

# **Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnin yhteiskehittely**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hyvinvointiosaamisen yksikkö, sosiaalialan koulutus

Syksy 2018

Jenni M. Lankinen

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Visamäki

---

<b>Tekijä</b>	Jenni M. Lankinen	<b>Vuosi</b> 2018
<b>Työn nimi</b>	Green Care -palvelukokeilun itsearviointin yhteiskehittely	
<b>Työn ohjaaja</b>	Päivi Mäntyneva	

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli GreenCareLab-hankkeen Green Care -palvelukokeilun itsearviointin kehittäminen kokeilijälähtöisesti. Työssä kehitettiin arviointialustaa, jonka tarkoitus on tukea palvelukokeilijaa sanoittamaan oman osaamisensa vahvuuksia, suunnittelemaan ja arvioimaan kokeiluaan. Tavoitteena oli myös palvelukokeilijan ja yritysmentorin välisen yhteispohdinnan mahdollistaminen kokeilun itsearvioinnissa.

Käyttöteoreettisessa osuudessa kuvattiin Green Care -toimintaa ja GreenCareLab-hanketta. Lisäksi tarkasteltiin itsearviointia osana yhteiskehittelyä sekä itsearviointia osana osaamisen johtamista ja yksilökeskeistä suunnittelua (YKS). Itsearviointia kehitettiin toimintatutkimuksellisesti kolmessa Webex-yhteiskehittelypajassa. Osallistujina olivat GreenCareLab-hankkeen ohjausryhmän jäsenet.

Yhteiskehittelypajojen yhtenäisen tuotoksen perusteella saatiin neljä itsearviointin pääteemaa: 1) Vuorovaikutus ja yhdessä reflektointi, 2) kokeilijan ja mentorin roolit, 3) palvelukokeiluun osallistuva asiakas ja asiakaspalautte sekä 4) digitaalinen toimintaympäristö ja markkinointi kokeilijan kokeiluprosessin tukena.

Pajoista saadun palautteen perusteella itsearviointi on merkityksellinen oman osaamisen sanoittaja ja Green Care -toiminnan palveluiden lisäarvon nostaja. Green Care -palvelukokeilijan itsearviointi tukee kokeilijaa hänen Green Care -palveluprosessinsa eri vaiheissa, muun muassa kokemuksellisen oppimisen todentajana.

**Avainsanat** Itsearviointi, yhteiskehittely, osaamisen johtaminen, YKS, Green Care -toiminta

**Sivut** 29 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Degree Programme in Social Services  
Visamäki

---

<b>Author</b>	Jenni M. Lankinen	<b>Year</b> 2018
<b>Subject</b>	Co-creating a self-assessment platform for Green Care service experiment	
<b>Supervisor</b>	Päivi Mäntyneva	

---

#### ABSTRACT

This Bachelor's thesis was commissioned by the GreenCareLab project. The purpose of the thesis was to develop a self-assessment platform for the Green Care service experiment by engaging the service experimenters. The assessment platform aims to help the service experimenters identify their own strengths and to plan and evaluate their own experiments. The aim was also to enable joint reflection between the service experimenter and the enterprise mentor during the self-assessment process.

The theoretical background describes Green Care (GC) activities and the GreenCareLab project. In addition, self-assessment was examined as a part of co-creation, competency management and person-centered planning (PCP). The self-assessment platform was developed using action research methods in three co-creation workshops online. Participants in the WebEx meetings were GreenCareLab steering group members

The co-creation workshops resulted in four main themes for self-assessment: 1) interaction and reflection together, 2) identification of the experimenter's and mentor's roles, 3) feedback from the service experiment client, 4) digital working environment and marketing as a means of supporting the experiment process.

Based on the feedback from the workshops, self-assessment is an important means of identifying one's own competencies and it also increases the added value of GC services. The self-assessment of GC service experimenters supports them in different phases of the GC service process, for example in establishing experiential learning.

