Vaikka minulla oli iso vastuu miettiä mitä kaikkea verkkosivuosiin nostetaan esille ja kuinka asiat ilmaistaan niin osasin mielestäni poimia juuri ne palaset ja tiedot, jotka olivat kohderyhmän kannalta tärkeimpiä. Pidin vahvasti mielessä Tuplatimantin (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 43) Löydä- ja Määritä -vaiheissa löytämäni, tutkimani sekä analysoimani asiat, jotta lopputuloksesta tuli mahdollisimman hyvin sekä kohderyhmää että tilaajaa palveleva kokonaisuus.

5 WORDPRESS

WordPress ei ollut minulle ennestään kovin tuttu julkaisualusta. Rakensimme opintojeni ensimmäisenä opiskeluvuonna olleen kurssin yhteydessä blogit WordPressillä, mutta muuta kokemusta WordPressistä tai muistakaan julkaisualustoista minulla ei ollut. Tässä vaiheessa pääsin jälleen haastamaan itseäni! Oikean verkkosivuosion rakentaminen oli vaihe, jota tämän projektin aikana jännitin eniten. Minuun kuitenkin luotettiin vahvasti, joten uskalsin ottaa tämän haasteen vastaan.

5.1 Uuden sivun luominen

WordPressin käyttämisessä pääsin yllättävän hyvin alkuun ja uuden sivun lisääminen onnistui helposti YouTubesta löytämäni ohjevideon (Helpotkotisivut.fi 2017) avulla. Sain muokattua otsikot sekä tekstit, lisättyä kappaleet ja vaihdettua taustan kuvan itsenäisesti ilman ongelmia. Löysin myös haluamani haitarivalikon yllättävän helposti, kun tutkin WordPressistä Muuramen kunnan venepaikkaosion listanäkymää. Haitarivalikon nimi oli WordPressissä Accordion Item ja sen lisääminen oli hyvin yksinkertaista (kuva 22).



KUVA 22. Kuvaleike WordPress työskentelynäkymä

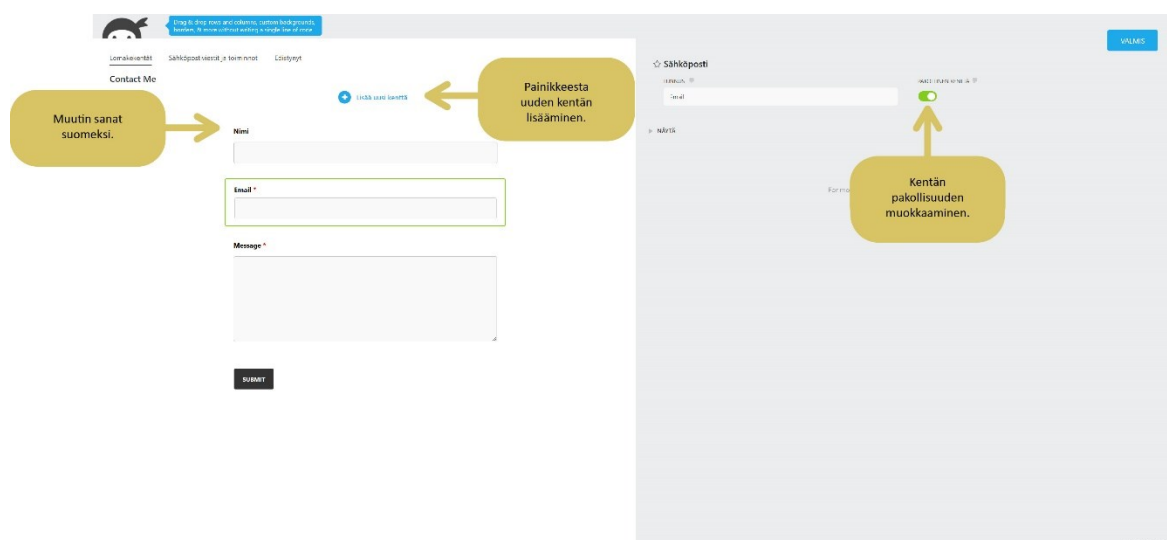
Tähän asti työskentely sujui hyvin. Uskon vahvasti siihen, että pohjalla olleesta vähäisestä WordPress -osaamisesta oli hyötyä. Tietenkin myös hyvin tehty suunnittelutyö loi vahvaa pohjaa onnistumiselle. Kun kaikki tekstit ja yksityiskohdat oli mietitty edellisessä vaiheessa tarkasti, niin pystyi luottavaisin mielin työskentelemään vieraamman asian parissa.

Kun olin saanut luotua uuden sivun ja lisättyä sinne tekstit, haitarivalikon sekä taustakuvan (manopphimsit julkaisuaika tuntematon), oli vuorossa sivupalkki ja sinne tulevat tekstit. Olin suunnitellut sivupalkkiin tulevan Ota yhteyttä -painikkeen, mutta tämän luomisessa oli pieniä haasteita. Pidimme 16.4.2024 Muuramen kunnan virastotalolla kunnan viestinnän asiantuntija Anssi Koskisen kanssa palaverin, jossa pohdimme ratkaisua kyseiseen ongelmaan. Samalla kävimme vielä hänen kanssaan läpi verkkosivuosioon suunnittelemani tekstit ja muut yksityiskohdat. Hänen mielestään olin osannut suunnitella osion tekstit tosi hyvin ja jaotellut ne selkeisiin osioihin. Olin hyvin otettu tästä viestinnän ammattilaisen antamasta palautteesta.

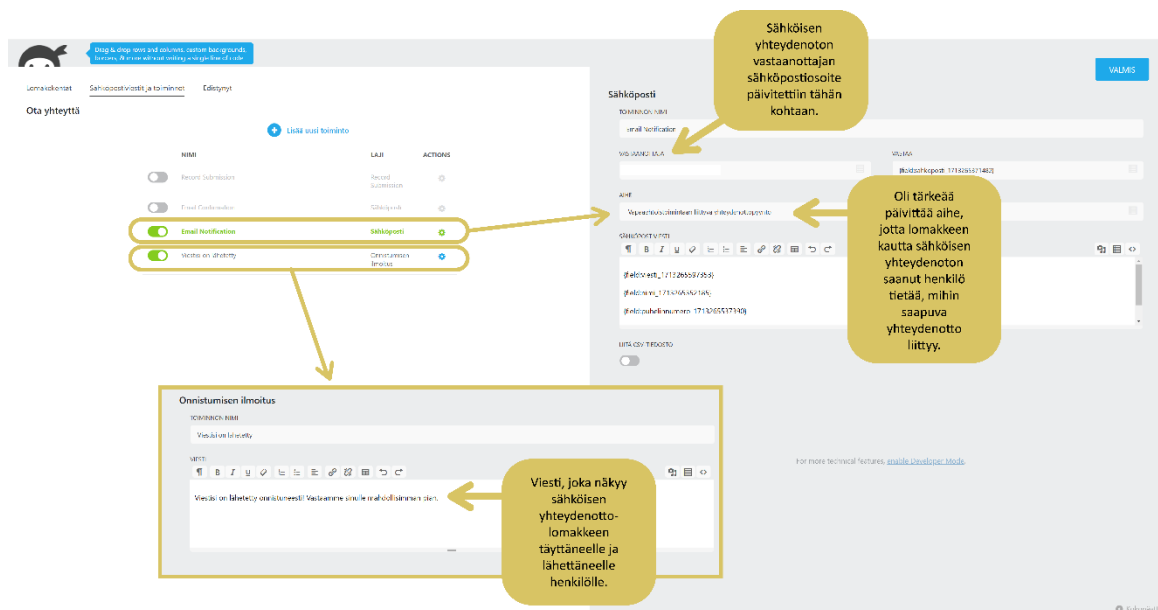
Painikkeen lisääminen sivupalkkiin olisi onnistunut nähtävästi tietyn lisäosan lataamalla, mutta päädyimme siihen ratkaisuun, että käyttäisin Muuramen kunnan WordPressistä jo löytyvää Ninja Forms -lisäosaa, koska sen käyttäminen oli Muuramen kunnan verkkosivuja päivittäville henkilöille tuttua.

5.2 Ninja Forms -lomakkeen ja artikkelin luominen

Ninja Forms -lomakkeen luominen ja muokkaaminen oli yllättävän helppoa. Löysin YouTubeista hyvän aiheeseen liittyvän ohjevideon (How to Simple 2022), josta sai hyviä vinkkejä lomakkeen luomisen avuksi. Muokkasin lomakkeen sanat suomenkielisiksi ja lisäsin yhden uuden kentän, eli puhelinnumeron (kuva 23). Kenttiä sai muokattua näppärästi kenttien rataspainikkeista. Rataspainike ilmestyi näkyviin, kun vei hiiren sen kentän ylänurkkaan, jota halusi muokata.



KUVA 23. Kuvaleike WordPress Ninja Forms -lomakkeen luominen, muokkaus Adobe Illustrator

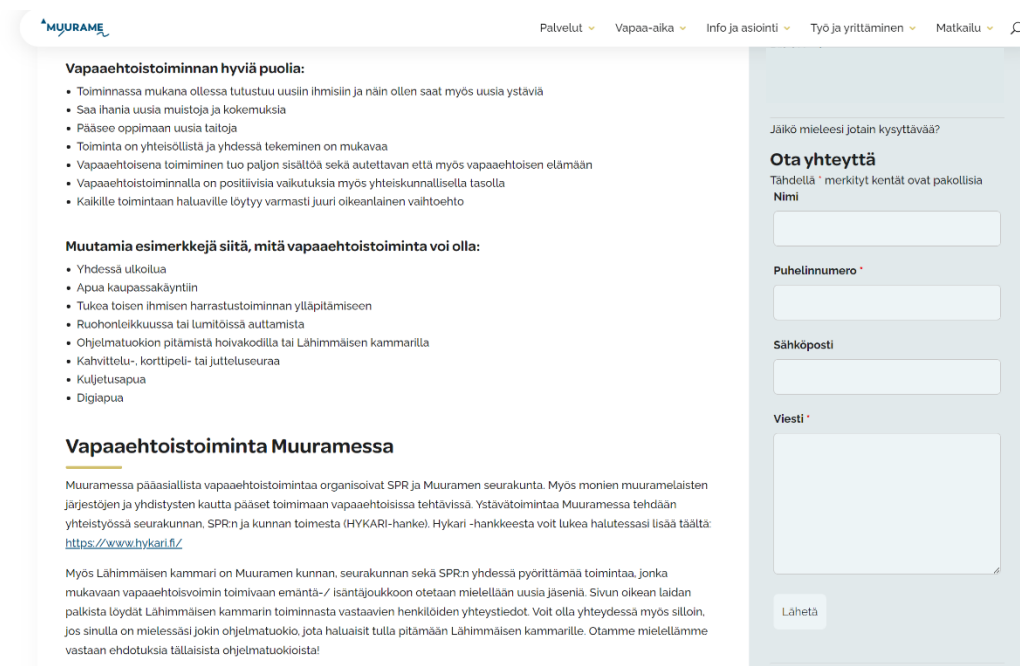


KUVA 24. Kuvaleike WordPressin Ninja Forms -lomakkeen luominen, muokkaus Adobe Illustrator

