



## Palvelumuotoiluopintojen merkitys asiantuntijuu- den kehittymiseen sosiaali- ja terveysalalla

Pia van Oosten

Opinnäytetyö ylempi AMK

Joulukuu 2024

Projektijohtamisen tutkinto-ohjelma (YAMK)

van Oosten, Pia

## Palvelumuotoiluopintojen merkitys asiantuntijuuden kehittämiseen sosiaali- ja terveysalalla.

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Joulukuu, 2024, 52 sivua

Projektijohtamisen tutkinto-ohjelma (YAMK). Opinnäytetyö YAMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

### Tiivistelmä

Sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristön jatkuvasti muuttuessa vaaditaan ammattilaisilta uudenlaista osaamista sekä jatkuvaa osaamisen kehittämistä. Palveluita tulee kehittää ja suunnitella asiakaslähtöisesti, jotta voidaan taata kestävä ja vaikuttava palvelujärjestelmä ja joka pystyy vastaamaan sosiaali- ja terveysalaa koskettaviin haasteisiin, kuten väestön ikääntyminen ja globalisaatio.

Tässä tutkimuksessa selvitettiin palvelumuotoiluopintojen merkitystä sosiaali- ja terveysalan asiantuntijuuden kehittämiseksi laadullisin menetelmin. Tavoitteena oli selvittää, miten palvelumuotoiluopinnot ovat tukenet opiskelijoiden asiantuntijuuden kasvua, erityisesti asiakaslähtöisyyden, yhteiskehittämisen ja osallisuuden osa-alueilla. Haastatteluaineisto kerättiin sosiaali- ja terveysalan YAMK-opiskelijoilta, jotka olivat suorittaneet palvelumuotoiluopinnot viimeisen kahden vuoden aikana.

Tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua, joka toteutettiin ryhmähaastatteluna. Aineiston analyysi perustui aineiston teemoitteluun ja sisällönanalyysiin. Aineiston analyysissä korostettiin opiskelijoiden kokemuksia erityisesti siitä, miten palvelumuotoilu on vaikuttanut heidän asiantuntijuutensa kehittämiseen ja käytännön osaamiseensa.

Tulosten mukaan palvelumuotoiluopinnot kehittivät asiantuntijuutta monipuolisesti. Opiskelijat kokivat oppineensa uusia menetelmiä, joita he pystyivät soveltamaan työelämässä asiakaslähtöisessä kehittämisessä. Erityisesti asiakasosallisuuden ja yhteiskehittämisen merkitys korostui opintojen myötä. Opiskelijoiden mukaan opinnot lisäsivät heidän varmuuttaan toimia asiantuntijoina, ja he kokivat oppineensa konkreettisia työkaluja ja menetelmiä, joita he voivat hyödyntää omassa työssä.

Johtopäätöksenä todettiin, että palvelumuotoiluopinnot edistivät asiantuntijuuden kehittämisessä sosiaali- ja terveysalalla. Opinnot tukivat erityisesti asiakaslähtöistä kehittämistä ja antoivat valmiuksia toimia erilaisissa kehittämisprojekteissa.

### Avainsanat (asiasanat)

Palvelumuotoilu, asiantuntijuus, osaaminen, osallisuus, yhteiskehittäminen, asiantuntijuus

### Muut tiedot

Ei salassa pidettäviä liitteitä

van Oosten, Pia

### **The Importance of Service Design Studies for the Development of Expertise in the Social and Healthcare Sector**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, December 2024, 52 pages.

Degree Program in Project Management. Master's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

#### **Abstract**

Social and health care sector is constantly changing, and professionals are required to acquire new skills and engage in continuous learning. Services must be developed and designed with customer – centered approach to ensure that the service system remains sustainable and can respond to changes like ageing population and globalization.

In this study was examined the importance of service design studies in developing expertise in the social and health care sector using qualitative methods. The aim was to explore how service design studies have supported students' growth in expertise, particularly in understanding importance of customer orientated development and co-development. Interview data was collected through group interviews with master's level students in social and health care who had completed service design courses in the past two years.

Interviews were done as thematic group interviews and analysis was based on thematic coding and content analysis. The analysis was focusing on students' experiences with who had completed service design studies in the past two years.

The results indicated that service design education was important in development of expertise in a diverse range of ways. Students learned new methods that they could apply in their work and use to develop and plan services in customer focused approach. Students felt that the studies increased their confidence as experts and provided practical tools and methods for use in their workplace.

In conclusion, the study found that service design studies supported the development of expertise in the social and health sector, especially for customer-centered development and equipped them to participate in workplace development projects.

#### **Keywords/tags (subjects)**

Service Design, Expertise, Competence, Skills, co-participation, co-development

#### **Miscellaneous**

No Confidential information

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Asiantuntijuus .....</b>	<b>4</b>
2.1	Asiantuntijuuden määritelmä .....	4
2.2	Kokemus asiantuntijuudesta .....	6
2.3	Muuttuva asiantuntijuus .....	6
2.4	Asiantuntijuuden kehittyminen .....	7
<b>3</b>	<b>Asiantuntijan osaamistarpeet sosiaali- ja terveysalalla .....</b>	<b>8</b>
3.1	Sosiaali- ja terveysalan muuttuvat osaamistarpeet .....	8
3.2	Sosiaali- ja terveysalan keskeiset osaamistarpeet .....	14
<b>4</b>	<b>Palvelumuotoilu .....</b>	<b>16</b>
4.1	Palvelumuotoilun periaatteet .....	16
4.2	Palvelumuotoilun merkitys sosiaali- ja terveysalalla .....	18
<b>5</b>	<b>Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimustehtävät .....</b>	<b>19</b>
5.1	Opinnäytetyön tavoite .....	19
<b>6</b>	<b>Toteutus .....</b>	<b>20</b>
6.1	Laadullinen tutkimus .....	20
6.2	Tiedonkeruumenetelmänä teemahaastattelu .....	20
6.3	Tutkimusjoukko .....	23
6.4	Laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä .....	24
<b>7</b>	<b>Tulokset.....</b>	<b>29</b>
7.1	Tutkimuksen tulokset.....	29
7.2	Uuden oppiminen.....	30
7.3	Asiantuntijuuden kasvu.....	33
7.4	Palvelumuotoiluosaamisen hyödyntäminen.....	36
<b>8</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>38</b>
8.1	Tutkimus tulosten tarkastelu .....	38
8.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	47
8.2.1	Tutkimuksen eettisyys .....	47
8.2.2	Tutkimuksen luotettavuus .....	49
8.3	Johtopäätökset ja jatkotutkimuskohteet .....	51

<b>Lähteet</b> .....	<b>53</b>
<b>Liitteet</b> .....	<b>1</b>
Liite 1. Saatekirje haastatteluun osallistuvilla.....	1
Liite 2. Teemahaastattelurunko .....	2
<b>Kuviot</b>	
Kuvio 1. Asiantuntijatiedon kolme osa-aluetta .....	5
Kuvio 2. Design Thinking- prosessi.....	17
Kuvio 3. Teema-alueet tutkimuskokonaisuudessa.....	23
Kuvio 4. Aineiston luokittelu.....	29
Kuvio 5. Asiakaspolku-mallipohja.....	43
<b>Taulukot</b>	
Taulukko 1. Osaamistarpeet opinnäytetyötutkimuksessa tarkastelluissa, sosiaali- ja terveysalan julkaisuissa.....	13
Taulukko 2. Aineiston analyysi.....	28

# 1 Johdanto

Työelämä on murroksessa tuoden muutoksia myös sosiaali- ja terveysalan osaamistarpeisiin. Muutoksia vauhdittavat erityisesti digitalisaatio, globalisaatio ja väestön ikääntyminen. Työelämän muutoksissa osaava työvoima on erityisen tärkeää sekä edellyttää toimintatapojen uudistusta organisaatioissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024.) Sosiaali- ja terveysalalla asiantuntijuus on erityisen tärkeää moniammatillisessa yhteistyössä, koska se mahdollistaa näihin alan moninaiisiin haasteisiin vastaamisen. Lisäksi tulevaisuuden palvelurakenteet edellyttävät yhä enemmän asiakaslähtöisyyttä ja laajaa palveluosaamista. (Mitä on sosiaali- ja terveystyöelämän asiantuntijuus? 2019.) Tulevaisuuden osaamistarpeisiin vastaaminen vaatii asiantuntijuuden kehittämistä koko työuran. Tämä on tärkeää, jotta voimme vastata työelämän haasteisiin ja menestyä työtehtävissä. (Työsuojelurahasto 2023.)

Asiantuntijuus kehittyy monista tekijöistä: se sisältää ammattitaidon ja osaamisen lisäksi kyvyn toimia ja soveltaa osaamista eri tilanteissa ja toimintaympäristöissä sekä luottamuksen omaan osaamiseen (Isopahkala-Bouret 2008). Collin ym. (2010, 41) korostavat, että asiantuntijuuden kehittämiseen vaikuttaa henkilön mahdollisuus soveltaa osaamistaan työssään. Asiantuntijuus on näin ollen riippuvaista työympäristöstä sekä tilanteesta ja tämän vuoksi asiantuntijoiden on päivitettävä osaamistaan muuttuvassa sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristössä, jossa digitalisaatio ja väestön ikääntyminen tuovat uusia haasteita ja vaatimuksia (Sitra 2022, 4; Pyöriä ym. 2019, 140).

Osaamisen ennakointifoorumin mukaan vuoteen 2035 mennessä tärkeimmät terveystyöelämään liittyvät osaamistarpeet ovat etä- ja virtuaalipalveluiden hallintaan, yhteistyötaitoihin, asiakaslähtöiseen kehittämiseen, eettiseen osaamiseen sekä tiedonhallintaan liittyviä (Opetushallitus 2021). Näiden kasvavien osaamistarpeiden myötä palvelumuotoiluopintojen merkitys asiantuntijuuden kehittämisessä korostuu entisestään, erityisesti asiakaslähtöisyyden ja moniammatillisen yhteistyön osalta. Palvelumuotoiluopinnot antavat opiskelijoille luovia menetelmiä kehittää asiakaslähtöisiä palveluita ja vastata sosiaali- ja terveysalan muuttuviin tarpeisiin. (Oulun ammattikorkeakoulu 2023.)

Asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa luomalla asiakkaiden kuulemis-, osallistumis-, ja vaikuttamiskanavia sekä muotoilemalla uusia tapoja, joiden avulla asiakas voi osallistua palvelujensa suunnitteluun. Palvelumuotoilun menetelmillä voidaan kehittää tehokkaasti asiakaslähtöisiä ratkaisuja monimutkaisiin haasteisiin sosiaali- ja terveysalalla. (Altman ym. 2018; Van Oeveren 2019; Collin ym. 2010, 83–84.)

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka palvelumuotoiluopinnot ovat tukeneet asiantuntijuuden kehittymistä sosiaali- ja terveysalan ylemmän ammattikorkeakoulu opiskelijoiden näkökulmasta. Opinnäytetyössä tutkitaan opiskelijoiden kokemuksia palvelumuotoiluopintojen merkityksestä heidän asiantuntijuutensa kehittymiseen. Tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa palvelumuotoiluopintojen merkityksestä sosiaali- ja terveysalan YAMK- opiskelijoille, erityisesti siitä, miten opinnot ovat tukeneet heidän asiantuntijuutensa kehittymistä. Tavoitteena on selvittää YAMK-opiskelijoiden kokemuksia palvelumuotoiluopintojen merkityksestä heidän asiantuntijuuttaan sekä miten he ovat kokeneet palvelumuotoiluosaamisen olevan hyödynnettävissä työelämässä.

## **2 Asiantuntijuus**

### **2.1 Asiantuntijuuden määritelmä**

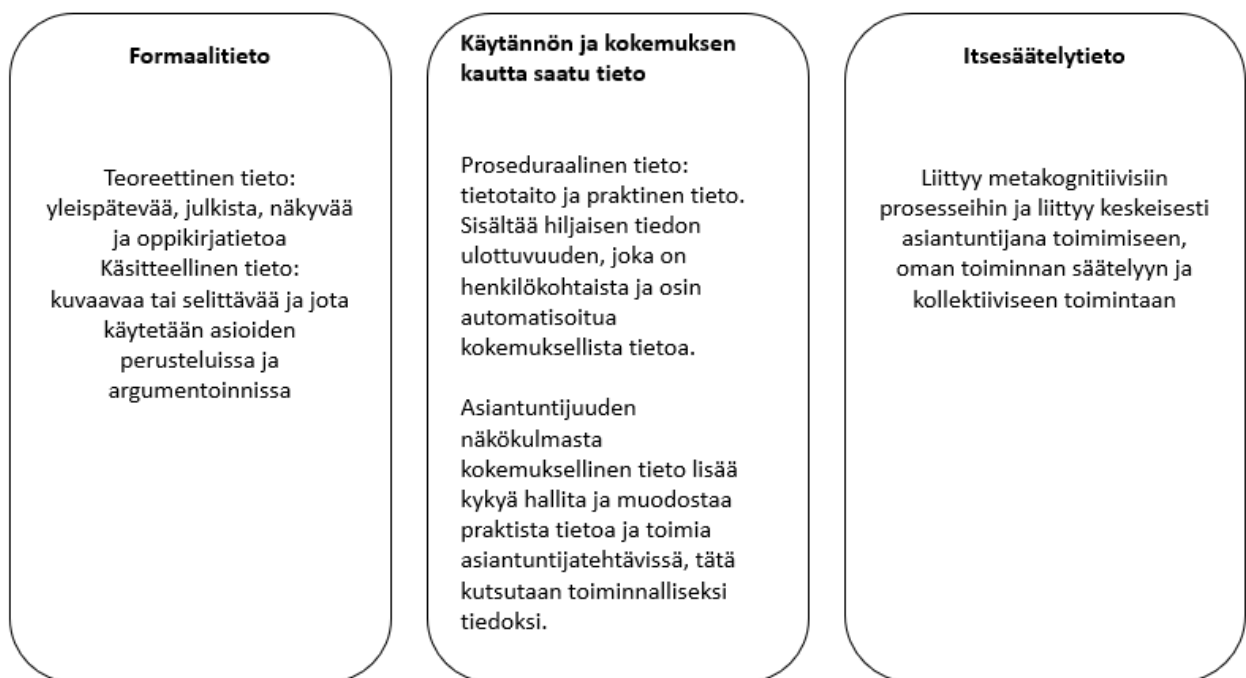
Asiantuntijuus on monimuotoinen käsite, joka edellyttää kykyä soveltaa ja yhdistellä erilaisia tietoja ja taitoja sekä toimia joustavasti eri tilanteissa. On tärkeää tarkastella henkilön kokemuksia, teoreettista tietoa ja sosiokulttuurisia tekijöitä, sillä nämä kaikki vaikuttavat asiantuntijuuden kehittymiseen sekä asiantuntijuuden esiintymiseen työelämässä. Asiantuntijuus on jatkuvasti kehittyvä prosessi, jossa henkilö yhdistä teoriaa, käytännön kokemusta sekä taitojansa ratkaista haasteita. Asiantuntijuus ei synny ainoastaan koulutuksen tai työstä saadun kokemuksen myötä, vaan sen toteutumiseen tarvitaan myös kykyä yhdistää nämä tekijät ongelmien ratkaisemiseen. (Eriksson ym. 1997, 3.)

Jäppisen (2012) mukaan yhteisöissä tapahtuvassa toiminnassa asiantuntijuus perustuu henkilön tai ryhmän käytettävissä olevaan henkiseen, tiedolliseen ja taidolliseen osaamiseen, jota hyödynnetään työn suorittamiseen mahdollisimman tehokkaasti. Collin ym. (2010, 41) määrittelee asiantuntijuuden korkeatasoiseksi osaamiseksi, jossa yksilön tiedot, taidot ja itsesäätely yhdistyvät tavaksi

toimia joustavasti. Heidän mukaansa asiantuntijuutta voidaan kehittää opiskelun ja harjoittelun avulla, yhdistelemällä opittua teoriaa, käytäntöä ja itsesäätelytaitoja sekä tukemalla ongelmanratkaisutaitoja.

Asiantuntijuutta kuvaillaan usein termeillä, jotka liittyvät tietämiseen, arviointiin tai ennakkointiin. Englanninkielinen sana asiantuntijuudelle expertise taas viittaa näiden lisäksi myös varsinaiseen tekemiseen ja suorittamiseen. Asiantuntijuuden kehittymistä arvioidaan usein jälkikäteen, vuosien päästä, kun voidaan nähdä, kuinka heidän suorituksensa on muuttunut oppimisen, harjoituksen ja kokemuksen kautta. (Collin ym. 2010, 41.)

Asiantuntijuutta voidaan kuvata eri tavoin, riippuen mistä näkökulmasta ja missä ympäristössä sitä tarkastellaan. Asiantuntijuus voidaan jakaa kirjallisuuden mukaan kolmeen osa-alueeseen, kuvio 1.



Kuvio 1. Asiantuntijatiedon kolme osa-alueetta (Tynjälä 2005).

Kuviossa esitetyt kolme asiantuntijatiedon osa-alueetta ovat persoonallisen tiedon muotoja. Näiden lisäksi Collin ym. (2010) esittelee neljännen osa-alueen, joka on sosiokulttuurinen tieto. Sosiokulttuurinen tieto liittyy sosiaaliin ja kulttuurisiin toimintoihin, työvälineisiin sekä laitteisiin, muodostaen näin asiantuntijuuden kokonaisuuden. Vaikka näitä osa-alueita voidaan tarkastella erillisinä,

ne ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa. Työssään asiantuntija ei tietoisesti mieti, mihin teoreettiseen osa-alueeseen hän ratkaisunsa perustaa, vaan hän hyödyntää sujuvasti kokemuksiin pohjautuvaa tietoa. (Collin ym. 2010, 83–84.)

## 2.2 Kokemus asiantuntijuudesta

Toikkasen ja Virtasen (2018, 1, 9) mukaan kokemus viittaa tilanteeseen, jossa henkilö on kokenut tai tuntenut jotain erityistä, mutta se voi perustua myös tilanteeseen, jonka henkilö on kuullut, nähnyt tai hänelle on kerrottu jokin tapahtuma, ilman omaa henkilökohtaista kokemusta. Jokaisen henkilön kokemus on ainutlaatuinen ja arvokas, lisäksi jokaisella henkilöllä tulisi olla lupa ilmaista kokemuksensa sekä mielipiteensä. Kokemus voi myös olla yhdistävä tekijä eri henkilöiden välillä. (Toikkanen & Virtanen 2018, 1, 9.) Isopahkala-Bouretin (2008) mukaan asiantuntijuuden kokemus ei koostu pelkästään tietämyksestä vaan siihen kuuluu myös tilanteeseen sopiva tapa toimia sekä luottamuksen ja varmuuden tunne. Keskeistä on se, että ymmärretään millaista tietoa ja taitoja vaaditaan tietyissä tilanteissa ja millaista luottamusta sekä varmuutta henkilöllä on omaan osaamiseen. Luottamus ja varmuus omaan osaamiseensa tekee henkilöstä asiantuntijan. (Isopahkala-Bouretin 2008.)

Hyyppä ym. (2015) lisäävät kokemuksen olevan keskeisessä osassa ihmisten arkea ja kokemusten jakaminen on osa sosiaalista vuorovaikutusta. Arjen kokemusten avulla ihminen pyrkii ymmärtämään ja jäsentämään kokemuksiaan sekä antamaan niille merkityksiä eli koemme asiat jonakin, kykenemme kuvaamaan kokemuksiamme ja siten välittämään niitä toisillemme. Hyyppä ym. (2015) mukaan monilla arkisilla kokemuksilla voi olla merkitystä oman osaamisen ja asiantuntijuuden kannalta, emmekä aina huomaa sen antamia mahdollisuuksia. Meillä voi siis olla ”hiljaista” kokemustietoa, eikä kaikki mitä osaamme tai missä olemme taitavia, ole välttämättä opittua tietoa tai sanoiksi puettavaa tietoa. Kokemustiedon tutkiminen ja tunnistaminen onkin heidän mukaansa tärkeää työelämän kannalta, jotta voimme hyödyntää sitä. (Hyyppä ym. 2015.)

## 2.3 Muuttuva asiantuntijuus

Työelämä on muutoksessa ja esimerkiksi digitalisaation tai tekoälyn kaltaiset, joskin jo käynnissä olevat megatrendit tulevat muuttamaan tapojamme tehdä työtä tulevaisuudessa (Pyöriä ym.

2019, 140). Nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä meiltä edellytetään uutta osaamista, uusia kehittämis- ja yhteistyöntapoja sekä ajattelutavan uudistamista. Vahvan osaamisidentiteetin omaava henkilö tunnistaa ja sanoittaa oman osaamisensa ja pystyy hyödyntämään osaamistaan. Vahvan osaamisidentiteetin omaava henkilö tunnistaa myös omat osaamistarpeensa sekä pyrkii vastaamaan niihin kehittämällä ja täydentämällä omaa osaamistaan. (Sitra 2022, 4.)

Organisaatioissa, joissa työntekijöiltä odotetaan omatoimisuutta ja itseohjautuvuutta ja halua kehittyä jatkuvasti, korostuu hyvät vuorovaikutustaidot. Lisäksi innovatiivinen ja muutosorientoitunut asenne ovat tärkeitä ominaisuuksia asiantuntijatyössä. (Heikkilä & Seppänen 2020.) Sitra (2022, 4) korostaa digitalisaation ja muiden työelämän muutosten vaativan asiantuntijoilta myös kykyä sopeutua ja tehdä yhteistyötä toimijaverkostoissa. Sitran (2022, 4) mukaan asiantuntijuutta pitää jatkuvasti kehittää ja osaamisidentiteetin vahvistaminen on tärkeää, sillä asiantuntijan tulee tunnistaa oma osaamisensa, kehittää ja täydentää osaamistaan. Tämä auttaa asiantuntijaa sopeutumaan uusiin tilanteisiin ja hyödyntämään omaa osaamistaan laaja-alaisesti työelämän muutoksissa. (Sitra 2022, 4.)

