

Riikka Kurkela

# SELAINPOHJAISEN ASIAKASSOVELLUKSEN KÄYTTÖÖNOTTOPROSESSI

Mobinuokkarit.fi  
Kouvolan nuorisopalvelut

Opinnäytetyö  
Sosiaalialan koulutusohjelma

2018



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Riikka Kurkela	Sosionomi (AMK)	2018
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		40 sivua
Selainpohjaisen asiakassovelluksen käyttöönottoprosessi: Mobinuokkarit.fi, Kouvolan nuorisopalvelut		
<b>Toimeksiantaja</b>		
Kouvolan kaupunki, nuorisopalvelut		
<b>Ohjaaja</b>		
Lehtori Tuija Suikkanen-Malin		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Kouvolan nuorisopalveluille suunnitellun ja tehdyn selainpohjaisen asiakassovelluksen käyttöönottoprosessi eri vaiheineen. Prosessikuvaus on tarkka selostus Opetus- ja Kulttuuriministeriön rahoittaman verkkonuorisotyön hankkeena toteutetun Mobinuokkarit.fi -asiakassovelluksen luomisprosessista. Prosessikuvauksessa on käsitelty sovelluksen suunnittelu, rahoitus, toteutus, testaus ja käyttöönottovaiheet.</p> <p>Sovelluksen luomisprosessin aikana on tutkittu projektin eri vaiheita ja käyttäjälähtöisen sovelluksen luomisessa huomioonotettavia seikkoja, sekä asiakas- että työntekijälähtöisesti. Prosessi on sisältänyt hanketyöskentelyä, uuden työtavan käyttöönoton ja muutosjohtamista. Opinnäytetyö antaa selkeän kuvauksen siitä, millainen on sovelluksen luomisprosessi kaikkine vaiheineen ja millaisia toimintoja uuden työtavan käyttöönotto vaatii sekä organisaatiolta että sen johtajilta</p> <p>Hankkeen kautta luotiin selainpohjainen sovellus Kouvolan nuorisopalveluiden käyttöön. Sovellus toimii kaikissa mobiililaitteissa, ja sen pääasialliset käyttäjät ovat sekä nuorisotiloilla käyvät nuoret että nuorisotilojen työntekijät. Sovellus on ensimmäinen laatuaan Suomessa ja toteutettu avoimella lähdekoodilla, jotta se on myös muiden toimijoiden käytettävissä. Hankkeen edetessä sovelluksen suunnitteluun liittyviin toiminnallisuutta, rahoitusta ja suunnittelua koskeviin ratkaisuihin on käytetty tukena sekä kollegiaalista päätöksentekoa että kirjallista lähdeaineistoa.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
selainsovellus, muutosjohtaminen, asiakaslähtöinen sovellussuunnittelu, prosessikuvaus		

Author (authors)	Degree	Time
Riikka Kurkela	Bachelor of Social Services	2018
<b>Thesis Title</b> Introduction process of browser-based client application: Mobinuokkarit.fi, Youth services of Kouvola		40 pages
<b>Commissioned by</b> City of Kouvola, Youth services		
<b>Supervisor</b> Tuija Suikkanen-Malin, Senior Lecturer		
<b>Abstract</b> <p>The objective of this thesis was to describe the introduction process and phases of a browser-based client application which was developed and created for the youth services of Kouvola. The process is an accurate report about the creation process of Mobinuokkarit.fi client application and it was funded by Ministry of Education and Culture. The process report contains information about applications design, funding, creation, testing and the different phases of its introduction.</p> <p>During the creation process of the application, the different phases of the project and project work itself in general were studied, the factors which are meaningful and necessary in creating a client-based application. Also, the introduction of a new method and change management were studied. This thesis describes plainly the application creation process with all its phases and what kind of functions are needed in changing the ways to work and managing these changes.</p> <p>During the project, a browser-based application for the youth services of Kouvola was created. The application runs in every mobile device and the main users are also clients of the youth clubs and workers of the youth clubs. The application is the first of its kind in Finland and it is made by open source code, so it is available for other users as well. During the project, the decisions concerning the functions, funding and design of application were based on collegial decision-making and literary sources.</p>		
<b>Keywords</b> web-based application, leading the change, client-based application development, process overview		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	KOUVOLAN NUORISOPALVELUT.....	7
3	UUDEN TYÖTAVAN KÄYTTÖÖNOTTO.....	9
3.1	Digitaalisen nuorisotyön suunnitelma Kouvolan nuorisopalveluissa.....	10
3.2	Tavoitettavuus Kouvolan nuorisopalveluissa.....	10
3.3	Sosiaalinen työyhteisö ja työntekijä.....	11
3.4	Sosiaalinen kuuntelu.....	12
4	MUUTOSTARVE.....	13
4.1	Asiakaslähtöisyys.....	14
4.2	Työntekijälähtöisyys.....	15
4.3	Järjestelmälähtöisyys.....	15
5	MUUTOKSEN JOHTAMINEN.....	16
5.1	Muutoksen läpivieminen Kouvolan nuorisopalveluissa.....	16
5.2	Johtamisen merkitys kehitystyössä.....	17
5.3	Kollegiaalinen päätöksenteko.....	18
5.4	Sisäinen yrittäjäyys.....	19
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	19
6.1	Tavoite ja tehtävä.....	20
6.2	Kehittämisprosessi.....	21
7	KEHITYSPROSESSIN TOTEUTUS.....	21
7.1	Idea.....	22
7.2	Suunnittelu.....	24
7.3	Toteutus.....	31
7.4	Käyttöönotto, osa 1.....	33
7.5	Käyttöönotto, osa 2.....	35
7.6	Jatkokehitys.....	36
7.7	Käyttöönotto, osa 3.....	37

8	ARVIINTI.....	39
	LÄHTEET.....	41

## 1 JOHDANTO

Digitaalisuus ja sosiaalinen media luovat jatkuvasti muutospaineita yhteiskunnalle. Sekä kaupalliset yritykset että julkishallinnon eri palvelusektorit yrittävät tuskaisesti pysyä mukana digitalisaation mukanaan tuomissa kehityshaasteissa. Julkishallinnon, tarkemmin sanoen hyvinvointipalveluiden muutospaine lienee yksi suurimmista. Palveluja pitäisi tuottaa nykyaikaisin tavoin, mutta laadukkaasti ja toimivasti. Palveluiden pitäisi myös olla tasapuolisesti saatavilla, mutta kustannustehokkaasti. Lisäksi palveluiden tulisi olla asiakaslähtöisiä, mutta tuottavia. Lait ja määräykset tuovat myös omat hankaluutensa hyvinvointipalveluiden digitalisoimiseen. Puhutaan paljon matalan kynnyksen ja yhden luukun palveluista, ja tämän kaltaisten ajatusten pohjalta myös Kouvolan nuorisopalveluissa lähdettiin kehittämään nuorisotyötä digitaalisempaan suuntaan.

Kouvolan nuorisopalveluissa tehdään paljon hanke- ja kehittämistyötä. Yksi merkittävimmistä kehittämiskohteista viime vuosina on ollut digitaalisen työotteen vahvistaminen ja ylipäätään digitaalinen nuorisotyö. Vuonna 2014 aloitettiin ensimmäinen digitaalisen nuorisotyön hanke, jonka tuloksena kehitettiin nuorisotalotyöhön selainpohjainen asiakassovellus. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata tämä kehittämishankkeen osa aina suunnittelusta käyttöönottoon. Kyseissä hankkeessa toimin hankevastaavana, ja kaikki prosessin eri osat ovat suurimmalta osin kuvattu hankemuistuinpanojeni ja prosessista saadun oppimiskokemuksen pohjalta.

## 2 KOUVOLAN NUORISOPALVELUT

Kouvolan nuorisopalvelut käsittää viisi toimintayksikköä ja hallinnon. Näitä ovat kohdennettu nuorisotyö, yhteiskunnallinen nuorisotyö, yhteisöllinen nuorisotyö, Ohjaamo ja nuorten työpajat. Kohdennettu nuorisotyö sisältää erityisnuoristyön, ehkäisevän päihdetyön ja etsivän nuorisotyön. Yhteiskunnalliseen nuorisotyöhön kuuluu mm. nuorisotiedotus, sosiaalisen median viestintä, nuorisovaltuuston ohjaus ja järjestöyhteistyö. Yhteisöllisen nuorisotyön alla on mm. kansainvälinen nuorisotyö, nuorisotalotyö ja koulunuorisotyö. Yksiköt toimivat osittain limittäin ja yhteistyössä, mutta työn painopisteet ovat hiukan jakautuneet sekä ikäryhmien että työn sisältöjen mukaan. Esimerkiksi kohden-

nettu nuorisotyö on painottunut erityisosaamiseen nuorten elämänhallinnan tukemisen kautta, ja yksikön työmuotoina on enimmäkseen yksilötyö ja pienryhmätoiminta. Kohderyhmänä on 12-29-vuotiaat, erityisnuorisotyön painottuessa 12-18-vuotiaisiin ja etsivän nuorisotyön taas 18-29-vuotiaisiin. Yhteisöllisessä nuorisotyössä kohderyhmä on pienempi, 12-18-vuotiaat. Työmuotoina on useimmiten avoin talotyö, pienryhmätoiminta ja koulunuorisotyö.

Kouvolan nuorisopalveluilla on 12 nuorisotilaa ympäri Kouvola. Jokaisella tilalla työskentelee pääsääntöisesti kaksi nuoriso-ohjaajaa. Pätevyysvaatimuksena Kouvolan nuorisopalveluissa on ammattikorkeakoulututkinto, tarkemmin ottaen yhteisöpedagogi tai sosionomi, tai muu soveltuva tutkinto. Kouvolan kaikilla yläkouluilla toimii myös koulunuorisotyöntekijä, joka on osan viikosta koulutyössä ja osan viikosta talotyössä. Työntekijöitä kannustetaan hanketoimintaan ja kehittämistyöhön, ja Kouvolan nuorisopalveluissa onkin koko ajan useampia hankkeita meneillään.

Kouvolan kaupungin arvoissa mainitaan rohkea uudistuminen. Nuorisopalvelut on saanut kiitostakin siitä, että organisaatiossa uskalletaan uudistua ja kokeilla uusia työtapoja. Nuorisopalvelujen arvoja ovat nuorisolähtöisyys, yhdenvertaisuus, ennalta ehkäisy, palvelujen ajanmukaisuus, ilo ja uteliaisuus sekä joustavuus. Arvona palvelujen ajanmukaisuus täydentää omalta osaltaan koko kaupungin arvoissa mainittua rohkeaa uudistumista. Nuorisopalveluissa ajan hengessä mukana pysyminen on ikään kuin elinehto. Toiminta ei voi olla arvojen mukaisesti ajanmukaista, jos emme seuraa asiakkaidemme kiinnostuksen kohteita. On myös tärkeää havainnoida nuorten tapoja viestiä ja saada tietoa sekä heidän sosiaalisen median käyttötottumuksiaan. Jos organisaatio ei lähde mukaan uusiin sosiaalisen median palveluihin, se ei välttämättä tavoita asiakkaita niin hyvin ja heille ominaisella tavalla. Tällöin toiminta ei myöskään ole ajanmukaista.

Nuorisopalvelujen arvoihin kuuluva nuorisolähtöisyys voi tarkoittaa käytännössä esimerkiksi sitä, että organisaatio pysyttelee mukana seuraamalla aktiivisesti nuorten maailmaa ja kuulemalla heitä lähes koko ajan toimintoja kehitettäessä. Organisaatio ikään kuin käyttää jatkuvasti asiakkaitaan, eli nuoria, konsultteina toimintansa kehittämisessä ja uusien työmuotojen luomisessa. (Kouvolan nuorisopalvelut 5.2.2016.)

### 3 UUDEN TYÖTAVAN KÄYTTÖÖNOTTO

Hämäläisen ym. (2016, 21) mukaan ”digitalisoimisella tarkoitetaan, että jokin asia, jonka olemme tehneet fyysisesti, muutetaan digitaaliseksi tehtäväksi”. Digitalisaatio sen sijaan tarkoittaa yleisesti toimintaympäristön muutokseen, jossa avaintekijöinä on asiakaslähtöisyys, innovaatiot ja digitaalisten työkalujen uudenlainen käyttöönotto. Kyseessä on siis kokonaan uusi tapa tehdä työtä, ja vaikka Hämäläinen ym. kuvaavat tätä liiketoiminnan kannalta, soveltuu kuvaus hyvin myös kunnallisen hyvinvointipalvelun tuottamiseen.

Kouvolan nuorisopalveluissa alettiin pohtimaan digitaalista työtettä ja -nuorisotyötä laajemmassa mittakaavassa ensimmäisiä kertoja vuonna 2014. Tällöin alkoi yhteistyö Verken kanssa Verkefactorin puitteissa ja Kouvolan nuorisopalvelut anoi ensimmäiseen digitaalisen nuorisotyön hankkeeseen avustusta opetus- ja kulttuuriministeriöltä. Verke on yksi opetus- ja kulttuuriministeriön alaisista nuorisoalan osaamiskeskuksista, jonka toimintaan kuuluu digitaalisen nuorisotyön kehittäminen, kouluttaminen ja konsultointi sekä tiedon tuottaminen. Verkefactori on taas tiiviimpi kumppanuushanke, johon voi hakea mukaan kunnalliset, yksityiset tai kolmannen sektorin toimijat. Verkefactorin kautta saa maksuttomasti esim. koulutusta omalle organisaatiolle tai konsultatioapua projekteihin. (Verke 2017.)