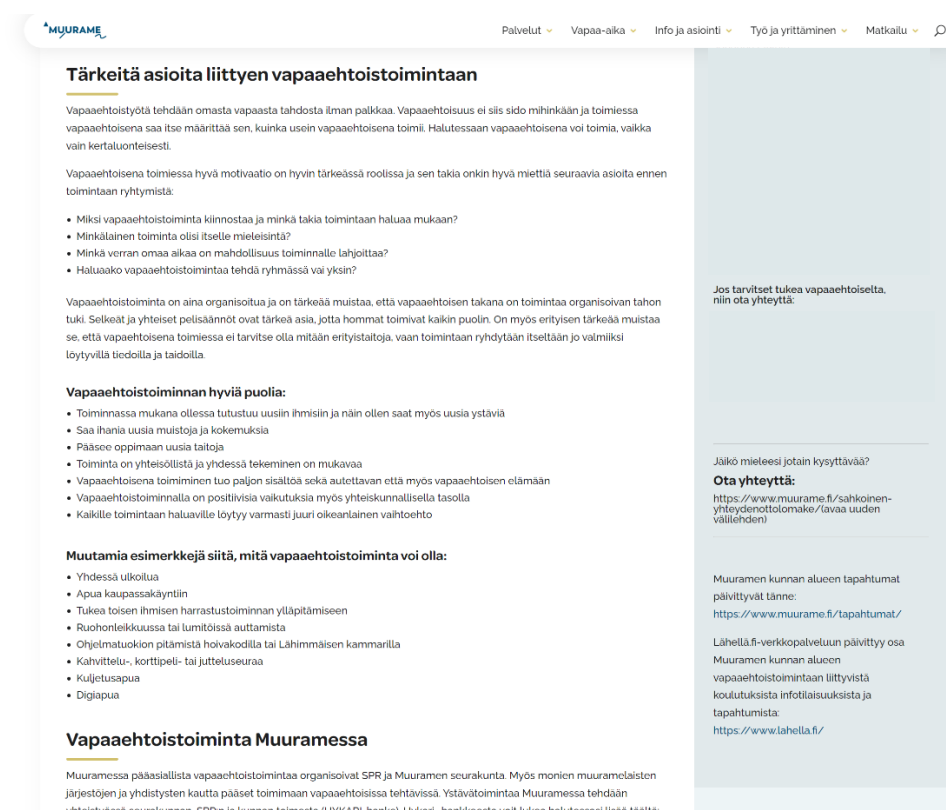
Lomaketta luodessa pystyi määrittämään pakolliset kohdat (kuva 23, s. 45) ja näin parhaaksi merkata pakolliseksi ainoastaan puhelinnumeron ja viestin, koska kaikki eivät välttämättä halua mainita nimeään lomakkeisiin ja kaikilla lomakkeen kautta yhteyttä ottavilla henkilöillä ei välttämättä ole sähköpostiosoitetta. Tarkistin mielipiteen näihin ajatuksiin Muuramen kunnan viestinnän asiantuntijalta ja hän oli kanssani samaa mieltä. Oli erityisen tärkeää muuttaa myös sähköposti-ilmoituksen asetuksia, jotta viesti välittyisi varmasti oikealle henkilölle (kuva 24). Kun lomake oli valmis niin kopioin luodun lomakkeen lyhytkoodin Ninja Forms -lomakkeiden päänäköymästä ja liitin sinne, missä halusin sen näkyvän.

Lisäsin lomakkeen ensiksi verkkosivuosion sivupalkkiin, kuten olimme Muuramen kunnan viestinnän asiantuntijan Anssi Koskisen kanssa pohtineet (kuva 25, s. 47). Tämä ei kuitenkaan miellyttänyt minua visuaalisesti, joten halusin keksiä jonkin muun ratkaisun. En halunnut kuitenkaan lisätä Ota yhteyttä -tekstin alle pelkkiä yhteystietoja, koska yhteydenottamisen mahdollisuus suoraan verkkosivujen kautta on mielestäni tärkeä asia ja vaikuttaa positiivisesti verkkosivujen käyttäjäkokemukseen. Muuramen kunnan viestinnän asiantuntija ehdotti, että loisin WordPressiin uuden artikkelin, jonne lisäisin ainoastaan Ninja Formsin lyhytkoodin ja lisäisin sivupalkkiin Ota yhteyttä -tekstin alle linkin kyseiseen artikkeliin. Kokeilin ehdotettua keinoa ja tämä miellytti minua välittömästi, se oli mielestäni paljon toimivampi ratkaisu.

Halusin sivupalkin Ota yhteyttä -kohtaan vielä jotain selkeyttä, joten lisäsin tekstien ylä- sekä alapuolelle vaakasuorat erottimet (kuva 26, s. 47). Pienillä asioilla on yllättävän suuri vaikutus verkkosivujen ilmeen kannalta ja sen sain todeta tätä verkkosivuosiota luodessa.



KUVA 25. Kuvaleike WordPress -sivun esikatselunäkymä



KUVA 26. Kuvaleike WordPress -sivun esikatselunäkymä

5.3 Valmis verkkosivuosio

Kun olin saanut viimeisteltyä osion, niin testasin kaikkien kohtien toimivuuden. Tämän *toisen testausvaiheen* lopuksi oli tärkeää testata myös sähköisen yhteydenottolomakkeen toimivuus, jotta lomake toimisi varmasti halutulla tavalla (kuva 27–28).

KUVA 27. Kuvaleike WordPress -sivun esikatselunäkymä, valmis yhteydenottolomake

KUVA 28. Kuvaleike WordPress -sivun esikatselunäkymä, viesti lähetetty

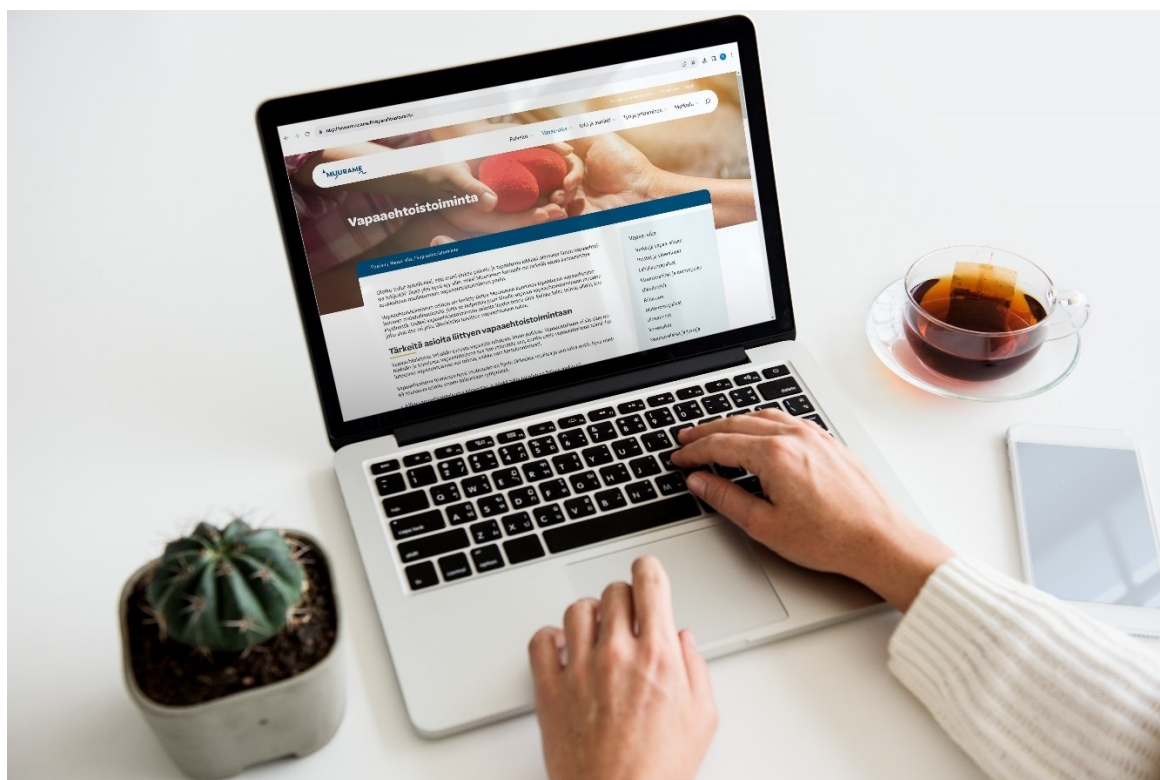
Kun haitarivalikon, lomakkeen ja linkkien toimivuudet oli testattu, niin oli aika julkaista verkkosivuosio kaikkien nähtäville. Tämän vaiheen teki Muuramen kunnan viestinnän asiantuntija Anssi Koskinen. Verkkosivuosion julkaisun jälkeen *kolmannessa testausvaiheessa* sai vielä antaa palautetta, jotta pystyin tekemään palautteen perusteella mahdollisia muutoksia julkaistuun sivuosioon.

Yksi muutosehdotus tuli sivupalkin tekstiin liittyen. Tekstin ”*Jos tarvitset tukea vapaaehtoiselta, niin ota yhteyttä:*” tilalle tuli toive kirjoittaa ”*Tarvitsetko tukea vapaaehtoiselta? Ota yhteyttä:*”. Tämä muutos oli hyvin nopea toteuttaa. Lisäksi Muuramen kunnankirjaston henkilökunta antoi vinkin tehdä kaksi lisäystä haitarivalikkoon. Nämä lisäykset olivat digiopastamiseen ja lemmikkien avulla tapahtuvaan vapaaehtoistoimintaan liittyviä ja tekstit näihin osioihin kaavaili Muuramen kunnankirjaston henkilökunta. Haitarivalikkojen paikkoja oli helppo muuttaa raahaamalla näitä lisäyksiä tehdessä. Viimeisiä linkkejä lisätessä tarkistin vielä kerran, että kaikki sivuosiossa olevat linkit avautuvat käyttäjäystävällisesti uudessa välilehdessä.

Tarkistin jo verkkosivuosiota rakentaessa osion responsiivisuuden. WordPressin esikatselunäkymä mobiiliin ja tabletin osalta oli aika keho, koska siinä ei näkynyt mitään yksityiskohtia vaan ainoastaan tekstit. Tästä syystä näin aidon näköisen lopputuloksen vasta silloin, kun verkkosivuosio julkaistiin. Koska sana *vapaaehtoistoiminta* on sanana pitkä, niin se toi tietynlaisen haasteen puhelimen näytöltä sivuja selatessa. Toinen ongelma muodostui niistä sivuosioon lisätyistä linkeistä, jotka olivat pitkiä. Näitä ongelmia ei kuitenkaan ollut silloin, kun käänsin puhelimen vaaka-asentoon. Sivuosio näytti hyvältä myös tabletin näytöltä. Nykyään verkkosivuja ja erilaisia sovelluksia luodessa tuo haasteen se, että näyttökokoja on hyvin paljon ja tämä haaste kasvaa entisestään laitteiden kehittyessä. (Taskula 2021.)

Halusin tarkistaa itseäni mietityttävät asiat liittyen responsiivisuuteen. Kysyin mielipidettä Muuramen kunnan osallisuus- ja kulttuuripäälliköltä Johanna Pitkälältä sekä viestinnän asiantutijalta Anssi Koskiselta. Heitä minua arveluttavat asiat eivät häirinneet. Heidän mukaansa pääasia oli, että verkkosivut toimivat moitteitta pidettäessä puhelinta vaaka-asennossa sekä muilla laitteilla. Vapaaehtoistoiminta on sanana niin pitkä, että se ei siitä syytä asetu kaikkiin näyttökokoihin halutulla tavalla ja tämä on asia, jolle ei yksinkertaisesti voi mitään. *Vapaaehtoistyö* olisi ollut sanan lyhyempi ja toiminnut puhelimen näyttöä ajatellen paremmin. Se on kuitenkin sanana hieman vääristävä, koska sana *työ* viittaa helposti sellaiseen toimintaan, josta maksetaan palkkaa. Lisäksi Muuramen kunnan verkkosivut on rakennettu Muuramelle kustomoidulla Divi-teemalla, joten se määrittää sivun ulkoasun ja asettelun. En siis antanut asian enää häiritä itseäni, koska minulle vakuutettiin, ettei tarvetta sille ole.