## 2.4 Asiantuntijuuden kehittyminen

Asiantuntijuus koostuu henkilön taidoista ja tiedoista. Näiden lisäksi siihen sisältyy myös kokemusta ja hiljaista tietoa. (Collin ym. 2010, 79.) Dreyfus & Dreyfus (2005) mallin mukaan asiantuntijuus kehittyy viiden tason kautta: noviisi, edistynyt aloittelija, osaaja, pätevä ja asiantuntija. Asiantuntijalla on laaja ja syvälinen kokemus käytännön ja koulutuksen kautta tietyltä alalta. Collin ym. (2010, 79) korostavat, että nykyaikaisessa työympäristössä työntekijältä vaaditaan substanssiosaamisen lisäksi erilaisia taitoja, kuten sosiaalisia taitoja, vuorovaikutus- ja tietotekniikkaosaamista sekä kykyä sopeutua muutoksiin ja edistää niitä. Näiden lisäksi tärkeä taito on oppimisen taidot, työelämässä tarvitaan ryhmätyötaitoja sekä valmiuksia moniammatilliseen toimintaan. (Dreyfus & Dreyfus 2005; Collin ym. 2010, 79.)

Collin ym. (2010, 86) ja Tasala (2022) mukaan asiantuntijaksi kehittyminen edellyttää mahdollisuutta osallistua asiantuntijayhteisön toimintaan, esimerkiksi työharjoitteluiden ja muiden työelämässä käytettävien oppimismuotojen myötä. Työelämälähtöiset projektit ovat tärkeässä osassa korkeakouluopintoja. Asiantuntijuuden kehittymisen kannalta konnektiivinen työharjoittelumalli, eli työelämässä harjoittelu todellisissa projekteissa ja tehtävissä yhdistäen käytännön ja teorian on

kaikkein lupaavin. Työharjoittelu tarjoaa mahdollisuuden soveltaa teoriaa käytäntöön ja kehittää samalla osaamistaan laaja- alaisesti. (Collin ym. 2010, 86; Tasala 2022.)

Wallin, Nokelainen ja Mikkonen (2019, 1) tutkimuksessaan tarkastelivat työharjoittelumallia tutkimalla, kuinka teollisuuden ja yliopistojen yhteistyö auttaa kokeneiden ammattilaisten asiantuntijuuden kehittymistä. Kirjallisuuskatsauksen avulla pyrittiin ymmärtämään paremmin, miten aiemmat tutkimukset ovat tulkinneet asiantuntijuuden kehittymistä työelämälähtöisessä jatkokoulutuksessa. Tutkimuksen tulosten mukaan asiantuntijuus kehittyy yhdistämällä teoreettista, käytännön ja itseohjautuvaa tietoa. Tämän lisäksi heidän mukaansa oppijoita olisi hyvä tukea, mutta myös mahdollistaa itseohjautuva oppiminen tarjoamalla haasteita ja ongelmaratkaisu-tehtäviä. (Wallin, Nokelainen, Mikkonen 2019, 1.)

### **3 Asiantuntijan osaamistarpeet sosiaali- ja terveysalalla**

#### **3.1 Sosiaali- ja terveysalan muuttuvat osaamistarpeet**

Sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoilta vaaditaan monipuolista ja jatkuvasti kehittyvää osaamista, erityisesti digitalisaation ja väestön ikääntymisen myötä, mutta myös potilasturvallisuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön (STM 2023) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia korostaa teknologian hyödyntämisen osaamista, eettisten periaatteiden noudattamista, yhteiskehittämisaamamista ja osallisuuden edistämistä. Asiantuntijoiden on kyettävä toimimaan saumattomasti eri ammattiryhmien kanssa, jotta asiakas- ja potilasturvallisuus voidaan varmistaa. Lisäksi johtamisosaaminen ja muutosjohtamisen taidot ovat ratkaisevia tekijöitä terveydenhuollon resurssipainneiden ja henkilöstöhaasteiden hallinnassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)

Nämä teemat ovat olleet esillä useissa sosiaali- ja terveysalan kehittämissuunnitelmissa, kuten Kaste-suunnitelmassa (Nikander & Tuominen-Thuesen 2016) sekä COPE-hankkeessa (Keskimäki ym. 2016), joissa molemmissa on nostettu tärkeiksi tavoitteiksi asiakaslähtöisyys sekä moniammatillinen kehittäminen. Osaamistarpeita on tarkasteltu erityisesti väestön ikääntymisen ja digitalisaation tuomien haasteiden ja mahdollisuuksien näkökulmasta, jotka vaikuttavat palvelurakenteen uudistumiseen. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta odotetaan tulevaisuudessa erityisesti asiakaslähtöistä osaamista palveluiden kehittämisessä, monialaista yhteistyötä ja digitalisaatio- ja teknologiatai-

toja. Myös SOTETIE- hankkeessa (2021) tarkasteltiin samoja teemoja, kuten myös Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa (STM 2023), jossa nostettiin näiden lisäksi tärkeiksi osaamistarpeiksi tietosuojaan ja tiedolla johtamiseen liittyvät asiat. (Keskimäki ym., 2016; Nikander & Tuominen-Thuesen, 2016; SOTETIE-hanke, 2021.) Seuraavissa kappaleissa on käsitelty vuosina 2008–2023 toteutettuja kehittämishankkeita, jotka ovat käsitelleet sosiaali- ja terveysalan osaamistarpeita.

Kaste-ohjelman 2008–2015 päätavoitteena oli asiakkaan aseman ja osallisuuden vahvistaminen. Sosiaali- ja terveyssektoriin kohdistuvat muutospaineet vauhdittivat asiakaslähtöistä kehittämistyötä. Ohjelman toisella kaudella korostettiin erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palveluiden kehittämistä asiakaslähtöisesti ja ohjelma toi uusia asiakaslähtöisiä toimintatapoja, kuten kokemusasiantuntijuuden. Tämän lisäksi muita myönteisiä muutoksia havaittiin asenteiden muuttumisena asiakaslähtöisempään suuntaan sekä palvelupolkuja sujuvoittaneina uusina toimintamalleina. (Nikander & Tuominen-Thuesen 2016.)

COPE-hankkeessa 2016–2019 tutkittiin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten osaamistarpeita monitieteisesti. Hankkeen toteutti Terveiden ja hyvinvoinninlaitos yhdessä kolmen suomalaisen korkeakoulun kanssa ja siinä nostettiin keskeisiksi osaamistarpeiksi eettinen osaaminen, asiakaskeskeinen ohjaus sekä yhteistyöosaaminen palvelujen yhteensovittamisessa. Hankkeen tulosten mukaan sähköiset palvelut ja uudet toimintatavat vaativat myös osaamisen laajentamista ja tuloksissa korostettiin, että palvelujen yhteensovittaminen ja sähköiset palvelut edellyttävät ammattilaisilta laajempaa osaamista sekä ajattelutavan muutosta. Hankkeen tulosten perusteella palveluiden suunnittelun tuleekin toteutua asiakaslähtöisesti ottamalla huomioon asiakkaan tarpeet ja näkemykset. (Keskimäki, Sinervo, Kujala, Heponiemi, Juujärvi, & Silvennoinen 2016.)

COPE-hankkeessa esitettyjä osaamistarpeita on korostettu myös Valtioneuvoston tutkimuksessa (2017–2019). Molemmissa näissä korostuu tarve päivittää ja kehittää ammattilaisten osaamista, jotta he pystyvät vastaamaan muuttuvan toimintaympäristön ja sote-uudistuksen vaatimuksiin. Keskeisimmiksi osaamistarpeiksi Valtioneuvoston tutkimus nosti ydinosaamisten kuten asiakaslähtöisyys, palvelujärjestelmien tuntemus ja monialaisen yhteistyöosaamisen lisäksi globalisaation tuomat uudet osaamistarpeet vaikuttavuudesta, taloudesta ja ympäristövastuullisuudesta. (Keskimäki, Sinervo, Kujala, Heponiemi, Juujärvi, & Silvennoinen 2016; Kangasniemi, Hipp, Häggman-Laitila, Kallio, Karki, Kinnunen, Pietilä, Saarnio, Viinamäki, Voutilainen & Waldén 2018, 10, 18–19.)

Valtioneuvoston tutkimuksessa 2017–2019 todetaan, että jos osaamistarpeisiin ei vastata ja ammattilaisten asiantuntijapotentiaali jää hyödyntämättä, on riskinä, että koko sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmän toimivuus vaarantuu. Lisäksi korostetaan sitä, että koulutuksella ja oikeilla kohdistuksilla voidaan tulevaisuudessa taata sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaaminen tuottaa asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa palvelua. (Kangasniemi, Hipp, Häggman-Laitila, Kallio, Karki, Kinnunen, Pietilä, Saarnio, Viinamäki, Voutilainen & Waldén 2018, 10, 18–19.)

Asiakaslähtöisyyden, monialaisen yhteistyön ja palvelujärjestelmäosaaminen korostuivat myös muissa hankkeissa, kuten Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan hankkeessa 2017–2019 (Kangasniemi, Kallio & Alhola 2018). Hankkeessa selvitettiin, millaisia osaamistarpeita sote-uudistus synnyttää ja miten näihin voidaan vastata. Hankkeen tulosten mukaan sosiaali- ja terveysalalla edellytetään ammattilaiselta laajaa osaamista, joka käsittää substanssiosaamisen lisäksi asiakastyöosaamisen, sekä taidot kehittää asiakaslähtöisiä palveluita ja kykyä sopeutua muutoksiin. (Kangasniemi, Kallio & Alhola 2018.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamassa ja Laurea-ammattikorkeakoulun koordinoimassa SotePeda 24/7 hankkeessa tavoitteena oli sosiaali- ja terveysalan digitalisten palveluiden ja koulutuksen kehittäminen. Hankkeen mukaan sosiaali- ja terveysalalle tarvitaan lisää osaajia, jotka pystyvät toimimaan muuttuvassa ja digitalisoituvassa ympäristössä. Hankkeessa tunnistettiin palvelumuotoiluosaamisen tarjoavan ajattelutavan, jolla voisi vastata näihin muutoksiin ja hankkeen aikana palvelumuotoiluopintoja integroitiin sosiaali- ja terveysalan koulutuksiin. Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa osaamista erityisesti digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja luoda pedagogisia toimintamalleja sosiaali- ja terveysalan digitaaliseen toimintaympäristöön. (SotePeda 24/7 2020.)

Nummela, Juujärvi ja Sinervo (2019) tarkastelevat digitaalisten taitojen kehittämisen ja asiakaslähtöisyysosaamisen merkitystä tutkimuksessa *Competence needs of integrated care in Finland*. Kyseisessä tutkimuksessa korostettiin kolmea merkittävää osaamista Suomen sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksen yhteydessä. Merkittävät osaamiset tutkimuksen mukaan olivat; asiakaslähtöinen tarpeiden arviointi, kokonaisvaltainen palvelunohjaus sekä palvelupolun varmistaminen. Suurimmat osaamistarpeet tutkimuksen mukaan liittyivät erityisesti digitaalisiin palveluihin. (Nummela, Juujärvi & Sinervo 2019, 9.)

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2023) raportissa Osaamisrakenne 2035 korostetaan, että Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittäminen edellyttää palvelujärjestelmien ja toimintatapojen muutosten lisäksi myös ammattilaisten osaamisen jatkuvaa päivittämistä. Raportin mukaan erityisesti yhteistyö-, vuorovaikutus-, monikulttuurisuus- ja empaattiset taidot ovat tärkeitä tulevaisuuden taitoja. Lisäksi asiakaslähtöisessä kehittämisessä keskiössä ovat teknologian hyödyntäminen ja digitaaliset taidot, kielitaito ja palvelujärjestelmäosaamisen soveltaminen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 71–73.)

Sosiaali- ja terveysalan ammatillisen osaamisen uudistaminen – SOTETIE-hankkeessa (2021) tarkasteltiin sosiaali- ja terveysalan ammattikohtaisia ja yleisiä osaamistarpeita. SOTETIE- hankkeen (2021) päätavoitteena oli kehittää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaamista vastaamaan työelämän muutoksia. Tulosten mukaan korostui erityisesti asiakaslähtöisyys, jonka ammattilaiset olivat nostaneet tärkeämmäksi osaamisalueeksi. Työelämän muutosten vuoksi edellytetään ammattilaiselta kykyä kehittää palveluita vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Hankkeen tutkimustuloksissa ammattilaiset kokivat asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden merkittäviksi osaamiseksi palvelusektorilla sekä tunnistivat tulevaisuudessa tarvittavan myös digitalisaation ja robotiikkaan liittyvää osaamista vaikkakin sitä ei pidetty yhtä tärkeänä. Lisäksi hankkeessa pyrittiin selkeyttämään asiakas- ja palvelupolun käsitteitä yhteistyössä työelämän ja korkeakoulutoimijoiden kanssa ja sen yhtenä tavoitteena oli pilotoida aiheeseen liittyvä opintokokonaisuus. (SOTETIE-hanke 2021, 7–9.)

Digitalisaation vaikutuksia on tutkittu laajasti ja Työterveyslaitoksen toteuttamassa tutkimuksessa (2022) selvitettiin digitalisaation vaikutuksia asiakasosallisuuteen. Haasteena on tutkimuksen mukaan se, että asiakkaan rooli itsenäisiin päätöksiin lisääntyy digitaalisia palveluja käytettäessä, jolloin ammattilaiselta voi jäädä helposti huomaamatta asiakkaan tekemät päätökset. Myös vuorovaikutus asiakkaan ja ammattilaisen välillä voi jäädä vähäisemmäksi. Tutkimuksen mukaan asiakasosallisuuden onnistumiseen vaikuttaa niin asiakkaiden kuin ammattilaisten asenteet ja osaaminen ja digitaalisia palveluita suunniteltaessa tuleekin ottaa vahvasti huomioon eri sidosryhmien tarpeet. (Weiste, Rydman & Kurki 2022.)

Ammattilaisen näkemyksiä toimivasta yhteistyöstä asiakkaan ja eri organisaatioiden kanssa on käsitelty Sosiaali- ja terveysministeriön tutkimuksessa Osallisuutta vai eriarvoisuutta? Tutkimuksessa

korostettiin ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden tärkeiksi osaamisiksi, kuten asiakastyöosaamisen, asiakaslähtöisyysosaamisen, palvelujärjestelmäosaamisen sekä vuorovaikutus ja muutososaamisen. Tutkimuksessa nostettiin esille havainto, että asiakas nähdään yhä usein enemmänkin palvelun kohteena eikä henkilönä, kenellä on oikeus osallistua oman palveluprosessinsa kaikkiin vaiheisiin. Ammattilaisilla on kuitenkin halu edistää asiakaslähtöisyyttä sekä moniammatillista yhteistyötä eri toimijoiden välille. (Timperi 2022, 40–44.) Tämä viittaa siihen, että vaikka käytännössä on vielä kehitettävää, tahtotila muutokseen on olemassa.

Viime vuosina tärkeyttään on nostanut kyberturvallisuuteen liittyvä osaaminen ja se on nostettu Sosiaali- ja terveysministeriön (2023) raportissa tärkeäksi tietosuojasaamisen ja tiedolla johtamisen lisäksi. Raportissa tarkastellaan osaamistarpeita digitalisaation ja palvelukehittämisen näkökulmasta potilasturvallisuuden edistämiseen. Tärkeässä roolissa korostuu sosiaali- ja terveysalalla toimijoiden käyttämät digitaaliset palvelut sekä turvallisuus ja niihin liittyvä osaaminen. Potilasturvallisuus edellyttää eri sidosryhmien välistä yhteistyötä ja sen edistämiseen tulee vahvistaa asiakasosallisuutta. Lisäksi raportissa korostetaan tarvetta muutosjohtamisosaamiselle sekä strategiselle ajattelulle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)

Taulukossa 1 on tiivistetty opinnäytetyötutkimuksessa tarkasteltujen sosiaali- ja terveysalaan liittyvien julkaisujen nostamia osaamistarpeita. Tutkimuksessa on käytetty julkaisuja vuosilta 2008–2023, joissa käsitellään sosiaali- ja terveysalan kehittämistä ja osaamistarpeita. Näistä julkaisuista on nostettu esiin keskeisimpiä osaamistarpeita, jotka on esitetty taulukossa vuosittain jaoteltuna.

<b>Vuosi</b>	<b>Julkaisu</b>	<b>Osaamistarpeet</b>
2008– 2015	Kaste-ohjelma: Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma	Asiakaslähtöisyys, palvelupolkujen sujuvoittaminen
2016– 2019	COPE-hanke: Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa (Competent workforce for the future—COPE)	Eettinen osaaminen, asiakaskeskeinen ohjaus, yhteistyöosaaminen, sähköisten palvelujen osaaminen, asiakaslähtöisyys
2017– 2019	Valtioneuvoston tutkimus: Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus.	Asiakaslähtöisyys, palvelujärjestelmien tuntemus, monialainen yhteistyö, globalisaation tuomat osaamistarpeet, taloudellinen ja ympäristövastuullisuus

2017– 2019	Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan hanke: Optimoitu sote-osaaminen – Sosiaali- ja terveydenhuollon työnjaon ja osaamisen kehittäminen SOTE-reformissa	Asiakastyöosaaminen, palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen, muutososaaminen.
2018– 2020	SotePeda 24/7-hanke	Digitaalisten palveluiden kehittäminen, palvelumuotoiluosaaminen
2019	Competence needs of integrated care in Finland	Asiakaslähtöinen tarpeiden arviointi, kokonaisvaltainen palvelunohjaus, palvelupolun varmistaminen, digitaalisten palveluiden osaaminen
2019	Opetus- ja kulttuuriministeriö: OSAAMISRAKENNE 2035 Alakohtaiset tulevaisuuden osaamistarpeet ja koulutuksen kehittämishaasteet – Osaamisen ennakointifoorumin ennakointituloksia	Monikulttuurisuustaidot, kielitaito, empatia, teknologian hyödyntäminen, palvelujärjestelmäosaaminen
2021	Sosiaali- ja terveysalan ammatillisen osaamisen uudistaminen - SOTETIE	Asiakaslähtöisyys, osallisuus, robotiikka ja digitalisaatio
2022	Työterveyslaitoksen tutkimus: Osallisuutta vai eriarvoisuutta? Sote-toimijoiden käsityksiä asiakasosallisuudesta digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa	Asiakasosallisuuden vahvistaminen, digitaaliset palvelut ja niiden vaikutukset asiakasosallisuuteen, vuorovaikutustaidot
2022	Sosiaali- ja terveysministeriön raportti: Sote-integraation edellyttämä monialainen yhteistyöosaaminen	Asiakastyöosaaminen, asiakaslähtöisyys, palvelujärjestelmäosaaminen, vuorovaikutus, yhteistyöosaaminen, muutososaaminen
2023	Sosiaali- ja terveysministeriö: Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026	Potilasturvallisuus, teknologiaosaaminen, tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen, asiakasosallistaminen

Taulukko 1. Osaamistarpeet opinnäytetyötutkimuksessa tarkastelluissa, sosiaali- ja terveysalan julkaisuissa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoilta vaaditaan monipuolista osaamista. Useiden viime vuosien aikana onkin noussut esiin tärkeitä osaamistarpeita asiakaslähtöisyyteen, monialaiseen yhteistyöhön ja digitalisaatioon liittyen. Erityisesti asiakaslähtöisyys on korostunut keskeisenä osaamistarpeena. Lisäksi digitaalisten palveluiden osaaminen on merkittävä tulevaisuuden tarve uudistuvassa sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä. Potilasturvallisuuteen ja osallisuuteen liittyvä osaaminen ovat myös nousseet tärkeiksi osaamisiksi.

### **3.2 Sosiaali- ja terveysalan keskeiset osaamistarpeet**

Sosiaali- ja terveysalalla keskeisinä osaamistarpeina nousevat tulevaisuudessa digitalisaation ja teknologian hyödyntämisaaminen. Osaaminen vaatii ymmärrystä ja kykyä hallita kyberturvallisuutta ja tietosuojaa, erityisesti tekoälyn ja virtuaalipalveluiden parissa. (Opetushallitus 2023.) Digitalisaatio tuo myös uusia toimintatapoja, jotka vaativat organisaatioiden omien sisäisten prosessien tarkastelua sekä uudistamista. Digitaalisia palveluita tulee kehittää pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti, niiden tarkoituksena on tukea sekä täydentää muita palvelumuotoja. Toimintatapojen muutos on hidasta ja vaatii aikaa. Toiminnanmuutosta kuitenkin ajaa muutospaine, joka johtuu väestön ikääntymisestä ja ammattilaisten resursseista. (THL 2024, 22.)

Onnistunut muutos vaatii osaamista kuten vuorovaikutus- ja viestintätaitoja, mutta myös hyvinvointiteknologian tuntemusta sekä henkilökohtaisen osaamisen kehittämistä erityisesti johtamiseen sekä eri järjestelmien hallintaan. Sosiaali-, terveys- ja hyvinvointiala – ennakointiryhmä on korostanut erityisesti tietosuojan ja tiedon hallintaan liittyviä taitoja sekä yhteistyöosaamista sekä perusdigitaalisten taitojen lisäksi laajempaa järjestelmä ja systeemiosaamista. Moniammatillista yhteistyöosaamista tullaan tarvitsemaan toimintaympäristön muuttuessa. Tiimissä ei voi jokainen jäsen hallita kaikkea, vaan tietoa tulee pystyä jakamaan sekä hyödyntämään myös toisten osaamista. (Opetushallitus 2019, 40, 93.) Moniammatillinen yhteistyön kehittäminen on tärkeässä asemassa vastaamaan sosiaali- ja terveysalan nopeasti kehittyvän ja muuttuvan toimintaympäristön vaatimuksiin (Juujärvi ym. 2019; Tiilikka ym. 2018).

Asiakaslähtöisyysosaaminen on sosiaali- ja terveysalalla ydinosaamista ja siinä on keskeistä asiakkaan tarpeiden tunnistaminen sekä asiakasosallisuuden edistäminen. Sosiaali- ja terveysalalla tulee osata huomioida asiakkaan näkökulma sekä suunnitella palvelut asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tämän toteutuakseen tulee ammattilaisella olla hyvät vuorovaikutustaidot sekä

yhteistyötaidot. (Sotetie 2019, 2021.) Lisäksi tulee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisella olla empatia- ja kommunikaatiotaitoja (Leveälähti ym. 2019). Asiakaslähtöisessä kehittämisessä korostuu erityisesti tasa-arvoinen kohtaaminen sekä yhteistyö, jossa kehitetään palveluja siten, että asiakkaan näkemyksiä kuunnellaan (Kallio ym. 2022, 1).