Uuden työtavan käyttöönottoa pilotoitiin yhdellä nuorisotilalla, josta se oli jatkokohankan myötä tarkoitus myös ulottaa kaikkiin Kouvolan nuorisotiloihin vuosien 2016 - 2017 aikana. Ensimmäisen hankkeen tuloksena syntyi mobiinuokkarit-sovellus, joka oli käytännössä sähköinen asiakaskortti. Nuorisotiloilla oli ollut erilaisia tapoja kerätä asiakastietoja manuaalisesti, tilastoida kävijämääriä sekä ennen kaikkea tavoittaa asiakkaita esim. nuorisotilan aukioloista ja tapahtumista tiedottamisen osalta. Käytäntöjä haluttiin yhdenmukaistaa ja digitalisoida, koska ymmärrettiin, että digitaalisuus oli olennainen osa nuorten elämää ja täten tulisi olla myös osa Kouvolan nuorisopalvelujen työtapoja. Asiakaskortin digitoiminen oli ensimmäisen hankkeen kärkitavoitteita, ja uutta työtappaa lähdettiin tällöin viemään myös työntekijätasolle.



### **3.1 Digitaalisen nuorisotyön suunnitelma Kouvolan nuorisopalveluissa**

Vuonna 2016 Kouvolan nuorisopalveluissa alettiin rakentamaan digitaalisen nuorisotyön suunnitelmaa, kehiteltiin suuntaviivoja sosiaalisen median käytölle nuorisotyössä sekä mietittiin, miten digitaalista työtettä käytännössä toteutettaisiin. Tämän pohjalta syntyi Kouvolan nuorisopalvelujen digitaalisen nuorisotyön suunnitelma (2016), jonka pohjalta uutta työtettä toteutetaan tälläkin hetkellä.

Digitaalisen nuorisotyön suunnitelma määrittelee mm. missä sosiaalisen median alustoilla Kouvolan nuorisopalvelut toimii yhtenäisenä organisaationa ja missä alustoilla taas voi toimia myös yksittäiset nuorisotilat tai työntekijät työprofiilissaan. Suunnitelmaan sisältyy myös ohjeita ja määräyksiä sosiaalisessa mediassa toimimiseen sekä eräs tärkeä ohje: kenenkään työntekijöistä ei ole pakko tehdä työprofiilia tai toimia sosiaalisessa mediassa, jos ei sitä koe itselleen ominaiseksi tavaksi olla julkinen työpersoona tai olla läsnä nuorille sitä kautta.

### **3.2 Tavoitettavuus Kouvolan nuorisopalveluissa**

Sosiaalisessa mediassa läsnä oleminen toteuttaa osaltaan sitä yhtenäisyyden, yhteisöllisyyden ja yhdenvertaisuuden kirjoittamatonta periaatetta, joka Kouvolan nuorisopalveluissa on läsnä arjessa. Tämä periaate tarkoittaa, että nuorisopalveluissa ei olisi teidän tai meidän nuoria, vaan kaikki nuoret ovat meidän kaikkien nuoria.

Tavoitettavuus on yksi ydintavoitteista Kouvolan nuorisopalveluissa, ja sitä toteutetaan molempiin suuntiin. Asiakkaat halutessaan tavoittavat lähes aina jonkun työssä olevan nuoriso-ohjaajan sosiaalisen median kanavien kautta. Vastavuoroisesti nuoriso-ohjaajat tavoittelevat samoja kanavia käyttäen niitä nuoria, jotka eivät muutoin ole läsnä fyysisissä nuorisotiloissa, tapahtumissa ja toiminnoissa. Forsgård ja Freyn (2010, 55) mukaan sosiaalisessa mediassa onkin merkittävä ero verrattuna perinteiseen mediaan: sosiaalinen media toimii ihmisten välisenä vuorovaikutuskanavana, eikä ole ainoastaan perinteisen median tavoin yhdensuuntaista viestintää.

### 3.3 Sosiaalinen työyhteisö ja työntekijä

Sosiaalisessa mediassa tavoitettavuus on tärkeää ja aito läsnäolo välttämätöntä. Forsgård ja Freyn (2010, 55) mukaan yhteisöllisessä mediassa voidaan olla läsnä joko tuottamalla itse vuorovaikutukseen houkuttelevaa sisältöä tai ainakin kommentoimalla ja jakamalla muiden tuottamaa, vuorovaikutukseen houkuttelevaa sisältöä. Näitä kahta tapaa yhdistelmällä syntyy vahvin lopputulos: vuorovaikutteinen suhde sosiaalisessa mediassa toimivan yrityksen tai henkilön välille, jossa yritys tai henkilö on todellakin läsnä ja tavoitettavissa. Sosiaalisessa mediassa vuorovaikutuksellisessa suhteessa asiakkaisiin oleminen vaatii myös kuitenkin aitojen ihmisten ja yrityksen edustajien läsnäoloa ja tavoitettavissa olemista. Suhde asiakkaisiin ei muodostu, ellei vastapuoli osallistu vuorovaikutuksellisesti. (Forsgård ja Frey 2010, 39.) Tämä vaatii jonkin verran lisäponnistuksia työntekijöiltä, ja siihen pitää olla yhtä lailla valmis ja sitoutunut kuin perinteiseen vuorovaikutussuhteen luomiseenkin. Uskottavuus vähenee, jos esim. työntekijän profiili roikkuu Facebookissa kuukausia niin, ettei sen ylläpitäjä jaa mitään, kommentoi mihinkään tai tuota omia statuspäivityksiä.

Tähän samaan tavoitettavuuden periaatteeseen nojaa osittain myös koulunuo-  
risotyö; Kouvolan alueen kaikissa yläkouluissa toimii osan työaikaan nuoriso-  
ohjaaja, jotta kaikkien ainakin 7-9-luokkalaisten saatavilla on nuoriso-ohjaaja.  
Periaate perustuu siihen, että kyseinen ikäryhmä on lukumäärältään ehkä  
suurin asiakasryhmä yhteisöllisessä nuorisotyössä ja koulujen kautta on mah-  
dollisuus tavoittaa jokainen tähän ikäryhmään kuuluva.

Hurmerinta (2015, 56 - 57) kuvaa sosiaalisen työyhteisön tunnusmerkkejä  
sillä, että organisaatiossa keskitytään sekä työhyvinvointiin että ajanmukaisiin  
sosiaalisiin viestintävälineisiin. Hurmerinnan (2015, 56-57) näillä viestintäväli-  
neillä parannetaan tiedonkulkua työyhteisön sisällä, mutta Kouvolan nuoriso-  
palveluissa ollaan tässä asiassa jo pidemmällä. Organisaatiossa ei pelkästään  
käytetä moderneja viestintävälineitä työyhteisön sisäiseen viestintään, vaan  
välineitä käytetään myös ketterästi asiakkaiden kanssa viestimiseen ja ennen  
kaikkea myös asiakkaiden tavoittamiseen. Hurmerinnan mukaan tällainen työ-  
yhteisö voi syntyä vain, jos johto on sitoutunut uudenlaisten viestintä- ja työvä-

lineiden käyttöön ja saa tätä kautta myös alaisensa innostumaan ja kokeilemaan uusia työtapoja. Kouvolan nuorisopalvelujen johto on ymmärtänytkin, että asiakkaiden tavoittamiseen ja löytämiseen nuorisopalvelujen tulee mennä sinne, missä asiakkaat ovat: sosiaalinen media ja pelimaailma. Tämän oivaluksen myötä myös työntekijätasolla olevat perustyön tekijät toteuttavat päivittäisessä työssään nuorisopalvelujen arvoja ajanmukaisuudesta ja nuorisolähtöisyydestä.

Kouvolan nuorisopalvelujen lähes kaikki nuoriso-ohjaajat ovat Hurmerinnan (2015, 75 - 76) kuvaamia sosiaalisia työntekijöitä. Sosiaalinen työntekijä ovat ikään kuin organisaation brändilähettiläitä; he ovat näkyvillä sosiaalisessa mediassa, käyttävät luontevasti erilaisia digitaalisia viestintätyökaluja ja yhteisöpalveluja. He toteuttavat organisaation arvoja päivittäin melkein huomaamattaan, mutta samalla ovat myös mukautuvaisia ja innokkaita uusien työtapojen käyttöönotolle. Kouvolan nuorisopalvelujen nuoriso-ohjaajat käyttävät työssään sosiaalisen median yhteisöpalveluja ja erilaisia viestintäsovelluksia sekä yhteisön sisäiseen viestintään että asiakkaiden tavoittamiseen ja heidän kanssaan työskentelemiseen.

Digitaalinen työote on organisaatiossa vahva, ja lähes kaikki nuoriso-ohjaajat käyttävät digitaalisia työkaluja luontevasti ja innokkaasti työssään. Tämän työotteen omaksumiseen on vahvasti vaikuttanut johdon suositukset ja kannustaminen erilaisten työtapojen käyttöön ja tietysti myös työntekijöiden itsensä halukkuus pysyä mukana asiakkaiden elämässä ymmärtämällä sitä paremmin digitaalisuuden kautta. Organisaatiossa on myös osattu vastuuttaa innokkaimpia ja edistyneimpiä työntekijöitä muiden kouluttamiseen, opastamiseen ja innostamiseen tarjoamalla työntekijöille mahdollisuuksia kehittää osaamistaan koulutuksien kautta, kannustamalla hankkeisiin sekä antamalla työntekijöiden toteuttaa työtään omien kiinnostuksiensa ja osaamisensa kautta persoonallisella työotteella, tiettyjen reunaehtojen sisällä.

### **3.4 Sosiaalinen kuuntelu**

Hurmerinta (2015, 142) kuvailee sosiaalisen kuuntelun olevan aktiivista sosiaalisessa mediassa toimista. Yleisimmin sosiaaliseen mediaan osallistutaankin markkinointimielessä, ja useissa teoksissa kuvataan liiketoimintayrityksien

sosiaalisen median käyttöä, sen hyötyjä ja tarpeellisuutta. Sosiaalinen kuuntelu ja ylipäättään sosiaalisessa mediassa mukana oleminen on erinomainen keino kerätä tietoja trendeistä, kilpailijoista ja asiakkaista liikeyritysmäiseen tapaan. Koen kuitenkin, että sosiaalinen kuuntelu on tärkeää myös julkisen sektorin palvelutyössä, varsinkin lasten ja nuorten kanssa työskennellessä. Tämän seikan ovat monet kunta-alan palvelusektoritkin havainneet jo vuosia sitten, mutta jatkuvasti muuttuvien sosiaalisen median trendien perässä pysyminen on haasteellista.

Forsgårdin ja Freyn (2010, 39, 55) mukaan yhteisöllisessä mediassa mukana oleminen edellyttää jatkuvaa läsnäoloa ja vuorovaikutuksellisuutta. Yhteisöpalveluissa toimiminen on osallistumista, vastaamista ja verkostoitumista niin, että pystytään olemaan läsnä ja vuorovaikutuksessa sekä sidosryhmien että asiakkaiden kanssa.

Kouvolan nuorisopalveluissa ollaan jatkuvasti kuulolla siitä, mitä nuorten some-maailmassa tapahtuu. Työntekijät seuraavat aktiivisesti muuttuvia trendejä ja vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa oppivat jatkuvasti uutta. Työntekijöitä on myös mukana monenlaisissa nuorisotalon ja digitaalisuuden verkostoissa, ja nämä työntekijät jakavat saamiaan tietoja koko työyhteisölle. Kouvolan nuorisopalveluissa osataan keskittyä nuorisolähtöisyyteen ja läsnäoloon nuorten arjessa, oli se sitten digitaalista läsnäoloa tai fyysistä läsnäoloa.

#### **4 MUUTOSTARVE**

Stenvall ja Virtasen (2012, 40 - 42) mukaan sosiaali- ja terveystalvueluissa on tehty ja tullaan vielä tekemään paljon rakenteellisia muutoksia. Rakenteellisten muutoksien lisäksi muutoksia haetaan mm. teknologian ja innovaatiotoiminnan kautta. Selvää on, että tuoteinnovaatioissa voidaan hyödyntää asiakaskokemuksia, vertaisryhmiä ja tuotetestauksia, ja tämän kaltaisia teknologiasidonnaisia tuoteuudistuksia tullaan tekemään sosiaali- ja terveystalvueluissa.

Sosiaali- ja terveystalvuelujen uudistamisen ja innovaatiotoiminnan vaikutuksia asiakassuhteisiin ja palvelujen tuottamiseen ei voida kuitenkaan vertailla esim.

liiketoiminnassa palvelujen tai tuotteiden uudistamisen ja teknologian lisääntymisen myötä saavutettuihin asiakaskokemuksiin tai liikevoittoihin. Mutta samankaltaisia keinoja voidaan käyttää kuntasektorillakin. Resurssien pieneneminen, asiakkaiden kasvavat palvelutarpeet, tavoitettavuuden ja näkyvyyden vaatimukset ja kehittyvä teknologia ja digitalisaation tuomat mahdollisuudet synnyttävät tarpeen pysyä mukana kehityksessä myös kuntasektorilla, eikä vain liiketoiminnassa.