Sain lopputuloksesta paljon hyvää palautetta ja oli mahtavaa kuulla, että suunnittelemani verkkosivuosio sytytti ajatuksen kehittää Muuramen kunnan verkkosivuja muiltakin osin selkeämmiksi. Voin olla itsestäni ylpeä, kun uskalsin tuoda uudenlaista näkökulmaa siihen, kuinka vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosion voi muotoilla asiakaslähtöisemmäksi palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Räättälöin verkkosivuosion nimenomaan Muuramen kunnan tarpeisiin sopivaksi ja tein suuren työn hankkiessani tietoa vapaaehtoistoiminnan laajoista mahdollisuuksista kunnan alueella. Lopputulos on todella kattava ja sieltä nousee esille kaikki tärkeät asiat, joita projektin alkuvaiheessa miellekarttaan (kuva 11, s. 25) ylös kirjasin.



KUVA 29. Mock up -kuva, vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosio (rawpixel.com julkaisuaika tuntematon)

Uskalsin tarttua haasteeseen ja toteuttaa tämän hyvin mielenkiintoisen projektin. Sain rakennettua ehjän ja konkreettisen kokonaisuuden, joka täytti kaikki alkuperäiset tavoitteeni opinnäytetyöhön liittyen. Osasin rajata asioita pysyäkseen suunnitellussa aikataulussa sekä ammattikorkeakoulun opinnäytetyölle määritetyissä työtunneissa. Voin siis todeta olevani tähän opinnäytetyöprojektiin kokonaisuudessaan erittäin tyytyväinen. Tämä oli haastava, mutta kaikin puolin mahtava ja opettavainen projekti!

6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tekeminen tuntui itselleni merkitykselliseltä. Minulle oli tärkeää, että pääsin käyttämään omia taitojani laajasti, soveltamaan niitä ja lisäksi myös oppimaan paljon uutta. Olen ylpeä itsestäni, koska uskalsin tarttua haasteeseen ja toteuttaa jotain, mitä en ollut aiemmin tehnyt.

Tutkimusvaiheessa erityisesti haastattelut jäivät mieleeni. Sain kohdata sekä vapaaehtoistoimintaa organisoivien tahojen henkilöitä että vapaaehtoista työtä tekeviä ihmisiä puhelimitse ja kasvotusten. Koen, että osasin toimia näissä tilanteissa luontevasti omana itsenäni ja näin ollen onnistuin luomaan tilanteisiin haluamani aidon ja läsnä olevan tunnelman. Haastatteluja tehdessä sain huomata sen, kuinka tärkeää ihmisten kohtaaminen ja kuunteleminen on. Koen haastatteluilla saatavan tiedon olevan tietyllä tavalla henkilökohtaisempaa, koska haastattelujen yhteydessä ihmiset avautuvat aidosti. Haluan ehdottomasti jatkossakin käyttää Löydä-vaiheen (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 43) tutkimusmenetelminä kyselyiden tukena myös haastatteluja, koska koin sen tämän projektin yhteydessä niin toimivaksi ja itselleni luontevaksi menetelmäksi.

Koen saaneeni tämän opinnäytetyön myötä itseluottamusta ja uskallan sanoa, että sain tuotettua ammattimaisen kokonaisuuden. Se kertoo vahvasti kasvustani opiskelijasta ammattilaiseksi. Osasin rakentaa kokonaisuuden itsenäisesti, kuunnella asiakkaan toiveita, käyttää projektissani monipuolisesti palvelumuotoilun menetelmiä, visualisoida eri vaiheita ja lisäksi löysin ne keinot, jotka auttoivat minua projektissani kunniallisesti maaliin. Mielestäni tässä vaiheessa opintoja on uskallettava luottaa omiin taitoihin. Vaikka se ajoittain arvelutti, niin lopulta luotin siihen, että *”minä pystyn”* ja *”minä osaan”*. Tämä kannatti ja olen ylpeä siitä, että uskalsin olla rohkea ja tarttua minulle uudenlaiseen haasteeseen.

Verkkosivujen sisältöä en ollut aiemmin suunnitellut, lukuun ottamatta muotoilun opintojen ensimmäisen vuoden blogin luomista. Kaikki siihen liittyvä oli siis aika lailla uutta, mutta koin suunnitteluvaiheen sujuneen yllättävän mutkattomasti. Sain luottamusta huolellisesti tehdystä pohjatyöstä, jota olin projektin edistämiseksi tehnyt. Mikään työvaihe ei mennyt hukkaan ja kaikki vaiheet tukivat valintojani.

Haluan vielä lopuksi kiittää kaikkia kevään aikana yhteistyötä kanssani tehneitä. Oli mahtavaa päästä toteuttamaan opinnäytetyöprojekti, jonka lopputulos on konkreettinen. Oli hienoa huomata myös tätä projektia tehdessä sama seikka, jonka havaitsin jo syksyn 2023 työharjoittelun aikana: Muuramessa asuu aktiivista porukkaa, joilla on tahto auttaa myös tällaisten projektien edistämisessä. Toivottavasti vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosion myötä tätä aktiivista porukkaa saadaan lisää myös vapaaehtoistoiminnan pariin!

Työssä on käytetty seuraavasti tekoälyä:

Chat GPT 2024. OpenAI. GPT-3.5. Käytetty englannin kielen tiivistelmään, huhtikuu 2024.

<https://chat.openai.com/>

LÄHTEET

Eläkeliitto julkaisuaika tuntematon. Vapaaehtoistoiminta. Verkkojulkaisu. Eläkeliiton verkkosivut. <https://elakeliitto.fi/vapaaehtoistoiminta>. Viitattu 14.3.2024.

Eläkeläiset ry julkaisuaika tuntematon. Toiminta. Verkkojulkaisu. Eläkeläiset ry:n verkkosivut. <https://elakelaiset.fi/toiminta/>. Viitattu 14.4.2024.

Eläkkeensaajien keskusliitto EKL ry julkaisuaika tuntematon. Vapaaehtoistyön tunnit. Verkkojulkaisu. Eläkkeensaajien keskusliiton EKL ry:n verkkosivut. <https://www.ekl.fi/toiminta/vapaaehtoistyon-tunnit/>. Viitattu 14.3.2024.

Figma julkaisuaika tuntematon. UX design tool. Verkkojulkaisu. Figma verkkosivut. <https://www.figma.com/ux-design-tool/>. Viitattu 23.4.2024.

Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Graafinen ohjeisto, julkaisuaika tuntematon. Sisäinen pdf-tiedosto. Viitattu 9.4.2024.

Helpotkotisivut.fi 2017. Uuden sivun lisääminen – Divi Theme / Divi Teema. Youtube-videopalvelu, julkaistu 23.10.2017. <https://www.youtube.com/watch?v=kdQPtGBdUi8>. Viitattu 12.4.2024.

How to Simple 2022. Ninja Forms Tutorial – How to Create a Contact Form for Wordpress with Ninja Forms. How to Simple. YouTube-videopalvelu, julkaistu 11.7.2022. https://www.youtube.com/watch?v=TV0SMcG_Idc. Viitattu 24.4.2024.

Impiö, Annika 2022. Benchmarking kilpailijavertailu auttaa parantamaan yrityksen tuloksellisuutta. Oulun ammattikorkeakoulun blogi. 16.5.2022. <https://blogi.oamk.fi/2022/05/16/benchmarking-kilpailijavertailu-auttaa-parantamaan-yrityksen-tuloksellisuutta/>. Viitattu 2.4.2024.

Jyväskylän kaupunki julkaisuaika tuntematon. Vapaaehtoistoiminta. Verkkojulkaisu. Jyväskylän kaupungin verkkosivut. <https://www.jyvaskyla.fi/harrastukset-ja-hyvinvointi/vapaaehtoistoiminta>. Viitattu 7.3.2024.

Kannonkosken kunta julkaisuaika tuntematon. Järjestö ja vapaaehtoistoiminta. Verkkojulkaisu. Kannonkosken kunnan verkkosivut. <https://www.kannonkoski.fi/jarjesto-ja-vapaaehtoistoiminta>. Viitattu 7.3.2024.

Kannonkosken kunta. 2024. <https://www.kannonkoski.fi/jarjesto-ja-vapaaehtoistoiminta>. Viitattu 7.3.2024.

KarpaloGroup 2024. Vähemmän arvailua, enemmän asiakasymmärrystä. Verkkojulkaisu. KarpaloGroup luovan toimiston blogi. 30.1.2023. <https://www.karpalogroup.fi/karpalogroup/fi/blogi/vahemman-arvailua-enemman-aitoa-asiakasymmarrysta/>. Viitattu 27.3.2024.

Keski-Suomen kestävän kasvun ohjelma, Keski-Suomen hyvinvointialue 2024. Digitaalinen palvelutarjotin 2024. Sisäinen pdf-tiedosto. Julkaistu 9.2.2024. Viitattu 4.3.2024.

Keski-Suomen liitto julkaisuaika tuntematon. Kunnat. Verkkojulkaisu. Keski-Suomen liiton verkkosivut. <https://keskisuomi.fi/ennakointi-ja-tietopalvelut/kunnat/>. Viitattu 7.3.2024.

Laukaan kunta julkaisuaika tuntematon. Vapaaehtoistoiminta. Verkkojulkaisu. Laukaan kunnan verkkosivut. <https://www.laukaa.fi/asukkaat/kulttuuri-ja-vapaa-aika/vapaaehtoistoiminta/>. Viitattu 7. 3 2024.

Lähellä.fi julkaisuaika tuntematon. Lähellä.fi -verkkopalvelu. Verkkojulkaisu. Lähellä.fi -verkkopalvelun verkkosivut. <https://www.lahella.fi/>. Viitattu 11.3.2024.

Lähellä.fi julkaisuaika tuntematon. Palvelun käyttöohjeet. Verkkojulkaisu. Lähellä.fi -verkkopalvelun verkkosivut. <https://www.lahella.fi/palvelun-kayttoohjeet>. Viitattu 11.3.2024.

Lähellä.fi julkaisuaika tuntematon. Usein kysytyt kysymykset - järjestöille. Verkkojulkaisu. Lähellä.fi -verkkopalvelun verkkosivut. <https://www.lahella.fi/ukk-jarjestot>. Viitattu 13.3.2024.

manopphimsit julkaisuaika tuntematon. Adults and children are holding a red heart. Valokuva. 123rf. https://www.123rf.com/photo_106519042_adults-and-children-are-holding-a-red-heart-happy-family-relationships-and-health-care-concept.html. Viitattu 9.4.2024.

Muuramen kunta 2024. Etusivu. Verkkojulkaisu. Muuramen kunnan verkkosivut. <https://www.muurame.fi/>. Viitattu 9.4.2024.

Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon. Lähimmäisen kammari kaikille avoin kohtaamispaikka. Verkkojulkaisu. Muuramen kunnan verkkosivut. <https://www.muurame.fi/tapahtuma/lahimmaisennkammari-kaikille-avoin-kohtaamispaikka/>. Viitattu 4.3.2024.

Muuramen kunta 2022. Muuramen kuntastrategian toimeenpano-ohjelma julki. Verkkojulkaisu. Muuramen kunnan verkkosivut. Päivitetty 22.11.2022. <https://www.muurame.fi/muuramen-kuntastrategian-toimeenpano-ohjelma-julki/>. Viitattu 4.3.2024.

Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon. Muuramelaisia järjestöjä. Verkkojulkaisu. Muuramen kunnan verkkosivut. <https://www.muurame.fi/palvelut/muuramelaisia-jarjestoja/>. Viitattu 7.3.2024.

Muuramen kunta. 2024. <https://www.muurame.fi/palvelut/muuramelaisia-jarjestoja/>. Viitattu 7.3.2024.

Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon. Muuramen-info. Verkkojulkaisu. Muuramen kunnan verkkosivut. <https://www.muurame.fi/muurame-info/>. Viitattu 4.3.2024.

Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon. Uimarannat. Verkkojulkaisu. Muuramen kunnan verkkosivut. <https://www.muurame.fi/uimarannat-2/>. Viitattu 22.4.2024.

Muuramen kunta julkaisuaika tuntematon. Venepaikat. Verkkojulkaisu. Muuramen kunnan verkkosivut. <https://www.muurame.fi/palvelut/venepaikat/>. Viitattu 9.4.2024.