Yhteiskehittämällä palveluita voidaan kehittää ja ratkaista palveluverkostoon liittyviä monimutkaisia haasteita tehokkaasti yhdessä asiakkaan, organisaatioiden ja julkisen sektorin toimijoiden kanssa. Yhteiskehittäminen tarkoittaa eri toimijoiden tasa-arvoista kohtaamista, jossa kaikki voivat osallistua kehittämiseen tuoden oman näkökulmansa esiin tasavertaisesti. Osallistuminen edellyttää ymmärrystä laajemmasta kokonaisuudesta ja siitä, miksi heidän osallistumisensa on tärkeää. Sosiaali- ja terveysalalla voidaan ratkaista yhteiskehittämisen avulla haasteita eri toimijoiden yhteistyönä. (Kauppinen, Kesäniemi, Luojus, Lange, Lönn, Pääkkönen & Hult 2020, 3.)

On tärkeää, että asiakas voi osallistua ja vaikuttaa käyttämiensä palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen, jotta palvelujärjestelmä vastaisi paremmin asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan osallistaminen mahdollistaa hänen kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen, mikä lisää asiakkaan sitoutumista palveluun ja parantaa sen vaikuttavuutta. Asiakasosallisuuden parantaminen edellyttää myös toimintatapojen ja asenteiden uudenlaista rakentamista. (Työterveyslaitos 2020.)

Asiakasosallisuus on nostettu myös tärkeäksi teemaksi Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus kehittämisohjelmassa (2020–2023), jossa painotettiin asiakasosallisuuden vahvistamisen tärkeyttä, jotta varmistetaan jatkossa palveluiden yhdenvertainen saatavuus ja oikea-aikaisuus. Asiakkaan osallistuminen on parhaimmillaan molemmin puolista oppimista, jaettua päätöksentekoa sekä positiivinen kohtaaminen, jossa yhdistyy molemmin puolinen vastuunotto sekä sillä on vaikutusta monella tasolla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.)

Asiakkaan osallistaminen ei ole ainoastaan asenteista ja toimintavoista riippuvaista vaan se on myös palvelujen järjestäjien ja tuottajien velvollisuus ja siitä mainitaan useissa lakipykälissä, kuten perustuslaissa (731/1999), kuntalaissa (410/2015), hallintolaissa (434/2003), terveydenhuollonlaissa (1326/2010), sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laissa hyvin-

vointialueista (611/2021; 5 luku 29 § ja 32§, 7 luku 41§) (THL, Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä n.d.). Sosiaali- ja terveyspolitiikassa onkin ryhdytty korostamaan asiakkaiden osallisuutta ja vastuuta yhä enemmän. Asiakkaan osallistumismahdollisuuksilla sekä mahdollisuudella vaikuttaa on todettu olevan vahva yhteys asiakkaan hyvinvointiin. Asiakaslähtöinen kehittäminen on keskeinen lähtökohta palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Tämä on otettu huomioon myös sosiaalihuollon lainsäädäntöuudistuksessa, jossa asiakaslähtöisyys on keskeistä ja edellytys ongelmien ennaltaehkäisylle. (Häyhtiö 2017, 1-2.)

Asiakaslähtöisyys korostuu lainsäädännössä sekä organisaatioiden toimintatavoissa ja se liittyy myös vahvasti asiakaskokemuksen ja hyvinvoinnin parantamiseen. Asiakasosallisuuden vahvistamiseen ja asiakaslähtöiseen kehittämiseen tärkeäksi menetelmäksi on noussut palvelumuotoilumenetelmien hyödyntäminen. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää palveluita vastaamaan asiakkaan ja palveluntarjoajan tarpeita.

## **4 Palvelumuotoilu**

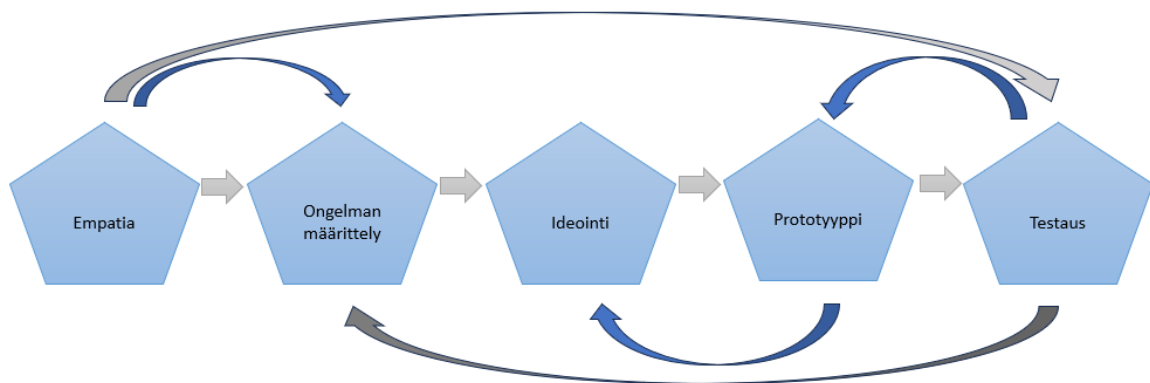
### **4.1 Palvelumuotoilun periaatteet**

Palvelumuotoilu on asiakaslähtöinen suunnittelumenetelmä, jonka keinoin voidaan kehittää palveluja asiakaslähtöisesti siten, että ne vastaavat asiakkaan tarpeita ja palveluntarjoajan liiketoiminnan tavoitteita. Palvelumuotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää parantamaan asiakaskokemusta sekä mahdollistamaan luova palveluiden kehittäminen. (Koivisto ym. 2021, 33–34.) Palvelumuotoilu on laajasti käytetty eri toimialoilla, kuten terveydenhuollossa ja julkisissa palveluissa. Tärkein syy tähän on se, että palvelumuotoilu luo arvoa selkeillä menetelmillä ja lähestymistavoilla. (Shiyao, de Bont, Cockbill & Zhou 2023, 1.)

Palvelumuotoilu on prosessi, jossa tavoitteena on luoda kestäviä ratkaisuja, jotka vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Tämä edellyttää palvelujen kehittämistä siten, että ne toimivat hyvin kaikkien sidosryhmien kannalta ja on tärkeää ymmärtää palvelujen käyttäjien sekä palveluntarjoajien tarpeet ja niiden väliset suhteet. (Interaction Design Foundation, n.d.) Palvelumuotoilun prosesseissa toistuu usein tietyt pääperiaatteet, jotka etenevät vaiheittain (Tuulaniemi 2011, 126). Palvelumuotoiluprosessissa voidaan edetä siten, että ensin määritellään ratkaistava ongelma, jonka jälkeen hankitaan lisää ymmärrystä asiakkaan tarpeista ja kokemuksista. Tämän jälkeen ideoidaan ratkaisuja

ongelmaan ja valitaan parhaat ratkaisuideat jatkotyöstöön. Lopuksi testataan ratkaisuja asiakkaalla ja saadun palautteen perusteella kehitetään edelleen, kunnes löydetään ratkaisu ongelmaan. (Service Design Toolkit 2010–2012.)

Toisinaan voidaan joutua palamaan myös alkuperäisen ongelman määrittelyyn, mikäli testauksessa paljastuu, että ratkaisun lisäksi itse ongelman asettelu on väärä. Kuviossa 2 kuvataan suunniteltavan ratkaisun vaiheita. Prosessi päättyy vasta, kun ollaan tyytyväisiä tuotokseen. (Hasso Plattner Institute of Design at Stanford 2018.)



Kuvio 2. Design Thinking- prosessi (Hasso Plattner Institute of Design at Stanford 2018).

Kuviossa esitetty vaihe vaiheelta etenevän Design Thinking- prosessin viisi vaihetta, joista ensimmäinen on empatiavaihe. Tässä vaiheessa pyritään ymmärtämään käyttäjien tarpeet, tunteet ja arvot, myös sellaiset, joita käyttäjä ei itse välttämättä tunnista tai tiedosta. Empatiavaiheessa tarkkaillaan käyttäjien toimintaa ja pyritään samastumaan heihin. Käyttäjien kanssa voidaan keskustella tai heitä voidaan haastatella sekä samalla kokeilla itse niitä tilanteita, joita käyttäjä kokee. Empatian avulla voidaan löytää uusia oivalluksia, jotka voivat johtaa kestäviin ja asiakaslähtöisiin ratkaisuihin. Tämän jälkeen rajataan ongelma, johon halutaan ratkaisu. Ongelmanmäärittelyä voidaan tarkentaa ja muokata prosessin aikana. Lopuksi ideoidaan luovia ratkaisuja, jotka esitetään yksinkertaisina ja nopeina prototyyppinä. Näitä prototyyppiejä testataan sekä kerätään niistä palautetta, jonka avulla parannellaan ratkaisuja. (Hasso Plattner Institute of Design at Stanford 2018.)

## 4.2 Palvelumuotoilun merkitys sosiaali- ja terveysalalla

Palvelumuotoilu on tehokas menetelmä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittämisessä, sillä se vastaa asiakkaiden ja palveluntarjoajien tarpeisiin innovatiivisesti sekä asiakaslähtöisesti. Uusia asiakaslähtöisiä palveluita suunniteltaessa tulee huomioida kaikki sidosryhmät siten, että asiakas asetetaan suunnittelutyön keskiöön. Lisäksi palvelumuotoilussa hyödynnetään prosessia, joka etenee toistuvien vaiheiden mukaisesti ja tukee luovaa ideointia. Sosiaali- ja terveysalalla tästä on hyötyä, kun pyritään ratkaisemaan monimutkaisia ongelmia asiakaslähtöisesti. (Altman ym. 2018.) Ammatilliselta vaaditaan palvelumuotoiluosaamista, jotta voidaan kehittää palveluita asiakaslähtöisesti ja luovasti hyödyntäen jäseneltyä prosessia (van Oeveren 2019).

Terveydenhuollossa toimitaan useiden monimutkaisten järjestelmien parissa ja työskentely edellyttää kokonaisvaltaista ymmärrystä ja tiedon yhdistämistä useista eri lähteistä. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää näiden järjestelmien kehittämisessä, sillä sen avulla mahdollistuu erinäisten järjestelmien ja niihin liittyvien keskinäisten riippuvuuksien tarkastelu. (Faust, Mager, Massa 2023.) Järjestelmien ja palveluiden kehittäminen on välttämätöntä, jotta ne vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin sekä tuovat palveluntarjoajalle arvoa. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää terveydenhuollon järjestelmiä asiakaslähtöisesti ja siten parantaa palveluja pitkällä aikavälillä. (Altman, Huang, Breland 2018.)

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveydenhuollossa myös prosessien ja käytäntöjen suunnitteluun ja kehittämiseen asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Prosessit ja käytännöt nähdään usein vaikeasti mittavimpana ja niiden vaikutuksia voi olla vaikeampi arvioida. Onnistuneella asiakaskokemuksella voi olla vaikutus myös kliinisesti onnistuneisiin tuloksiin, minkä vuoksi asiakaskokemuksen parantaminen tulisi sisällyttää yhdeksi terveydenhuollon laadun keskeisistä pilareista kliinisen tehokkuuden ja potilasturvallisuuden rinnalle. (Fry 2016, 4.)

Cambridgen yliopiston tutkimuksessa *Service Design in Action: Transformation, Consideration, and System Thinking* (Cambridge University Press 2023) tarkasteltiin miten palvelumuotoilu edistää palveluiden uudistamista muutosprosessin, kokonaisvaltaisen tarkastelun ja systeemiajattelun teemojen kautta. Tutkimus korostaa, että julkinen terveydenhuolto kohtaa usein monimutkaisia ja monialaisia haasteita, jotka vaativat kokonaisvaltaista ajattelutapaa ja luovia ratkaisuja. Palvelumuotoilu tarjoaa tutkimukseen mukaan keinoja ratkoa näitä haasteita, etenkin kun kyseessä on

ihmisten käyttäytymiseen, teknologian kehittämiseen ja käyttöönoton haasteita. (Cambridge University Press 2023.)

Samansuuntaisia havaintoja on tehty myös Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -kehittämisohjelmassa vuosina 2020–2023, jonka tavoitteena oli parantaa asiakaslähtöisyyttä palveluiden kehittämisessä sekä arvioinnissa. Kehittämisohjelman mukaan asiakasosallisuuden menetelmien käyttöönottoa tulisi painottaa, jotta voidaan edistää palveluiden yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta. (STM 2021, 14.) Asiakasosallisuuden menetelmiä on hyödynnetty menestyksekkäästi muun muassa Palvelumuotoilulla parempia palveluita riskiryhmille (Turun kaupunki 2016) -hankkeessa, jonka tavoitteena oli tehdä palveluprosesseista sujuvampia ja asiakaslähtöisempiä.

Tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalan tarpeisiin vastaamiseen hyödynnetään monialaista osaamista, uudenlaista työnjakoa sekä digitaalisia palveluita. Sosiaali- ja terveysalalla pyritään vastaamaan asiakkaan terveyteen ja hyvinvointiin liittyviin odotukseen ja kuten myös palvelumuotoilussa, on sosiaali- ja terveysalalla asiakkaan tarpeet ensisijalla. Tavoitteena on luoda palveluiden käyttäjien kannalta heille toimivampia palveluita. Palveluiden uudistamiseen ja kehittämiseen voidaan hyödyntää palvelumuotoilun periaatteita, jotta kehitys tapahtuu asiakaslähtöisesti, näin ne ovat hyödyllisiä kohderyhmälle. (Turun AMK 2023.)

## **5 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimustehtävät**

### **5.1 Opinnäytetyön tavoite**

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, kuinka sosiaali- ja terveysalan YAMK-opiskelijat kokevat palvelumuotoiluopintojen kehittäneen heidän asiantuntijuuttaan. Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää organisaatioissa kannustamaan henkilöstöään asiantuntijuuden kehittämiseen opintojen avulla ja innostamaan ammattilaisia hakeutumaan jatkossakin palvelumuotoilun opintoihin, koska niistä koetaan saavan konkreettista hyötyä työelämässä. Tuloksia voidaan hyödyntää myös ylemmän ammattikorkeakoulun koulutuksen kehittämisessä, sillä tulokset tarjoavat tietoa siitä, miten YAMK-opintoja voidaan kehittää vastaamaan työelämän osaamistarpeisiin.

Opinnäytetyötutkimus pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten YAMK-opiskelijat kokevat palvelumuotoiluopintojen kehittäneen heidän asiantuntijuuttaan?
2. Miten YAMK-opiskelijat kokevat palvelumuotoiluosaamisen olevan hyödynnettävissä työelämässä?

## **6 Toteutus**

### **6.1 Laadullinen tutkimus**

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisen tutkimuksen menetelmin, ja sen tavoitteena on tutkia, kuvata ja ymmärtää valittua ilmiötä syvällisesti kerätyn aineiston avulla, keskittyen tuomaan uusia näkökulmia enemmänkin kuin toteamaan olemassa olevia väitteitä. Tutkimusaineistoa kerätään luonnollisista tilanteista kokonaisvaltaisesti, ja tutkija luottaa omiin havaintoihinsa sekä keskusteluihin tutkittavien kanssa, eikä pääsääntöisesti käytä mittausvälineitä, mutta tarvittaessa voidaan käyttää lomakkeita tai testejä. (Kananen 2014; Hirsjärvi ym. 2008, 157, 160.)

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään induktiivista analyysiä, jossa pyritään paljastamaan odottamattomia seikkoja aineiston moniulotteisen ja yksityiskohtaisen tarkastelun avulla. Aineiston hankinnassa suositaan tapoja, joissa tuodaan tutkittavien näkökulmia esiin, kuten teema- ja ryhmähaastattelut sekä osallistuva havainnointi. Kohdejoukko määritellään harkinnanvaraisesti, ja tutkimus toteutetaan joustavasti, mukautuen olosuhteisiin tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2008, 160.)

### **6.2 Tiedonkeruumenetelmänä teemahaastattelu**

Tämän laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jonka kohderyhmänä ovat opiskelijat, jotka ovat suorittaneet palvelumuotoilun opintojakson Jyväskylän ylemmän ammattikorkeakoulun opinnoissaan viimeisen kahden vuoden aikana. Luotettavuuden näkökulmasta opinnoista kulunut aika auttaa opiskelijoita arvioimaan opintojakson merkitystä asiantuntijuuden kehittymiseen.

Teemahaastattelu valittiin tutkimuksen menetelmäksi, koska se mahdollistaa syvällisen keskustelun tutkimusaiheesta ja toimii joustavana menetelmänä kerätä tietoa, käsityksiä, ihmisten mielipiteitä ja kokemuksia. Haastattelumenetelmän avulla voidaan päästä tutkimuksessa lähemmäksi tutkimuksen kohteena olevia henkilöitä, heidän kokemuksiaan, elämyksiään ja ajatuksiaan. (Kananen 2014, 76; Hirsjärvi & Hurme 2017, 11, 16.) Tutkimushaastattelun tavoitteena ei ole selvittää objektiivista tietoa, vaan selvittää tutkittavan henkilön kokemusta ja näkemystä aiheesta. Lisäksi haastattelussa voidaan tulkita vastauksia monipuolisemmin kuin esimerkiksi sähköisessä kyselyssä. (Sayrs 1998; Hirsjärvi ym. 2008, 200.)

Teemahaastattelun tarkoituksena on ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä, ja tutkija käyttää teemoja ja tarkentavia kysymyksiä rakentaakseen kokonaiskuvan ilmiöstä. Haastatteluista saatujen vastausten avulla pyritään rakentamaan kattava käsitys tutkivasta ilmiöstä, ja kysymykset kohdistuvat tutkittavien toimintaan, ohjautuen tutkimusongelman mukaisesti. Haastattelut ovat yleisin tiedonkeruumenetelmä laadullisessa tutkimuksessa, ja niitä on useita eri muotoja, jotka voidaan jakaa osallistujamäärän mukaan joko yksilö- tai ryhmähaastatteluiksi sekä kysymysten perusteella joko lomake, -teema tai syvähaastatteluksi. Tähän tutkimukseen valikoitui teemahaastattelu, jossa keskustellaan kunkin teeman ympärillä. (Kananen 2014, 70–72.)

Haastattelutilanteessa haastateltava kertoo tutkijalle kokemuksistaan kohteena olevasta teemasta. Haastattelussa on tärkeää rakentaa luottamuksellinen ilmapiiri, joka perustuu kunnioittavaan, arvostavaan ja kiinnostuneeseen asenteeseen. Haastattelijan taidoista riippuu, kuinka paljon tietoa hän saa selville tutkittavasta kohteesta. Tutkittavan mielipidettä ei tule kyseenalaistaa, eikä tutkijan tule esittää omia käsityksiään haastateltavalle. Haastateltavan anonymiteetti tulee säilyttää, ja tutkimustulokset tulee pitää luottamuksellisena. (Kananen 2014, 73.)

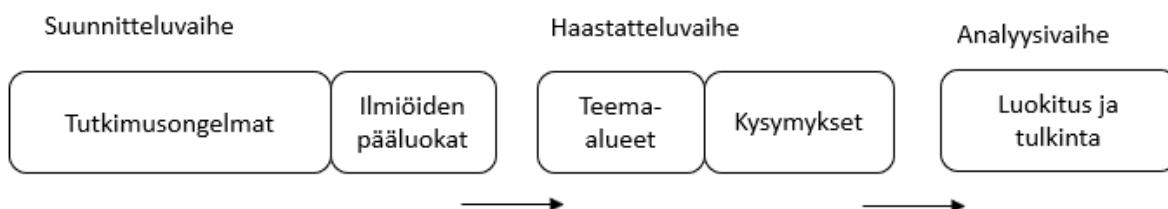
Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien valinta perustuu heidän kokemukseensa tai tietoonsa tutkimusaiheesta, ja suora yhteydenotto on usein tehokkain tapa lähestyä heitä. Henkilöllä tulee aina olla mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta. Tutkimukseen osallistuminen antaa haastatellulle mahdollisuuden ilmaista omia mielipiteitään sekä kertoa omista kokemuksista. Teemahaastattelu vaatii huolellista valmistelua, kuten haastattelun ajankohdan, paikan ja tarvittavien materiaalien ennakkosuunnittelua. Haastatteluympäristön tulee olla mukava ja haastateltavalle tuttu, sillä ympäristö voi vaikuttaa haastateltavan avoimuuteen. Tapauskohtaisesti voi olla tarpeen lähettää

haastatteluteemat etukäteen, jotta haastateltava voi valmistautua. Haastattelut voidaan toteuttaa myös ryhmähaastatteluina ja etäyhteyksin, ja lupa haastattelun nauhoittamiseen tulee aina pyytää etukäteen. (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, 32–36.) Tämä korostaa haastattelun huolellista suunnittelua ja haastateltavien kunnioittamista tutkimuksen aikana.

Elo, Kääriäinen, Kanste, Pölkki, Utriainen, & Kyngäs (2014) tutkijoina painottavat, että sopivan aineistonkeruumenetelmän valinta on ratkaiseva osa sisällön analyysin uskottavuuden varmistamisessa. Heidän mukaansa tutkijan on kiinnitettävä huomiota siihen, että valitaan tutkimukselle paras mahdollinen aineistonkeruumenetelmä, joka vastaa tutkimuskysymyksiin.

Aineistonkeruumenetelmää valittaessa on tärkeää pohtia, kuinka kerätä sopivin aineisto sisällön analyysiä varten, ja onko valittu menetelmä paras käytettävissä oleva vaihtoehto tutkimuskysymyksen vastaamiseen. Lisäksi tutkijan tulisi harkita, pitäisikö käyttää kuvailevia vai puolistrukturoituja kysymyksiä sekä arvioida mitkä ovat tutkijan omat taidot tutkimuksessa. Tutkijat suosittelevat aineistonkeruumenetelmän testaamista ennen varsinaista aineistonkeruuta. (Elo, Kääriäinen, Kanste, Pölkki, Utriainen, & Kyngäs 2014.)

Hirsjärvi & Hurme (2017, 66–67) mukaan teemahaastattelun tärkeimpiä vaiheita on haastatteluteemojen suunnittelu. Opinnäytetyössä tiedonkeruumenetelmä eteni kuvion 3. mukaisesti siten, että ensin määriteltiin tutkimusongelmat ja ilmiöiden pääluokat. Tämän jälkeen edettiin haastatteluvaiheeseen ja lopulta analyysiin.



Kuvio 3. Teema-alueet tutkimuskokonaisuudessa (Hirsjärvi & Hurme 2017).