Tällaisiin, esim. hyvinvointipalveluiden digitaalisiin uudistuksiin mukaan lähteminen vaatii johtajilta asiakaslähtöistä, innovatiivisuuteen ja muutoshalukkuuteen taipuvaista johtamista, sekä työntekijöiden kannustamista ja tukemista samoihin ominaisuuksiin. Ylipäätään kaikessa sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisessa on asiakaslähtöisyys huomioitava entistä paremmin ja jopa aivan uusilla tavoilla. Esimerkkinä se, että palvelujen käyttäjät tulee ottaa huomioon jo palvelujen suunnitteluvaiheessa. Palveluiden asiakaslähtöisessä suunnittelussa tulee ulottaa myös organisaation ulkopuolelle, monitoimijaisiin yhteistyöverkostoihin, jotta asiakas kaikkine tarpeineen pysyy keskiössä ja hänelle voidaan taata palvelut entistä yksityiskohtaisemmin ja yhden luukun periaatteella.

#### **4.1 Asiakaslähtöisyys**

Ensisijaisesti mobinuokkarit-sovelluksen tarkoituksena oli yhdenmukaistaa henkilötietojen keräämisen ja asiakaskortin luomisen toimintoja eri nuorisotilojen välillä. Samalla haluttiin myös muuttaa perinteinen manuaalinen työtapa digitaaliseksi. Tällä muutoksella haettiin yhdenmukaisuutta ja tietojen tallentamista yhteen paikkaan sähköisessä muodossa. Sovelluksen luomisprosessin aikana keskityttiin sekä työntekijälähtöisyyteen että asiakaslähtöisyyteen; sovelluksen toiminnot haluttiin tehdä mahdollisimman yksinkertaisiksi molempien käyttäjäryhmien osalta. Rantanen (2013, 15) toteaaakin, että asiakkuusajattelussa pitäisi keskittyä muovaamaan asiakkaiden ja organisaation välisiä prosesseja niin, että niihin kohdistuvista muutoksista on hyötyä molemmille osapuolille. Organisaation tuottamien palveluiden arvo määrittyy aina asiakkaiden kokemusten perusteella ja nuorisopalveluiden talotoiminta on pitkälti kokemuksellisuuteen perustuvaa toimintaa; jos jostain toimintatavasta pidetään, se

koetaan hyvänä tapana ja sitä lähdetään viemään eteenpäin; tai jos joku toimintatapa ei toimi nuorten kohdalla, siitä luovutaan. (Stenvall & Virtanen 2012, 100.)

## **4.2 Työntekijälähtöisyys**

Työntekijöillä useimmiten on realistisin kuva siitä, mitä asiakkaat tarvitsevat ja mitä asiakasprosessi pitää sisällään. Työntekijät tuntevat kohderyhmänsä parhaiten ja tietävät, miten hyvää työntekijä-asiakassuhdetta pidetään yllä. Mutta kun kyse on organisaation, varsinkin julkishallinnollisen organisaation, toiminnasta, sitä usein ohjataan arvojen pohjalta eikä työntekijälähtöisesti. Organisaatiokulttuuri sanelee useimmiten aika vahvastikin käytännöt ja toimintatavat. Organisaatiokulttuuri myös määrittelee aika lailla sen, miten uudistumiseen ja kehittämistyöhön suhtaudutaan. (Stenvall & Virtanen 2012, 101 - 102.)

Sosiaali- ja terveystalvelujen, eli myös hyvintointipalvelujen, henkilöstö voi olla usein hyvinkin erilaisten koulutustaustojen omaavaa ammattihenkilöstöä; samassa yksikössä samaa työtä tekemässä voi olla vahvoja ammattikuntia, ja näin on myös Kouvolan nuorisopalveluissa. Nuoriso-ohjaajia työskentelee sekä yhteisöpedagogin että sosionomin tutkinnoilla samoissa töissä, ja monilla työntekijöillä on myös jonkun muun alan koulutusta, työkokemusta tai erityisosaamista. Näistä lähtökohdista on myös ollut helppo luoda muutosvalmis ja ketterä organisaatio, jossa kannustetaan kehittämistyöhön mm. hanketoiminnan kautta. Työntekijöiden näkökulman huomioiminen toiminnan uudistamisessa on tärkeää. (Stenvall & Virtanen 2012, 101 - 102.)

## **4.3 Järjestelmälähtöisyys**

Stenvall ja Virtanen (2012) mukaan pelkästään asiakaslähtöisyyden tai työntekijälähtöisyyden näkökulmasta ei kuitenkaan pitäisi muutoksiin ryhtyä. Työntekijöitä motivoiva kehittämistoiminta ja asiakaslähtöinen toiminta vaativat erilaisten asiakaslähtöisyyttä edistävien toimintatapojen mallintamiseen ja kehittämiseen, joten tällöin palveluita tarkastellaan kokonaisuuden kannalta eli järjestelmälähtöisesti. Toisin sanoen: ei voida kehittää asiakastyötä, jos henkilöstö ei kehity ja uudistu samalla, unohtamatta asiakastyöhön vaadittavien toimintamallien ja – tapojen uudistamista ja kehittämistä. (Stenvall & Virtanen 2012, 99.)

## 5 MUUTOKSEN JOHTAMINEN

Muutoksen johtamiseen tarvitaan ennen kaikkea ymmärrys siitä, mitä muutos pitää sisällään. Kubler-Ross (1969) on kuvannut muutosprosessia elinkaari-mallilla, jossa keskitytään kuitenkin vain pääasiassa muutoksen aikaansaamiin tunteisiin työntekijöiden ja organisaation sisällä. Muutoksen alku aiheuttaa Kubler-Rossin (1969) mukaan sokin, epätoivoa, kieltämistä, pelkoa, vihaa ja käyrän pohjalla, muutoksen keskivaiheilla, masentumista. Kun käyrä kääntyy nousuun, syntyy ymmärrystä ja hyväksyntää, ja organisaatiossa jatketaan eteepäin. (Pirinen 2014, 39.)

Tunteitakin tärkeämpää olisi kuitenkin mielestäni esimiehen perehtyä muutosprosessin eri vaiheisiin ja niiden läpiviemiseen organisaatiossa. Muutosprosessi vaatinee muutosta myös johtajalta. Kubler-Rossin (1969) muutos käyrä auttaa toki muutoksen elinkaaren ymmärryksessä, mutta se pohjautuu ainoastaan tunteisiin, joita muutokset organisaatiossa aiheuttavat. Muutosta johtaessa ei tulisi mielestäni unohtaa vuorovaikutusta, viestintää, arviointia, innostamista, kannustamista tai tukemista. Muutoksen elinkaarimalli kuitenkin tähtää selventämään sitä, millaisia tunteita organisaatiossa käydään läpi ja miten näitä tunteita ja niiden aiheuttamia reaktioita johtaja voi ennakoida omilla toimintatavoillaan. Nopeammin elinkaaren läpikäyvät työntekijät auttavat johtajaa viemään prosessin läpi myös niiden työntekijöiden kohdalla, jotka etenevät muutoksen elinkaarella hitaammin. Tällöin näistä etulinjassa kulkevia työntekijöitä käytetään apuna muutoksen läpiviemiseen hyödyntämällä heidän aiempaa muutuskokemustaan. (Pirinen 2014, 39-41.)

### 5.1 Muutoksen läpivieminen Kouvolan nuorisopalveluissa

Digitaalisen työotteen käyttöönottoaminen on vaatinut suuria ponnistuksia ja toimivia suunnitelmia sekä hanketyöryhmältä että johtajilta. Digitaalisuuteen on valmennettu, koulutettu ja innostettu, osittain onnistuen ja osittain lisäten joidenkin työntekijöiden työtaakkaa. Tällä tarkoitetaan sitä, että ne työntekijät, jotka eivät koe digitaalisia työmenetelmiä omikseen, kokevat työnsä lisääntyneen esim. mobinuokkarit-sovelluksen käyttöönoton myötä.

Sovellus on veloitettu ottamaan kaikilla nuorisotiloilla käyttöön, ja osittain se on aiheuttanut kiivaitakin keskusteluja ja jopa vastarintaa. Vastarintaa on perusteltu mm. nuorten reaktioilla sovellusta ja kirjautumista kohtaan, mutta lähtökohtaisesti kaikilla nuorisotiloilla on jo vuosia kerätty asiakastietoja ja jaettu asiakaskortteja, joten vastarinta ei ole siinä mielessä ollut kovin vahvasti perusteltua ja oletuksena on ollut, että vastarinta on kuitenkin vain yksittäisten työntekijöiden kritiikkiä uuden työtavan käyttöönottoon liittyen, eikä asiakaslähtöistä.

Asiakastyöhön liittyvien uusien toimintatapojen käyttöönotto vaatii nuoriso-ohjaajilta innostavaa työtettä, ja jos työntekijän negatiiviset asenteet heijastuvat asiakkaisiin, uusien toimintatapojen käyttöönottokin on hankalaa. Tässä kohdalla esimieheltä tarvitaan vahvaa johtamista, että negatiiviset asenteet saadaan muutettua tai ainakin hiljennettyä siinä määrin, että asiakkaat eivät sitä aisti. Toisaalta kuitenkin vahvaa, työntekijät huomioivaa johtamista on sekin, että innokkaille työntekijöille annetaan mahdollisuus käyttää samoja sosiaalisen median työkaluja työssään, kuin mitä he käyttävät vapaa-ajallaan. Tämä kasvattaa työntekijöiden tyytyväisyyttä ja motivaatiota, kun he saavat personoida työtettään.

Joidenkin työntekijöiden motivaatiota nostaa myös se, että esimiehet antavat mahdollisuuden kokeilla rohkeasti uudenlaisia työtapoja. Tällä tavoin työntekijästä tulee ikään kuin työnantajan brändilähtöiläs; sekä sisäinen että ulkoinen viestintä tehostuu, ja asiakkaat ovat tyytyväisiä, koska yritys tai työntekijä on entistä paremmin tavoitettavissa. (Hurmerinta 2015, 33). Tavoittavuuden ja läsnäolon synnyttämä asiakastyytyväisyys tuo yritykselle sekä lisäarvoa että lisää julkista näkyvyyttä ja toiminnan läpinäkyvyyttä.

## **5.2 Johtamisen merkitys kehitystyössä**

Stenvall ja Virtanen (2012) kuvaavat kehittämistyöhön liittyviä seikkoja asiakaslähtöisen, työntekijälähtöisen ja järjestelmälähtöisen tulkintakehyksen kautta. Kaikkiin näihin kolmeen kehittämistapaan kuuluvat vahvasti tiedon luominen, eettisyys, asiantuntijuus, innovatiivisuus, muutoksen hallinta ja vuorovaikutus ja yhteisöllisyys, unohtamatta johtamista. Kaikilla näillä kolmella ke-



hittämislähtökohdalla on kuitenkin yhteistä se, että niiden toteutumiseen tarvitaan ennen kaikkea johtamista. Johtaminen voi olla sekä kehittämistyön menetelmä tai itse kehittämisen kohde; johtaminen tulisi nähdä yhtenä organisaation toimintatapana, samalla kun se kuitenkin on yksi tärkein elementti organisaation uudistamisessa ja kehitystyössä. (Stenvall & Virtanen 2012, 102–104.)

Johtajalla on myös Pirisen (2014) mukaan perustehtäviä muutosprosessin läpiviennissä. Prosessin aikana johtajan tulee olla läsnä ja antaa palautetta sekä innostaa ja kannustaa työntekijöitä etenemään muutosprosessissa. Perustehtävät pysyvät samoina koko prosessin ajan, mutta painopiste vaihtelee. Johtajan tehtävänä on myös johtaa muutoksen tavoitteita ja toteutusta. Johtaja voi läsnäolollaan ja innostuksellaan helpottaa työntekijöiden mahdollista muutosvastarintaa, hämmennystä tai negatiivisuutta selkeyttämällä muutosprosessia: johtajan pitäisi käydä työntekijöidensä kanssa läpi muutosprosessi viidestä eri näkökulmasta. Nämä näkökulmat ovat 1) miksi muutos tehdään 2) mitä se tarkoittaa 3) miten työ muuttuu 4) mitä odotuksia muutokselle on, ja 5) mitä hyötyä muutoksesta on. Yhteinen ymmärrys auttaa muutoksen elinkaarren läpikäymistä koko organisaation osalta. (Pirinen 2014, 61–63.)

### **5.3 Kollegiaalinen päätöksenteko**

Jo mobinuokkarit -sovelluksen ideointivaiheessa Kouvolan nuorisopalveluissa käytettiin hyväksi ns. kollegiaalista päätöksentekoa. Johtajat eivät sanelleet suoraan, mitä tehdään, milloin ja miten, vaan antoivat innostamalla ja kannustamalla vapaat kädet hankkeen vetäjälle ja muille työntekijöille ja sidosryhmille toteuttaa hanketta. Kollegiaalinen päätöksenteko tarkoittaa, että prosessiin osallistuvat yhteisön jäsenet toimivat samanarvoisina. Ideoita tulee keneltä tahansa ja yhteinen, kriittinen keskustelu tuo esiin ne parhaimmat tavat toimia ja toteuttaa prosessia. (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 145–146.)