Muuramen Mannatupa julkaisuaika tuntematon. Toiminta. Verkkojulkaisu. Muuramen Mannatuvan verkkosivut. <https://www.mannatupa.fi/toiminta/>. Viitattu 20.3.2024.

Muuramen seurakunta julkaisuaika tuntematon. Ryhmätoiminta. Verkkojulkaisu. Muuramen seurakunnan verkkosivut. <https://www.muuramenseurakunta.fi/tule-mukaan/diakonia/ryhmatoiminta>. Viitattu 4.3.2024.

Mäkinen, Milla 2018, Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö ja yhdistystoimijoille. Helsinki: Changeagenta.

NEC julkaisuaika tuntematon. IDEO` s Tim Brown on corporation, Design and Innovation. Verkkojulkaisu. NEC Orchestrating and brighter world. <https://www.nec.com/en/global/solutions/dx/offering/design/ideoitw.html>. Viitattu 26.3.2024.

Palvelumuotoilu & muotoiluajattelu -opas 2020. Contribyte. Pdf-tiedosto. Julkaistu 2020. <https://contribyte.fi/ajatuksia/ladattavat-opaat-ja-tyokalut/whitepaper-muotoiluajattelu-palvelumuotoilu/pamu-wp-lataus/>. Viitattu 25.3.2024.

Palvelumuotoilu Palo 2024. Palvelumuotoilun menetelmä – asiakaskuvaukset. Palvelumuotoilu Palon blogi. 13.8.2021. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-asiakaskuvaukset/>. Viitattu 27.3.2024.

Palvelumuotoilu Palo 2024. Palvelumuotoilun menetelmä - luotaintutkimus. Palvelumuotoilu Palon blogi. 17.3.2021. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-luotaintutkimus/>. Viitattu 27.3.2024.

Palvelumuotoilu Palo julkaisuaika tuntematon. Palvelumuotoilu. Verkkojulkaisu. Palvelumuotoilu Palon verkkosivut. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/>. Viitattu 27.3.2024.

Pelastakaa Lapset ry julkaisuaika tuntematon. Jyväskylä. Verkkojulkaisu. Jyväskylän Pelastakaa Lapset ry:n verkkosivut. <https://www.pelastakaalapset.fi/jyvaskyla/>. Viitattu 14.3.2024.

Pelastakaa lapset ry julkaisuaika tuntematon. Jämsä. Verkkojulkaisu. Jämsän Pelastakaa Lapset ry:n verkkosivut. <https://www.pelastakaalapset.fi/jamsa/>. Viitattu 14.3.2024.

Pelastakaa lapset ry julkaisuaika tuntematon. Keuruu. Verkkojulkaisu. Keuruun Pelastakaa lapset ry:n verkkosivut. <https://www.pelastakaalapset.fi/keuruu/>. Viitattu 14.3.2024.

rawpixel.com julkaisuaika tuntematon. Work station table business technology. Mock up-kuva. Freepik. https://www.freepik.com/free-psd/work-station-table-business-technology_3383830.htm#query=computer%20mockup&position=21&from_view=search&track=ais. Viitattu 25.4.2024.

Saarijärven kaupunki julkaisuaika tuntematon. Hyvinvointi ja vapaaehtoistoiminta. Verkkojulkaisu. Saarijärven kaupungin verkkosivut. <https://saarijarvi.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/hyvinvointi-ja-vapaaehtoistoiminta/>. Viitattu 7.3.2024.

Saarijärven kaupunki. 2024. <https://saarijarvi.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/hyvinvointi-ja-vapaaehtoistoiminta/>. Viitattu 7.3.2024.

Saarijärven kaupunki julkaisuaika tuntematon. Kuntainfo ja historia. Verkkojulkaisu. Saarijärven kaupungin verkkosivut. <https://saarijarvi.fi/kaupunki-ja-hallinto/kuntainfo-ja-historia>. Viitattu 11.3.2024.

Senioriliitto julkaisuaika tuntematon. Senioriliitto on liittynyt Kansalaisareena ry:n jäseneksi. Verkkojulkaisu. Senioriliiton verkkosivut. <https://www.senioriliitto.fi/ajankohtaista/senioriliitto-on-liittynyt-kansalaisareena-ry-n-jaseneksi/>. Viitattu 14.3.2024.

Suomen Lions-liitto ry 2022. Leotoiminta. Verkkojulkaisu. Suomen Lions-liitto ry:n verkkosivut. Päivitetty 5.12.2022. <https://www.lions.fi/toiminta/lapset-ja-nuoret/leotoiminta/>. Viitattu 15.4.2024.

Suomen Punainen Risti julkaisuaika tuntematon. Osastojen ystävötoiminnan yhteystiedot. Verkkojulkaisu. Suomen Punaisen Ristin sivusto vapaaehtoisille. <https://rednet.punainenristi.fi/node/22172>. Viitattu 14.3.2024.

Taskula, Teemu 2021. Käytettävyyys vuonna 2022. Taito United oy:n blogi. 25.2.2021. <https://www.taitounited.fi/blog/kaytettavyys-vuonna-2022/>. Viitattu 24.4.2024.

Uuraisten kunta julkaisuaika tuntematon. Vapaaehtoistoiminta. Verkkojulkaisu. Uuraisten kunnan verkkosivut. <https://uurainen.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/yhdistykset/vapaaehtoistoiminta/>. Viitattu 7.3.2024.

Vapaaehtoistyö.fi julkaisuaika tuntematon. Tietoa palvelusta. Verkkojulkaisu. Vapaaehtoistyö.fi -verkkopalvelu. <https://vapaaehtoistyö.fi/fi/provider>. Viitattu 11.3.2024.

Vapaaehtoistyö.fi julkaisuaika tuntematon. Usein kysytyt kysymykset. Verkkojulkaisu. Vapaaehtoistyö.fi -verkkopalvelu <https://vapaaehtoistyö.fi/fi/faq>. Viitattu 13.3.2024.

Vapaaehtoistyö.fi julkaisuaika tuntematon. Käyttöehdot. Verkkojulkaisu. Vapaaehtoistyö.fi -verkkopalvelu. Päivitetty 2020. <https://vapaaehtoistyö.fi/fi/terms>. Viitattu 13.3.2024.

Viitasaaren kaupunki julkaisuaika tuntematon. Osallistu vapaaehtoistoimintaan. Verkkojulkaisu. Viitasaaren kaupungin verkkosivut. <https://viitasaari.fi/yhteystiedot-ja-asiointi/osallistu-ja-vaikuta/osallistu-vapaaehtoistoimintaan/>. Viitattu 7.4.2024.

zlatko-plamenov julkaisuaika tuntematon. Laptop mock up front view. Mock up-kuva. Freepik. https://www.freepik.com/free-psd/laptop-mock-up-front-view_1162368.htm#page=2&query=laptop%20mockup&position=16&from_view=search&track=ais&uuid=4f265dee-52c6-4df7-aa16-75258258c8b8. Viitattu 9.4.2024.

Äänekosken kaupunki julkaisuaika tuntematon. Vapaaehtoistoiminta. Verkkojulkaisu. Äänekosken kaupungin verkkosivut. <https://www.aanekoski.fi/kulttuuri-ja-liikunta/liikunta/vapaaehtoistoiminta>. Viitattu 11.3.2024.

Äänekosken kaupunki. 2024. <https://www.aanekoski.fi/kulttuuri-ja-liikunta/liikunta/vapaaehtoistoiminta>. Viitattu 11.3.2024.

KUVALUETTELO

KUVA 1. Muotoiluajattelu, toteutus Canva (Mäkinen 2018, 29–30; Palvelumuotoilu & muotoiluajattelu -opas 2020, 2.)	9
KUVA 2. Muotoiluajattelun periaatteet, Canva (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 36.)	10
KUVA 3. Tuplatimantti, Canva (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 43; Palvelumuotoilu Palo julkaisuaika tuntematon.)	14
KUVA 4. Kuvaleike Muuramen verkkosivuilta Muuramelaisia järjestöjä (Muuramen kunta, 2024)	18
KUVA 5. Kuvaleike Kannonkosken verkkosivuilta Järjestöjä ja vapaaehtoistoiminta (Kannonkosken kunta, 2024)	18
KUVA 6. Kuvaleike Äänekosken verkkosivuilta Vapaaehtoistoiminta (Äänekosken kaupunki, 2024)	19
KUVA 7. Kuvaleike Saarijärven verkkosivuilta Hyvinvointi ja vapaaehtoistoiminta (Saarijärven kaupunki, 2024)	20
KUVA 8. Kuvaleike Saarijärven verkkosivuilta Hyvinvointi ja vapaaehtoistoiminta (Saarijärven kaupunki, 2024)	21
KUVA 9. Kuvaleike Saarijärven verkkosivuilta Hyvinvointi ja vapaaehtoistoiminta (Saarijärven kaupunki, 2024)	22
KUVA 10. Jyväskylän ja Laukaan verkkosivuosioiden hyviä puolia, toteutus Canva	23
KUVA 11. Tärkeitä asioita vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosiota suunnitellessa, toteutus Canva	25
KUVA 12. Vapaaehtoisten löytäminen, diagrammi Adobe Illustrator	27
KUVA 13. Asiakaspersoonat	34
KUVA 14. Ongelmatilanne numero 1	35
KUVA 15. Ongelmatilanne numero 2	35
KUVA 16. Ongelmatilanne numero 3	36
KUVA 17. Toimiva palvelupolku ongelmaan numero 1 (kuva 14, s. 35)	37
KUVA 18. Toimiva palvelupolku ongelmaan numero 2 (kuva 15, s. 35)	37
KUVA 19. Toimiva palvelupolku ongelmaan numero 3 (kuva 16, s. 36)	38
KUVA 20. Kuvaleike Muuramen verkkosivuilta Venepaikat (Muuramen kunta, 2024)	41
KUVA 21. Kuvaleike Adobe Illustrator työskentelynäkymä	42
KUVA 22. Kuvaleike WordPress työskentelynäkymä	44
KUVA 23. Kuvaleike WordPress Ninja Forms -lomakkeen luominen, muokkaus Adobe Illustrator	45
KUVA 24. Kuvaleike WordPressin Ninja Forms -lomakkeen luominen, muokkaus Adobe Illustrator	46
KUVA 25. Kuvaleike WordPress -sivun esikatselunäkymä	47
KUVA 26. Kuvaleike WordPress -sivun esikatselunäkymä	47
KUVA 27. Kuvaleike WordPress -sivun esikatselunäkymä, valmis yhteydenottolomake	48
KUVA 28. Kuvaleike WordPress -sivun esikatselunäkymä, viesti lähetetty	48
KUVA 29. Mock up -kuva, vapaaehtoistoiminnan verkkosivuosio (rawpixel.com julkaisuaika tuntematon)	50

LIITTEET

LIITE 1: HAASTATTELUPYYNTÖ VAPAAEHTOISTOIMINTAA ORGANISOIVILLE

Hei,

Suoritin Muuramen kunnassa viimesyksyn aikana palvelumuotoilun työharjoittelun. Harjoitteluni aikana mietittiin minulle myös aihetta tänä keväänä toteutettavalle opinnäytetyölle. Minulle oli tärkeää, että opinnäytetyön aihe olisi sellainen, jolle on oikeasti tarvetta. Lisäksi aiheen tuli olla sellainen, jossa pääsisin käyttämään mahdollisimman laajasti asiakaslähtöiseen kehittämistyöhön sopivia menetelmiä, kuten haastatteluja, ideointia ja toimivan palvelupolun kehittämistä.