Teemahaastattelun toteutuksessa haastatteluteemat toimivat haastattelurungon perustana. Hirsjärvi & Hurme (2017, 66–67) mukaan teemahaastattelurunkoa laadittaessa tehdään alueluettelo teemoittain, joka pohjautuu teoreettisten peruskäsitteiden tarkennettuihin alakäsitteisiin tai -luokkiin. Haastattelutilanteessa luettelo voi sisältää mahdollisimman väljiä teema-alueita, joihin haastattelukysymykset kohdistuvat. Tällainen luettelo toimii haastattelijan muistilistana, ohjaten keskustelua teema-alueiden ympärillä. Keskustelua tarkennetaan tarvittaessa tutkijan ja tutkittavan kysymyksillä. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 66–67.)

Tutkimuksen teemahaastattelurunkoon (liite 2) suunniteltiin teemojen lisäksi tarkentavia kysymyksiä avuksi haastattelun keskustelun ohjaamiseen. Tarkentavat, puolistrukturoidut kysymykset ja oteltiin teemojen mukaan ja ne käsittelivät keskeisiä teemoja, kuten haastateltavan kokemuksia ja ymmärrystä palvelumuotoilusta sekä miten opiskelijat kokevat palvelumuotoiluosaamisen olevan hyödynnettävissä työelämässä. Kysymykset mahdollistavat haastateltavan mahdollisimman laajan kuvauksen kokemuksista ja ne helpottivat haastattelun etenemistä. Teemahaastattelu testattiin ennen varsinaista aineistonkeruuta.

### 6.3 Tutkimusjoukko

Tutkimukseen valittiin henkilöitä, jotka ovat suorittaneet palvelumuotoiluopintoja osana sosiaali- ja terveystieteiden ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Valinta liittyy oleellisesti tutkimuskysymykseen, ja on oleellista, että valitaan henkilöitä, jotka ovat suorittaneet näitä opintoja osana YAMK-tutkintoa. Yhteensä ryhmähaastatteluun osallistui seitsemän henkilöä. Aineiston määrä oli sopiva opinnäytetyötutkimukseen, joka on laadullinen ja jonka tavoitteena on saada syvälinen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä (Tampereen yliopisto 2024).

Koska tutkimusjoukko oli pieni, voi tutkimuksen yleistettävyys olla rajoitettu, ja tutkimuksessa on keskitytty kuvaamaan kokemuksia tietyn tutkimusjoukon sisällä. Tutkimusjoukolle lähetettiin sähköpostitse haastattelukutsut varmistaen tutkittavien tietosuojan säilyminen. Osallistujille annettiin saatekirjeessä tiedot tutkimuksen tarkoituksesta, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä heidän henkilötietojensa käsittelystä. Tutkimukseen valittavien kriteereinä olivat seuraavat: tutkittavan henkilön tuli olla suorittanut palvelumuotoiluopintoja osana sosiaali- ja terveystieteiden ylempää ammattikorkeakouluopintoja viimeisen kahden vuoden aikana.

## 6.4 Laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä

Laadullisessa tutkimuksessa edetään siten, että tutkimusprosessissa tiedonkeruu ja analyysi vuorottelevat. Aineistoa analysoidaan, jonka jälkeen kerätään uutta aineistoa, joka analysoidaan. Tämän kaltaisia syklejä voi olla useita laadullisen tutkimuksen tutkimusprosessin aikana eikä laadullisessa tutkimuksessa voida etukäteen määritellä kuinka paljon tietoa ja mitä tietoa tullaan tarvitsemaan. Tutkimuksen ydinasia on kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset. Analyysi vaiheessa selviää tutkijalle, minkälaisia vastauksia hän saa tutkimuskysymyksiinsä. (Hirsjärvi ym. 2008, 216; Kananen 2014, 99.)

Aineiston käsittely ja analysointi aloitetaan mahdollisimman pian aineistonkeruuvaiheen jälkeen. Hirsjärvi ym. (2008, 218–219) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tavallisesti analysoidaan ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa, jossa analyysitavaksi valitaan menetelmä, joka parhaiten tuo vastauksen tutkimusongelmaan. Analyysimenetelmiä on monia, ja niihin ei ole tiukoja sääntöjä; tutkija tekee alustavia päätöksiä analyysitavasta prosessin edetessä. Tavallisimpia laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmiä ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssi-analyysi ja keskusteluanalyysi. (Hirsjärvi ym. 2008, 218–219.) Aineiston analyysi etenee perustuen haastattelunrunгон antamiin valmiisiin teemoihin ja kysymyksiin. Analyysiä tarkennetaan ensin karkean luokituksen jälkeen jakamalla teemat edelleen alateemoihin, jonka jälkeen teemoja vertaillaan keskenään toisiinsa ja niiden välisiä yhteyksiä ja eroja tarkastellaan kriittisesti. (Janhonen & Nikkonen 2003, 69.)

Tutkimuksessa on käytetty teemahaastatteluun perustuvaa temaattista analyysiä. Braun & Clarke (2006, 77–78) mukaan temaattinen analyysi on yksi yleisimmin käytetyistä menetelmistä laadullisessa tutkimuksessa. Temaattinen analyysi on menetelmä, jolla poimitaan ja analysoidaan merkityksiä ja käsitteitä aineistosta. Poimittu aineisto voi olla missä muodossa tahansa, kuten haastatteluiden transkriptioina. Analyysimenetelmän etuina on se, että se tarjoaa joustavan ja moneen sovellettavan menetelmän teemojen havaitsemiseen, analysointiin sekä raportointiin aineistossa. Temaattisessa analyysissä ei ole tarkoituksena luoda uutta teoriaa vaan analysoida, kuvata ja raportoida aineistosta esiin nousevia teemoja. (Braun & Clarke 2006, 77–78.)

Tutkimuksessa oli tavoitteena ymmärtää ja kuvata ovatko palvelumuotoilun opinnot vaikuttaneet haastattelussa mukana olleiden asiantuntijuuden kehittymiseen. Tutkimuksen aineistossa lähdettiin nostamaan esille nousevia teemoja, joita puolistrukturoitujen kysymysten pohjalta oli noussut. Braun & Clarke (2006, 78) mukaan analyysimenetelmänä temaattinen analyysi voi olla aineisto- tai teorialähtöistä. Aineistolähtöisessä analyysissä ensimmäisessä vaiheessa aineisto koodataan ilman valmiiksi määriteltyjä koodauskehikkoja tai tutkijan ennakko-odotuksia, vaikka tutkija ei kuitenkaan ole täysin vapaa teoreettisista sitoumuksista. Toisaalta teorialähtöisessä temaattisessa analyysissä tutkija lähestyy aineistoa tietyn teoreettisen näkökulman kautta. Analyysin kannalta merkittävä teema on sellainen, joka liittyy oleellisesti tutkimuskysymyksiin ja auttaa vastaamaan niihin aineistosta nousevien havaintojen pohjalta. (Braun & Clarke 2006, 78.)

Tutkimusaineiston temaattisessa analyysissä käytettiin aineistolähtöistä lähestymistapaa, jossa pyrittiin nostamaan esiin haastatteluaineistoista nousseita teemoja, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin ja pyrkimyksenä oli ymmärtää syvällisesti siitä nousseita havaintoja. Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella palvelumuotoilun opintojen merkitystä asiantuntijuuden kehittymiseen, ja sitä miten YAMK-opiskelijat kokevat palvelumuotoiluosaamisen olevan hyödynnettävissä työelämässä.

Tutkijan on päätettävä, miten hän raportoi teemat: teema voidaan raportoida laajasti koko aineistosta tai tarkasti yhdestä näkökulmasta. Jos aiheesta on vähän tutkimusta tai aineistossa on vähän sanoja, syvälinen käsittely voi jäädä puutteelliseksi. Tässä vaiheessa tutkija joutuu harkitsemaan lähestymistapaa etenkin, jos tutkimuskysymys on laaja tai jos teemojen on kuvattava koko aineistoa tarkasti. Toisaalta tutkija voi päättää keskittyä yksityiskohtaisesti yhteen tai useampaan teemaan. Induktiivinen analyysi tarkoittaa sitä, että tutkija nostaa aineista nousevia teemoja ilman ennakko-oletuksia. Menetelmässä, jossa aineisto kerätään tiettyä tutkimusaihetta varten heijastavat tunnistetut teemat usein läheisesti kysymyksiä, joita osallistujilta on esitetty. (Javadi & Zarea 2016, 35.)

Javadi & Zarea (2016, 35) mukaan teoreettinen temaattinen analyysi perustuu yleensä teoriaan, jota tutkija käyttää ja tunnistaa teemat tämän teorian pohjalta. Tätä menetelmää käytettäessä aineisto esitetään vähemmän yksityiskohtaisemmin ja tiedot järjestellään teorian mukaisesti. Heidän mukaansa tutkijan onkin pohdittava, tarkasteleeko hän vastaavia tutkimuksia ennen analyysiä ja mikäli tarkastelee, on tutkijan huomioitava riski, että hän keskittyy vain tiettyihin osiin aineistosta

tai jättää jotain tärkeää huomaamatta. Javadi & Zarea (2016, 35) kuitenkin lisäävät, että toisaalta muihin vastaavanlaisiin tutkimuksiin perehtyminen voi auttaa ymmärtämään aineiston hienovaraisia puolia ja siksi he suosittelevatkin teoreettisen analyysin prosessissa lukemaan aiempia tutkimuksia ennen analyysiä. (Javadi & Zarea 2016, 35.)

Naeem, Ozuem & Ranfagni (2023) kuvaavat temaattista analyysiprosessia systemaattiseksi, sillä siinä noudetaan jäseneltyä, järjestelmällistä lähestymistapaa. Analyysiprosessissa edetään vaihe vaiheelta järjestelmällisesti, mikä vahvistaa tulosten johdonmukaisuutta ja toistettavuutta sekä mahdollistaa selkeät yhteydet aineiston, tulkinnan ja lopullisten johtopäätösten avulla. Tämän vuoksi temaattisen analyysin kaltainen järjestelmällinen ja jäsenelty lähestymistapa varmistaa perusteellisuuden sekä rajoittaa mahdollisia harhoja. Naeem, Ozuem & Ranfagni (2023) mukaan temaattinen analyysi etenee siten, että ensimmäisessä vaiheessa litteroidaan aineisto, jotta siihen päästään tutustumaan tarkasti. Tutkijan tulee syventyä aineistoon löytääkseen sieltä tärkeitä teemoja ja näkökulmia, jotka liittyvät tutkimuskysymykseen ja valita aineistoista ilmaisuja, jotka kuvastavat teemoja. (Naeem, Ozuem & Ranfagni 2023.)

Naeem, Ozuem ja Ranfagni (2023) julkaisussa käsitellään temaattisen analyysin vaiheita ja prosessia laadullisessa tutkimuksessa. Temaattisen analyysin toisessa vaiheessa valitaan avainsanat, joka tehdään etsimällä toistuvia termejä. Tunnistetut avainsanat kiteyttävät osallistujien kokemukset ja käsitykset ja ne johdetaan suoraan aineistosta. Temaattisen analyysin kolmannessa vaiheessa ilmaisuja tai sanoja liitetään aineistoon kohtiin, jotka kuvaavat aineiston teemoja. Koodaus auttaa tunnistamaan keskeisiä elementtejä, jotka liittyvät tutkimuskysymykseen. Avainsanat ovat hyödyllisiä koodauksessa, sillä ne antavat rakenteen analyysille ja auttavat muuttamaan raakadatan ymmärrettävään muotoon. Koodauksen jälkeen ryhmitellään toistuvat asiat yhteen loogisiksi kokonaisuuksiksi, jotta voidaan tunnistaa toistuvia teemoja ja jotka vastaavat tutkimuskysymykseen. Tätä vaihetta kutsutaan teemojen kehittämiseksi ja siinä siirrytään yksityiskohtaisesta koodien tarkastelusta laajempaan teemojen muodostamiseen. Lopulliset teemat yhdistävät tutkimuskysymykset ja aineiston. (Naeem, Ozuem & Ranfagni 2023.)

Haastatteluaineisto kerättiin tallentamalla puhe suoraan tekstimuotoon, jonka jälkeen se käytiin sanatarkasti läpi useita kertoja analyysin eri vaiheissa. Tämän jälkeen aineisto koodattiin tunnistaa-

malla ja merkitsemällä tutkimuksen kannalta olennaiset lauseet ja toistuvat teemat. Aineistoa käsiteltiin Excel-tiedostossa, joka helpotti lauseiden ja teemojen merkitsemistä ja lajittelua. Lopuksi aineisto tiivistettiin ja ryhmiteltiin siten, että siitä poimittiin tutkimuskysymyksiin vastaavat sekä tutkimuksen tavoitteisiin liittyvät lauseet. Tutkimuksen teemoja määriteltiin puolistrukturoitujen kysymysten otsikoiden pohjalta, joiden alle eriteltiin haastateltavien kuvauksia kyseisestä teemasta. Analyysin tässä vaiheessa huomioitiin myös muita esiin nousseita teemoja.

Taulukossa 2 esitetään aineiston analyysin vaihetta, jossa alkuperäiset ilmaisut on pelkistetty ja jaoteltu ala- ja yläluokkiin. Tavoitteena on jäsentää ja yksinkertaistaa alkuperäisilmaisuja, jotta ne voidaan ryhmitellä teemoittain. Taulukko havainnollistaa, miten alkuperäisilmaisuja on pelkistetty ja jaoteltu eri luokkiin analyysin tueksi.

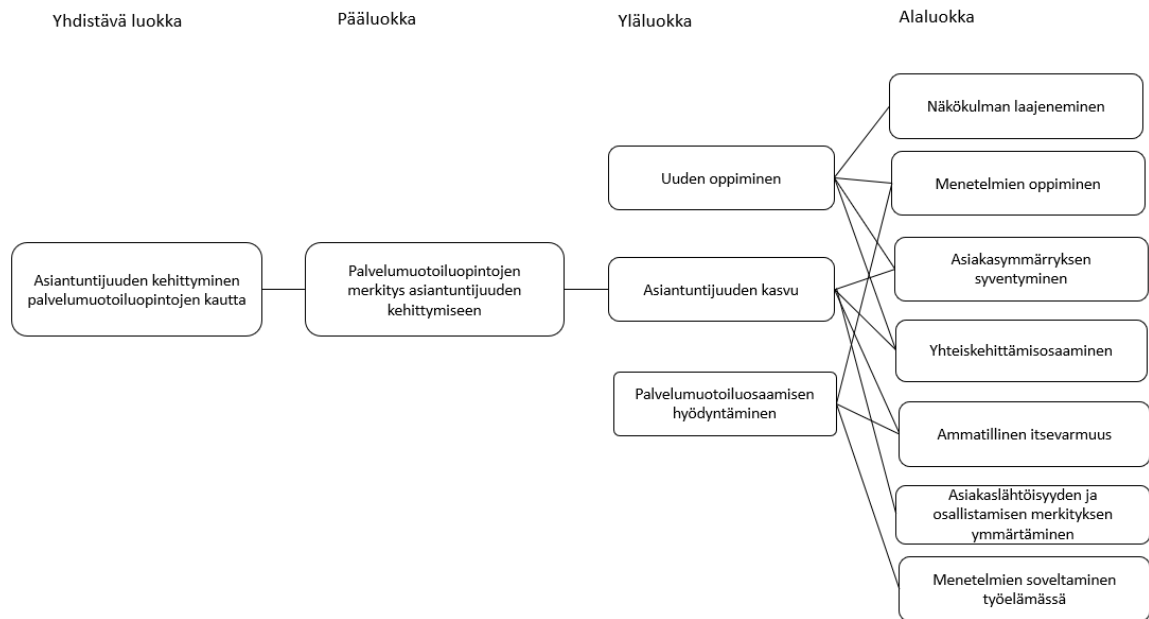
<b>Alkuperäisilmaisu</b>	<b>Pelkistetty ilmaisu</b>	<b>Alaluokka</b>	<b>Yläluokka</b>
Kurssi antoi enemmän kuin mitä oli aikaisempi käsitys, että kyllä se laajensi sitä näkökulmaa.	Näkökulma laajentui kurssin myötä.	Näkökulman laajeneminen	Uuden oppiminen
Kentällä tunnistan sen, että palvelumuotoilua käytetään myös muussa yhteydessä, esimerkiksi tuotekehityksessä.	Tunnistan palvelumuotoilun olevan käytettävissä myös tuotekehityksessä.	Menetelmien soveltaminen työelämässä	Palvelumuotoiluosaamisen hyödyntäminen
Itsellä oli ajatus siitä, että mitä se tällä kurssilla on. Ja toki se kurssi antoi enemmän kuin mitä oli aikaisempi käsitys, että kyllä se laajensi sitä näkökulmaa.	Kurssi syvensi aiempia käsityksiä.	Näkökulman laajeneminen	Uuden oppiminen
Kun sitä pääsi itse tekemään ja se ei ollut yhtään samanlaista kuin mitä mä olin kuullut sitä ennen niiltä mun työkavereilta.	Kun tein sitä itse, huomasin, ettei se ollut lainkaan samanlaista kuin työkavereiden kertomusten perusteella odotin.	Menetelmien oppiminen	Uuden oppiminen

Se mitä mä ajattelen, niin kuin tästä mitä se voisi parhaimmillaan olla, kun on näitä sidosryhmiä kumppaneita, niin se on semmoinen yhteishyvä.	Ajattelen, että sidosryhmien yhteistyö tuo parhaan mahdollisen lopputuloksen.	Yhteiskehittämisoaaminen	Asiantuntijuiden kasvu
Palvelumuotoilu oli vähän semmoinen niin kuin uusi asia.	Palvelumuotoilu oli uusi asia.	Näkökulman laajeneminen	Uuden oppiminen
Tämä kurssi täällä ylemmässä avasi enemmän silmiä sitä mitä kaikkea se pitää sisällään.	Opinnot avasivat laajemmin mitä palvelumuotoilu sisältää.	Näkökulman laajeneminen	Uuden oppiminen
Sillä voi nähdä niin kuin tehdä ja kehittää ja luoda uutta.	Palvelumuotoilun avulla voi kehittää ja luoda uutta.	Menetelmien soveltaminen työelämässä	Palvelumuotoiluosaamisen hyödyntäminen

Taulukko 2. Aineiston analyysi.

Puolistrukturoitu haastattelu on joustava tapa, jossa uusia kysymyksiä voidaan esittää haastattelun aikana verrattuna strukturoituun haastatteluun, joka on puolestaan muodollinen ja käsittää rajatun kysymyssarjan. Puolistrukturoitu haastattelu antaa joustavuutensa vuoksi tutkijalle mahdollisuuden hankkia syvällistä tietoa tehokkaasti. Lisäksi puolistrukturoitujen kysymysten avulla voidaan säilyttää haastattelun suunta oikeana, sillä tärkeimmät haastattelun aiheet on ennalta määritelty ja mukautettavissa, haastattelussa nousseiden kertomusten perusteella. Haastattelussa voidaan puolistrukturoitujen kysymysten lisäksi esittää tarkentavia kysymyksiä. (Ruslin, Mashuri, Rasak, Alhabsyi & Syam 2022, 3.)

Tutkimuskysymykseen liittyvät teemat koottiin yhteen ja tietoa yhdisteltiin. Haastatteluun osallistujien kokemuksia vertailtiin sekä etsittiin yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Aineistoon käsiteltiin avoimesti, huomioiden poikkeavuudet. Tässä vaiheessa tarkasteltiin mitkä lauseet liittyvät toisiin ja pohdittiin, miten ne voidaan ryhmitellä ala- ja yläluokkiin. Alkuperäisilmaisista nousi tärkeitä teemoja, joita arvoitiin ja tarkennettiin, jotta ne vastaisivat tutkimuskysymykseen. Nämä vaiheet toimivat suunnitelmana laadullisen aineiston käsittelylle ja lisäsivät tutkimusprosessin luotettavuutta ja tutkimustulosten syvyyttä.



Kuvio 4. Aineiston luokittelu.

Kuviossa 4 on esitetty palvelumuotoiluopintojen merkitys asiantuntijuuden kehittämiseen liittyvä luokittelu. Aineiston luokittelussa tunnistettiin teemoja ja pohdittiin, mitkä alaluokat tukevat tutkimuskysymyksen tarkastelua ja vastaavat tutkimuksen tavoitteisiin. Luokittelu tehtiin pohjautuen aineistosta nousseisiin teemoihin ja luokittelu tehtiin ylä- ja alaluokkiin, sekä lopuksi tunnistettiin pääluokka ja yhdistävä luokka. Kuvio 4 havainnollistaa, miten palvelumuotoiluopinnot edistivät uuden oppimista, asiantuntijuuden kasvua ja menetelmien hyödyntämistä työelämässä laajentamalla näkökulmia, syventämällä asiakasymmärrystä ja vahvistamalla ammatillista itsevarmuutta.

## 7 Tulokset

### 7.1 Tutkimuksen tulokset

Palvelumuotoilun opintojen aikana opiskelijat saivat käyttöönsä menetelmiä ja työkaluja, joiden avulla he voivat kohdata työelämän muutos- ja kehittämistarpeita. Erityisesti menetelmien oppiminen ja asiakaslähtöisyyden ymmärtäminen korostuivat. Nämä taidot ovat keskeisiä taitoja sosi- ja terveysalalla, jossa asiakaskeskeiset ratkaisut ja sidosryhmien välinen yhteistyö on olennaisia.

Haastattelu osoitti, että menetelmien oppiminen ja soveltaminen työelämässä olivat tärkeimpiä teemoja ja puhuttelivat eniten haastattelussa, lähes kaikki osallistujat mainitsivat ne. Uuden oppiminen ja yhteiskehittämisen teemat koettiin myös tärkeäksi. Yli puolet osallistujista kertoi kokemuksiaan näkökulman laajenemisesta ja asiakaslähtöisyyden ymmärtämiseen liittyen. Asiantuntijuuden kasvu nousi esiin vähiten ja alle puolet mainitsi sen. Vaikka asiantuntijuuden kasvu oli tärkeä monille, se ei ollut yhtä laajasti koettu teema kuin esimerkiksi menetelmien oppiminen.