**Keywords** Self-assessment, co-creation, competency management, person-centered planning and Green Care

**Pages** 29 pages including appendices 3 pages

## SISÄLLYS

1	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET .....	1
2	GREEN CARE -TOIMINTA SUOMESSA .....	2
3	OPINNÄYTETYÖNÄ TOTEUTETUN KEHITTÄMISTYÖN TIETOPERUSTA .....	4
3.1	Palvelumuotoilu osana yhteiskehittelyä .....	4
3.2	Itsearviointi osana osaamisen johtamista ja yksilökeskeistä suunnittelua .....	5
4	YHTEISKEHITTELYPROSESSIN SUUNNITTELU JA KUVAUS .....	6
4.1	Yhteiskehittelypajojen suunnittelu .....	7
4.2	Kehittämispajojen pajakohtaiset tavoitteet .....	9
4.3	Yhteiskehittelyprosessin kuvaus .....	10
5	YHTEISKEHITTELYN ANTI JA ARVIOINTI .....	11
5.1	Yhteiskehittelypajojen toteutusta koskeva osallistujapalaute .....	11
5.2	Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnin teemat .....	12
5.3	Palvelumuotoilu osana Green Care -palvelukokeilun itsearviointia .....	14
5.4	Osaamisen johtaminen ja yksilöllinen suunnittelu osana Green Care - palvelukokeilun itsearviointi.....	15
5.5	Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnin prosessin kuvaus .....	17
6	POHDINTA.....	18
	LÄHTEET.....	23

### Liitteet

- Liite 1 Yhteiskehittelypajoihin osallistuneille etukäteen  
lähetetyt viitoittavat kysymykset
- Liite 2 Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnin muotoiluprosessin kuvaus

## 1 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET

Miten luoda kestävää liiketoimintaa, jossa taloudellisen vaikuttavuuden rinnalle nostetaan ekologinen ja sosiaalinen näkökulma? Tähän kysymykseen olen itse sosiaalialan opiskelijana usein palannut. Yhteistyö opinnäytetyöni tilaajan GreenCareLab-hankkeen kanssa on alkanut jo vuonna 2016 opintoihin kuuluneen työharjoitteluni aikana.

Opinnäytetyöni kehittämistehtävänä on Green Care -palvelukokeilun itsearviointin sisällön mallintaminen GreenCareLab-hankkeessa. Se on Maaseudun kehittämisrahaston rahoittama hanke, jonka toteuttajia ovat Työtehoseura, ProAgria ja Hämeen ammattikorkeakoulu. Hankkeessa luodaan uusia kestäviä tapoja tuottaa luontolähtöisiä, hyvinvointia edistäviä palveluja yhteistyössä eri palvelutuottajien ja toimijoiden kanssa. Tarkoituksena on monipuolistaa maaseudun elinkeinotoimintaa ja parantaa työllisyyttä. (Hämeen ammattikorkeakoulu, ProAgria Etelä-Suomi & Työtehoseura 2015, 5–9.)

Heikkanen & Österberg (2012, 10, 15) avoimen Living lab -toiminnan kuvauksen mukaisesti hankkeen toiminnan lähtökohtana on tukea Green Care -yrittäjien ja -palvelukokeilijoiden yritysverkostoitumista ja luoda avointa innovaatiokulttuuria. Hankkeen aikana syntyvät kokeilut on rajattu Green Care -palvelukokeiluiksi ja yritysmentorit ovat pitkän linjan Green Care -yrittäjiä (Hämeen ammattikorkeakoulu ym. 2016, 6).

Opinnäytetyön toimintatutkimuksellinen näkökulma on kokeilijanäkökulma ja toimintaympäristönä ovat GreenCareLab-hankeen autenttiset kokeiluympäristöt, kuten maatilamatkailupalvelua tuottavat yritykset. Opinnäytetyön yhteiskehittelyä ohjaavaksi tutkimuskysymykseksi muodostui: Millaisista kokemuksista ja näkemyksistä Green Care -palvelukokeilun itsearviointi koostuu? Itsearviointin kehittämissä tavoitteena on kokeilijan osaamisen sanoittaminen, kokeilun laadun varmistaminen, mentorin ja kokeilijan välisen yhteispohdinnan mahdollistaminen sekä Green Care -palvelukokeiluiden kehittäminen.