Kouvolan nuorisopalveluissa tämä käytännössä tarkoitti sitä, että johto luopui vallastaan päättää tärkeistäkin asioista koskien mobinuokkarit-sovellusta, koska heidän tietotaitonsa ei riittänyt argumentoimaan asian suhteen, vaan he luottivat heihin, jotka asiasta enemmän tiesivät. Kollegiaalisuus ei kuitenkaan ole helppoa, vaan se vaatii tiimin jäseniltä, työntekijöiltä, johtajilta sekä koko työyhteisöltä kuuntelemista, mukautumista, halua ja kykyä argumentoida sekä

sietää sitä, että paras ajatus, idea tai toimintatapa valitaan, ja omasta ajatuksesta saattaa joutua luopumaan. Tämä kuitenkin antaa työyhteisölle loistavan tilaisuuden vertaisarviointiin; jokainen saa halutessaan tuoda omat ideansa koko yhteisön pohdittavaksi ja arvioitavaksi. Näkisin, että tällä tapaa myös jokaisen erityisosaamista kaivetaan esiin ja käytetään loistavalla tavalla hyödyksi. Vastuun ja päätäntävällän jakaminen myös innostaa ja motivoi työntekijöitä. Taloudellinen vastuu ja päätösvalta säilyvät aina kuitenkin johdolla, tosin Kouvolan nuorisopalveluissa niissäkin asioissa konsultoitiin hankkeen vetäjää ja muita toimijoita. (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 145–146.)

#### **5.4 Sisäinen yrittäjyys**

Mobinuokkarit-sovelluksen luomisessa käytettiin hyödyksi myös ns. organisaation sisäistä yrittäjyyttä. Se tarkoittaa työntekijän tai tiimin proaktiivista ja innovatiivista työskentelytapaa, joka tuottaa parhaimmillaan uusia oivalluksia organisaation toimintojen kehittämiseksi. (Hämäläinen, Maula ja Suominen 2016, 184–185.) Mielestäni Kouvolan nuorisopalveluissa toimitaan tällä tavoin aina, kun uusia hankkeita pohditaan. Sisäistä yrittäjyyttä voidaan tukea monella tapaa (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 184–186):

- Johtajan tulee tukea, kannustaa ja selkeästi osoittaa sekä sanoin että teoin, että innovatiivisuudelle organisaatiossa on tilaa.
- Ideoinnille ja innovatiivisuudelle tulee antaa aikaa ja valtuudet.
- Organisaatiota hyödyttävästä innovatiivisuudesta tulee palkita kehittäjiä.
- Yhteistyötä innovaatiotoiminnassa pitää tehdä yli organisaatorajojen. Poikkihallinnollisuuteen ja moniammatillisuuteen tulee kannustaa.

## **6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS**

Projektista voidaan käyttää useita erilaisia käsitteitä. Hanke ja projekti tarkoittavat samaa, ja se on määritelty tavoitteelliseksi, kertaluontoiseksi ja määräaikaiseksi erilaisista tehtävistä koostuvaksi kokonaisuudeksi. Käytän tässä opinäytetyössä paljon käsitettä hanke, koska se kuvaa parhaiten mobinuokkarit-sovelluksen luomisprosessia ja avustuksen myöntänyt OKM käyttää rahoittamistaan projekteista nimitystä hanke. (Paasivirta, Suhonen & Virtanen 2011, 19.)

Paasivirta, Suhonen ja Virtanen (2011, 82–83) ovat kuvanneet projektin elinkaarta seuraavanlaisesti:

1. Ideointivaihe: tarpeen tunnistaminen, suunnittelu- ja aloitusvaihe.
2. Kokeilu- ja toteuttamisvaihe: toteutus, projektin ohjaaminen, osaamisvaatimusten varmistaminen.
3. Päätös, vaikuttavuuden arviointivaihe: käyttöönotto.

Projektilla on aina aloitus, jota seuraa ohjaus, ja se päättyy lopetukseen. Aloitukseen kuuluu suunnittelu, ohjaukseen toteuttaminen ja lopetukseen arviointi. Lopetuksen jälkeen projekti päättyy, mutta tulokset tulisi saada käytäntöön, jotta projektilla olisi joku merkitys. Arviointi on perinteisesti ajateltu olevan projektin lopussa, mutta periaatteessa projektia kuitenkin arvioidaan koko sen elinkaaren ajan.

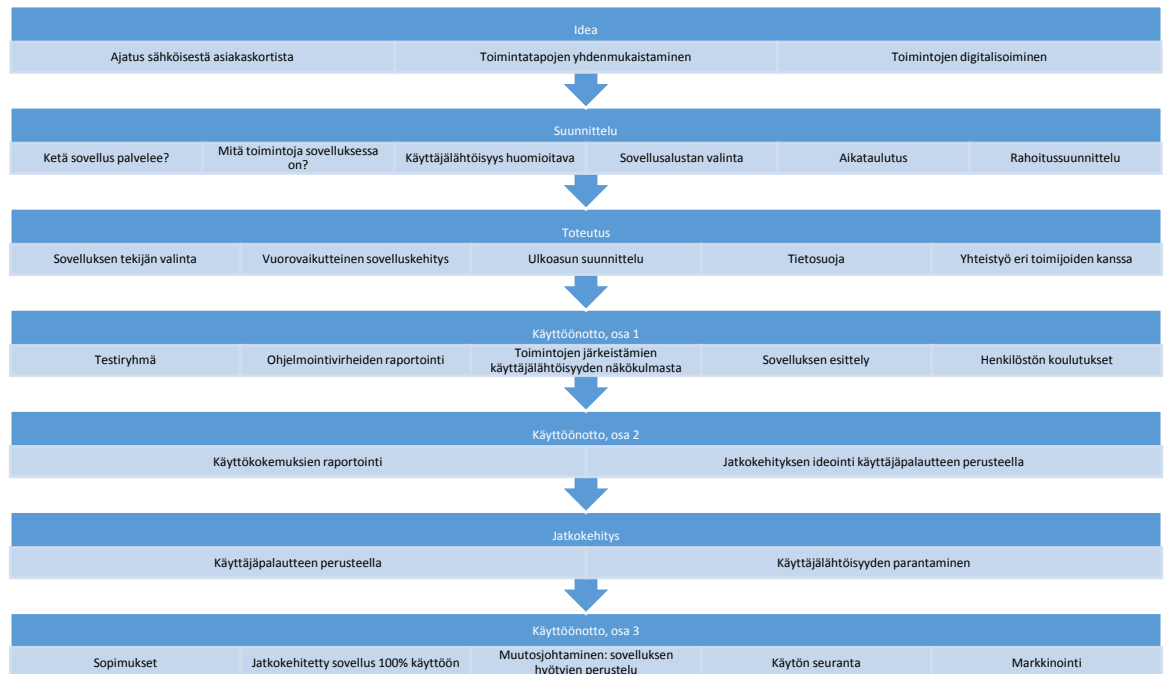
Valtaosa tämän opinnäytetyön sisällöstä perustuu sen kirjoittajan omiin pohdintoihin ja prosessin aikana asiakkaiden, kollegoiden ja sidosryhmien kanssa käytyihin keskusteluihin, mobinuokkarit-sovelluksen ja digitaalinen Nuorten Kouvola -hankkeen hankesuunnitelmaan, loppuraporttiin ja hankemuistiinpainoihin. Opinnäytetyö on toteutettu kehitysprosessin kuvauksena. Siihen käytetty kirjallinen materiaali on saatu on dokumentoimalla prosessin eri vaiheita, ja materiaali on tuotettu Kouvolan nuorisopalveluiden käyttöön. Teoreettisena pohjana on käytetty myös alan kirjallisuutta.

## **6.1 Tavoite ja tehtävä**

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata nuorisotyön asiakaskortin digitalisoinnin prosessi. Tämä prosessi sisältää kehittämistyön, suunnittelun, toteutuksen, käyttöönoton, jatkokehityksen ja sen jälkeisen kehitysversion käyttöönoton. Prosessi on toteutettu vahvasti asiakaslähtöisesti, ja opinnäytetyö kuvaa myös tämän tärkeän ja ajankohtaisen seikan huomioonottamista prosessin kaikissa vaiheissa. Prosessin läpikäymisen tueksi on tarvittu muutosjohtamista, ja opinnäytetyössä painotetaan myös johtamista digitaalisen nuorisotyön menetelmän käyttöönotossa.

## 6.2 Kehittämispöessi

Koko mobinuokkarit.fi –sovelluksen luomisprosessista oli raportoinnin kanalta selkeintä koota prosessin etenemistä kuvaava prosessikaavio. Seuraavissa kappaleissa avataan prosessin eri vaiheita tarkemmin.



Kuva 1. Prosessikaavio

## 7 KEHITYSPROSESSIN TOTEUTUS

Projektin suunnittelu on lähes tulkoon projektin tärkein osuus. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty, ja Paasivirta, Suhonen ja Virtanen (2011, 85) ovatkin määritelleet projektin suunnitteluun liittyvät keskeiset tehtävät seuraavanlaisesti:

1. Projektin ideointi
2. Alustavien tavoitteiden ja päämäärien hahmottelu
3. Projektin tehtävien suunnittelu
4. Projektioorganisaation hahmon ja kokoonpanon suunnittelu
5. Alustava hahmotelma projektisuunnitelmasta
6. Projektioorganisaation kokoaminen, yhteinen kokous ja suunnitelman koostaminen lopulliseen muotoonsa
7. Mahdollinen rahoituksen hakeminen valmiin suunnitelman avulla.

Näistä projektin suunnittelun vaiheista mobinuokkarit-sovelluksen kehittämissä prosessissa jäi puuttumaan projektioorganisaatioon liittyvät tehtävät. Syynä tähän oli se, että digitaalisen nuorisotyön kehittämishanketta veti yksittäinen

työntekijä, ja varsinaista projektiorganisaatiota ei ollut lainkaan. Projektin tavoitteet, toteutussuunnitelma ja budjetti piti olla selvä ja kirjallisena jo ennen avustuksen anomista, ja epäselvää oli, toteutuisiko hanke ilman ulkopuolista rahoitusta; siitä ei erikseen sovittu ennen hankeavustuksen hakemista. Muutenkin hankkeen eri vaiheiden työstämiseen osallistui pääsääntöisesti vain yksi työntekijä, ja koko onnistumisen taakka kasaantui hänelle. Projektijohtamisen osuus tässä hankkeessa oli siltä osin lähes olematon, mutta osaltaan projektin aloittanut työntekijä toimi heikon osaamisen varassa, kun ei osannut suunnitelmavaiheessa kuvata johdolle projektia kyllin hyvin, jotta olisi saanut projektiinsa projektiryhmän ja johtajan sekä projektin aikana tarvittavaa ohjausta ja arviointia. Tässä kappaleessa kuvaan koko mobinuokkarit-sovelluksen kehitysprosessin alkuvaiheista ihan viimeiseen käyttöönottoon asti.

## **7.1 Idea**

Syksyllä 2015 alkoi kehittymään idea nuorten tavoittamisesta sähköisesti jonkinlaisen nuorisopalveluiden oman sovelluksen tai chatin kautta. Samaan aikaan alettiin miettimään, miten kävijätilastointia ja asiakkaiden yhteystietojen keruuta saataisiin sähköistettyä ja yhdenmukaistettua. Ideoimassa tällöin oli useampi nuoriso-ohjaaja, ja pikkuhiljaa ideoista muodostui selkeämpi kuva asiakassovelluksesta ja siitä, mitä se voisi pitää sisällään. Ideointivaiheen aikana ajatuksia tuli mm. erityisnuorisotyöntekijöiltä, lähiesimieheltä ja sosiaalisen median ja nuorisotiedottamisen vastaavalta nuoriso-ohjaajalta.

Sovellusta haluttiin lähteä toteuttamaan, ja samaan aikaan oli haussa opetus- ja kulttuuriministeriön erityisavustukset verkkonuorisotyön kehittämishankkeille. Hankesuunnitelmaa alettiin tekemään kahden nuoriso-ohjaajan ja pienen nuorten ryhmän kanssa yhdessä, ja sovellus oli osa hanketta. Hankehakemus jätettiin joulukuussa 2015 ministeriöön. Samaan aikaan saimme tiedon, että Kouvolan nuorisopalvelut oli valittu mukaan Verken Factoriin, digitaalisen nuorisotyön yhteistyöhankkeeseen, jonka tarkoituksena oli edesauttaa, konsultoida, kouluttaa ja kehittää kuntien tai muiden alan toimijoiden kanssa yhteistyössä heidän digitaalista nuorisotyötään. Verke Factori on Verken eli yhden OKM:n nimittämien nuorisotyön valtakunnallisten palvelu- ja kehittämiskeskuksien toimintaa. (Verkkonuorisotyön Kehittämiskeskus 2017.)