Opiskelijat kertoivat oppineensa uusia menetelmiä, joita he olivat päässeet hyödyntämään käytännön projekteissa ja jotka auttoivat heitä sisällyttämään asiakaslähtöisiä menetelmiä omaan työhönsä. Nämä menetelmät auttoivat heitä myös asiakkaiden osallistamisessa kehittämistyössä. Opinnot olivat syventäneet haastatteluun osallistuvien ymmärrystä siitä, miten eri sidosryhmien välinen yhteistyö voidaan tehdä sujuvammaksi palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä. Opintojen kautta he ymmärsivät asiakaslähtöisyyden merkityksen syvemmin, joka rohkaisi heitä tuomaan asiakaslähtöisiä menetelmiä omaan työhönsä ja näin vaikutti heidän itsevarmuuteensa asiantuntijoina työelämässä. Haastateltavat tunnustivat kuitenkin sen, että organisaatioiden rakenteet vaativat vielä muutosta, jotta asiakaslähtöisiä toimintamalleja voitaisiin ottaa laajemmin käyttöön.

## **7.2 Uuden oppiminen**

Haastattelussa keskusteltiin siitä, kuinka haastateltavat ovat kokeneet palvelumuotoilun käsitteisiin ja menetelmiin liittyvien taitojen oppimisen, ja mitä se on tuonut heille. Haastateltavien mukaan erityisesti opinnoissa toteutetut käytännön läheiset tehtävät antoivat heille uudenlaisia ja syvempiä näkökulmia palvelumuotoiluun sekä konkreettisia työkaluja sen hyödyntämiseen. Noin puolet haastatteluun vastanneista kertoi, että heillä ei ollut ennen opintoja kuin pintapuolisia käsityksiä palvelumuotoilusta, mutta opintojen aikana heidän ymmärryksensä palvelumuotoilun mahdollisuuksista syveni ja he kokivat oppineensa uutta. Erityisesti palvelupolku ja tuplatimantti olivat monille aiemmin tuntemattomia käsitteitä, mutta opintojen kautta ne konkretisoituivat.

*"Silmät avautuivat; asiakkaan ääni tulee kuuluville hyvin isossa roolissa mitä se ei ole aikaisemmin ollut."*

*”Ryhmätehtävässä hyödynnetyn tuplatimanttimallin toisen timantin kohdalla alkoi se ajatus hahmottamaan.”*

*”Sanat oli ihan mulle uusia ja just tämä palvelupolku, ehkä mä oon kuullut sen sanan, mutta se niin kuin aukesi mulle vasta tän kurssin aikana.”*

Palvelumuotoiluun liittyvän sanaston selkiintyminen ja menetelmien soveltaminen käytäntöön auttoivat heitä sisäistämään uusia käsitteitä ja menetelmiä. Keskeinen havainto oli myös asiakasnäkökulman korostaminen; useat kertoivat, että palvelumuotoilun menetelmät, kuten asiakaspolun hahmottaminen palvelumuotoilun työkalujen avulla auttoi heitä ymmärtämään asiakaskokemuksen entistä syvemmin. Palvelumuotoiluopinnot tarjosivat menetelmien ja työkalujen lisäksi ajattelutavan ja suhtautumisen muutosta palveluiden suunnitteluun.

### **Näkökulman laajeneminen**

Opiskelijat kokivat palvelumuotoiluopintojen laajentaneen heidän näkökulmaansa ja ymmärrystään palvelumuotoilusta sekä sen hyödyntämisen monipuolisista mahdollisuuksista. Monet haastateltavat mainitsivat, ettei heillä ollut ennen opintoja syvällistä tietoa tai ennakkokäsityksiä aiheesta. Opinnot tarjosivat kuitenkin uudenlaisia näkemyksiä ja vahvistivat heidän ymmärrystään siitä, kuinka sidosryhmiä ja asiakkaita voidaan osallistaa tehokkaammin palvelujen kehittämiseen. Kurssilla saadut oivallukset liittyivät erityisesti siihen, miten palvelumuotoilun asiakaslähtöiset menetelmät edistävät monipuolista ja asiakaslähtöistä kehittämistyötä. He ymmärsivät paremmin, kuinka sidosryhmiä ja asiakkaita voidaan osallistaa palvelujen kehittämiseen. Näkökulman laajeneminen mainittiinkin useassa kohdassa aineistoa.

*”Ei mulla ollut palvelumuotoilusta oikeastaan niin kuin mitään semmoisia ennakkotietoja tai ennakkoaajatuksia juurikaan, enkä ollut sitä miettinyt ennen kuin kävin sen kurssin.”*

Kurssin aikana opiskelijoiden ymmärrys palvelumuotoilun menetelmistä ja niiden soveltamisesta käytännössä syveni. Haastateltavat korostivat, että kurssi avasi heidän silmänsä asiakasnäkökulman merkitykselle ja palvelumuotoilun mahdollisuuksille luoda uusia ratkaisuja sekä kehittää olemassa olevia palveluita ja prosesseja. Haastateltavat nostivat esiin asiakaslähtöisyyden, osallistamisen ja palvelumuotoilun monipuolisuuden keskeisinä oivalluksina, joita he pystyvät nyt

hyödyntämään myös omassa arjen työssään. Opinnot eivät ainoastaan vahvistaneet heidän ammatillista osaamistaan, vaan antoivat myös konkreettisia työkaluja palveluiden kehittämiseen.

*"Kurssi antoi enemmän kuin mitä oli aikaisempi käsitys, että kyllä se laajensi sitä näkökulmaa."*

*"Silmät avautuivat; asiakkaan ääni tulee kuuluville hyvin isossa roolissa mitä se ei ole aikaisemmin ollut. Ja sitten tosiaan se, että se on monipuolinen tapa kehittää."*

*"Tämä kurssi täällä ylemmässä avasi enemmän silmiä mitä kaikkea se pitää sisällään, mitä sillä voi tehdä, kehittää ja luoda uutta."*

Kurssi antoi kokonaisvaltaisen kuvan siitä, mitä palvelumuotoilu pitää sisällään, ja kuinka sen avulla voidaan kehittää asiakaslähtöisiä palveluita sekä luoda uutta. Haastateltava tunnisti, että palvelumuotoilu on monipuolinen ja asiakaslähtöinen tapa kehittää. Opinnot toivat ymmärrystä palvelumuotoilun menetelmien soveltamisesta käytännön työelämään, ja ymmärrystä kuinka sen avulla voidaan osallistaa eri sidosryhmiä kehitysprosessiin. Tämä on keskeinen oivallus työelämän näkökulmasta, sillä opinnot tarjosivat valmiuksia soveltaa palvelumuotoilun menetelmiä sosiaali- ja terveysalalla eri haasteisiin vastaamaan. Opintojen merkitys korostui myös siinä, kuinka haastatellut kokivat saaneensa monipuolisen kuvan palvelumuotoilun mahdollisuuksista ja sen roolista asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä. Opinnot vahvistivat heidän ammatillista osaamistaan ja kykyä soveltaa opittua työelämässä.

### **Menetelmien oppiminen**

Haastateltavat kuvailivat, kuinka menetelmien oppiminen konkretisoitui käytännön kautta ja auttoi heitä hyödyntämään menetelmiä asiakaslähtöisessä kehittämisessä omassa työssään ja he kokivatkin, että opittu teoria ja käytännössä opittujen menetelmien hyödyntäminen täydensivät toisiaan. Haastateltavat kokivat opintojen syventäneen heidän osaamistaan sekä muuttaneen ennakkotietoja menetelmien hyödyntämisestä, ja he voivat kehittää omassa työssään nyt asiakaslähtöisemmin. Tämän myötä palvelumuotoilumenetelmien tärkeys korostui ja vahvisti käsitystä asiakaslähtöisyyden merkityksestä palveluiden kehittämisessä. Opintojen myötä osallistuja kuvasi

pystyvänsä nyt tarkastelemaan omaa työtään entistä asiakaslähtöisemmäksi ja auttoi ymmärtämään kuinka syväallinen osaaminen, ja osaamisen soveltaminen käytännössä ovat keskeistä asiakaslähtöisessä kehittämisessä.

*"Kun sitä pääsi itse tekemään, se ei ollut yhtään samanlaista kuin mitä mä olin kuullut sitä ennen mun työkavereilta."*

Opintojen myötä haastateltavat kertoivat, että heidän käsityksensä asiakaslähtöisistä menetelmistä laajentui sekä käsitys asiakaslähtöisten menetelmien hyödyntämisestä omassa työssään vahvistui. He huomasivat, että menetelmien avulla voidaan parantaa asiakaskokemusta ja kehittää palveluita, mutta samalla he tunnistavat myös sen, että vaikka menetelmät ovat hyödyllisiä, voi niiden tuominen käytäntöön olla toisinaan haastavaa ja edellyttäisi terveysalan toisinaan jäykkien toimintatapojen ja asenteiden muutosta. Haastatellut kuitenkin pyrkivät tuomaan asiakaslähtöisyyttä ja yhteiskehittämistä työympäristöön.

*"Silmät avautunut niin paljon ja niitä kaikkia erilaisia menetelmiä voi myös hyödyntää arkityössä."*

*"Vaatii semmoista ajatusmallin muutosta verrattuna aikaisempaan jäykempää projektiointiin mitä on ollut. Toivoisin, että se olisi se suunta mihin mennään. Siementä kylvetään, sanotaan näin."*

Haastattelussa nousi esiin myös, kuinka opintojen aikana opitut menetelmät olivat auttaneet heitä kehittämään omaa osaamistaan ja lisäämään itsevarmuutta hyödyntää menetelmiä omassa työssään. He tunnistivat, että asiakaslähtöisten menetelmien tuominen työhön on keskeistä, jotta voidaan parantaa palveluita asiakaslähtöisemmiksi ja uskoivat, että sen vaikutuksiin edistää sosiaali- ja terveysalan uudistumista asiakaslähtöisemmäksi sekä vahvistavan asiakasosallisuutta.

### **7.3 Asiantuntijuuden kasvu**

Haastateltavat kokivat, että palvelumuotoiluopinnot vahvistivat heidän asiantuntijuuttaan asiakaslähtöisessä palvelujen kehittämisessä. Opinnot tarjosivat uusia työkaluja ja menetelmiä, kuten tuplatimanttimallin, jota he pääsivät hyödyntämään sekä opintojakson ryhmätehtävässä että omassa työssään. Haastateltavat kokivat, että palvelumuotoilun menetelmien oppiminen antoi heille kei-

noja toimia asiantuntijana sekä lisäsi heidän itsevarmuuttaan kehittämistyössä. Palvelumuotoiluopinnot rohkaisivat opiskelijoita olemaan luovempia ja kokeilemaan erilaisia lähestymistapoja työssään.

*”Kyllä se luovuus puhutteli. Mä oon itekin tosi luova.”*

*”...joka tapauksessa tämä on mulle semmoinen kehittämisen tie ja etenemisen polku mitä tämä koulutus mulle tuo.”*

Palvelumuotoilun opinnot toivat heille osaamista, jota he voivat hyödyntää omassa työssään, mutta myös tukevat laajempaa urakehitystä. Opintojen myötä he saivat taitoja, joita voivat hyödyntää, mutta myös rohkeutta luovuuteen ja kokeilemaan uusia lähestymistapoja työssään. Tämän myötä heidän itseluottamuksensa kasvoi ja innosti heitä kokeilemaan luovia ratkaisuja.

### **Asiakasymmärryksen syventyminen**

Palvelumuotoilun opinnot toivat lähes kaikille haastatelluille uuden näkökulman asiakaslähtöiseen kehittämiseen ja asiakkaiden osallistamisen tärkeyteen. Ennen opintoja asiakkaan kuuleminen ja tarpeiden ymmärtäminen saatettiin nähdä pinnallisena osana kehitysprosessia, mutta opintojen aikana oivallettiin, kuinka tärkeää on asettaa asiakkaiden tarpeet ja kokemukset kehittämistyön keskiöön. Haastatteluista korostui asiakasymmärryksen tärkeys ja aito yhteistyö sidosryhmien kanssa asiakasnäkökulman syvällisempään ymmärtämiseen.

*”Se jotenkin puhutteli mua, että kun se on semmoista, että ihmiset osallistuvat.”*

Haastateltavat korostivat erityisesti syvän asiakasymmärryksen merkitystä. Kurssin aikana opiskelijat oivalsivat, että osallisuuden kautta voidaan saada syvällisempi käsitys asiakkaiden tunteista, kokemuksista ja tarpeista. Osallistamista ei nähty enää pelkkänä käsitteenä, vaan konkreettisena menetelmänä, joka tukee asiakaslähtöistä kehittämistä ja jonka merkitys ymmärrettiin kehittämistyössä aiempaan paremmin. Haastateltavien kokemuksissa asiakasosallisuus korostui tärkeänä asiana, joka ei pelkästään lisää asiakkaiden osallisuutta, vaan myös parantaa kehittämis-

työtä ja palveluiden vaikuttavuutta. Osallistamisesta tuli aiempaa konkreettisempi osa kehittämistyötä, ja haastatellut kokivat sen välttämättömänä osana asiakaslähtöistä palveluiden kehittämistä.

*"Me siinä osallistamisessa saadaan oikeasti se asiakkaan ääni kuuluville sillä tavalla, että me päästään siihen ydinasiaan kiinni, jotta me voidaan lähteä ratkaisemaan sitten sitä asiaa."*

*"On tärkeää osallistaa, mutta sitten myös se, että miten osallistetaan."*

Asiakkaiden tarpeiden huomioiminen nähtiin tärkeänä tekijänä asiakaslähtöisessä kehittämistyössä, joka myös vahvistaa vuorovaikutusta eri sidosryhmien välillä. Opintojen aikana opiskelijat olivat oivaltaneet asiakasymmärryksen syvällisen merkityksen palveluiden kehittämässä, jotta voidaan huomata ja tunnistaa todellisia tarpeita ja kuulla aidosti asiakkaan ääni. Tuloksissa korostui asiakasymmärryksen merkitys, joka on syvällistä ymmärrystä ja asiakkaan asettamista kehittämistyön keskiöön.

### **Yhteiskehittämisaaminen**

Yhteiskehittämisaaminen kehittyi opintojen aikana erityisesti käytännön harjoitusten ja ryhmätehtävien kautta. Lähes puolet haasteltavista kertoi, että yhteiskehittämisaamisen syventyminen auttoi heitä ymmärtämään paremmin palvelujen kehittämistä, sillä se toi esiin eri näkökulmia ja korosti yhteisen ymmärryksen luomisen sekä eri osapuolien sitouttamisen merkitystä kehittämissäprosessissa. Haastatteluun osallistajat olivat oivaltaneet yhteiskehittämisen merkityksen, joka on auttanut heitä näkemään kehittämisen kokonaisvaltaisempaan prosessiin.

*"Se mitä mä ajattelen, että mitä se voisi parhaimmillaan olla, kun on näitä sidosryhmiä kumppaneina, niin se on semmoinen yhteishyvä".*

Osallistaminen ja yhteiskehittäminen nähtiin keskeisinä tekijöinä, jotka syvensivät opiskelijoiden ymmärrystä palvelumuotoilun merkityksestä. Yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen vaatii haastatellun mukaan aikaa, mutta sen tuovan mahdollisuuden yhdistää eri sidosryhmien näkökulmia. Tämä sai heidät pohtimaan, miten yhteiskehittämisen prosesseja

voitaisiin uudistaa, jotta voidaan aidosti osallistaa sidosryhmiä ja saavuttaa toimintatapa, jolla voidaan saavuttaa kestäviä, asiakaslähtöisiä palveluita. He tunnistivat tarpeen organisaatioiden toimintatapojen muutokselle, jotta yhteiskehittämisen menetelmiä voidaan ottaa käyttöön.

*"Itse mieltii, että miten sitä yhteiskehittämistä voisi tavallaan pystyä uudistamaan? Mä ajattelen, että palveluiden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin vaatisi pikkuisen enemmän aikaa."*

*"Yhteiskehittäminen - en tiedä onko se väline, mutta se on tapa kehittää. En ymmärtänyt aikaisemmin, että tämä on niin monipuolinen ja joustava tapa kehittää asioita eteenpäin."*

Haastateltavat mainitsevat, että yhteiskehittäminen tuo esiin monia eri näkökulmia, mikä parantaa kehittämistyötä. Kun osallistetaan kaikki sidosryhmät kehittämiseen jo alusta saakka, voidaan saada kestävämpiä ja parempia ratkaisuja. Haastatellut ymmärsivät opintojen aikana, että yhteiskehittäminen ei ole pelkästään ideoiden keräämistä, vaan aidosti osallistava prosessi, jossa eri osapuolet voivat vaikuttaa lopputulokseen.

## **7.4 Palvelumuotoiluosaamisen hyödyntäminen**

### **Ammatillinen itsevarmuus**

Haastattelussa keskusteltiin myös siitä, miten haastateltavat ovat hyödyntäneet palvelumuotoiluosaamistaan omassa työssään ja onnistuneet tuomaan asiakkaan äänen esiin kehittämistyössä. Haastateltavat kertoivat, että palvelumuotoilun menetelmät, kuten palvelupolku ja tuplatimantti, konkretisoituivat heille vasta käytännön tehtävien kautta. Menetelmien omaksuminen auttoi heitä tuomaan asiakaslähtöisiä näkökulmia kehittämisprojekteihin ja lisäsivät ymmärrystä siitä, miten kehittämisprojekteja voi toteuttaa asiakaslähtöisemmin. Menetelmien soveltaminen omassa työssä kasvatti myös heidän itsevarmuuttaan kehittämistyössä. Haastateltavat kertoivat, että he uskaltavat käyttää ja testata palvelumuotoilun menetelmiä rohkeammin, vaikka kaikki ei ollutkaan aina täysin selvää etukäteen.

*"No kyllä voi sanoa se, että tuplatimantti sopii tosi monenlaiseen, että mulla on onni työssä, että voin voi käyttää kyllä."*

*”Enemmän omassa työssäniikin nyt uskallan käyttää ja innokkaammin lähdetään testaamaan, vaikka ei olla aina sataprosenttisen varmoja.”*

*”Tietoisuus on lisääntynyt, mutta olisi halu viedä enemmän käytäntöjä.”*

Haastattelu osoitti, että palvelumuotoilun menetelmien soveltaminen käytäntöön oli merkittävä tekijä osaamisen kehittymisessä. Opittujen menetelmien kautta haastatellut olivat oppivat tuomaan asiakasnäkökulmaa esiin sekä rohkaistuivat soveltamaan opittuja menetelmiä omassa työssään. Nämä kokemukset kasvattivat heidän itsevarmuuttaan ja lisäsivät ymmärrystä siitä, miten asiakaslähtöisyyttä voi vahvistaa kehittämistyössä. Haastatellut kertoivat myös haluavansa syventää osaamistaan ja tuoda lisää palvelumuotoilun menetelmiä käytäntöön. Tämä osoittaa, että palvelumuotoilun menetelmien osaaminen on ollut heille merkityksellistä ja he haluavat jatkossakin sitoutua kehittämään palveluita asiakaslähtöisesti.

### **Menetelmien soveltaminen työelämässä**

Haastattelusta ilmeni myös, että palvelumuotoilun menetelmien, kuten service blueprintin ja tuplatimantin hyödyntäminen on auttanut heitä tuomaan asiakasnäkökulmaa esiin työhön liittyvissä projekteissa, ja ne koettiin hyödyllisiksi asiakasnäkökulman vahvistamisessa. Eräs haastateltava kertoi projektista, jonka oli tarkoitus olla asiakaslähtöinen, mutta joka ei ollutkaan sitä ja asiakasnäkökulma oli jäänyt huomioimatta. Service blueprint – malli auttoi kuitenkin tuomaan asiakasnäkökulmaa paremmin esiin kyseisessä projektissa ja paransi sen asiakaslähtöisyyttä.

*”Yksi aika iso projekti, jonka piti olla asiakaslähtöinen, niin se ei ollut ollenkaan ja esitin sinne sitä service blueprinttiä, että sillä mallilla saisi aika helpostikin esille asiakasnäkökulmaa.”*

*”Kyllä tämä edellyttää aika paljon sitä työkuulttuurin muutosta.”*

*”Mulla on onni työssä, että voin käyttää palvelumuotoilun menetelmiä.”*

Haastatteluissa nousi esiin myös, että palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa voi olla haastavaa, sillä se vaatii muutoksia toimintatavoissa. Erityi-

sesti organisaatioissa, joissa ei olla totuttu asiakaslähtöiseen ajatteluun, menetelmien soveltaminen voi tuntua hankalalta. Kuitenkin ne, jotka ovat päässeet soveltamaan palvelumuotoilun menetelmiä omassa työssään, ovat huomanneet niiden monipuoliset hyödyt. Eräs haastatelluista koki, että hänellä on mahdollisuus hyödyntää menetelmiä omassa työssään monipuolisesti.

### **Asiakaslähtöisyyden ja osallistamisen merkityksen ymmärtäminen**

Haasteltava koki, että palvelumuotoilu on tervetullut kehittämismuoto terveydenhuoltoalla. Hän uskoo, että palvelumuotoilun avulla mahdollistuu asiakaslähtöisempi ja osallistavampi lähestymistapa palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilun hyödyntämisen mahdollisuudet koetaan olevan laajat, sillä voidaan kehittää palveluiden lisäksi myös toimintakulttuuria asiakaslähtöisemmäksi.

*”Pitää hakea uusia tapoja tehdä tätä työtä ja kehittää. Niin todellakin palvelumuotoilu on tosi tärkeä ja tervetullut kehittämismuoto.”*

Aineistosta nousee esiin teemoja, kuten asiakaslähtöisyyden syventyminen ja osallistamisen merkitys, uuden oppiminen, menetelmien soveltaminen työssä. Moni haastateltava korosti, että opintojen aikana opittu asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistaminen kehittämisprosessiin olivat merkittäviä oppimiskokemuksia. Yhteiskehittämisosaamisen merkitys nousi esiin eri yhteyksissä, ja haastateltavat kokivat, että erilaisten näkökulmien tuominen kehittämistyöhön paransi lopputuloksia. Palvelumuotoilun menetelmät, koettiin konkreettisiksi välineiksi asiakaslähtöisyyden vahvistamisessa palveluita kehittäessä. Menetelmien avulla on mahdollista syventää ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja kokemuksista, mutta niiden onnistunut soveltaminen työhön vaatii myös muutoksia organisaatioiden kulttuurissa ja toimintatavoissa. Erityisesti terveydenhuollon kaltaisissa perinteisissä ja hierarkkisissa organisaatioissa asiakaslähtöisten menetelmien tuominen käytäntöön vaatii aikaa ja resursseja.