Opinnäytetyöni aiheeksi valikoitui vapaaehtoistoiminta ja sen näkyminen Muuramen kunnan verkkosivuilla. Tarkoituksena on luoda tämän kevään aikana kunnan verkkosivuille osio, jossa nostetaan esille vapaaehtoistoiminnan monipuoliset mahdollisuudet Muuramen kunnan alueella. Aiheeseen liittyvä tieto olisi jatkossa kätevästi yhden osion alla ja helposti löydettävissä sekä toimintaan mukaan haluaville että tukea tarvitseville. Ennen verkkosivuosion kasaamista, minun on kuitenkin tehtävä kattavaa taustatutkimustyötä aiheeseen liittyen. Tärkeää on, että kohderyhmän todelliset tarpeet tulevat esille jo suunnitteluvaiheessa. Sen takia varsinkin erilaiset haastattelut sekä kyselyt ovat tässä vaiheessa erityisen tärkeässä roolissa.

Haluaisin tämän kuluvan helmikuun aikana haastatella muutamia henkilöitä, jotka toimivat vapaaehtoistoimintaa organisoivien tahojen parissa. Olisi mahtavaa, jos saisin esittää sinulle muutaman aiheeseen liittyvän kysymyksen joko puhelimitse tai kasvotusten (Teams sopii myös), ihan kuinka sinulle parhaiten sopii. Haluan tässä kohtaa tuoda esiin haastattelujen anonymiuden ja painottaa sitä, ettei haastateltavien henkilöiden nimiä mainita missään kohtaa opinnäytetyössäni.

Sopisiko sinulle jokin tietty päivä sekä kellonaika, jolloin voisimme soittaa/ tavata? Esittäisin muutaman kysymyksen, joten aikaa kannattaisi varata 15-30min (riippuen siitä miten paljon asiaa aiheesta riittää).

Ystävällisin terveisin

Reetta Tulla

Palvelumuotoilun opiskelija, Savonia-AMK

LIITE 2: HAASTATTELUN KYSYMYKSET VAPAAEHTOISTOIMINTAA ORGANISOIVILLE

1. Millaista vapaaehtoistoimintaa organisoitte?
2. Onko vapaaehtoisten löytäminen helppoa vai haastavaa?
3. Mitkä seikat ovat yleensä suurimpia haasteita/ ongelmakohtia, kun puhutaan vapaaehtoistoinnasta?
4. Onko tietoa vapaaehtoistoinnin mahdollisuuksista mielestänne tarpeeksi esillä, vai voisiko tiedon saantia jollain keinoilla parantaa?
5. Mitkä olisivat mielestänne hyviä keinoja motivoida kuntalaisia mukaan vapaaehtoistoinnin pariin?
6. Onko teillä vapaaehtoistointaan mukaan lähteville tarjolla perehdytystä? Jos on niin millaista?

LIITE 3: SÄHKÖPOSTIVIESTI MUURAMELAISILLE YHDISTYKSILLE JA JÄRJESTÖILLE

Hei,

Opiskelen Savonia-ammattikorkeakoulussa palvelumuotoilua. Suoritin Muuramen kunnassa viimesyksyn aikana palvelumuotoilun työharjoittelun ja harjoitteluni aikana mietittiin minulle myös aihetta tänä keväänä toteutettavalle opinnäytetyölle. Minulle oli tärkeää, että opinnäytetyön aihe olisi sellainen, jolle on oikeasti tarvetta. Lisäksi aiheen tuli olla sellainen, jossa pääsisin käyttämään mahdollisimman laajasti asiakaslähtöiseen kehittämistyöhön sopivia menetelmiä, kuten haastatteluja, ideointia ja toimivan palvelupolun kehittämistä.

Opinnäytetyöni aiheeksi valikoitui vapaaehtoistoiminta ja sen näkyminen Muuramen kunnan verkkosivuilla. Tarkoituksena on luoda tämän kevään aikana kunnan verkkosivuille osio, jossa nostetaan esille vapaaehtoistoiminnan monipuoliset mahdollisuudet Muuramen kunnan alueella. Aiheeseen liittyvä tieto olisi jatkossa kätevästi yhden osion alla ja helposti löydettävissä sekä toimintaan mukaan haluaville että tukea tarvitseville. Ennen verkkosivuosion kasaamista, minun on kuitenkin tehtävä kattavaa taustatutkimustyötä aiheeseen liittyen. Tärkeää on, että kohderyhmän todelliset tarpeet tulevat esille jo suunnitteluvaiheessa. Sen takia varsinkin erilaiset haastattelut sekä kyselyt ovat tässä vaiheessa erityisen tärkeässä roolissa.

Minulla on tarkoitus tämän kuluvan helmikuun aikana selvittää vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia Muuramen kunnan alueella. Haluan tässä kohtaa tuoda esiin anonyymisuuden ja painottaa sitä, ettei kysymyksiin vastanneiden henkilöiden nimiä mainita missään kohtaa opinnäytetyössäni.

Aiheeseen liittyen päätin kysyä myös teiltä, että onko toiminnassa mahdollisuutta toimia vapaaehtoisena? Jos on, niin millaisissa tehtävissä? Tarkoituksena on kerätä mahdollisimman kattavasti tietoa, jotta Muuramen kunnan verkkosivuille tulevaan osioon saadaan mainittua lyhyesti kaikista mahdollisuuksista.

Ystävällisin terveisin

Reetta Tulla

Palvelumuotoilun opiskelija, Savonia-AMK

LIITE 4: SÄHKÖPOSTIViesti VAPAAEHTOISTYÖTÄ TEKEVILLE

Hei,

Kiitos suuresti, että olit antanut kunnan Johanna Pitkälälle luvan, että saan ottaa sinuun yhteyttä opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn tiimoilta.

Opinnäytetyöni käsittelee siis vapaaehtoistoimintaa ja tarkoituksena olisi luoda tämän kevään aikana kunnan verkkosivuille osio, jossa nostetaan esille vapaaehtoistoiminnan monipuoliset mahdollisuudet Muuramen kunnan alueella. Tähän aiheeseen liittyen kerään tällä hetkellä tietoa haastattelujen ja kyselyiden muodossa, jotta kohderyhmän (eli tässä tapauksessa vapaaehtoisten) todelliset tarpeet sekä mahdolliset ongelmakohdat nousisivat esille jo suunnitteluvaiheessa.

Kysely on anonymi ja kyselyyn pääset vastaamaan alla olevasta linkistä:

<https://link.webpolsurveys.com/S/D48A57D40922A3C8>

Ystävällisin terveisin

Reetta Tulla

Palvelumuotoilun opiskelija, Savonia-AMK

LIITE 5: PUHELINHAASTattelun kysymykset vapaaehtoistyötä tekeville

1. Mihin vapaaehtoismintaan olet osallistunut?
2. Mikä sai sinut kiinnostumaan vapaaehtoisminnasta?
3. Mistä sait tietoa vapaaehtoisminnan tarjoamista mahdollisuuksista?
4. Saitko perehdytystä ennen kuin aloit tekemään työtä vapaaehtoisminnan parissa?
5. Oletko havainnut jotain ongelmakohtia työskennellessäsi vapaaehtoisminnan parissa?
6. Mikä motivoi sinua tekemään vapaaehtoistyötä? Mikä siinä on parasta?

LIITE 6: WEBROPOL-KYSELY




Hei,

Opiskelen Savonia-ammattikorkeakoulussa palvelumuotoilua ja olen tekemässä opinnäytetyötä, jonka aiheena on vapaaehtoistoiminnan näkyminen Muuramen kunnan verkkosivuilla. Tarkoituksena on luoda tämän kevään aikana kunnan verkkosivuille osio, jossa nostetaan esille vapaaehtoistoiminnan monipuoliset mahdollisuudet Muuramen kunnan alueella.

Ennen verkkosivuosion kasaamista on kuitenkin tärkeää tehdä kattavaa taustatutkimustyötä aiheeseen liittyen. Tärkeää on, että kohderyhmän todelliset tarpeet tulisivat esille jo suunnitteluvaiheessa ja sen takia varsinkin erilaiset haastattelut sekä kyselyt ovat tässä kohtaa erityisen tärkeässä roolissa.

Olisin kiitollinen, jos auttaisit minua tutkimustyössäni vastaamalla tähän vapaaehtoistoimintaan liittyvään kyselyyn. Jos kyselyyn liittyen herää jotain kysymyksiä, niin otathan rohkeasti yhteyttä!

Reetta Tulla
Palvelumuotoilun opiskelija, Savonia-AMK

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Mihin vapaaehtoistoimintaan olet osallistunut? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Lähimmäisen kammari
- ☐ Mannatupa
- ☐ Ystävätoiminta (SPR)
- ☐ Eläkeläisjärjestö
- ☐ Jokin muu, mikä?

Kerro lyhyesti, mikä sai sinut kiinnostumaan vapaaehtoistoiminnasta? *

Mistä sait tietoa vapaaehtoistoiminnan tarjoamista mahdollisuuksista? Voit valita useamman vaihtoehdon.

*

- ☐ Selaamalla internetiä
- ☐ Ystävän kautta
- ☐ Seurakunnan kautta
- ☐ SPR:n kautta
- ☐ Muuramen kunnan kautta
- ☐ Jostain muualta, mistä?

Koitko tietoa hakiessasi jotain haasteita? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

+ Lisää sivunvaihto

Mikä tiedonhausta teki haasteellista, puuttuiko jotain oleellista? *

Saitko perehdytystä ennen kuin aloit tekemään työtä vapaaehtoistoiminnan parissa?

*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Oletko havainnut jotain ongelmakohtia työskennellessäsi vapaaehtoistoiminnan parissa?

*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Kerro lyhyesti, millaisia ongelmakohtia olet havainnut? *

Mikä motivoi sinua tekemään vapaaehtoistyötä? Mikä siinä on parasta? *

Vapaa sana aiheeseen liittyen.

The logo for MUURAME features the word "MUURAME" in a bold, dark blue, sans-serif font. To the left of the text is a small blue triangle pointing upwards. To the right is a blue wavy line.

Kiitos, kun vastasit kyselyyn!

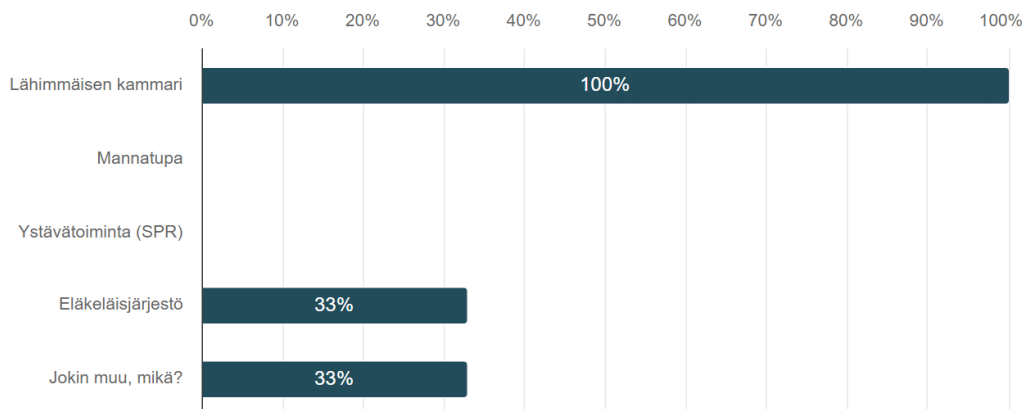


Kysely luotu Webropolilla
[Klikkaa tästä](#) ja lue lisää

LIITE 7: WEBROPOL-KYSELYN RAPORTOINTI

Mihin vapaaehtoistoimintaan olet osallistunut? Voit valita useamman vaihtoehdon.

Vastaajien määrä: 3, valittujen vastausten lukumäärä: 5



	n	Prosentti
Lähimmäisen kammari	3	100,0%
Mannatupa	0	0,0%
Ystävätoiminta (SPR)	0	0,0%
Eläkeläisjärjestö	1	33,3%
Jokin muu, mikä?	1	33,3%

Lisätekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Jokin muu, mikä?	naapuriapua, auttanut sukulaisia, ystäviä,

Kerro lyhyesti, mikä sai sinut kiinnostumaan vapaaehtoistoiminnasta?