Hankkeen ideointivaiheessa heräsi ajatus sähköisestä asiakaskortista. Kouvolan nuorisopalvelut ovat keränneet kävijöidensä henkilötietoja pitkään ja käytössä on ollut paperinen asiakaskortti. Tietojen keruu on aina perustunut siihen, että haluamme nuorten yhteystiedot ja huoltajatiedot tietoomme, esim. tapaturmien varalta. Tietoja on kerätty paperisella lomakkeella, jotka on arkistoitu nuorisotilakohtaisesti ja päivitetty yhden tai kahden vuoden välein.

Toimintatapoja haluttiin yhdenmukaistaa hankkeen myötä. Toimintatapoja tietojen keruusta on ollut melkein yhtä paljon kuin nuorisotilojakin, ja ne ovat voineet vaihdella suurestikin. Nuorisotiloilla on myös ollut erilaisia tapoja kerätä kävijätilastoja, joita organisaatiossa ilmoitetaan kuukausittain eteenpäin, mm. Kanuuna-verkostolle. Nuorisopalvelujen toimintaa ja sen vaikuttavuutta on hyvin vaikea mitata, ja ainoa mittari onkin ollut kävijämäärien tilastointi.

Stenvall ja Virtanen (2012, 55) kuvaavat mittaamisen olevan asioiden toimivuuden arviointia, palveluiden tarkkailua ja hallitsemista sekä keino vaikuttaa palveluiden vastuulliseen toteuttamiseen. Erilaisia sosiaali- ja terveyspalvelujen laatujärjestelmiä ja laatujohtamiskäytäntöjä on laajasti käytössä palvelutuotannon eri toiminnoissa, mutta Kouvolan nuorisopalveluissa laatua on vaikea mitata kävijämäärien perusteella. Kävijämäärät kertovat toki nuorisotilan vaikuttavuudesta, mutta organisaatiossa jatkuvasti pohditaan, korvaako määrä laadun tai toisin päin, ja useimmiten talotyön kävijämääriä suhteutetaan nuorisotilan alueella asuvien nuorten määrään, tai lasketaan keskimääräinen kävijämäärä per tunti, jotta saadaan vertailukelpoisia lukuja. Joka tapauksessa, kävijämääriä seurataan sekä kaupunkitasolla että valtakunnallisesti (Kanuuna – verkosto), ja niiden yhdenmukaiselle tilastoimistavalle oli tarvetta Kouvolan nuorisopalveluissa.

Nuorisopalveluiden kävijätilastojen kerääminen on toiminut hyvinkin vaihtelevin menetelmin jo usean vuoden ajan, ja sovelluksen myötä se haluttiin yhdenmukaistaa ja digitalisoida. Kuukausittaisten kävijätilastojen ilmoittaminen on ohjaajien vastuulla, ja niiden ilmoittamiseen on käytetty Webropolia, josta sitten kaikkien nuorisotilojen kävijätilastot saadaan poimittua Excel-taulukona. Sovellukseen haluttiin tämä sama toiminto ja jonkinlainen laskuri, jotta kävijätilastot saadaan sekä tilakohtaisesti että kaikkien tilojen yhteiset tilastot

helposti ja yhdestä paikkaa. Sovelluksen tuli laskea päivittäisiä kävijämääriä, jotta kaikista muista tavoista päästään eroon.

Asiakastietojen kerääminen paperisella lomakkeella oli myös tarkoitus saada sähköistettyä. Tämä onnistuikin toteuttaa sovelluksen kautta, mutta toistaiseksi on vielä myös paperinen versio käytössä. Ongelmana on, että lupasioita ja tietojen tallentamista varten tarvitsemme vielä alle 18-vuotiailta huoltajan suostumuksen, ja tätä toimintoa emme ole vielä saaneet kehitettyä sähköiseen muotoon. Käytännössä siis vielä toistaiseksi kävijänuori käyttää lomakkeen kotonaan huoltajan allekirjoitettavana, ennen kuin hänen tietonsa voidaan tallentaa sovellukseen.

Paasivaara, Suhonen ja Virtanen (2011, 26–32) kuvailevat onnistuneen projektin tunnusmerkeiksi mm. projektin tavoitteiden määrittelemisen suhteessa projektin kohteena olevan organisaation tai yksikön perustehtävään. Jokaisella projektilla tulisi olla selkeä yhteys perustehtävään. Suunnitteluvaiheessa tulisi miettiä, miten projekti palvelee perustehtävää, auttaako se tehtävän suorittamisessa, onko työyhteisö valmis muutokseen ja innostaako projekti työntekijöitä. Näitä tekijöitä mietimme tarkkaan hankkeen suunnitteluvaiheessa, sekä asiakkaan että työntekijän kannalta.

## 7.2 Suunnittelu

Sovelluksen suunnittelu alkoi tavallaan jo ideointivaiheessa, mutta konkreettista suunnittelua tehtiin vasta sitten, kun ohjelmointiyrityksien kanssa käytiin tarjousneuvotteluja. Alun perin haluttiin, että tarjouksia koodauksesta pyydettiin kouvolaalaisilta yrityksiltä, mutta lopulta tarjouksia tuli vain kaksi, joista vain toisen yrityksen kanssa tavattiin, ja mietittiin tarjouksen sisältöä. Tässä tapaamisessa tuli ilmi, että tekijänoikeudet olisivat jääneet tekijäyritykselle, ja me olisimme vain ostaneet verkkopalvelun heiltä. Tähän emme halunneet lähteä, ja se olisi tavallaan ollut myös Verken suosituksien vastainen ratkaisu. Verke oli nimittäin vahvasti mukana suunnitteluvaiheessa, ja heiltä saimme arvokasta tietoa mm. juuri näistä sopimusasioista ja palvelujen ostoista. Verke suositteli tuolloin, että tekijänoikeus jäisi nuorisopalveluille tai että sovellus ainakin koodina siirtyisi kokonaan nuorisopalveluiden omistukseen. Suosituk-

sena oli myös avoimen lähdekoodin käyttö, jotta ministeriön avustuksella rahoitetulla sovelluksella olisi mahdollisimman laajat mahdollisuudet olla hyödyksi myös muille kunnille tai muille nuorisoalan toimijoille.

Paasivaara, Suhonen ja Virtanen (2011, 59–66) listaavat hyvinvointipalvelujen erityispiirteiksi asiakaslähtöisyyden, moniammatillisuuden, monikulttuurisuuden ja tieto- ja viestintäteknologian. Kouvolan nuorisopalveluissa on myös hyvin tärkeää asiakaslähtöisyys, joka onkin kaiken toiminnan ytimenä sekä suunnittelussa että toteutuksessa. Jotta hyvinvointipalveluihin kuuluvaa nuorisopalvelua voidaan johtaa ja toteuttaa asiakaslähtöisesti, pitää organisaation olla täydessä ymmärryksessä siitä, mitä asiakkaat haluavat ja millä tavoin asiakkaita esim. tavoitetaan.

”On mentävä sinne missä nuoret ovat” on yksi nuorisopalvelujen tärkeistä toimintatavoista, ja tätä tapaa toteuttaen nuorisopalvelut on myös lähtenyt rohkeasti mukaan sosiaaliseen mediaan ja digitaaliseen nuorisotyöhön. Samaan aikaan mielessä on pidetty kuitenkin asiakkaiden erilaiset tarpeet, työn tavoitteet, eettisyys ja perustehtävät, digitaalisuutta kuitenkin hyödyntäen. Paasivaara, Suhonen ja Virtanen (2011, 59–66) kuvaavat, että palveluperiaate tarkoittaa sitä, kun ”organisaatiota tarkastellaan asiakkaan tarpeiden, intressien ja hyvinvoinnin kannalta”. Tällä tavoin toissijaiseksi jää esim. työn tehokkuus. Tieto- ja viestintätekniiikan käytön lisääntyminen on kuitenkin asettanut myös uusia vaatimuksia mm. tietosuojan osalta.

Alkuperäinen idea oli, että sovellus on nimenomaan asiakassovellus. Ajatus ja pääkohderyhmä hieman muuttuivat matkan varrella, ja tällä hetkellä sovellus lienee palvelevan ehkä enemmän nuoriso-ohjaajia kuin kävijänuoria. Nuori toki pääsee sovelluksen kautta nuortenkouvola.fi-sivuston palveluohjausosioon, löytää nuorisotilojen yhteystiedot ja aukioloajat kootusti yhdestä paikasta ja tavoittaa tarvittaessa kenet tahansa työvuorossa olevan nuoriso-ohjaajan. Mutta suurempi merkitys sovelluksen toiminnoilla tällä hetkellä lienee kuitenkin ohjaajille. Ohjaajat näkevät tilojensa kävijät, pystyvät tarkastelemaan kootusti kaikkien nuorisotilojen kävijätietoja ja tulostamaan kävijätietoraportit halutessaan. Käyntikertoja voi seurata jopa yksittäisen nuoren osalta, ja kaikki ohjaajat näkevät myös ohjaaja-tunnuksiensa kautta, keitä nuoria milläkin tilalla



sillä hetkellä on. Tätä osuutta ja ohjaaja-kävijä-ylläpitäjä -rooleja mietittiin to-della tarkkaan ja tietosuojaja-asiat huomioiden.

Alusta asti oli selvää, että hankkeen synnyttämä mobinuokkarit-sovellus tulisi koko työyksikön käyttöön, kaikille nuorisotiloilla työskenteleville nuoriso-ohjaa-jille. Heti hankkeen alussa piti näin ollen määritellä sen tuloksien hyödyntämi-sen pakollisuus siitäkin huolimatta, että tiedettiin, että virheitä ja ongelmia saattaa ilmetä matkan varrella. Esimiehet antoivat selkeät ohjeet, miten ja mil-loin sovellusta tulisi käyttää. Sovelluksen eri vaiheissa sitä myös esiteltiin hen-kilöstölle, ja sen valmistuttua työntekijät saivat koulutusta sovelluksen käyt-töön. Siltikin sovelluksen tarkoitus jäi joillekin työntekijöille hiukan epäselväksi, ja he kokivat sen käytön kuormittavana. Sovelluksen merkityksestä ja sen käyttöön otosta olisi luultavasti tullut pitää enemmän avoimia keskustelutilai-suuksia, ja nämä olisivat voineet lisätä työntekijöiden sitoutuneisuutta sovel-luksen käyttöön. (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2011, 26–32.)

Sovelluksen sisältöä mietittiin myös hyvin tarkkaan. Esimerkiksi päällekkäi-syyksiä nuortenkouvola.fi-sivuston kanssa haluttiin välttää ja sovellus ikään kuin upottaa osaksi sivustoa. Tästä johtuen sovelluksen palveluohjausosio lin-kittyy suoraan nuortenkouvola.fi- sivustolle, jotta tieto on ajantasainen ja pääl-lekkäistä päivittämistä ei tarvitse tehdä. Aina kun nuortenkouvola.fi-sivustolle päivitetään palveluohjausosioita, samat päivitykset ovat voimassa myös mo-binuokkarit-sovelluksessa.

Aiemmin paperisena toiminut asiakaskortti haluttiin myös yhdistää sovelluk-seen, koska asiakaskortistahan idea osittain alun perin lähtikin. Korttia ei suunniteltu loppuun asti, vaan kehittämiselle haluttiin jättää tilaa, mm. jatkossa korttiin (tai asiakkuuteen) voitaisiin yhdistää joitain paikallisten toimijoiden, liik-keiden tai seurojen tarjouksia tai etuja.

Chat-toiminto oli sellainen osa, jonka oli suunniteltu toimivan paremmin. Tällä hetkellä Chat-toiminnon kehitystä on tarkoitus jatkaa uuden hankkeen puit-teissa. Toistaiseksi sovelluksen kautta kuitenkin näkee Onlinessa olevat oh-jaajat, ja heille voi laittaa viestiä sovelluksen kautta. Sovelluksen käyttäjänuo-rille ko. toiminnon markkinointi on ollut vajavaista ja toistaiseksi Whatsapp on

pitänyt paikkansa nuorisotilojen kävijöiden ja ohjaajien välisessä kommunikoinnissa. Alun perin Whatsapp haluttiin kuitenkin korvata sen käytössä ilmenneiden ”ongelmien” takia, mm. ylläpitäjien riittämättömät toiminnot ja puhelinnumeroiden näkyminen kaikille ryhmässä oleville. Whatsapp on nyt kuitenkin toistaiseksi käytössä, ja nuorisotilojen ryhmiin lisäämisestä kysytään lupa huoltajilta.

Merkittävin edistysaskel sovelluksen luomisessa oli kävijätilastoinnin sähköistämisen ja tietojen keruutavan yhdenmukaistaminen. Kun kävijätietojen keräämisessä oli ollut aiemmin käytössä useampia erilaisia tapoja vieraskirjatyyppisestä nimien keräilystä nimilistalta käyntikertojen rastittamiseen ja sitä kautta kävijöiden päivittäiseen laskemiseen, niin nyt sovellukseen haluttiin selkeä kävijälaskuri ja suora raportointi taulukkolaskentaohjelmaan. Kävijämäärät näkyvät etusivulla kaikille sovelluksen sivulla vieraileville nuorisotilakohtaisesti sen aukioloaikoina, mutta kävijöiden tiedot näkyvät vain ohjaajan roolissa oleville nuoriso-ohjaajille. Sovelluksesta saadaan johdolle ja muille verkostoille tulostettua sekä tilakohtaisesti että valitulta aikaväliltä kävijäraportit. Raporttien oikeellisuus riippuu kuitenkin vielä vahvasti siitä, kuinka hyvin nuoriso-ohjaajat tiloillaan valvovat, että kaikki kävijät kirjautuvat sisään nuorisotilaan.