## **8 Pohdinta**

### **8.1 Tutkimus tulosten tarkastelu**

Opinnäytetyön tutkimuksessa selvitettiin palvelumuotoiluopintojen merkitystä asiantuntijuuden kehittymiseen sekä sitä, miten YAMK-opiskelijat kokevat palvelumuotoiluosaamisen olevan hyö-

dynnettävissä työelämässä. Palvelumuotoilu on keskeinen menetelmä, jonka avulla voidaan kehittää palveluita asiakaslähtöisesti ja edistää asiakasosallisuutta, joka erityisesti sosiaali- ja terveysalalla on tärkeää. Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa tukee toimintamallien muutosta asiakaslähtöisimmiksi, jotta voidaan vastata paremmin sosiaali- ja terveysalaa koskeviin muutoksiin kuten väestön ikääntymiseen, globalisaation tuomiin haasteisiin ja resurssipulaan. Palvelumuotoilun menetelmien käyttöönotto edellyttää kuitenkin toimintatapojen muutosta ja osaavaa johtoa.

Palvelumuotoilun opinnoissa korostui erityisesti asiakasosallisuuden merkitys, mikä on sosiaali- ja terveysalalla olennainen tekijä palveluiden kehittämisessä. Opinnoissa opiskelijat pääsivät hyödyntämään asiakaslähtöisiä menetelmiä, kuten tuplatimanttimalleja ja service blueprint -työkalua palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Näiden avulla opiskelijat oppivat soveltamaan asiakaslähtöisiä periaatteita käytännössä ja ymmärtämään, miten asiakkaiden tarpeiden huomioiminen voi parantaa palveluita.

Lisäksi palvelumuotoilun opinnot tukivat ammatillista itsevarmuutta ja kykyä hyödyntää yhteiskehittämistä työssä. Tämä on linjassa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL, n.d.) korostaman asiakaslähtöisyyden kanssa, jossa asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun nähdään olennaisena. Yhteiskehittäminen ei ainoastaan tue asiakaslähtöisten palveluiden kehittämistä, vaan se myös vahvistaa ammattilaisten kykyä hyödyntää omaa osaamistaan muuttuvissa työympäristöissä (Sitra 2022, 21).

### **Palvelumuotoiluosaamisen merkitys sosiaali- ja terveysalalla**

Palazzo & ym. (2024) tarkastelevat systemaattisen katsauksen avulla palvelumuotoilukäytäntöjen käyttöä terveydenhuollossa ja niiden vaikutusta asiakaskokemuksen ja organisaation toimivuuden parantamiseen terveydenhuoltoalalla. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut muodostavat monimutkaisen ekosysteemin, jossa eri sidosryhmät kohtaavat haastavia ja kiireellisiä tilanteita. Nämä tilanteet haastavat nykyiset toimintamallit ja työkuultuurit. Muuttuvien tarpeiden vuoksi organisaatioilta vaaditaan uusia lähestymistapoja ja menetelmiä. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiot ovat vähitellen alkaneet omaksumaan palvelumuotoilun käytäntöjä, joiden avulla voidaan muokata perinteisiä kehittämismalleja sekä parantaa asiakaskokemuksen laatua. Katsauksen mu-

kaan terveydenhuollon organisaatiot, joissa on hyödynnetty palvelumuotoilun menetelmiä, on havaittu hyötyjä. Esimerkiksi empaattisella lähestymistavalla ja osallistamalla asiakkaita on parannettu hoitoprosessien tehokkuutta ja resurssien hallintaa. (Palazzo, Bertelli & Gaspari 2024.)

Palazzo & ym. (2024) korostavat, että palvelumuotoilun menetelmien käyttö voi muuttaa perinteisiä toimintamalleja tuoden niihin uusia asiakaslähtöisiä menetelmiä, joka parantaa asiakaskokemusta. Palvelumuotoilussa on keskeistä asiakasymmärryksen syventäminen ja haastateltavat kertoivatkin oppineensa uusia menetelmiä, joita he pystyivät soveltamaan omassa työssään asiakasymmärryksen syventämiseen. Haastatellut mainitsivat erityisesti tuplatimanttimallin sekä service blueprint - mallin hyödyt työelämän kehittämisprojekteissa. Näiden menetelmien ja työkalujen hyödyttäminen on auttanut heitä saavuttamaan syvemmän asiakasymmärryksen omassa työssään ja parantanut asiakaslähtöisyyttä organisaatiossa. (Palazzo, Bertelli & Gaspari 2024.)

Menetelmien hyödyntäminen vahvisti myös itsevarmuutta ammatillisena asiantuntijana palveluiden kehittämisessä sekä on rohkaissut heitä luovempaan työskentelytapaan. Luovuudesta on hyöttyä etenkin terveydenhuoltoalalla, jossa perinteiset jäykät toimintamallit voivat rajoittaa innovointia. Organisaatioiden kyky sopeutua uusien asiakaslähtöisten toimintamallien käyttöönottoon on tärkeä tekijä tulevaisuudessa palveluiden kehittämisessä vastaamaan alaa kohtaaviin haasteisiin.

### **Uuden oppiminen**

Palvelumuotoilun opintojen kautta opiskelijat oppivat uusia menetelmiä sekä hankkivat uutta, syvempää ymmärrystä siitä, kuinka asiakaslähtöinen ajattelu on keskeistä palveluiden kehittämisessä sosiaali- ja terveysalalla. Turun ammattikorkeakoulun artikkeli Sosiaali- ja terveydenhuollon erityisyys palvelumuotoilun näkökulmasta korostaa asiakastarpeiden syvällisen ymmärtämisen ja palveluprosessien kehittämisen merkitystä, jotta ne vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. Artikkelin mukaan palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen on keskeinen keino parantaa asiakaslähtöisyyttä. (Turun AMK 2024.)

Opintojen aikana opiskelijat ymmärsivät, että asiakasymmärryksen ydin ei ole pelkästään mielipiteiden kysyminen tai kokemusten kerääminen, vaan tulee ymmärtää asiakkaan tarpeet ja odotukset syvällisesti. Palvelumuotoilun opinnoissa haastatellut olivat omaksuneet taitoja, joita he pystyivät hyödyntämään kehittäessään palveluja siten, että niissä huomioidaan asiakkaiden tarpeet ja

kokemukset koko palveluketjun ajalta. Opiskelijat saivat käyttöönsä konkreettisia menetelmiä, kuten palvelupolun ja asiakaskokemuksen kuvaamisen, jonka avulla he pystyivät havainnollistamaan asiakkaan tarpeita ja kokemuksia.

Nämä konkreettiset menetelmät, kuten palvelupolku ja tuplatimanttimalli antavat hyvän pohjan opiskelijoille palveluiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Lisäksi aiemmin tuntemattomat termit ja käsitteet selkiytyivät ja heidän suhtautumisensa palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämiseen muuttui ja näkemys palveluiden kehittämisestä asiakaslähtöisemmin vahvistui. Opinnäytetyön tutkimuksessa korostui asiakasosallisuuden merkitys, joka puhutteli erityisesti. Tämä avasi uusia näkökulmia siihen, kuinka palveluprosessin jokaisessa vaiheessa asiakkaan ääni voidaan tuoda entistä näkyvämmäksi ja saada siten parempia ratkaisuja palveluiden kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveysalalla uusien asiakaslähtöisten kehittämismenetelmien osaaminen on välttämättömyyttä jatkuvasti muuttuviin haasteisiin vastaamiseksi. Opetus- ja kulttuuriministeriö (2024) korostaa julkaisussa Jatkuva oppiminen, elinikäisen oppimisen tärkeyttä yksilön ja työelämän tarpeiden kehittämiseksi. Jatkuvan oppimisen nähdään julkaisussa olevan välttämättömyys, jotta voidaan vastata työelämän muutoksiin ja vaatimuksiin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2024.)

### **Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen**

Palvelumuotoilun ydin on syvän asiakasymmärryksen saavuttaminen ja siihen on kehitetty monia hyödyllisiä menetelmiä. Näistä menetelmistä yksi on tuplatimanttimalli, sillä sen avulla voidaan kuvata toistuva prosessi, jossa pyritään ymmärtämään asiakkaan tarpeet syvällisesti sekä löytämään ratkaisuja asiakkaan kokemaan ongelmaan. Tuplatimantti-malli koostuu kahdesta erillisestä timantista, joissa ensimmäisessä määritellään ratkaistava ongelma ja toisessa kehitetään ratkaisua. (Banbury ym. 2021.) Tuplatimantti-malli otettiin ensimmäisen kerran käyttöön vuonna 2003 British Design Council toimesta (British Design Council 2003).

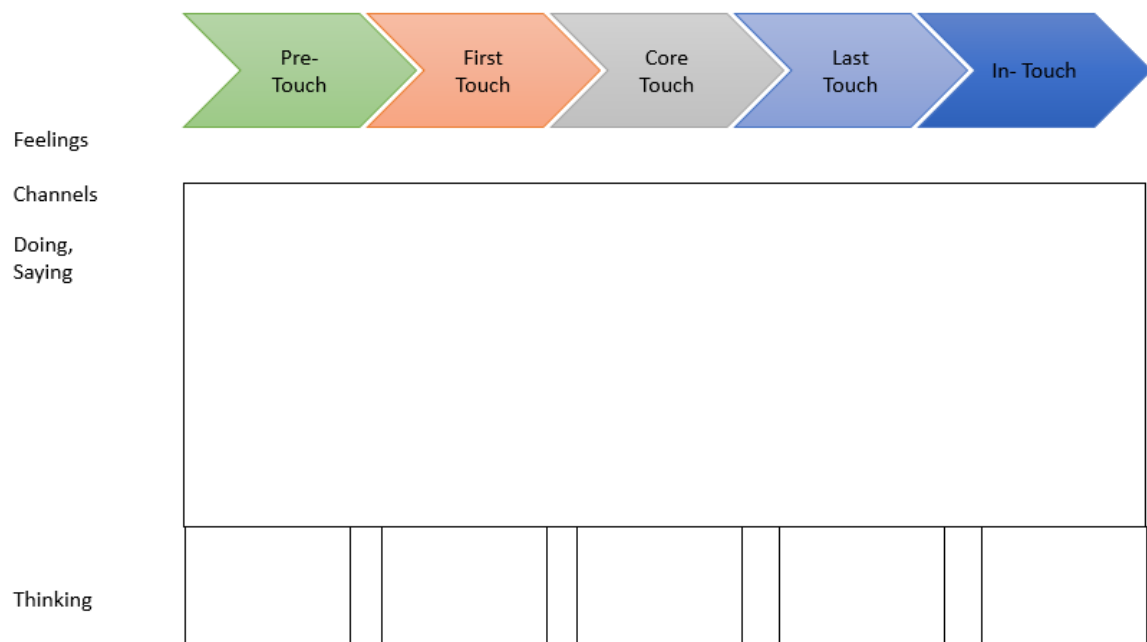
Tuplatimantin lisäksi palvelumuotoilussa käytetään myös service blueprint-työkalua, joka kuvaa palveluprosessin visuaalisena kaaviona sekä havainnollistaa palvelun osapuolten keskinäisiä yhteyksiä ja vuorovaikutuksia. Shostack (1984) määritteli sen kuvaksi tai kartaksi, joka auttaa kaikkia osapuolia ymmärtämään ja käsittelemään palveluprosessia objektiivisesti, riippumatta heidän rooleistaan tai näkökulmastaan. Service blueprint tekee näkyväksi ne toiminnot, jotka eivät ole toisen

osapuolen havaittavissa sekä kuvaa palvelun näkyvät elementit, asiakkaiden ja työntekijöiden roolit sekä asiakaskokemuksen leikkauspisteet ja palvelun etenemisen. Service blueprint jakaa palveluprosessin eri tehtäviin ja toimintoihin, kuten liikkeisiin, viiveisiin ja tarkastuksiin. (Innokylä, n.d.). Kim & yms. (2017) ehdottavat, että palveluprosessin analysointiin käytettäisiin palvelupakettia, joka kattaa kaikki palvelun osat, palvelublueprinttia, joka kuvaa prosessin vaiheet ja roolit sekä laatu- ja toimintofunktioiden käyttö, joiden avulla voidaan mitata palvelun laatua (Kim, Lee & Cha 2017).

Asiakasymmärryksen hankkimiseen ja syventämiseen kuuluu oleellisesti asiakkaiden kuuleminen, haastattelut ja havainnointi. Asiakasymmärryksen avulla pyritään ymmärtämään asiakkaan tarpeita ja kokemuksia, joita voidaan syventää tarkkailemalla asiakkaan käytöstä palvelutilanteissa. Asiakasymmärryksen syventämiseen voidaan hyödyntää palvelupolkua, joka auttaa ymmärtämään asiakkaan kokemuksia palvelun eri vaiheissa. Palvelupolku auttaa tunnistamaan, mitkä tekijät, kuten sidosryhmät tai muut kontaktipisteet, vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Palvelupolun avulla voidaan saada selville uutta tietoa asiakkaan kokemuksista palvelunkäytön aikana. (Sun, 3AMK n.d., 12.)

Palvelupolussa nähdään palvelu asiakkaan näkökulmasta ja määritellään kontaktipisteet, joista palvelu alkaa ja päättyy. Kontaktipiste voi olla konkreettinen asia kuten jokin tila, odotushuone, esine tai vuorovaikutustilanne. Kontaktipisteet tulee olla suunniteltu siten, että ne tuovat asiakkaalle arvoa ja luovat asiakaskokemuksen. Asiakkaat voivat kokea palvelun eri tavoin ja palvelupolun avulla voidaan suunnitella palvelukokonaisuus siten, että sen eri vaiheet parantavat asiakaskokemusta sekä tapahtuvat järjestelmällisesti että kustannustehokkaasti. (Innokylä, n.d.)

Asiakaspolku voidaan kuvata esimerkiksi Mucz ja Gareau-Brennan (2019) mallin mukaan (kuvio 5). He hyödynsivät kyseistä mallia tutkimuksessaan, jossa tutkittiin asiakaskokemusta käyttäen asiakaspolkujen kartoitusta ja service blueprinting menetelmää. He korostivat tutkimuksessaan asiakaspolkujen kuvaamisen tärkeyttä ja palveluiden parantamista asiakkaiden vuorovaikutusten pisteiden tunnistamisen kautta.



Kuvio 5. Asiakaspolku-mallipohja (Mucz & Gareau-Brennan 2019).

Mucz ja Gareau-Brennan (2019) tutkimuksessa tunnistettiin asiakaspolun kontaktipisteet ja tehtiin suosituksia asiakaskokemuksen parantamiseksi. Kontaktipisteet kuvataan asiakaspolkukartassa vaakasuoralla aikajanalla, joka jaetaan kolmeen jaksoon: ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen (kuvio 7). Palvelun aikana asiakas voi kokea kosketuspisteitä, kuten fyysiseen tilaan saapumisen, vuorovaikutuksen työntekijöiden kanssa tai asioinnin. Sen jälkeen, kun on tunnistettu kontaktipisteet, voidaan pystyakselille lisätä strategisia aloitteita, jotka liittyvät jokaiseen kosketuspisteeseen. (Mucz & Gareau-Brennan 2019).

Tutkimuksen How to create a realistic customer journey map (Rosenbaum, Losada Otalora & Contreras Ramírez 2016) mukaan osa asiantuntijoista näkee pystyakselin mahdollisuutena tuoda esiin asiakkaiden tunteita ja kokemuksia, kun taas toiset pitävät sitä mahdollisuutena suunnitella laajempia toimintoja, kuten työntekijätehtäviä tai markkinointimahdollisuuksia. On kuitenkin tärkeää, että pystyakseli pysyy selkeänä ja johdonmukaisena, jotta se tukee palveluinnovaatioita ja asiakaskokemuksen kehittämistä. (Rosenbaum ym. 2016.)

Haastellut kertoivat, että palvelumuotoiluopinnoista saatuja taitoja ja menetelmiä kuten tuplatimanttimalli ja service blueprint pystytiin soveltamaan omassa arjen työssä palvelujen asiakaslähtöisessä kehittämisessä. Opitut menetelmät antoivat konkreettisia keinoja asiakasymmärryksen syventämiseen sekä palvelujen kehittämiseen huomioiden asiakkaan todelliset tarpeet.

Palvelumuotoilun opinnot tarjosivat osaamista, jolla voidaan vastata sosiaali- ja terveysalan kasvaaviin osaamistarpeisiin, kuten digitalisaatioon, muutosjohtamiseen ja moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen. Asiakaslähtöisten menetelmien, kuten palvelupolun ja tuplatimanttimallin hallinta, tukee alan asiakaslähtöistä kehittämistä ja moniammatillista yhteistyötä. Palvelumuotoilun menetelmiä on pystytty hyödyntämään monipuolisesti työelämässä, mikä tukee tarpeita kehittää palveluja asiakaslähtöisesti.

### **Asiantuntijuuden kasvu**

Sosiaali- ja terveysalalla palveluiden kehittämiseen kohdistuu monenlaisia tavoitteita ja odotuksia, kuten digitalisaation ja tiedonhallinnan kehittäminen. Näihin tarpeisiin vaikuttavat muun muassa seuraavat tekijät kuten, turvallisuustilanne, ilmastonmuutos sekä väestön ikääntyminen, joka taas tarkoittaa palvelutarpeen kasvua ja saman aikaisesti käytettävissä olevan ammattihenkilöstön resurssien rajallisuutta. Lisäksi eriarvoisuuden lisääntyminen on kasvussa ja on tärkeää kehittää palveluja siten, että ne ovat saatavilla ja saavutettavissa maantieteellisistä etäisyyksistä huolimatta. (STM 2023, 10.) Asiakaslähtöisten digitaalisten palveluiden kehittäminen vaatii asiakkaiden tarpeen ymmärtämistä ja palvelujen käyttäjälähtöistä suunnittelua, mikä parantaa palvelujen käytettävyyttä ja hyödyntämistä. Tämä puolestaan voi vähentää asiakkaan tarvetta usealle eri palvelulle tai se poistuu kokonaan sekä edesauttaa myönteisesti sosiaali- ja terveysalan resursseihin. (THL, 2024, 22–23.)

Palvelujen vaikuttavuuden parantamiseen oleellista on myös se, että ammattilaiset pääsevät vaikuttamaan työhönsä ja hyödyntämään osaamistaan. Ammattilaisten osallisuus merkitsee verkostoihin ja työyhteisöön kuulumista, jotka kannustavat ja rohkaisevat heitä tuomaan esiin omia näkemyksiään. Tämä mahdollistaa sen, että ammattilaiset rohkeasti uskaltavat tuoda omaan työhönsä opittuja menetelmiä ja hyödyntää niitä palvelujen kehittämisessä. Työssä kehittyminen vaatii kuitenkin johdon tukea, kannustavan työyhteisön sekä taloudelliset resurssit. Ammattilaisella tulee olla myös tilaa ja aikaa ammatilliselle kasvulle sekä työssä oppimiselle. (THL n.d.)

Elinikäisen oppimisen merkitys kasvaa muutosten, kuten digitalisaatio ja globalisaation myötä. Työelämä vaatii jatkuvasti uutta osaamista ja tämän vuoksi osaamisen kehittymisen tulee tapahtua koulutuksen lisäksi myös työkokemuksen myötä. Tulevaisuudessa oppiminen tapahtuu yhä enemmän käytännön työn kautta, jolloin koulutus ja työympäristöt tarjoavat mahdollisuuksia osaamisen jatkuvaan kehittämiseen. (Sitra 2021, 12, 17.) Sitra on jo vuodesta 2017 korostanut elinikäisen oppimisen merkitystä globaalien megatrendien kuten globalisaatio ja teknologisen muuttaessa osaamisvaatimuksia. Sitran Osaamisen aika- raportin (2021, 10) tavoitteena oli edistää elinikäistä oppimista sekä vahvistaa työelämän ja koulutusjärjestelmän tiivistä yhteistyötä.

### **Palvelumuotoiluopintojen merkitys asiantuntijuuden kehittämiseen**

Palvelumuotoiluopinnoista koettiin olevan merkitystä ammattitaidon kehittämiseen useilla osa-alueilla, kuten uusien menetelmien hyödyntämisessä, asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden merkityksen ymmärtämisessä sekä yhteiskehittämisosaamisen vahvistamisessa. Haastatellut kokivat, että opinnot vahvistivat myös ammatillista itsevarmuutta ja auttoivat heitä soveltamaan asiakaslähtöisiä menetelmiä omassa työssään. Menetelmät, kuten tuplatimanttimalli ja service blueprint edistävät asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä vastaamaan sosiaali- ja terveysalan tarpeisiin.

Asiakaslähtöisyys on tärkeää sosiaali- ja terveyspalveluissa, kuten Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL, n.d.) korostaa. Asiakkaalla on oikeus osallistua oman palvelunsa kehittämiseen, ja organisaatioiden tulee sitoutua asiakaslähtöisen toiminnan edistämiseen ja mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen. Sitran raportti Kohti elinikäistä oppimista (2019) korostaa, että digitalisaation ja globalisaation kaltaisten muutosten myötä oppimisen merkitys työelämän muuttuviin vaatimuksiin vastaamisessa on entistä tärkeämpää. Sen mukaan osaamisen kehittämisen ei tulisi rajoittua ainoastaan kouluun, vaan sen tulisi olla osa arkea ja yhä vahvemmin oleellinen osa työelämää ja tulevaisuuden osaamisen kehittäminen edellyttää koulutuksen ja työnantajien yhteistyötä. (Sitra 2019, 2–4.)

Sitra painottaa myös raportissaan Tulevaisuuden osaaminen syntyy ekosysteemeissä, että henkilön on tärkeää tunnistaa, sanoittaa ja hyödyntää omaa osaamistaan. Tämä auttaa hahmottamaan lisäosaamisen tarpeet työelämän muutoksiin sopeutumisessa tai siirtymisessä uusiin tehtäviin (Sitra, 2022, 21). Sitra (2022, 33–34) korostaa lisäksi, että koulutusjärjestelmällä on edelleen keskeinen rooli osaamisen kehittämisessä, mutta työelämästä ja muista toimintaympäristöistä on tul-

lut entistä tärkeämpiä oppimisympäristöjä. Työssä oppiminen nähdään erityisen tärkeänä, ja työelämän tulisi tukea osaamisen kehittymistä samalla, kun osaaminen uudistaa työelämää. (Sitra 2022, 33–34.)