Green Care -palvelukokeiluista kerätty tieto ja kehittämissuositukset ovat yhteiskehittämispajojen suunnittelun lähtökohtana. GreenCareLab-hankkeen kokeiluista saadun palautteen perusteella kokeiluiden suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin tulisi olla digitaalisessa muodossa. Näin parannetaan Green Care -palvelukokeilutoiminnan saavutettavuutta. Opinnäytetyön tehtävänä on tuottaa sisältöä Green Care -palvelukokeilijan itsearviointiprosessiin, osana hankkeessa kehitettävää digitaalista kokeiluympäristöä.

Green Care -palvelukokeilukulttuuri on Suomessa melko uutta ja Green Care -palveluille suunnattuja kehittämis- tai itsearviointityökaluja tarvitaan enenevästi (Ahonen 2017, 72; Tuulaniemi 2011, 130–131). Tästä syntyi tarve ja tavoite kehittämistehtävälleni, jossa Green Care -palvelukokeilijoiden osaamista ja tulevaa palvelua ohjataan yritystoimintamaisempaan suuntaan.

## 2 GREEN CARE -TOIMINTA SUOMESSA

Soini (2012, 5) kuvailee *Green Care -toiminnan* perustuvan ekopsykologiaan ja ympäristöpsykologiaan, joissa pyritään ehkäisemään ihmisen vieraantumista luonnosta ja tiedostetaan luonnon vahva yhteys ihmiseen. Suomessa Green Caren peruselementit ovat *luonto, toiminta ja yhteisö*. (Luke & THL 2017, 6; VoiMaa-Hanke 2013, 5.) Yhteisöllisyys syntyy toiminnassa eläinten ja luonnon kanssa tai asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa. Yhteisöllisyys lisää asiakkaiden sosiaalista hyvinvointia ja yhteisöön kuuluvuuden tunnetta, jotka edistävät asiakkaan osallisuutta yhteiskunnassa (Soini, Ilmarinen, Yli-ViiKari & KirVeennummi 2011, 321).

Green Care -toiminnassa asiakas on keskiössä. Toiminnassa keskitytään elämysten luomiseen asiakkaille, voimauttavien kokemusten tunnistamiseen ja asiakkaiden toiminnasta syntyvän hyvinvointivaikutusten korostamiseen (Salovuori 2014, 85; Pawelczyk 2006, 271, 274). Relf (2006, 8–9) toteaa artikkelissaan luonto- ja eläinavusteisen palvelutoiminnan taustaelementtien tukevan asiakkaiden elämänlaatua. Hän painottaa luonto-, yhteisö- ja toimintaelementtien olevan merkittäviä laadukkaita Green Care -palveluille.

*Green Care -yritystoiminta* jäsentyy kolmeen päätavoitteeseen: *tavoitteellisuus, vastuullisuus ja ammatillisuus* (Luke & THL 2017, 5–7; Vehmasto, Puromäki, & Lääperi 2014, 6). Tavoitteellisuus sisältää asiakkaan omat Green Care -toiminnalle asettamat tavoitteet sekä ympäristön mahdollistavat tavoitteet. Tavoitteellisuus on myös palveluiden tuottaman hyödyn sanoittamista asiakkaille. Esimerkiksi metsässä oleilun ja mielikuvaharjoitusten kautta asiakas opettelee hallitsemaan omaa psyykkistä tasapainoaan ja oivaltaa käyttämään itsenäisesti luonnon eheyttäviä hyvinvoinnin vaikutuksia arjen energian lähteenä. (Luke & THL 2017, 6–7.)