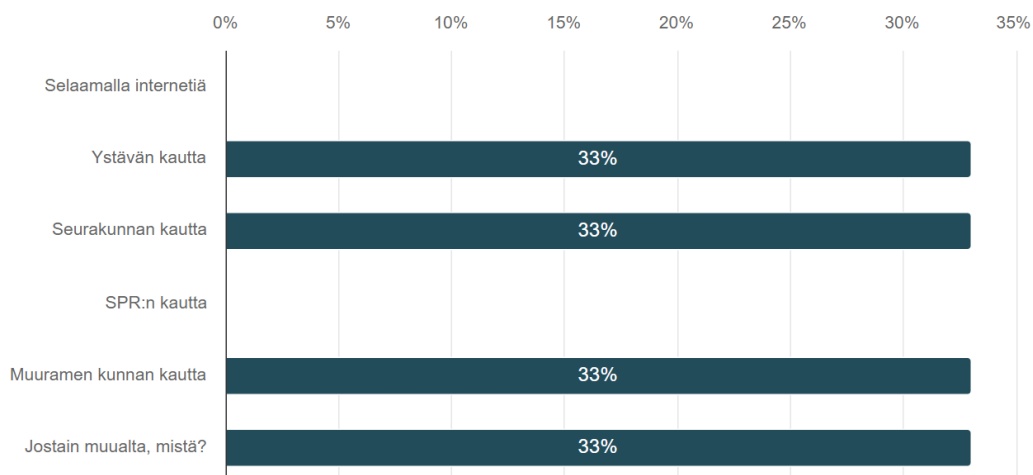
Vastaajien määrä: 3

Vie kaikki tekstivastaukset [Word](#) tai [PDF](#) muotoon

Vastaukset
▼
▼
▼

Mistä sait tietoa vapaaehtoistoiminnan tarjoamista mahdollisuuksista? Voit valita useamman vaihtoehdon.

Vastaajien määrä: 3, valittujen vastausten lukumäärä: 4



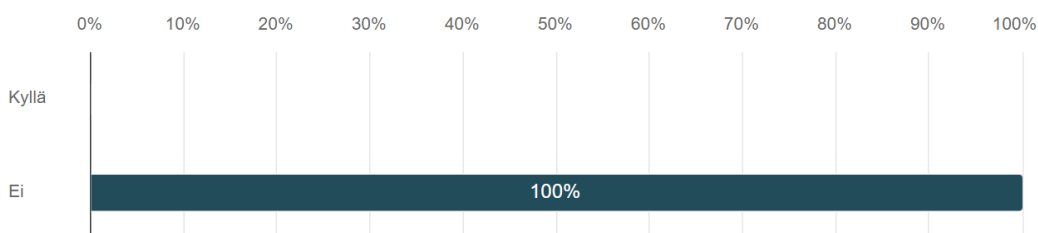
	n	Prosentti
Selaamalla internetiä	0	0,0%
Ystävän kautta	1	33,3%
Seurakunnan kautta	1	33,3%
SPR:n kautta	0	0,0%
Muuramen kunnan kautta	1	33,3%
Jostain muualta, mistä?	1	33,3%

Lisätekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Jostain muualta, mistä?	olen tuntenut ihmiset joita autan

Koitko tietoa hakiessasi jotain haasteita?

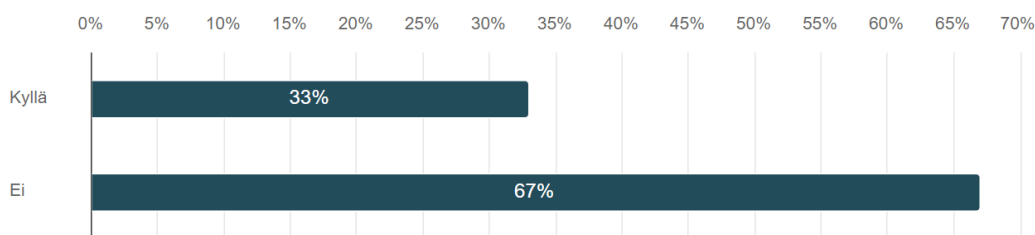
Vastaajien määrä: 3



	n	Prosentti
Kyllä	0	0,0%
Ei	3	100,0%

Saitko perehdytystä ennen kuin aloit tekemään työtä vapaaehtoistoiminnan parissa?

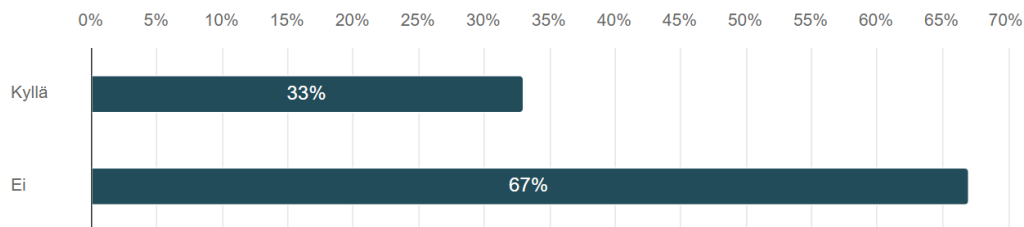
Vastaajien määrä: 3



	n	Prosentti
Kyllä	1	33,3%
Ei	2	66,7%

Oletko havainnut jotain ongelmakohtia työskennellessäsi vapaaehtoistoiminnan parissa?

Vastaajien määrä: 3



	n	Prosentti
Kyllä	1	33,3%
Ei	2	66,7%

Kerro lyhyesti, millaisia ongelmakohtia olet havainnut?

Vastaajien määrä: 1

Vie kaikki tekstivastaukset [Word](#) tai [PDF](#) muotoon

Vastaukset
<p>▼</p>

Mikä motivoi sinua tekemään vapaaehtoistyötä? Mikä siinä on parasta?

Vastaajien määrä: 3

Vie kaikki tekstivastaukset [Word](#) tai [PDF](#) muotoon

Vastaukset
<p>▼ Erilaisten ihmisten kohtaaminen ja ihana nähdä heidän ilo kun on paikka missä kohdata ihmisiä.</p>
<p>▼ Helpottaa autettavan arkea. Pienet hyvät asiat. Yleensä autettavat ovat kiitollisia avusta!</p>
<p>▼ Olen saanut uusia ystäviä ja on ollut tavallaan pakko lähteä ihmisten ilmoille kotona nyhjöttämisen sijaan. Ja onhan se palkitsevaa, kun näkee miten ihmiset ovat mielissään kun pääsevät tapaamaan toisiaan ja vaihtamaan kuulumisia valmiiksi katettuun pöytään.</p>

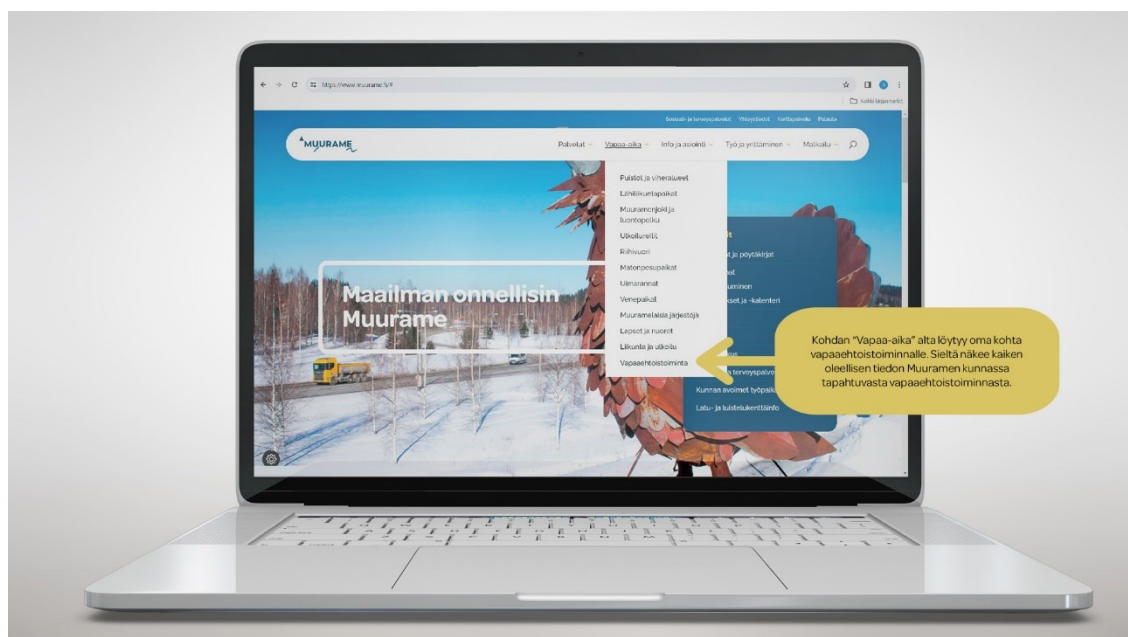
Vapaa sana aiheeseen liittyen.