Suunnitellussa lähdettiin liikkeelle käyttäjälähtöisyydestä. Sovelluksen tulisi huomioida sekä nuorisotilojen ohjaajat sekä asiakkaat tasapuolisesti. Sovelluksen luomisvaiheessa mietittiin jatkuvasti vastavuoroisesti sekä ohjaajien että koodaajan kanssa että millaisin toiminnoin käyttäjälähtöisyys toteutuu mahdollisimman hyvin. Esimerkiksi alusta asti oli selvää, että sovellus tulee toimimaan selainsovelluksena, jotta käyttäjien ei tarvitse ladata omiin mobiililaitteisiinsa mitään. Varsinkin nuorten laitteet kun tuntuvat olevan aina täynnä, ja he aika nihkeästi haluavat latailla mitään sovelluksia, joita eivät jatkuvasti tarvitse tai joiden viihdearvo on olematon. Tämä oletus perustui ihan puhtaasti työkokemukseen ja asiakastuntemukseen.

Kuntaliiton julkaisussa ”Kunnan asiakaspalvelu” (Rantanen 2013, 16) peräänkuulutetaan asiakaslähtöisyyttä siitä näkökulmasta, että asiakkaan eteen tehdään mahdollisimman paljon. Parasta asiakaspalvelua on se, ettei asiakkaan tarvitse nähdä vaivaa saadakseen palvelua, ja jos tiedämme kaiken oleellisen ja tarpeellisen asiakkaan palvelemiseksi, ei asiakasta tulisi vaivata ollenkaan.

Kuntaliiton julkaisussa puhutaan hallinnollisesta taakasta, joka tarkoittaa sitä ”vaivannäköä ja kustannuksia, joka kansalaiseen kohdistuu, kun hän hoitaa asioitaan suhteessa julkishallintoon”.

Lähivuosina on noussut koko Euroopan tasolla keskusteluun se tosiasia, ettei asiakkaalta tulisi vaatia niitä tietoja, jotka julkishallinnolla on jo ennestään käytössään. Pyrittäisiin toimimaan entistä enemmän proaktiivisesti, tekemään asioita asiakkaan puolesta. Palveluita kehittäessä tulisi myös kiinnittää huomiota siihen, mitä toimintoja voidaan poistaa vaivattomamman palvelun tarjoamiseksi ja tehdäänkö jotain toimintoja ehkä vain siksi, että niin on aina tehty. (Rantanen 2013, 16.)

Jollain tapaa samasta lähtökohdasta myös mobinuokkarit-sovelluksen suunnittelussa lähdettiin liikkeelle. Sovellukseen kirjautuminen haluttiin tehdä mahdollisimman vaivattomaksi sekä ohjaajille että asiakkaille ja tämän vuoksi päädyttiin useampaan vaihtoehtoiseen kirjautumistapaan. Sovellukseen pääsee toistaiseksi kirjautumaan sekä selaimessa menemällä suoraan www-osoitteeseen, kirjautumalla QR-koodin avulla tai Snapchat-sovelluksen kautta Snapcodella. Kaikki kirjautumistavat johtavat kuitenkin samaan lopputulokseen: sovelluksen kirjautumissivulle. Jokaiselle nuorisotilalle luotiin oma QR-koodinsa, jolla pääsee yhden klikkauksen jälkeen sisään ko. nuorisotilaan. Jos asiakas käyttää omaa mobiililaitettaan, hänen ei tarvitse kirjautua itse sovelluksesta ulos, ja nuoriso-ohjaajan sulkiessa tilan illan päätteeksi, myös kaikki nuorisotilaan sisään kirjautuneet ns. heitetään ulos ko. nuorisotilasta. Tämän johdosta asiakkaan ei tarvitse huolehtia kuin sisäänkirjautumisesta. Nuorisotiloilla on myös asiakaskäyttöön tarkoitettuja tabletteja, jos asiakkaalla ei itsellään jostain syystä ole omaa mobiililaitetta tai se ei toimi. Mikäli kuitenkin käytetään yhteiskäyttöistä laitetta, pitää asiakasta muistuttaa kirjautumaan ulos sovelluksesta, kunhan on ensin klikannut itsensä sisään nuorisotilaan.

Käyttäjälähtöinen sovellus haluttiin selainpohjaiseksi, jotta kenenkään käyttäjän ei tarvitse ladata mobiililaitteeseensa mitään. Sovellusalustan valinnassa tiedostettiin kyllä, että selainpohjainen sovellus ei olisi niin kiinnostava tai ”mediaseksikäs” valinta kuin ladattava sovellus, mutta käyttäjälähtöisyys vei voiton pohdinnoissa. Konsultoitaessa erästä ohjelmointiyritystä ymmärsimme myös,

että mobiilisovelluksen luominen olisi todella työlästä ja kallista, koska jokaiselle laitteelle ja mallille pitäisi luoda oma koodinsa. Näitä useita versioita tulisi myös päivittää aina, kun uusia käyttöjärjestelmien ohjelmistopäivityksiä tulisi, ja uusien laitteiden myötä tehdä myös täysin uusia koodeja uusille laitteille.

Verke oli sovellusalustan valinnassa myös konsultointiapuna ja saimme arvokasta tietoa ja neuvontaa heiltä asian suhteen. Mikäli olisimme valinneet mobiilisovelluksen, olisi sovelluksen hinta ollut moninkertainen ja olisimme tarvinneet jatkuvaa ohjelmointipalvelun ostoa päivityksien suorittamiseen. Emme halunneet sitoutua mihinkään yritykseen tämän asian tiimoilta, joten siksi valitsimme selainpohjaisen sovelluksen.

Onnistunut projekti vaatii paljon erityisesti ajallisesti. Projektit eivät etene tai toimi ilman tekijää, ja huolellinen suunnittelu takaa toimivan projektin. Virheellisesti saatetaan ajatella, että projektin pystyy vetämään läpi toisella kädellä oman perustyön ohessa. Näin ei kuitenkaan ole. Onnistumiseen tarvitaan jatkuvaa johtamista ja seurantaa, jotta osataan tehdä oikeita ratkaisuja oikeaan aikaan. (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2011, 26–32.)

Kouvolan nuorisopalvelujen digitaalisen nuorisotyön kehittämishankkeen rahoitusta suunniteltaessa oli selvää, että hankkeeseen ja sovelluksen koodaamiseen tarvitaan ulkopuolisia palveluita, joten aikatauluja piti myös suunnitella jo avustushakemuksen teon yhteydessä. Aikataulu rakentui pitkälti sen varaan, milloin saisimme päätöksen rahoituksesta, milloin löytäisimme koodaajan ja kuinka pian sen jälkeen saisimme sovelluksen testikäyttöön.

Selvää oli myös, että lukuisten eri asioiden suunnittelu ja toteutus veisi aikaa, ja aikataulu ei siksi ollut kovin tiukka ja ehdoton. Muuttujia ja sovelluksen tekemiseen sekä julkaisemiseen vaikuttavia tekijöitä ja toimijoita kun oli useita, niin jokaisessa vaiheessa aikaa meni odotellessa jonkun tahon vastausta johonkin sovellusta koskevaan kysymykseen, esim. lakiasiat, tietosuoja, ulkoasu jne.

Sovelluksen testikäyttöönotto asetettiin pitkälle tulevaisuuteen, mutta siltikään aikataulussa ei onnistuttu pysymään. Viivästyksiä tuli mm. koodaajan taholta, sopimusasioiden käsittelyn hitauden vuoksi sekä lopullisen käyttöönoton aikana. Viivästyksiä olisi vähentänyt vahvempi esimiehen tuki ja johtajuus, jonka

kautta sovellus olisi saatu nopeammin käyttöön kaikille nuorisotiloille, ja tätä kautta myös virheiden raportointi ja korjaus sekä muut ensimmäisen käyttöön-oton jälkeiset toimet olisivat sujuneet joutuisammin.

Paasivaara, Suhonen ja Virtanen (2011, 15–18) kuvaavat projekteja strategisen kehittämisen välineinä. Projektit usein ovat kertaluontoisia, mutta niiden tuloksia pyritään hyödyntämään toiminnassa projektin päättymisenkin jälkeen. Usein projektitoiminnalla pyritään täydentämään tai korvaamaan jotain; useimmiten tämä korvaava osa liittyy projektien rahoitukseen. Paasivaara, Suhonen ja Virtanen toteavatkin, että sosiaali- ja terveysalalla projektit toimivat usein taloudellisten resurssien välineinä, ts. projektien kautta toiminnan kehittämiseen tai uusien toimintatapojen luomiseen saadaan taloudellista lisäresurssia. Näin toimitaan usein myös Kouvolan nuorisopalveluissa, ja organisaatiossa onkin jatkuvasti useampia projekteja ja hankkeita meneillään, joihin on saatu rahoitusta aluehallintovirastolta tai opetus- ja kulttuuriministeriöltä.

Digitaalisen nuorisotyön kehittämishankkeen rahoitussuunnittelu Kouvolassa alkoi sillä, että teimme päätöksen valtionavustuksen hakemisesta. Ennen tätä olimme kuitenkin jo pyytäneet alustavat tarjoukset muutamilta kouvoolalaisilta ohjelmistoalan yrityksiltä, jotta voisimme hakea myös mahdollisimman oikeasuuntaista summaa avustusta. Hankkeen omarahoitusosuus oli myös tiedossa, mutta budjetti melko joustava, kunhan avustus vain saataisiin. Tässä vaiheessa esimiestuki oli merkittävä, koska päätökset asian suhteen tehtiin nopeasti ja sovellukseen sekä koko digitaalisen nuorisotyön kehittämishankkeeseen haluttiin todella panostaa. Pitkälti rahoitussuunnittelu kuitenkin oli saatavan avustuksen varassa. Huomioon piti ottaa useitakin erinäisiä seikkoja, kuten palvelinvuokrat, koodaus, ulkoasun suunnittelu, markkinointi, laitehankinnat sekä mahdollinen sovelluksen päivitys tulevaisuudessa. Kaiken kaikkiaan sovellus tulee aiheuttamaan kustannuksia niin kauan kuin se on käytössäkin, mm. palvelinvuokran ja kehittämisen osalta, mutta näihin kustannuksiin organisaatio sitoutui alusta alkaen ja avustuksella olikin tarkoitus kustantaa ainoastaan koodauksen ja käyttöönoton aiheuttamat kulut.

### 7.3 Toteutus

Toteutusvaihe kesti melko kauan, koska mukana lopullisen version luomisessa oli useita eri tahoja ja selvitettävänä monta seikkaa, joita ei alussa edes osattu ajatella olevan. Toteutus tapahtui periaatteessa useamman prosessin kautta, koska ensin haluttiin beta-versio koekäyttöön pilottinuorisotilalle, jonka jälkeen ohjelmointivirheitä ja toimintoja korjattaisiin ja muokattaisiin helppokäyttöisemmiksi, puhtaasti ja ainoastaan perustuen käyttäjäkokemuksiin. Kuten arvata saattaa, sovellus muutti paljonkin muotoaan toteutusvaiheen edetessä, useimmiten suunniteltu toiminto muuttui hiukan erilaiseksi, koska suunniteltu toiminto ei ehkä sellaisenaan olisi ollut toimiva, ja koodaaja osasi ehdottaa ja toteuttaa toimivamman version. Loppujen lopuksi toteutuksessa oli mukana mm. kaupungin lakimies, viestintävastaava, nuorisopalvelujen koordinaattori, koodaaja, projektista vastaava nuoriso-ohjaaja, tietohallintopäällikkö, tietojärjestelmien asiantuntija, testiryhmä nuorisotilan kävijöitä ja nuoriso-ohjaajia.

Hankkeen alussa oli jo selvitetty, että lähes kaikki hankkeen ja sovelluksen toteutuksen osat pystytään hoitamaan itse (Kouvolan kaupungin eri yksiköiden henkilöstöllä) lukuun ottamatta itse ohjelmointia. Tähän tehtävään olisi haluttu kouvolaalainen yritys, mutta vaikka tarjouspyyntöjä lähetettiin vajaa kymmenen, tarjouksia ei saatu kuin kaksi. Näistäkin tarjouksista kumpikaan ei ollut sellainen, mitä olimme etsineet. Halusimme sovelluksen koodin olevan avointa lähdekoodia, jotta sovelluksesta olisi hyötyä mahdollisesti muillekin alan toimijoille. Lopulta muutaman kyselyn kautta löytyi pääkaupunkiseutulainen henkilö, joka tarjosi yrityksensä kautta koodausta huomattavasti edullisemmin ja tilaajaa miellyttävien ehdoin, joten tartuimme siihen. Koodaajan osalta toteutus toimi käytännössä niin, että yhteyttä pidettiin ainoastaan sähköpostitse, eikä tarvetta henkilökohtaisille tapaamisille ollut laisinkaan. Tämä osaltaan sekä helpotti että nopeutti toteutusta. Sopimukset yms. olivat myös helppo hoitaa postitse allekirjoitettaviksi.