Palvelumuotoilun opinnot auttoivat opiskelijoita tunnistamaan ja hyödyntämään omaa osaamistaan ja vahvistivat heidän itsevarmuuttaan hyödyntää palvelumuotoilun osaamista käytännössä. Käytännönläheiset oppimistehtävät tukivat teoreettisen tiedon soveltamista ja antoivat valmiuksia vastata työelämän muuttuviin haasteisiin. Asiakasosallisuuden syvällisempi ymmärrys sekä yhteistyön merkitys eri toimijoiden välillä auttoivat opiskelijoita kehittämään palveluja, jotka vastaavat paremmin sosiaali- ja terveysalan tarpeisiin.

### **Tutkimuskysymyksen tarkastelu**

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten YAMK-opiskelijat kokevat palvelumuotoiluopintojen kehittäneen heidän asiantuntijuuttaan. Tulosten perusteella palvelumuotoilun opinnot ovat tuoneet opiskelijoille uusia näkökulmia sekä konkreettisia menetelmiä, jotka tukevat asiantuntijuuden kehittymistä. Erityisesti asiakasymmärryksen ja osallisuuden merkitys asiakaslähtöisessä kehittämisessä syveni. Lisäksi opiskelijoiden itsevarmuus hyödyntää opittuja menetelmiä työssään vahvistui, heillä olivat varmempia ehdottamaan menetelmiä, joilla voidaan osallistaa asiakkaita paremmin sekä kokeilemaan niitä omassa työssään.

Toisena tutkimuskysymyksenä selvitettiin miten YAMK-opiskelijat kokevat palvelumuotoiluosaamisen olevan hyödynnettävissä työelämässä. Tutkimuksen tulosten mukaan opintojen kautta opitut menetelmät ovat sovellettavissa työelämään, kuitenkin laajempi soveltaminen edellyttäisi myös toimintatapojen ja kulttuurin muutosta. Haastateltavat toivat esille, kuinka palvelumuotoiluosaaminen on kehittänyt heidän vuorovaikutustaitojansa eri sidosryhmien kanssa asiakastarpeiden tunnistamisessa ja ymmärtämisessä parantaen asiakaslähtöistä kehittämistä.

## 8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

### 8.2.1 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksessa noudatetaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun eettisiä periaatteita sekä tiedeyhteisön tunnustamia hyviä tieteellisiä käytäntöjä, kuten rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa esittämisessä ja tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa (Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK)). On tärkeää noudattaa eettisiä periaatteita tutkimuksen aikana, sillä ne tukevat tutkimuksen tavoitteita, kuten tiedon hankintaa ja vähentävät virheitä. Tutkimus usein edellyttää yhteistyötä eri ihmisten ja instituutioiden välillä, jolloin eettisten periaatteiden noudattaminen edistää tärkeitä arvoja, kuten luottamusta, vastuullisuutta sekä oikeudenmukaisuutta. Eettisten periaatteiden noudattamisen avulla voidaan välttää tutkimusvirheitä ja edistää tutkimuksen laatua. (NIEHS n.d.)

Tutkimuksella tuotetaan tietoa, jota on saatu tarkkailun, kokeilun sekä järjestelmällisen tutkimuksen ja ajattelun avulla ja sen tutkimuskysymyksillä halutaan lisätä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Kaikille tieteenaloille ovat yhteisiä, tutkijaa ohjaavat eettiset periaatteet - kunnioitus tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kohtaan. Lisäksi kaikille kuuluvat perustuslain (1999/731, 6–23 §) mukaiset oikeudet, joita ovat esimerkiksi oikeus henkilökohtaiseen vapauteen ja sananvapaus. Tutkijan tulee myös kunnioittaa aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä sekä luonnon monimuotoisuutta. (Kohonen ym. 2019, 7.)

NIEHS:n (n.d.) mukaan tutkimuksen eettisissä periaatteissa on tärkeää noudattaa muun muassa Shamon & Resnikin (2015) esittämiä vastuullisia käytäntöjä, jotka ohjaavat tutkijaa noudattamaan eettisiä periaatteita tutkimustyössä. Eettiset periaatteet ovat tärkeitä tutkimuksen uskottavuuden ja vastuullisuuden kannalta. Shamo & Renik (2015) esittävät seuraavia vastuullisia käytäntöjä kuten joita tulee noudattaa, kuten rehellisyyttä eli tutkimuksen menetelmät ja tulokset tulee raportoida totuudenmukaisesti sekä objektiivisuutta välttäen puolueellisuutta sekä olemaan johdonmukainen toiminnassa. (NIEHS n.d.)

Lisäksi tutkimuksessa tulee välttää huolimattomuusvirheitä ja tarkastella kriittisesti sekä huolellisesti työtä sekä pitää kirjaa tutkimuksen etenemisestä, kuten tiedonkeruusta ja tutkimussuunnitel-

masta. Sekä tulee olla avoin ja läpinäkyvä menetelmistä ja muista tiedoista, jotka ovat tarpeen tutkimuksen arvioimiseksi. Tulee ottaa myös vastuu omasta tutkimuksesta ja sen eri vaiheista, suojella henkilötietoja ja muita luottamuksellisia tietoja sekä käyttää asianmukaisia lähdemerkintöjä eikä plagioida. (NIEHS n.d.)

Nämä ohjeistukset ovat linjassa hyvän tieteellisen käytännön (Hyvä tieteellinen käytäntö, HTK) kanssa, jota noudetaan tässä opinnäytetyön tutkimuksessa, eli opinnäytetyö on toteutettu siten, että siinä on toimittu rehellisesti, noudatettu yleistä huolellisuutta sekä tarkkuutta, jo suunnittelu- vaiheessa, tulosten arvioinnissa sekä esittämisessä ja raportoinnissa. Opinnäytetyötutkimuksen tulokset esitetään hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti avoimesti ja tiedon haussa on sovellettu eettisesti kestäviä ratkaisuja. Opinnäytetyön tutkimuksessa on viitattu muiden tutkijoiden töihin asianmukaisesti, antaen niille kuuluvan arvon ja merkityksen.

Haastattelumenetelmänä tehtäviin tutkimuksiin liittyvät eettiset ongelmat ovat monitahoisia ja tulee tiedostaa yleiset normit ja tutkimuksen päävaiheisiin liittyvät eettiset seikat. Tärkeimpinä eettisinä periaatteina ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa voidaan pitää yleensä informointiin perustuvaa suostumusta, tutkimuksen luottamuksellisuutta, seurauksia ja yksityisyyttä. Eettisiä kysymyksiä on myös useita muita, joista esimerkkinä voivat koskea esimerkiksi tutkijan toimintaa ammatti-ihmisenä sekä laillisuuskytymyksiä tai tutkimuksen rahoitusta ja sponsorointia. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 10–20). Keskeistä laadullisen tutkimuksen eettisissä periaatteissa on suojella tutkimukseen osallistujia. Opinnäytetyön tutkimushaastattelussa kukin osallistuja kuvaa omia henkilökohtaisiaan kokemuksia ja tutkijan eettisiin velvollisuuksiin kuuluu pyrkimys säilyttää tutkimuksen osallistujien kokemukset mahdollisimman autenttisina. (Palonen & Kylmä 2022, 289.)

Haastattelut toteutettiin etäyhteyksin tietokoneen välityksellä, jolloin tutkittavilla on mahdollisuus olla luontevasti haluamassaan ympäristössä. Ennen haastattelua käytiin läpi tutkimuksen esittely ja informoitiin suostumus selkeästi. Tutkimusprosessin aikana on pystytty varmistamaan, että valittu analyysimenetelmä on sopiva juuri tähän tutkimukseen ja tutkimukseen liittyvät päätökset perustuvat tutkimuksen tavoitteisiin. Tutkimusprosessin aikana on huolellisesti ja systemaattiset dokumentoitu eri vaiheista. Tutkija on myös pohtinut, miten omat kokemukset aiheesta voivat vaikuttaa aineiston analyysiin, ja pyrkinyt tietoisesti välttämään omien kokemusten heijastumista tulkintoihin käyttämällä aineiston koodaus ja luokitteluprosessia systemaattisesti.

## 8.2.2 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen opinnäytetyön tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan eettisten periaatteiden noudattamisen kautta, joka tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on kunnioitettu tutkimukseen osallistuvien yksityisyyttä eikä heidän henkilökohtaista elämäänsä ole vaarannettu. Luotettavuutta voidaan arvioida myös tarkastelemalla uskottavuuden perusteella eli arvioimalla sitä, kuinka hyvin tutkimuksen tulokset hyväksytään lukijoiden toimesta. Tähän sisältyy se, kuinka aineisto on käsitelty ja analysoitu sekä kuinka avoimesti, tarkasti ja totuudenmukaisesti tutkimuksen eri vaiheet on raportoitu. (Juuti & Puusa 2020, 175.)

Tämän opinnäytetyön tutkimus on toteutettu luotettavasti ja eettisesti kestävästi, ja tämän eteen on tehty seuraavia konkreettisia toimia. Tutkimukseen osallistujia on tiedotettu kirjallisesti ennen haastatteluun osallistumista tutkimuksen tavoitteista, tiedonkeruun menetelmistä sekä aineiston käsittelyyn ja säilytykseen liittyvistä käytännöistä. Opinnäytetyön tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkittava voi kieltäytyä tutkimuksesta, peruuttaa osallistumisensa tai keskeyttää osallistumisensa tutkimukseen missä vaiheessa tahansa.

Tutkimus nauhoitetaan, ja tutkimusaineisto säilytetään työasemalla, johon on pääsy ainoastaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Tutkimusaineistoa säilytetään luottamuksellisesti eikä sitä luovuteta kolmansille osapuolille. Haastattelutuloksia käytetään ainoastaan edellä mainittua tutkielmaa varten, ja niiden sisältöä sekä mahdollisia sitaatteja käsitellään tutkielmassa haastateltavan nimeä mainitsematta. Tutkimusaineisto anonymisoidaan, ja tutkittavien yhteystiedot hävitetään. Lisäksi henkilöiden nimet muutetaan johdonmukaisesti koodeiksi kuten H1, H2 sen jälkeen, kun yhteystiedot on hävitetty eikä osallistujia pystytä siitä tunnistamaan. (Tietoarkisto n.d.)

Opinnäytetyön luotettavuus voidaan saavuttaa huolellisella suunnitelmalla ja paneutumisella laadun valvontaan. Luotettavuuskysymykset on otettava huomioon opinnäytetyön suunnitteluvaiheesta alkaen. Reliabiliteetti ja validiteetti mittaavat opinnäytetyön luotettavuutta ja laatua ja mikäli näitä ei huomioida jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa, jää opinnäytetyön luotettavuus heikoksi. Luotettavuustarkastelussa tutkija tutkii sitä, onko opinnäytetyön tutkimuksen kaikki vaiheet tehty oikein. (Kananen 2014, 145–146.)

Reliabiliteetti liittyy lähinnä tutkimuksen toteutukseen ja tarkoittaa sitä, että mikäli tutkimus uusitaisiin, saataisiin samat tutkimustulokset eli voitaisiin vahvistaa uusintamittauksella tutkimuksen tulokset. Reliabiliteetilla varmistetaan tulosten pysyvyys. Tutkimuksen puolistrukturoidut haastattelukysymykset olivat etukäteen määriteltyjä, joka varmistaa sen, että tulokset eivät vaihtele ja tutkija oli tietoinen mahdollisista omista ennakoasenteistaan pyrkien minimoimaan näiden tuomat virheet analyysissa. Tämä varmistettiin siten, että aineistoin analyysimenetelmät, kuten teemoittelu oli selkeästi määriteltyjä ja prosessi eteni systemaattisesti.

Tutkimuksen validiteetilla varmistetaan, että tutkimuksessa mitataan oikeita asioita tutkimuksen suunnitteluun liittyen, sekä myös siihen, että aineiston analyysi tehdään oikein (Kananen 2014, 147). Opinnäytetyön tutkimuksessa tämä varmistettiin siten, että tutkimuksen tutkimuskysymykset olivat tarkasti määritelty tutkivalle ilmiölle, eli tutkimus todella kohdistui siihen, mitä oli tarkoitustutkia. Puolistrukturoidut kysymykset olivat suoraan tutkimuksen teemaan laadittuja siten, että niiden avulla saatiin esiin tutkittavien henkilöiden kokemuksia tutkimuskysymykseen liittyen. Aineisto analysoitiin siihen sopivalla menetelmällä, jolla varmistettiin, että aineistoa käsiteltiin tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti.

Opinnäytetyön tutkimuksessa tulokset on raportoitu ja tutkimusmenetelmät esitetty avoimesti mikä mahdollistaa niiden tarkastelun ja toistamisen. Tutkimusaineisto on tallennettu turvallisesti siten, että ulkopuoliset eivät siihen pääse, mikä on suojannut tutkittavien yksityisyyttä. Tutkimuksessa on myös huomioitu mahdolliset rajoitteet, kuten tutkimusjoukon pieni koko, joka voi rajoittaa tulosten yleistettävyyttä. Jatkossa tutkimusta voisi täydentää suuremmalla otoksella ja hyödyntämällä lisäksi määrällisiä menetelmiä. Tutkimuksessa käytetty aineistonkeruumenetelmä ja syväanalyysi ovat kuitenkin lisänneet tutkimuksen luotettavuutta. Näin tutkimuksen tulokset on voitu raportoida perusteellisesti ja yksityiskohtaisesti, mikä vahvistaa niiden uskottavuutta.

### **Tekoälyn hyödyntäminen**

Tekoälyä hyödynnettiin tutkimuksessa eri työvaiheissa. Kaikki tekoälyn tuottama tieto arvioitiin kriittisesti ja lopulliset päätökset tehtiin tutkijan toimesta. Käännöksissä hyödynnettiin DeepL – sovellusta ja käännösten tarkkuus ja sisällön säilyminen varmistettiin aina tutkijan toimesta kriitti-

sesti tarkastamalla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun ohjeistus tekoälyn hyödyntämisestä perustuu Arenen ohjeisiin, jossa korostetaan eettisten periaatteiden noudattamista sekä ymmärrystä siitä, että tekoälyllä ei ole sisällöllistä osaamista tai ymmärrystä (Arene 2023).

Tekoäly oli tukena tiedonhaussa ja etsinnässä, mutta ensisijaisesti tietoa haettiin akateemisista tietokannoista. Aineiston luokitteluun tekoäly antoi vinkkejä usein toistuvista teemoista ja niihin mahdollisesti liittyvistä luokitteluista, mutta lopullinen luokittelu perustui tutkijan tekemään analyysiin. Tekoälyn käyttö auttoi nopeuttamaan tiettyjä vaiheita, mutta tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus varmistettiin tutkijan tekemien päätösten kautta.

Tekoälyn käyttö tehosti oppimista sekä teki siitä monipuolisempaa, mutta haasteena koettiin sen luotettavuus ja tarkkuus - tekoäly saattaa jättää joitain yksityiskohtia pois, jotka ovat oleellisia kyseisessä vaiheessa. On kriittistä tiedostaa tekoälyn puute ymmärtää sisältöä, ja siksi on tärkeää arvioida huolellisesti kaikki tekoälyn tuottama tieto. Tekoälyä hyödynnetään jo melko laajasti työelämässä, minkä vuoksi sen hallinta on olennaista. Tekoälyn avulla voidaan nopeuttaa tiettyjä tehtäviä sekä tukea datan analysointia, ja tekoälytaidot voivat olla kilpailuetu työmarkkinoilla. Tekoälyn käyttö on lisännyt tutkijan itsetuntemusta omista teknologiataidoistaan, laajentanut kykyä arvioida milloin sen käyttö on perusteltua ja milloin sitä tulisi rajoittaa, sekä syventänyt kriittistä ja harkitsevaa ajattelua.

### **8.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimuskohteet**

Tutkimuksen johtopäätöksinä voidaan nostaa esiin seuraavia näkökulmia palvelumuotoiluopintojen merkityksestä YAMK- opiskelijoiden asiantuntijuuden kehittämisessä sekä osaamisen hyödyntämisessä työelämässä. Palvelumuotoilun opinnot olivat tukeneet opiskelijoiden asiantuntijuuden kehittymistä tarjoamalla uusia näkökulmia ja konkreettisia menetelmiä ja työkaluja asiakasymmärryksen syventämiseen sekä uusien kehittämismenetelmien hyödyntämiseen työelämässä. Syvällinen asiakasymmärrys palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä on keskeistä sosiaali- ja terveysalalla, jossa toimitaan usein monimutkaisissa ja nopeasti muuttuvissa työympäristöissä. Digitalisaation ja asiakasosallisuuden kasvava merkitys korostavat jatkuvan oppimisen tärkeyttä sosiaali- ja terveyshuoltoalalla.

Opiskelijat olivat ymmärtäneet asiakasymmärryksen olevan laajempi asia kuin pelkästään mielipiteiden kysymistä asiakkaalta. He olivat ymmärtäneet sen vaativan syvällistä ymmärrystä asiakkaan tarpeista sekä odotuksista. Opiskelijat olivat tunnistaneeet oman osaamisensa kasvun ja sen tuoneen heille itsevarmuutta toimia omassa työssään palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoilun opinnoista opiskelijat olivat saaneet konkreettisia menetelmiä, joita voidaan hyödyntää työelämässä asiakaslähtöiseen palveluiden kehittämiseen ja syvällisen asiakasymmärryksen saavuttamiseen. Sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden haasteet tunnistettiin ja koettiin, että vaaditaan sopeutumista ja uutta lähestymistapaa, jotta palvelumuotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää laajemmin työelämässä.

Lisäksi opiskelijat olivat kokeneeet jatkuvan oppimisen olevan tärkeää työelämän muutoksissa, jotta voidaan vastata sosiaali- ja terveysalan haasteisiin sekä kokeneeet, että oppiminen ei rajoitu pelkästään koulutukseen, vaan osaamisen kehittymistä tapahtuu myös käytännön kokemusten kautta sekä omassa arjen työssä. Aiemmat selvitykset korostavat digitalisaation ja asiakasosallisuuden merkitystä tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalalla. Jatkotutkimuksen kannalta voisi olla hyödyllistä tutkia yhteiskehittämisen merkitystä digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden, kuten etäterveyspalveluiden kehittämisessä tai tutkia moniammatillisen yhteistyön vaikutuksia terveyspalveluiden kehittämisessä.

## Lähteet

Altman, M., Huang, T. T. K., & Breland, J. Y. (2018). Design Thinking in Health Care. Preventing Chronic Disease, 15, E117. Viitattu 1.9.2024. <https://doi.org/10.5888/pcd15.180128>

Arene. (2023). Arenen suosituksset tekoälyn hyödyntämisestä ammattikorkeakouluille. Viitattu 24.9.2024. <https://arene.fi/julkaisut/raportit/arenen-suositukset-tekoalyn-hyodyntamisesta-ammattikorkeakouluille/>

Banbury, A., Pedell, S., Parkinson, L., & Byrne, L. (2021). Using the Double Diamond model to co-design a dementia caregivers telehealth peer support program. Journal of Telemedicine and Telecare. Viitattu 1.8.2024. <https://doi.org/10.1177/1357633X211048980>

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77-101. Viitattu 14.5.2024. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Cambridge University Press. (2023). Service Design in Action: Transformation, Consideration, and System Thinking. Proceedings of the Design Society. Viitattu 22.9.2024. <https://www.cambridge.org/core/journals/proceedings-of-the-design-society/article/service-design-in-action-transformation-consideration-and-system-thinking/9C23DABDC8071F9EE35B52ADC4E1B495>

Collin, K., Paloniemi, S., Rasku-Puttonen, H., & Tynjälä, P. (2010). Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus (1. painos, Vsk. 2010). WSOYpro Oy.

Dreyfus, H. L., & Dreyfus, S. E. (1980). A five-stage model of the mental activities involved in directed skill acquisition. Operations Research Center, University of California, Berkeley. Viitattu 15.10.2024 <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED384695.pdf#page=130>

Dreyfus, H. L., & Dreyfus, S. E. (2005). Peripheral Vision: Expertise in Real World Contexts. Organization Studies, 26(5), 779–792. Viitattu 15.10.2024. <https://doi.org/10.1177/0170840605053102>

Elo, S., Kääriäinen, M., Kanste, O., Pölkki, T., Utriainen, K., & Kyngäs, H. (2014). Qualitative Content Analysis: A Focus on Trustworthiness. SAGE Open, January-March 2014, 1–10. Viitattu 1.9.2024. <https://doi.org/10.1177/2158244014522633>

Eskola, J., Lähti, J., Vastamäki, J. (2018). Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Viitattu 21.9.2024. Viitattu 24.9.2024. [https://www.researchgate.net/publication/359760748\\_Teemahaastattelu\\_Lyhyt\\_selviytymisopas](https://www.researchgate.net/publication/359760748_Teemahaastattelu_Lyhyt_selviytymisopas)

Eriksson, M., Eräsaari, R., Filander, K., Huttunen, R., Häkkinen, P., Karila, K., Konttinen, E., Launis, K., Lehtinen, E., Nuutinen, A., Palonen, T., Pirttilä, I., Pirttilä-Backman, A.-M., Raivola, R., Rantalaiho, K., Ropo, A., Ropo, E., Saariluoma, P., Tynjälä, P., (1997) Jyväskylän yliopisto (Toim.). Muutuva asiantuntijuus. Koulutuksen tutkimuslaitos.

Faust, J., Mager, B., Massa, C. (2023). Healthcare Complexity and the Role of Service Design in Complex Healthcare Systems. In: Pfannstiel, M.A. (eds) Human-Centered Service Design for

Fry, K. R. (2016). Why Hospitals Need Service Design: Challenges and methods for successful implementation of change in hospitals. <https://www.semanticscholar.org/paper/Why-Hospitals-Need-Service-Design%3A-Challenges-and-Fry/ea4d654ca09da56e97a27e51d40b0d9482a5960a>

SotePeda 24/7. (2020). SotePeda 24/7 -hanke. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.10.2024. <https://sotepeda247.fi/hanke/>

Hasso Plattner Institute of Design at Stanford (d.school). (n.d.). Design Thinking Bootleg. Viitattu 22.9.2024. <https://dschool.stanford.edu/resources/design-thinking-bootleg>

Heikkilä, J., & Seppänen, L. (2020). Asiantuntijatyö muuttuvassa toimintaympäristössä. *Työelämän tutkimus*, 18(2), 150–165. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87125/46056>

Hellman, N. (2023). Yhteistyö- ja työnjakomallit sosiaali- ja terveydenhuollossa (Vsk. 2023). Sosiaali- ja terveysministeriö. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164636/STM\\_2023\\_7\\_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164636/STM_2023_7_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2017). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö (Vsk. 2017). Gaudeamus Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2008). *Tutki ja kirjoita* (Vsk. 2008).

Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). (n.d.). Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 7. lokakuuta 2023, osoitteesta <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Hyyppä, H., Kiviniemi, L., Kukkola, J., Latomaa, T., & Sandelin, P. (2015). Kokemuksen tutkimuksen ulottuvuudet. *ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut*, 2015. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe201503252008>

Häyhtiö, T. (2017). Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? Viitattu 15.10.2024. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf>

Innokylä. (n.d.). Service blueprint. Viitattu 23.9.2024. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>

Innokylä. (n.d.). Palvelupolku. Viitattu 22.9.2024, osoitteesta <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku>

Interaction Design Foundation - IxDF. (2016). What is Service Design? Viitattu 22.9.2024 <https://www.interaction-design.org/literature/topics/service-design>

Interaction Design Foundation. (n.d.). Design Thinking. Viitattu 22.9.2024. [https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking?srsId=AfmBOorp-nb8Z2gZw6pa72CO4lrUu\\_JGIrydysMmrslV33yieUhaw8W](https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking?srsId=AfmBOorp-nb8Z2gZw6pa72CO4lrUu_JGIrydysMmrslV33yieUhaw8W)

Isopahkala-Bouret, U. (2008). Asiantuntijuus kokemuksena. *Aikuiskasvatus*, 28(2), Article 2. <https://doi.org/10.33336/aik.93808>

Janhonen, S., & Nikkonen, M. (2003). *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä* (2., uudistettu painos). WS Bookwell Oy.

Javadi, M., & Zarea, K. (2016). Understanding thematic analysis and its pitfall. *Journal of Critical Care*, doi: 10.15412/J.JCC.02010107.

Juujärvi, S., Sinervo, T., Laulainen, S., Niiranen, V., Kujala, S., Heponiemi, T., & Keskimäki, I. (2019). Sote-ammattilaisten yhteinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksessa.

Juuti, P., & Puusa, A. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (Vsk. 2020). Gaudemus Oy.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. (2010–2012). *Service Design Toolkit – Palvelumuotoilun työkalupakki*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK). (n.d.). *Tekoälyn käyttö oppimistehtävissä ja opinnäytetyössä*. Viitattu 24.9.2024. <https://help.jamk.fi/raportointiohje/fi/3-kirjoittamisprosessi/tekoalyn-kaytto-oppimistehtavissa-ja-opinnaytetyossa/>

Jäppinen, A.-K. (2012). *Onnistu yhdessä! Työyhteisön kehittämisen 10 avainta* (Vsk. 2012). PS-kustannus.

Kallio, H., Häggman-Laitila, A., Saarnio, R., Viinamäki, L., & Kangasniemi, M. (2022). Working towards integrated client-oriented care and services: A qualitative study of the perceptions of Finnish health and social care professionals: A qualitative study of the perceptions of Finnish health and social care professionals. *International Journal of Care Coordination*. 2022;25(1):46-52. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.jamk.fi:2443/doi/full/10.1177/20534345211070652?af=R&ai=1gvoi&mi=3ricys>

Kananen, J. (2014). *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta*. (Vsk. 2014). Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Karki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A.-M., Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A., & Waldén, A. (2018). *Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.29214.79688>

Kangasniemi, M., Kallio, H., & Alhola, K. (2018). *Optimoitu sote-osaaminen – Sosiaali- ja terveydenhuollon työnjaon ja osaamisen kehittäminen SOTE-reformissa*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisuja 39/2018. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf>

Kangasniemi, M., & Turunen, H. (2018). Moniammatillinen yhteistyö ja viestintätaidot sosiaali- ja terveysalalla. *Hoitoalan kehitys*, 12(4), 93–110.

- Kangasniemi, M., Voutilainen, A., Kapanen, S., Tolmala, A., Koponen, J., Hämäläinen, M., & Elovainio, M. (2017). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiryhmien työnkuvien ja keskinäisen työnjaon kohdistaminen ja tehostaminen SOTE-reformissa. Valtioneuvoston kanslia. [https://tietokayttoon.fi/documents/10616/334527/66\\_Ty%C3%B6n+uusjako.pdf/f905b1a7-d3db-4be4-adb8-62cd7f98a5a0/66\\_Ty%C3%B6n+uusjako.pdf?version=1.0&t=1510751599000](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/334527/66_Ty%C3%B6n+uusjako.pdf/f905b1a7-d3db-4be4-adb8-62cd7f98a5a0/66_Ty%C3%B6n+uusjako.pdf?version=1.0&t=1510751599000)
- Keskimäki, I., Sinervo, T., Kujala, S., Heponiemi, T., Juujärvi, S., & Silvennoinen, P. (2016). Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa (Competent workforce for the future—COPE). 2016. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138096/PT2019\\_003\\_11062019.pdf?sequence=4](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138096/PT2019_003_11062019.pdf?sequence=4)
- Kim, Y.S., Lee, D. & Cha, J.h. A blueprinting approach to service innovation in private educational institutions. *Int J Qual Innov* 3, 2 (2017). <https://doi.org/10.1186/s40887-017-0011-z>
- Kohonen, I., Kuula-Luumi, A., & Spoof, S.-K. (2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., & Forsberg, S. (2021). *Palvelumuotoilun Bisneskirja* (3., Vsk. 2021). Alma Talent Oy.
- Kurniawan, D. (2021). Service design during COVID-19: Changes in touchpoints and service provision. Viitattu 23.9.2024. <https://pdf.sciencedirectassets.com>
- LAB Open. (2023). Tulevaisuuden osaaminen ja strategian toteuttaminen sosiaali- ja terveystieteiden opetussuunnitelmissa. Viitattu 20.9.2024 <https://www.labopen.fi/lab-pro/tulevaisuuden-osaaminen-ja-strategian-toteuttaminen-sosiaali-ja-terveysalan-opetussuunnitelmissa/>
- Leveälähti, S., Nieminen, J., Nyssölä, K., Suominen, V., & Kotipelto, S. (n.d.). Alakohtaiset tulevaisuuden osaamistarpeet ja koulutuksen kehittämishaasteet – Osaamisen ennakoitintilaisuuden ennakointituloksia.
- Liem, A., & Kumar, V. (2023). Design thinking as a method for developing the professional identity of design engineers. *International Journal of Qualitative Methods*, 22, 16094069231205789. <https://doi.org/10.1177/16094069231205789>
- Mitä on sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntijuus? | ASTe – Akateeminen asiantuntijuus sosiaali- ja terveystieteiden tueksi (ESR) | Tampereen korkeakouluyhteisö. (2019). ASTe – Akateeminen asiantuntijuus sosiaali- ja terveystieteiden tueksi (ESR). <https://blogs.tuni.fi/aste/vieras-kyna/mita-on-sosiaali-ja-terveystieteiden-asiantuntijuus/>
- Mucz, D. & Gareau-Brennan, C. (2019). Evaluating customer experience through customer journey mapping and service blueprinting at Edmonton Public Library: An exploratory study. *The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 14(1). <https://web.archive.org/web/20200215231024/https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/download/4743/5013>

Naeem, M., Ozuem, W., & Ranfagni, S. (2023). A step-by-step process of thematic analysis to develop a conceptual model in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods*. <https://doi.org/10.1177/16094069231205789>

National Institute of Environmental Health Sciences (NIEHS). (n.d.). What is research ethics? <https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis>

Nikander, J., & Tuominen-Thuesen, M. (2016). Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissohjelma (kaste 2012–2015) Ulkoinen arviointi-loppuraportti. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74895/Rap%20ja%20mui\\_2016\\_16\\_PDF.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74895/Rap%20ja%20mui_2016_16_PDF.pdf)

Nummela, O., Juujärvi, S., & Sinervo, T. (2019). Competence needs of integrated care in the transition of health care and social services in Finland. *SAGE Open*. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/166279/Nummela\\_Juujarvi\\_Sinervo.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/166279/Nummela_Juujarvi_Sinervo.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Opetushallitus. (2023). Osaaminen 2035. Viitattu 20.9.2024. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf)

Opetushallitus. (2021). Osaamiskortit. Viitattu 24.9.2024. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamiskortit\\_verkkoversio\\_5\\_0.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamiskortit_verkkoversio_5_0.pdf)

Opetushallitus. (2019). Osaamisrakenne 2035: ennakointiryhmän raportti. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamisrakenne\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamisrakenne_2035.pdf)

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2024). Jatkuva oppiminen. Viitattu 30.11.2024. <https://okm.fi/jatkuva-oppiminen>.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2019). Tutkintoon johtavan koulutuksen kehittäminen tukemaan sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamista (Julkaisuja 2019:24). [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamisrakenne\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamisrakenne_2035.pdf)

Oulun ammattikorkeakoulu. (2023). Osaamisen johtamisen toimintamalli sosiaali-, terveys- ja kuntoutusalan muuttuviin osaamistarpeisiin Pohjois-Pohjanmaan sote-palvelutuotantoalueella. OSMU-hankkeen loppuraportti. <https://vanha.oamk.fi/oamkjournal/2023/osaamisen-johtamisen-toimintamalli-sosiaali-terveys-ja-kuntoutusalan-muuttuviin-osaamistarpeisiin-pohjois-pohjanmaan-sote-palvelutuotantoalueella-osmu-hankkeen-loppuraportti/>

Palazzo, A. C., Bertelli, M., & Gaspari, J. (2024). A systemic review on the adoption of service design practices to improve the quality of user experience and organization in the healthcare environment. *Sustainability*, 16(13), Article 5595. <https://doi.org/10.3390/su16135595>

Palonen, M., & Kylmä, J. (2022). Avoin haastattelu ja teemahaastattelu aineistonkeruumenetelminä laadullisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. *Hoitotiede*, 34(4), 281–294.

Pyöriä, P., Ojala, S., & Nätti, J. (2019). Työelämän muutokset ajassamme. Mihin työelämä on mennossa? Tutkimuksen näkökulmia, 139–169.

Rantanen, T., Lehto, R., & Tuominen, P. (2020). Strateginen johtaminen sosiaali- ja terveysalalla. *Sote Innovaatio*, 14(1), 40–52.

Rissanen, S. (2017). Eettinen osaaminen sosiaali- ja terveysalalla. *Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittäminen*, 24(3), 105–120.

Rosenbaum, M. S., Losada Otalora, M., & Contreras Ramírez, G. (n.d.). How to create a realistic customer journey map. Externado University & Northern Illinois University. Viitattu 23.9.2024. [https://www.researchgate.net/publication/309182735\\_How\\_to\\_create\\_a\\_realistic\\_customer\\_journey\\_map](https://www.researchgate.net/publication/309182735_How_to_create_a_realistic_customer_journey_map)

Ruslin, M., Mashuri, S., Rasak, M. S. A., Alhabsyi, F., & Syam, H. (2022). Semi-structured interview: A methodological reflection on the development of a qualitative research instrument in educational studies. *IOSR Journal of Research & Method in Education*, 12(1), 22–29. <https://www.iosrjournals.org/iosr-jrme/papers/Vol-12%20Issue-1/Ser-5/E1201052229.pdf>

Sayrs, L. (1998). *InterViews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*: Steinar Kvale. Thousand Oaks, CA: Sage, 1996. 326 pp. *The American Journal of Evaluation*, 19, 267–270. [https://doi.org/10.1016/S1098-2140\(99\)80208-2](https://doi.org/10.1016/S1098-2140(99)80208-2)

Shiyao, D., de Bont C., Cockbill, S., Zhou, Q., (2023). "A Review of Service Design Pedagogy to Identify Potential Added Value to Product Innovation in Higher Education" *Sustainability* 15, no. 21: 15530. <https://doi.org/10.3390/su152115530>

Shostack, L. (2017). A blueprinting approach to service innovation in private educational institutions. *International Journal of Quality Innovation*, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s40887-017-0011-z>

Sitra. (2019). Kohti elinikäistä oppimista: Yhteinen tahtotila, rahoituksen periaatteet ja muutoshasteet. Viitattu 1.11.2024. <https://www.sitra.fi/julkaisut/kohti-elinikaista-oppimista/>

Sitra. (2021). Millä suosituksilla rakennetaan elinikäisen oppimisen järjestelmää? Viitattu 1.9.2024. <https://www.sitra.fi/wp/wp-content/uploads/2021/12/sitra-milla-suosituksilla.pdf>

Sitra. (2022) Tulevaisuuden osaaminen syntyy ekosysteemeissä. Uuden osaamisjärjestelmän kuvaus. Sitra. Viitattu 21.9.2024. <https://www.sitra.fi/julkaisut/tulevaisuuden-osaaminen-syntyy-ekosysteemeissa/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2022). Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026 (STM julkaisu 2022:2). Valtioneuvoston julkaisuarkisto. Viitattu 1.9.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163858>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2021). Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus 2021. Valtioneuvoston julkaisu 33/2021. Viitattu 24.9.2024. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163618/STM\\_2021\\_33\\_rap.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163618/STM_2021_33_rap.pdf?sequence=1)

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2023). Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023–2035. Valtioneuvoston julkaisu. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165288/STM\\_2023\\_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165288/STM_2023_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2021). Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2023. Ohjelma ja hankeopas. Viitattu 1.9.2024. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163349/STM\\_2021\\_27.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163349/STM_2021_27.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2022). Työnjaon ja osaamisen kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa: Työn uusjako - SOTE-reformissa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:22. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164410/STM\\_2022\\_22\\_rap.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164410/STM_2022_22_rap.pdf)

Sotetie (2019, 2021). Asiakastyöosaaminen. Sotealan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta. Viitattu 1.9.2024. <https://sotetie.fi/yhteiset-osaamiset/asiakastyoosaaminen/>

SOTETIE-hanke. (2021). Sote-alan geneeriset ja ammattikohtaiset osaamistarpeet. Viitattu 1.9.2024. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/509204/SOTETIE\\_osa1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/509204/SOTETIE_osa1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sun, 3AMK. (n.d.). Palvelumuotoiluopas. Viitattu 22.9.2024. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502561/sun-3amk-palvelumuotoiluopas.pdf>

Tasala, M. (2022). Konnektiivinen malli syventää työssäoppimisen tutkimusta: Marja-Leena Stenströmin haastattelu. *Ammattikasvatuksen Aikakauskirja*, 16(3), 90–92. Viitattu 1.8.2024. <https://journal-fi.ezproxy.jamk.fi:2443/akakk/article/view/113811>.

The Double Diamond—Design Council. (2023). Viitattu 1.8.2024. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (n.d.). Ammattilaisten osallisuus edistää palvelujen vaikuttavuutta. Viitattu 13.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista/ammattilaisten-osallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (n.d.). Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Viitattu 13.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa#asiakasosallisuus-on-uudenlainen-tapa-ajatella>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (n.d.). Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Viitattu 6.2.2023. <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (THL). (n.d.). *Asiakas palveluissa*. Viitattu 2.11.2024. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa>

- THL. (2024). Yleisopas digitaalisten sote-palvelujen kehittämiseen v1.1. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148819/Yleisopas%20digitaalisten%20sote-palveluiden%20kehitt%C3%A4miseen%20v1.1.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Tietoarkisto. (ei pvm.). Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tietoarkisto. Viitattu 7. helmikuuta 2023, osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/>
- Tiilikka, T., Majasaari, H., & Saarikoski, S. (2018). Yhteistyössä toimien: Käsityksiä monialaisuudesta ja moniammatillisuudesta sosiaali- ja terveysalalla [Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 136]. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7109-97-7>
- Timperi, T. (2022). Sote-integraation edellyttämä monialainen yhteistyöosaaminen. Selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5399-4>
- Toikkanen, J. & Virtanen, I. (2018). Koettua, koeteltua, kerrottua – vai yhdessä elettyä? Kokemuksen määritelmät monitieteisessä keskustelussa. Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. (Vsk. 2018). Lapland University Press.
- Turun AMK. 2023. Sosiaali- ja terveydenhuollon erityisyys palvelumuotoilun näkökulmasta. HYVE. Viitattu 1.9.2024. <https://talk.turkuamk.fi/hyve/sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityisyys-palvelumuotoilun-nakokulmasta/>
- Turun kaupunki. (2016). Palvelumuotoilla parempia palveluita riskiryhmille. Viitattu 22.9.2024. [https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/pppr-julkaisu\\_nettti.pdf](https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/pppr-julkaisu_nettti.pdf)
- Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu (Vsk. 2011). <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.jamk.fi:2443/teos/BABBGXETEB#kohta:Palvelumuotoilu/piste:tUp>
- Tynjälä 2005 Konstruktiivinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellysten rakentuminen koulutuksessa.pdf. (n.d.). Viitattu 2. helmikuuta 2023, osoitteesta <https://mycourses.aalto.fi/plu-ginfile.php/1214662/course/section/154477/Tynja%CC%88la%CC%88%202005%20Konstruktiivinen%20oppimiska%CC%88sitys%20Oja%20asiantuntijuuden%20edellysten%20rakentuminen%20koulutuksessa.pdf>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2024). Työelämän kehittäminen. Työ- ja elinkeinoministeriö. <https://tem.fi/tyoelaman-kehittaminen>
- Työsuojelurahasto. (2023). Asiantuntijuuden kehittyminen, tunteet ja työpaikka oppimisympäristönä. <https://oma.tsr.fi/api/projects/20a33852-4761-4a08-9831-dece09ce66e8/attachment/dca90fc4-afde-4b8f-badd-d19e6df6cf14>
- Työterveyslaitos. (2020). Mitä asiakasosallisuus on? Viitattu 1.9.2024. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus>
- Valtioneuvoston kanslia. (2023). Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Viitattu 20.9.2024. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165147/VNTEAS\\_2023\\_52.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165147/VNTEAS_2023_52.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

van Oeveren, R.-J. (2019). The difference between design thinking and Service Design. *Koos Service Design*. <https://koos servicedesign.com/blog/the-difference-between-design-thinking-service-design/>

Wallin, A., Nokelainen, P. & Mikkonen, S. (2019) How experienced professionals develop their expertise in work-based higher education: a literature review. *High Educ* **77**, 359–378. <https://doi.org/10.1007/s10734-018-0279-5>

Weiste, E., Rydman, V., & Kurki, A.-L. (2022). Osallisuutta vai eriarvoisuutta? Sote-toimijoiden käsityksiä asiakasosallisuudesta digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 14(3), 299–308. Työterveyslaitos. Helsinki. <https://doi.org/10.23996/fjhw.112893>

## **Liitteet**

### **Liite 1. Saatekirje haastatteluun osallistuville**

Tervetuloa osallistumaan haastattelututkimukseen.

Tutkimus toteutetaan Jyväskylän ammattikorkeakoulussa lukuvuonna 2023–2024 suoritettavaa YAMK-opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa palvelumuotoiluopintojen merkityksestä sosiaali- ja terveysalan ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijan asiantuntijuuden kehittämisessä. Tavoitteena on kuvata opiskelijan kokemuksia asiantuntijuuden kehittämisestä palvelumuotoiluopintojen myötä.

Haastattelu toteutetaan keskustelunomaisena teemahaastatteluna. Haastattelut toteutetaan Teams-sovelluksessa sovittuna ajankohtana ryhmähaastatteluna.

Haastattelut tallennetaan äänitteinä myöhempää käsittelyä varten. Haastattelutallenteita ja niiden pohjalta laadittuja litterointeja käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä sellaisenaan luovuteta kolmansille osapuolille tai säilytetä siten että ne voisivat päätyä kolmansien osapuolten käsiin.

Haastattelutuloksia käytetään ainoastaan edellä mainittua opinnäytetyö -tutkielmaa varten, ja niiden sisältöä ja mahdollisia sitaatteja käsitellään tutkielmassa haastateltavan nimeä mainitsematta.

Mikäli Teillä on jotakin kysyttävää haastattelututkimusta, sen toteutusta tai tulosten käsittelyä koskien, voitte ottaa minuun yhteyttä sähköpostitse.

Kiitos tutkimukseen osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin

Pia van Oosten

## Liite 2. Teemahaastattelurunko

### Puolistrukturoidut kysymykset teemoihin liittyen

#### Mitä on palvelumuotoilu kokemuksesi mukaan?

Mitä palvelumuotoilu sinulle tarkoittaa nyt ja miten ymmärsit sen ennen näitä palvelumuotoiluopintoja? Mikä mielestäsi on keskeisintä palvelumuotoilussa? Kuinka käsityksesi palvelumuotoilun menetelmistä muuttui opintojen myötä?
Miten käsityksestäsi palvelumuotoilusta on kehittynyt opintojesi myötä? Miten oivalsit palvelumuotoilun ydinajatuksen, mikä oli opinnoissa opettavaisinta?
Mikä mielestäsi on palvelumuotoiluissa tärkeintä?
Oletko hyödyntänyt palvelumuotoilun menetelmiä? Koetko, että pystyisit nyt hyödyntämään opittuja asioita työelämässä? Mikä mielestäsi on keskeistä palvelumuotoilussa?

#### Miten koet palvelumuotoiluosaamisesi?

Mitä osaamista palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen työelämässä vaatii? Mikä sinusta on tärkeintä hyödynnettäessä palvelumuotoilun menetelmiä kehittämistyössä?
Miten ymmärrät asiakaslähtöisen kehittämisen? Millaista yhteiskehittäminen on mielestäsi? Millaista luovuutta mielestäsi kehittämisessä tarvitaan? Miten suhtautumisesi luovuuteen on muuttunut opintojen myötä?
Miten ymmärrät empatian ja sen hyödyntämisen palvelujen kehittämisessä?
Mitä sinulle tulee mieleen palvelupolusta ja miten kuvaisit sen? Miten tai missä vaiheessa oivalsit palvelumuotoilun ydinajatuksen, mikä opinnoissa oli opettavaisinta?
Oletko työssäsi huomannut, että työssäsi on tarvetta palvelumuotoiluosaamiselle, kerro esimerkkejä?

#### Pystytkö hyödyntämään palvelumuotoiluosaamista työssäsi?

Koetko pystyväsi hyödyntämään palvelumuotoilu osaamista työelämässä?
Minkälaisia menetelmiä on jäänyt vahvimmin mieleen? Oletko päässyt hyödyntämään työssäsi palvelumuotoilun menetelmiä saadaksesi asiakkaan ääntä kuuluviin?
Millaista lisäarvoa palvelumuotoiluosaaminen mielestäsi tuo työelämään sote- alalla?
Miten koet, että asiantuntijuutesi on kehittynyt palvelumuotoiluopintojen myötä? Miten asiantuntijuus on kehittynyt oppisen kautta?