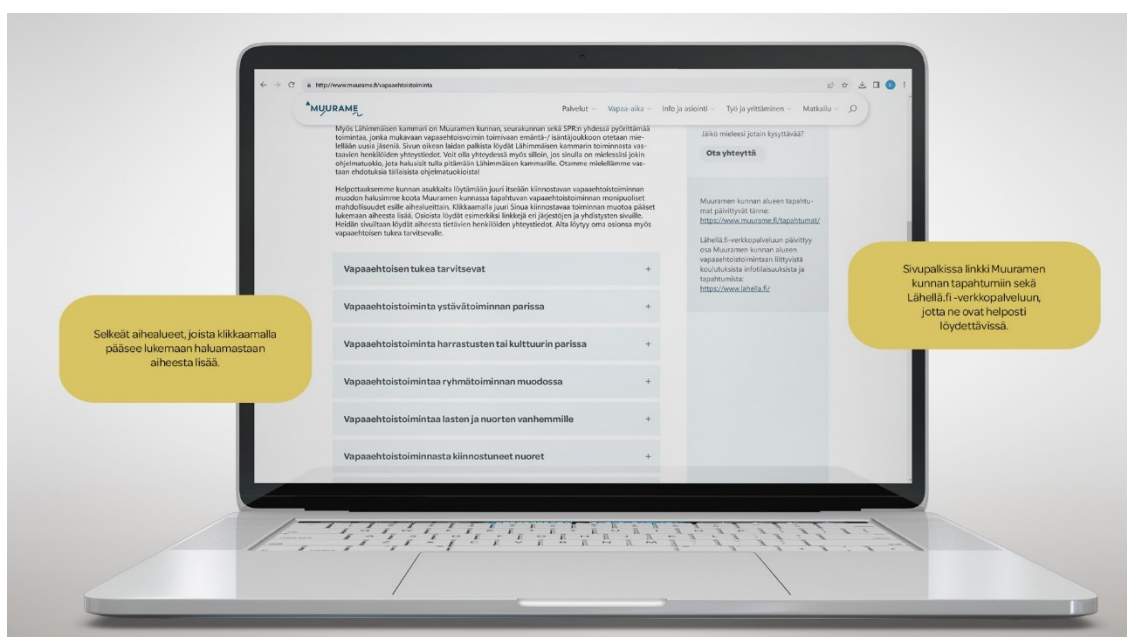
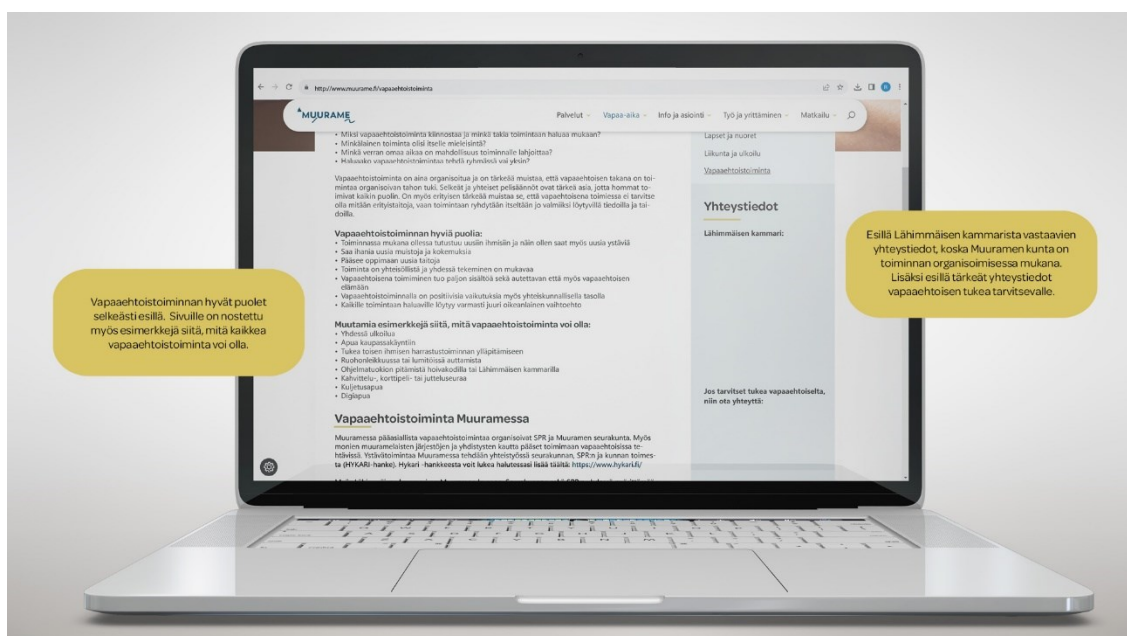
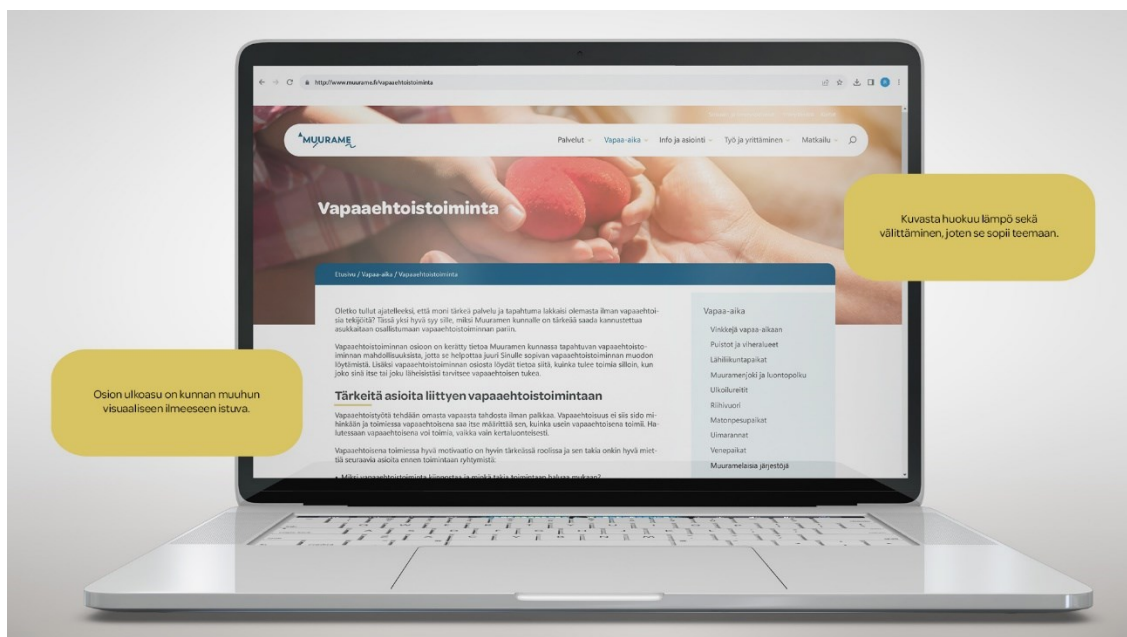
Vastaajien määrä: 3

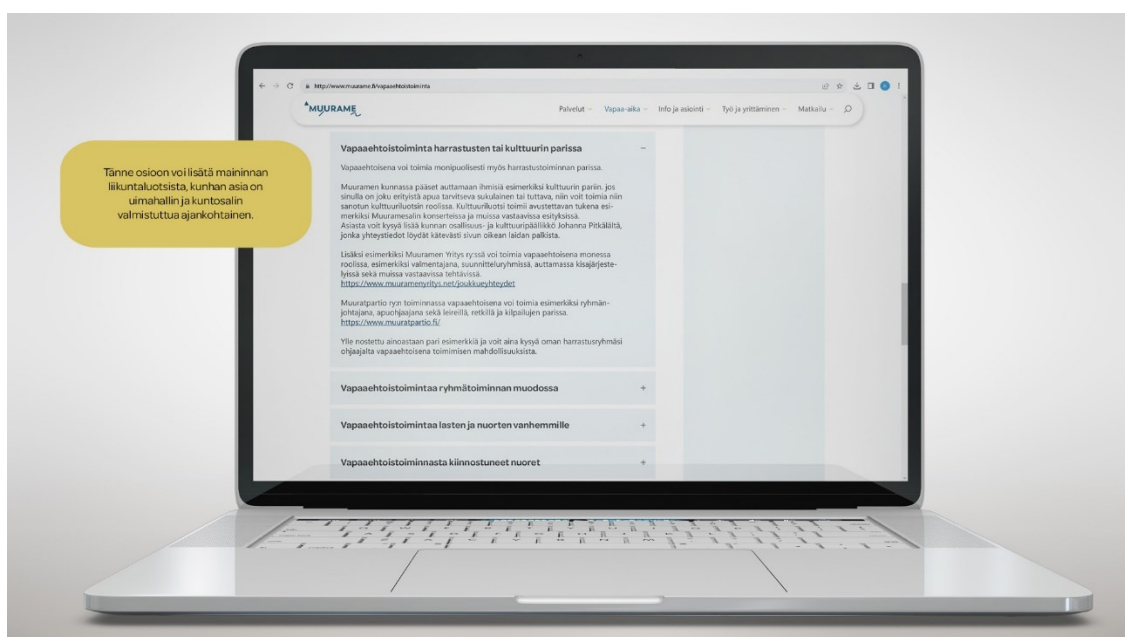
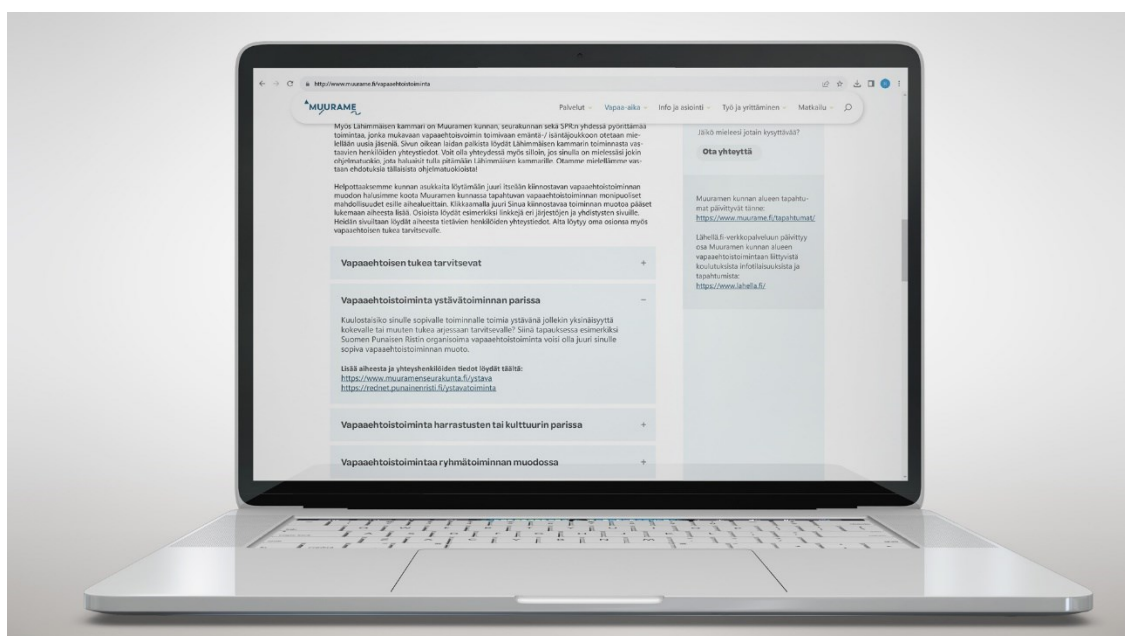
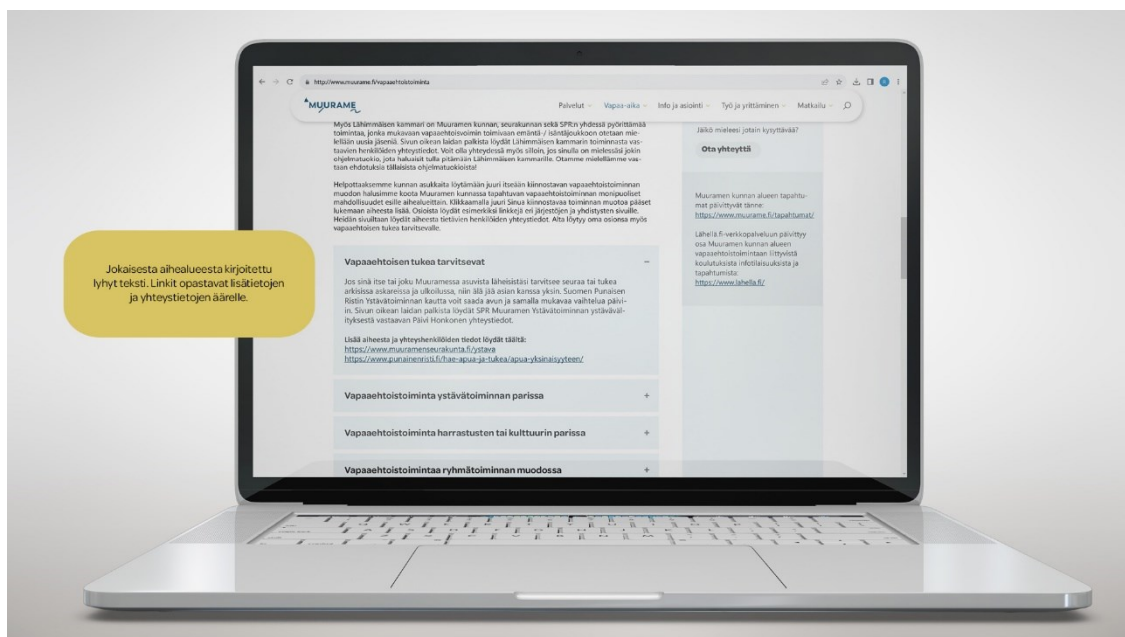
Vie kaikki tekstivastaukset [Word](#) tai [PDF](#) muotoon