Koska yhteydenpito koodaajaan hoidettiin pelkästään sähköpostitse, oli vuorovaikutteisuus erilaista kuin henkilökohtaisten tapaamisten suhteen. Toisaalta viesteihin ei aina saanut välitöntä vastausta, ja kirkkain ajatus ehti jo kadota ennen seuraavaa yhteydenottoa, mutta toisaalta ajatukset ja ideat saivat myös

aikaa kypsyä ja jalostua odotellessa. Koodaaja toimi myös niin, että hän teki pienen osan kerrallaan ja laittoi sen aina kommentoitavaksi, samoin pyydyttäessä muutoksia. Tällainen vuorovaikutteisuus ei olisi onnistunut, jos sovellus olisi edennyt vain henkilökohtaisten tapaamisten varassa. Sähköpostitse toimittaessa jokaiselle sovelluksen luomisvaiheelle sai sekä suunnittelija että toteuttaja varata oman aikansa, ja vaihdettuja sähköpostiviestejä sai rauhassa miettiä. Koinkin, että tällainen tapa toimia ei ole yhtään niin huono tai erikoinen tapa, kuin miltä se saattaa kuulostaa, vaan todellakin vuorovaikutteinen, toimiva ja ripeä.

Nuortenkouvola.fi-sivuston ulkoasun värimaailma ja tyyli on peräisin nuorilta itseltään, kun heiltä on kysytty, millaiset sivut nuorisopalveluilla pitäisi olla. Muutama vuosi sitten kaupungin viestintäosasto tarjosi nuorisopalveluille laajan markkinointikampanjan, jonka tuloksena nuorisopalvelut sai oman, ammattilaisten suunnitteleman markkinointi-ilmeen, markkinointimateriaalit ja graafisen ohjeiston. Näistä elementeistä, värimaailmasta ja ohjeistosta lähti myös mobinuokkarit.kouvola.fi – sovelluksen ulkoasun suunnittelu. Suunnittelusta ja toteutuksesta vastasi kaupungin viestintävastaava. Muutoin sovelluksen ulkoasu haluttiin pitää mahdollisimman yksinkertaisena, pääasiassa teksti- ja elementtisisälteisenä sivustona, jotta se näkyisi ja toimisi mahdollisimman hyvin ja ongelmitta kaikissa mahdollisissa mobiililaitteissa.

Tietosuojan ja siihen liittyvien seikkojen selvittely vei yllättävän paljon aikaa prosessin toteutusvaiheessa. Koska aiempaa osaamista ja tietopohjaa asiasta ei ollut, tämän osion suunnittelu ja toteuttaminen vaati useita yhteydenottoja mm. tietosuojavaltuutettuun, kaupungin lakimieheen sekä tietohallintopäällikköön. Sovellus tuli ennen kaikkea suunnitella niin, etteivät asiakkaiden tiedot pääse missään kohtaa ulkopuolisten käsiin. Piti huomioida tietojen tallennukseen ja henkilörekistereihin liittyvät säädökset ja lait ja selvittää, mitä kaikkea tulisi tehdä asioiden suhteen sovelluksen osalta. Näitä asioita tulee vastaan myös jatkuvasti sovelluksen käyttövaiheessa, sekä asiakkaiden, huoltajien että muiden tahojen osalta, ja juurikin tietosuojan ja henkilörekisteriasiat pitää olla hyvin nuorisohjaajien tiedossa ja tiedon pitää kulkea myös käyttäjille ja periaatteessa kaikille asioista kyseleville.

Sovelluksen toteutuksen alkuvaiheessa ei osattu arvioida, kuinka monen toimijan kanssa sovelluksen toteutuksessa ja käyttöönnotossa tulemme olemaan yhteistyössä. Ulkopuolisen palvelun osto ohjelmoinnin osalta oli tiedossa jo hankehakemuksen kirjoitusvaiheessa, mutta mukaan tuli prosessin edetessä monia tahoja.

Sovelluksen sijoituspaikkana on kaupungin palvelin, joten sen vuokraamiseen ja käyttämiseen tarvitsimme kaupungin tietohallintopäällikön kanssa tehtävää yhteistyötä sekä tietojärjestelmistä vastaavan Kaakkois-Suomen Tiedon osaamista ja työpanosta. Ulkoasun suunnitteluun ja luomiseen tarvitsimme viestintävastaavaan osaamista. Sopimusasioiden, tietosuojasioiden sekä henkilörekisteriin liittyvien asioiden selvittämiseen ja toteuttamiseen tarvitsimme kaupungin lakimiehen konsultaatioita, henkilörekisteristä vastaavan henkilön osaamista sekä tietosuojavaltuutetun ohjeistusta.

Pilotoimassa oli yhden nuorisotilan kävijät ja pääkäyttäjänä nuoriso-ohjaajat, ja pikkuhiljaa käyttäjäkuntaa laajentamalla pystyimme vasta haravoimaan koodausvirheitä ja toimimattomia tai hankalia toimintoja, jotka sitten raportoitiin koodaajalle, ja hän korjasi niitä sitä mukaa.

Tällaisen sovelluksen suunnitteluun ja luomiseen tarvitaan iso joukko eri alojen ammattilaisia, eikä oikein mikään prosessin vaihe etene ilman jonkun toisen tahon/toimijan kanssa tehtävää yhteistyötä.

#### **7.4 Käyttöönotto, osa 1**

Ensimmäinen versio sovelluksesta otettiin käyttöön alkuvuodesta 2016 Inkeröisten nuorisotalolla. Tällöin suunniteltiin, että sovelluksen käyttöä laajennettaisiin syksyyn 2016 mennessä kaikille nuorisotiloille. Aikataulu ei kuitenkaan pitänyt, vaan sovelluksen käyttöönoton laajentaminen venyi helmikuulle 2017. Viivästyminen johtui mm. virheiden korjaamisen, sopimusasioiden, tietosuoja- ja henkilörekisteriasioiden selvittelyn sekä pienimuotoisen, ohjaajien sekä muiden nuorisotilojen kävijänuorten keskuudessa vallinneen muutosvastarinnan takia.



Inkeröisten nuorisotalolla keväällä 2016 käyneet nuoret saivat toimia sovelluksen betaversion testiryhmänä. Kaksi nuoriso-ohjaajaa otti sovelluksen käyttöön ja alkoi opastaa ja ohjata nuoria kirjautumaan sovellukseen aina nuorisotalolle tullessaan. Nuorten henkilötietoja alettiin myös tuolloin tallentamaan sovellukseen. Muutamit muutkin nuoriso-ohjaajat ottivat sovellusta pikkuhiljaa käyttöön syksyllä 2016. Testiryhmän käyttö perustui siihen, että tulevaa, normaalia käyttöä vastaava testikäyttö toisi parhaiten esiin sovelluksen puutteet, virheet ja epäloogiset toiminnot, ja saisimme arvokasta tietoa jatkokehitystä varten.

Testiryhmän ja –ohjaajien käytön puitteissa saimme korjattavaksi joitakin ohjelmointivirheitä. Näistä virheistä raportoitiin koodaajalle sitä mukaa, kun niitä ilmeni, ja virheiden korjaus kuului ohjelmiston takuuseen. Samaan aikaan testatessa ilmeni myös muutamia epäloogisia tai liian monimutkaisia sovelluksen toimintoja, jotka haluttiin muuttaa selkeämmiksi ja käyttäjäystävällisimmiksi, jotta sovellus olisi sekä asiakkaille että ohjaajille mahdollisimman vaivaton käyttää.

Koska koodaaja teki vain omaa koodaustyötään, tärkeässä asemassa toimintojen asiakaslähtöisyyden suunnittelussa oli testiryhmä ja työkokemuksellisessa mielessä nuoriso-ohjaajat, jotka sovelluksen suunnitteluun ja kehitykseen saivat vaikuttaa. Nuoriso-ohjaajat tuntevat parhaiten asiakkaansa ja heidän sovellusten käyttöihanteensa sekä toiminnot, jotka oli tarkoitus sähköistää. Näin ollen nuoriso-ohjaajat myös toimivat tärkeimpänä testajaryhmänä, ja heiltä kerättiin kootusti kehitysideoita ja –toiveita, jotka välitettiin koodaajalle. Jotkut toiminnot, jotka koodaaja oli ajatellut toimivan tietyllä tapaa, osoittautuivatkin käytössä liian hankaliksi tai monimutkaisiksi, ja käyttäjäpalautteen perusteella pyrittiin siten muuttamaan ketterämmäksi tai loogisemmaksi. Tämä oli myös osaltaan vuorovaikutteista sovelluskehitystä, koska koodaaja toimi ja kehitti sovellusta aina siihen suuntaan, mihin käyttäjät sen toivoivat muuttuvan.

Kun sovelluksesta oli saatu ensimmäinen versio julkiseen käyttöön, alettiin sitä esittelemään nuorisopalveluiden sisällä sekä muille alan toimijoille. Sovellusta esiteltiin mm. Kaakonkulman nuorisopalveluiden yhteisillä Junareissun

digiajoilla, joissa sovelluksesta oltiin kiinnostuneita muutamassa Kaakonkulman kunnassa. Nuorisopalvelujen päällikkö esitteli sovellusta myös Kaunaverkostolle kävijätilastojen keräämisen sähköistämisen näkökulmasta.

Tärkeimmän käyttäjäryhmän eli nuoriso-ohjaajien koulutukset aloitettiin keväällä 2016. Yksi pääkäyttäjä kiersi koko kevään esittelemässä sovellusta kaikilla Kouvolan nuorisotiloilla ja kouluttamassa kädestä pitäen sovelluksen käyttöön kaikki nuoriso-ohjaajat. Henkilöstön koulutuksiin ei kuitenkaan voi koskaan käyttää mielestäni liikaa aikaa, ja jälkikäteen ajateltuna tämä osuus olisi pitänyt hoitaa paremmin; käyttää enemmän aikaa ja resursseja sekä saada vahvempi esimiesten tuki asialle. Sovelluksen käyttöönotto olisi tullut velvoittaa kaikille koulutuksen saaneille ohjaajille välittömästi, eikä vasta vuoden päästä eli helmikuussa 2017, jotta juuri saatu opastus sovelluksen käytöstä ei olisi mennyt sillä kertaa hukkaan. Samaan aikaan olisi pitänyt luoda esim. jonkinlainen palkitsemisjärjestelmä heille, jotka sovellusta innokkaasti ja ahkerasti ottavat käyttöön ja säännöllisesti käyttävät sekä palkita myös käyttäjästä asiakkaita. Henkilöstölle hankittiin laitteet ja opastus annettiin, mutta käyttö jäi todella vähäiseksi vuonna 2016 lukuun ottamatta muutamia testikäyttäjiä ja pilottinuorisotilan käyttäjiä.

## **7.5 Käyttöönotto, osa 2**

Testikäyttövaiheen jälkeen sovellus otettiin useammalla nuorisotilalla käyttöön, mutta ei kuitenkaan kaikilla. Syksyn 2016 aikana sovellusta käytettiin säännöllisen epäsäännöllisesti ainakin viidellä nuorisotilalla.

Keväällä ja syksyllä 2016 sovellus oli käytössä useammalla nuorisotilalla. Nuoriso-ohjaajat kirjasivat nuorten henkilötietoja sovellukseen, ja nuoret kirjasivat itseään sisään omille nuorisotiloilleen. Sovelluksesta haluttiin myös tulostaa kävijäraportteja, mutta raportointi oli vielä puutteellinen/riittämätön. Nuoriso-ohjaajilta tuli muutenkin useita kehitysehdotuksia, ja koska hankkeelle oli saatu jatkorahoitusta keväällä 2016, haluttiin sovellusta kehittää hankerahoituksella. Koodaajan kanssa tehtiin uusi sopimus, lisäyksiä ja muutoksia koskien, ja kehitystyö aloitettiin syksyllä 2016.

Hankkeesta vastaava nuoriso-ohjaaja työparinsa kanssa piti tarkkaa listaa asioista, joita käyttäjäpalautteen perusteella tulisi muokata, lisätä tai korjata. Yhdessä muutaman nuoriso-ohjaajan kanssa mietittiin useamman kerran että kuinka sovellus saataisi vieläkin ketterämmäksi ja yksinkertaisemmaksi. Palautteita otettiin vastaan myös käyttäjänuorilta, tosin suurempi työ oli selvittää asiakkaille sovelluksen tarkoitus ja tavoite ja saada heidät käyttämään sovellusta säännöllisesti.

## 7.6 Jatkokehitys

Heti kun sopimukset koodaajan kanssa oli tehty, aloitettiin sovelluksen jatkokehitys. Koko ajan on kuitenkin tiedostettu myös se tosiasia, että tämän kaltaisen sovelluksen on muuntauduttava jatkuvasti ja taivuttava uusiin ja vaihteleviin toimintoihin, tai muutoin sen elinkaari jää hyvin lyhyeksi. Tähän viitaten sovellus ei tule koskaan olemaan täysin valmis, vaan sen täytyykin pysyä keskeneräisenä, jotta sillä on tilaa myös kasvaa ja kehittyä vastaamaan aina uusia ja uusia tarpeita. Kun olemassa on toimiva alusta, sille voi luoda melkein mitä tahansa.

Käyttäjänuorilta saatiin koko ajan sovelluksen käytön yhteydessä suullista palautetta sovelluksesta. Ongelmallisin ja työläin osuus oli sovelluksen hyödyn ja tarpeen perustelu nuorille, he kun eivät ole niin kiinnostuneita esim. kävijätilastoinnin tärkeydestä. Selkeä, toimiva keino oli perustella sovelluksen tarkoitusta nuoriso-ohjaajan tavoitettavuuden ja toimintojen yhdenmukaistamisen näkökulmasta.

Nuoriso-ohjaajilta tuli myös arvokasta palautetta ja kehitysideoita, jotka jalostettiin sovellukselle sopiviksi muutokset/korjausehdotuksiksi ja välitettiin koodaajalle. Näin toimittaessa sovelluksen jatkokehitys tapahtui täysin vuorovaikutuksellisesti ja käyttäjälähtöisesti, sovelluksen tuottaman tiedon asettamat vaatimukset kun oli täytetty jo beta-version aikana.

Sovelluksen jotkut toiminnot vaativat käyttäjäpalautteen perusteella yksinkertaistamista ja käytön ketteröitämistä. Esim. raportointia kehitettiin yksityiskohteisempaan ja tarkempaan suuntaan, niin että hakuehtoja raportin tulostuk-

selle luotiin lisää. Henkilötietojen lajittelua ja haku-toimintoja parannettiin, ja jokaiselle asiakkaalle lisättiin myös mahdollisuus valita ns. kotinuorisotila, jonka perusteella myös ohjaajat pystyisivät etsimään paremmin asiakasrekisteristä oman nuorisotilansa kävijöitä.

Käyttäjälähtöisyys oli koko prosessin ajan tärkeässä roolissa, ja jokaista sovelluksen osaa, toimintoa, korjausta ja muutosta mietittiin aina sekä asiakkaan (nuoren) että nuoriso-ohjaajan näkökulmasta. Sovelluksesta ja sen käytöstä tehtiin monelta osin helppokäyttöinen ja vaivaton, esimerkkinä kaikille nuorisotiloille hankittiin tablettitietokoneet, jotta nuoret pääsevät kirjautumaan yhteiskäytössä olevalta laitteelta sovellukseen, mikäli omaa ei ole tai sitä ei voi käyttää jostain syystä. Sovellukseen pääsee kirjautumaan usealla eri tavalla, eikä sen käyttö vaadi välttämättä mitään omaan laitteeseen ladattavia lisäosia.

### **7.7 Käyttöönotto, osa 3**

Koska sovelluksen käyttöönotto syksyllä 2016 ei sujunut kovin mutkattomasti eivätkä kaikki nuorisotilat ottaneet edes sovellusta sovitusti käyttöön, tarvittiin esimiehen määräysvaltaa. Helmikuussa 2017 sovellus tuli olla kaikilla tiloilla ja kaikilla nuoriso-ohjaajilla käytössä. Tähän määräaikaan mennessä oli myös kaikki sovelluksen jatkokehitystyö tehtynä.

Koodaajan kanssa tehtiin alun perin sopimus sovelluksen luomisesta avoimella lähdekoodilla, ja sopimus uusittiin jatkokehityksen osalta. Kaikki oikeudet sovelluksen käyttöön ja muokkaamiseen siirtyivät Kouvolan kaupungille, mutta tekijänoikeus säilyi koodaajalla. Koodaaja määrittä sovellukselle tietynlaisen lisenssin, joka antaa mahdollisuuden luovuttaa, myydä, muokata yms. sovellusta ihan miten tilaaja haluaa, kunhan lisenssi pysyy samana. Sopimusten aikaansaamiseksi konsultoitin sekä tietohallinnon päällikköä että kaupungin lakimiestä.

Tietosuojan suhteen ja henkilörekisterin pitämisen takia eräänlainen sopimus tulee tehdä myös asiakkaiden kanssa. Kun asiakasnuoret käyttävät henkilötietopaperinsa huoltajan allekirjoitettavana, huoltaja antaa samalla suostumuksensa nuoren tietojen tallentamiseen, ja rekisteritiedot tietysti lain mukaisesti löytyvät sovellussivulta. Normaalisti esim. terveydenhuollossa 12 - vuoden ikä

riittää tietojen tallennuksen suostumuksen antamiseen, mutta Kouvolan nuorisopalveluissa tehtiin periaatepäätös, ja pyydämme luvan kaikilta alle 18-vuotiaiden nuorten huoltajilta. Kyseinen päätös toki aiheuttaa hiukan ylimääräistä päänvaivaa ja vastusta nuorten suunnalta, mutta tällä tavoin toimimme ainakin niin oikein kuin lain mukaan voi toimia.

Helmikuussa 2017 esimiehen määräyksestä jokaisen nuoriso-ohjaajan ja nuorisotilan tuli ottaa sovellus 100 % käyttöön. Esimiehet seuraavat säännöllisesti sovelluksen käyttöä ja kävijätilastot on tarkoitus ottaa sovelluksesta, jotkut nuorisotilat ne sovelluksen raporttien kautta toimittavatkin eteenpäin kuukausittain. Kevään 2017 aikana mobinuokkarit.kouvola.fi – selainsovellus oli otettu kaikilla tiloilla käyttöön, ja kävijämääriä oli kiinnostavaa seurata päivittäin sovelluksen etusivulta. Myös ainakin pilottina toimineen nuorisotilan nuoret seuralivat välillä kävijämääriä muilla nuorisotiloilla, ja saattoivat joskus käydä muilla tiloilla, koska sovelluksen kautta näkyi, että ko. tilalla on paljon nuoria.

Vahvaa esimiesosaamista vaadittiin siinä kohtaa, kun sovellus piti saada kaikille tiloilla käyttöön. Asiasta käytiin useita, joskus kiivaitakin keskusteluja, ja sovelluksen hyötyjä ja haittoja puntaroitiin paljon. Osa nuoriso-ohjaajista otti sovelluksen mutkitta käyttöön, osa ymmärsi ja sisäisti sen hyödyt ja tarkoituksen, osa suhtautui varauksella ja osa kielteisesti. Esimies kuitenkin piti päänsä, perusteli aina tiukasti sovelluksen tavoitetta ja tarkoitusta ja käytti perusteena mm. sitä, että toimintojen sähköistäminen ja raportoinnin yhdenmukaistaminen on huomattavan tärkeä ja merkittävä edistys- ja kehityssaskel, joka on Kouvolan nuorisopalveluille tarpeellinen. Esimiehen olisi kuitenkin pitänyt alun alkaenkin näyttää suunta ja käyttää määräysvaltaansa, jolloin sovellus oltaisiin saatu aikaisemmin käyttöön ja toisaalta, tällöin sovelluksen aiheuttamille keskusteluille olisi ollut enemmän aikaa ja tilaa. Kaiken kaikkiaan negatiivisesti suhtautuvien mielipiteitä ei luultavasti saada muutettua millään, mutta lähes kaikki käytön hankaluuteen liittyvät negatiiviset palautteet on käsitelty korjailemalla sovellusta ja opastamalla sen yksinkertaisempaan käyttöön. Tarkoituksena ei kuitenkaan ollut aiheuttaa kenellekään lisätyötä, vaan helpottaa toimintoja ja vähentää paperien liikettä sekä yhdenmukaistaa toimintatapoja.

Nuorisopalvelujen sisällä kerätään sekä kuukausittain että vuosittain tunnuslukuja, mm. kävijätilastoja nuorisotiloilta ja koulunuorisotyöstä. Esimiehet seuraavat kävijämääriä, esimiehet raportoivat kävijämääristä ylemmille tahoille ja nuorisopalvelujen näkyvyyttä, vaikutuksia ja tavoitteiden toteutumista mitataan näillä kävijämäärien tilastoimisilla. Valtakunnallisella tasolla on myös luotu toimintaa mittaavia mittareita, mm. Kanuuna-verkoston tilastoinnit, joiden kautta voidaan kaupunkimaisen nuorisotyön kehittämisverkostoon kuuluvien, erikoisten kuntien nuorisotyötä mitata ja saada vertailukelpoisia mittaustuloksia.

Verke hankkeen alun yhteistyökumppanina, Kanuuna-verkosto esimiesten esittelyn johdosta sekä mm. lehdistö ovat olleet kiinnostuneita sovelluksesta. Esimerkiksi valtakunnallisella Somecampilla syksyllä 2017 esiteltiin mobinuokkarit.kouvola.fi – sovellusta, ja Kanuunaverkostolle sovellusta on myös menestyksekkäästi esitelty. Avoin lähdekoodi mahdollistaa nimittäin sen, että sovellusta voidaan jakaa muilla alan toimijoille omaan käyttöön räätälöitäväksi versioksi.

Laajempaa markkinointia toteutettiin vielä syksyllä 2017 mm. Kouvolan kaupungin henkilölehdessä sekä Verken kuukausittaisessa uutiskirjeessä sekä nettisivuilla, jonka kautta tieto sovelluksesta leviää kaikille Suomen nuorisotoimijoille.

## **8 ARVIOINTI**

Sovelluksen ja sen prosessikuvauksen tekeminen on ajoittain ollut raskasta, koska sen läpivieminen on ollut yhden työntekijän harteilla. Esimies antoi työntekijöille aikaa ottaa sovellus käyttöön helmikuuhun 2017 mennessä, ja kevään 2017 aikana sovelluksen käyttöä on seurattu aktiivisesti johdon toimesta. Kentältä kuullut palautteet sovelluksesta ovat olleet vaihtelevia: osa työntekijöistä on ottanut ongelmitta sovelluksen käyttöön, osa ei. Osa nuorista ei enää mitään muita paikallaolonsa ilmoittamistapoja muistakaan, osa taas ei ymmärrä ollenkaan, miksi pitää kirjautua.

Itse prosessia arvioisin raskaaksi ja työlääksi. Vaikkakin se onnistui odotetusti ja sovellus on käytössä sekä jatkokehitystä on mietitty, niin näkisin, että prosessi tulisi toteuttaa suunnitellummin, tiimilähtöisesti ja ohjausryhmän tuella.

Tämän kaltaisen prosessin läpivieminen vaatii paljon sekä vetäjän, työyhteisön että johdon osalta, eikä pitäisi koskaan olla yksittäisen työntekijän vastuulla. Parempiin onnistumisiin päästään, kun vastuu on jaettu ja ohjausryhmä arvioi jokaisessa prosessin vaiheessa prosessin etenemistä. Työntekijä tulisi ottaa aikaisemmassa vaiheessa mukaan kehitystyöhön ja käyttää vielä isomman porukan kesken kollegiaalista päätöksen tekoa, ideointityöpajoja ja nimetä selkeä projektiryhmä. Projekti aikataulu tulisi myös olla, ja aikataulussa pysymistä tulisi ohjausryhmän valvoa.

Toisaalta, sovelluksen luominen ja sen käyttöönotto kaikkienensa on antanut niin mahtavia onnistumisen, arvostuksen ja oppimisen kokemuksia, että olisin toivonut voivani jakaa ne tiimin kanssa. Olisin toivonut, että useampi henkilö olisi osallistunut ja innostunut prosessin eri vaiheista ja oivalluksista. Lopuksi kuitenkin toteaisin, että prosessi oli onnistunut, suuntaa näyttävä, ainutlaatuinen, ammatillisuutta huimasti kasvattava, opettavainen ja innostava. Organisaation ja johdon tuki ja kannustus innovatiivisuuteen oli ratkaiseva tekijä; hanke ei olisi toteutunut ilman johdon innostamista ja tukea, uskoa siihen, että sovellus on tarpeellinen ja ottaa oman paikkansa.

## LÄHTEET

Forsgård, C. ja Frey, J. 2010. Suhde. Sosiaalinen media muuttaa johtamista, markkinointia ja viestintää. Vantaa: Infor Oy.

Hurmerinta, J. 2015. On aika muuttua. Menestysopas sosiaalisen aikakauden johtajille. Viro: Helsingin seudun kauppakamari.

Hämäläinen, V., Maula, H. ja Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Helsinki: Alma Talent.

Kouvolan kaupunki, nuorisopalvelut. 5.2.2016. Nuorisopalvelujen arvot 2016. Nuorisopalvelujen strategiadiat.

Kouvolan kaupunki, nuorisopalvelut. 4.11.2016. Digitaalisen nuorisotyön kehittämisen linjauksia. Nuorisopalvelujen sisäiset muistiot ja ohjeet.

Kouvolan kaupunki, nuorisopalvelut, Kurkela, R. 2015-2017. Hankesuunnitelma, loppuraportti ja hankemuistiinpanot.

Paasivaara, L., Suhonen, M., ja Virtanen P. 2011. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Pirinen, H. 2014. Esimies muutoksen johtajana. Helsinki: Talentum.

Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki: Kuntaliitto.

Stenvall, J. ja Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Verkkonuorisotyön kehittämiskeskus 2017. Saatavilla:  
<https://www.verke.org/verke/> [viitattu 25.10.2017]