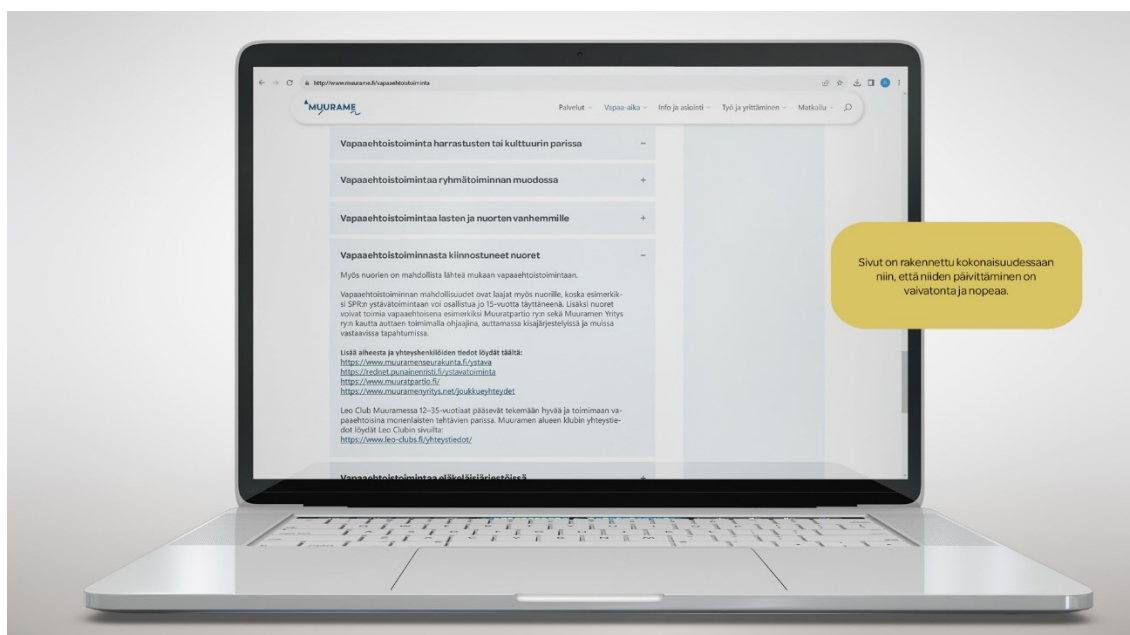
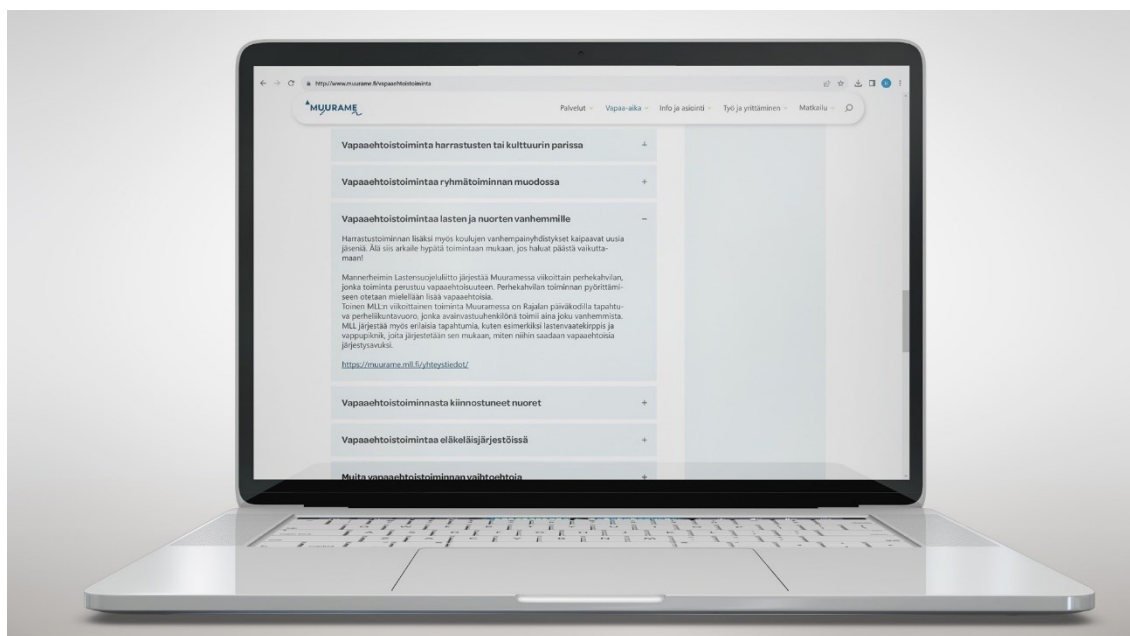
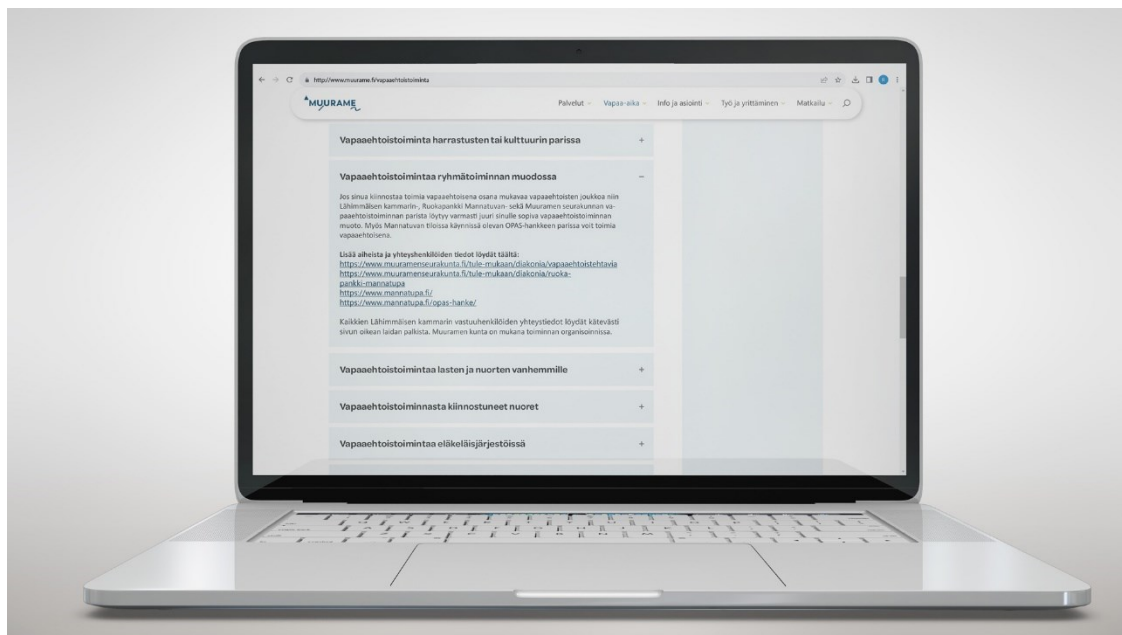
Vastaukset
<p>▼ Muiden auttamisesta saa voimaa itselle ja hyvää mieltä</p>
<p>▼ Auttaminen ei tarvitse olla suuria tekoja. Pienikin auttaminen tekee hyvän mielen molemmille!</p>
<p>▼ On paljon yksinäisiä ihmisiä joille tämä on henkireikä.</p>

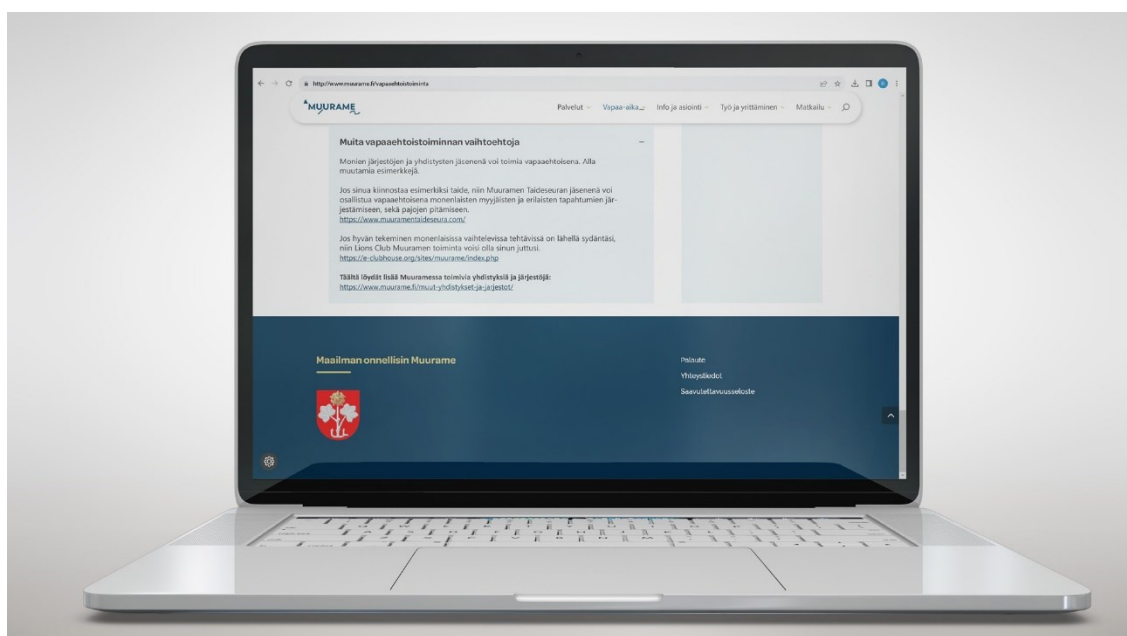
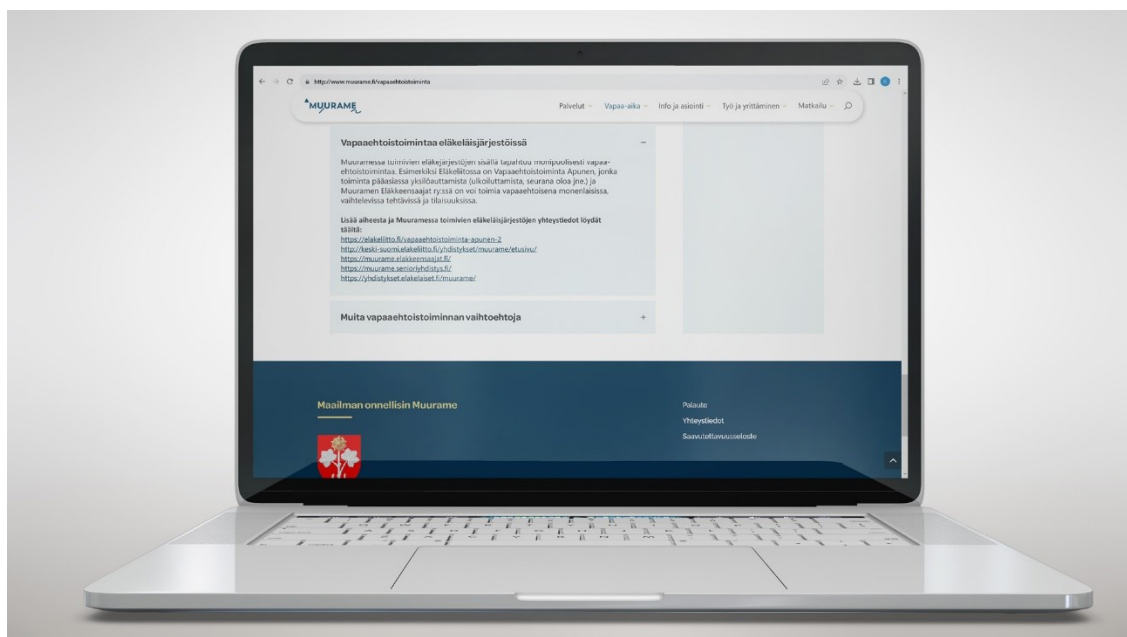
LIITE 8: VALMIS EHDOTUS VAPAAEHTOISTOIMINNAN VERKKOSIVUOSIESTA











LÄHTEET:

Verkkosivujen taustalla käytetty kuva:

manopphimsit julkaisuaika tuntematon. Adults and children are holding a red heart. Valokuva. 123rf. https://www.123rf.com/photo_106519042_adults-and-children-are-holding-a-red-heart-happy-family-relationships-and-health-care-concept.html. Viitattu 9.4.2024.

Havainnekuviissa käytetty mock up-kuva:

zlatko-plamenov julkaisuaika tuntematon. Laptop mock up front view. Mock up-kuva. Freepik. https://www.freepik.com/free-psd/laptop-mock-up-front-view_1162368.htm#page=2&query=lpaptop%20mockup&position=16&from_view=search&track=ais&uuiid=4f265dee-52c6-4df7-aa16-75258258c8b8. Viitattu 9.4.2024.