Vastuullisuus tarkoittaa Green Care -yrittäjyydessä toiminnan ulkoisia ja sisäisiä puitteita sekä toimintaprosesseja määrittäviä tekijöitä. Yrittäjällä on vastuu niin luonnosta, eläimistä, asiakkaista kuin itsestään. Vastuullisuus syntyy arvoista ja eettisistä toimintatavoista, joilla yrittäjä huolehtii ympäristön, yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön hyvinvoinnista (Luke & THL 2017, 7; Vehmasto ym. 2014, 6). Green care -yrittäjän vastuullisuus määräytyy Green Care Finland ry:n eettisten ohjeiden perusteella, joiden mukaan

Green Care -yrittäjän on tuettava vastuullisesti asiakkaan sosiaalista kanssakäymistä ja hyvinvoinnin kokonaisvaltaisia vaikutuksia huomioiden.

Green Care -yrittäjätoiminnan turvallisuus ja siihen liittyvä ennakointi on olta-  
tava riittävän kattavaa. Esimerkiksi eläinten hyödyntämistä asiakkaiden te-  
rapiassa ei saa harjoittaa muu asiantuntija kuin alan koulutuksen suoritta-  
nut terapeutti, joka tiedostaa eläimen käytön vaikutukset mielenterveys-  
kuntoutujien tunnesäätelyn eheyttäjänä ja sosiaalisten haasteiden ratko-  
misalustana. (Vehmasto ym. 2014, 12; ks. myös Koskinen & Huttunen  
2016.)

Ammatillisuus näkyy Green Care -palvelutuottajan ajanmukaisesta koulut-  
tautumisesta, toimintaan perehtymisestä ja ammatillisessa osaamisessa.  
Esimerkiksi eräoppaiden ammatillinen osaaminen tukee asiakkaita muo-  
dostamaan yhteyden luontoon ja hermistymään luonnon ääniin, ja näin  
osoittaa luonnon positiivisten vaikutuksien toimivan heidän mielentervey-  
tensä tukipilarina. (Vehmasto ym. 2014, 11.)

Suomen Green Care -yrittäjätoiminnan laadun ja palveluiden vaikuttavuus-  
kasvu nousi esiin vuonna 2017, kun Green Care -laatumerkit lanseerattiin.  
Green Care -laatukriteeristön eli Luonto hoiva Green Care sekä  
Luonto voima Green Care -laatumerkkien lanseerauksen jälkeen tarve var-  
mistaa Green Care -palvelutoiminnan laatu on merkittävästi lisääntynyt.  
Suomi, Juusola ja Anundi (2016, 7, 40, 44, 94, 136) kuvaavat kirjassaan laa-  
tumerkkien lisäävän Green Care -palveluiden arvoa asiakkaiden silmissä  
sekä luovat tarkemman palvelukuvauksen annetusta palvelusta.

*Green Care -laatumerkit* anotaan Green Care Finlandilta, kun asiantuntija  
on suorittanut tarvittavat merkkiin vaadittavat koulutukset (5 op.). Laatu-  
merkin käyttö vaatii palveluntuottajan riittävää Green Care -osaamisen ja  
-palvelusisällön dokumentointia ja esimerkiksi Green Care -työkirjan käyt-  
töä. (Green Care-koordinaatiohanke 2017.)

*Luonto hoiva* on sosiaali- ja/tai terveyspalvelutuottajan palvelua, jossa  
Green Caren eheyttäviin elementteihin kiinnittyy palveluntuottajan sosi-  
aali- ja terveyspalveluasiantuntijuus (Luke & THL 2017, 8; Soini 2012, 22).  
*Luonto hoivan* määritelmään liittyy vahvasti Green Care -toiminnan tera-  
peuttinen käyttö. *Luonto voima* on tavoitteellista harrastus-, virkistys- ja  
ennaltaehkäisevää hyvinvointipalvelua. *Luonto voimassa* keskeistä on yleis-  
nen asiakkaiden hyvinvoinnin mahdollistaminen ja tarvittavien säädösten  
noudattaminen. (Luke & THL 2017, 8.)

Green Care -toimintamuotoja voidaan käyttää niin ihmisten rakentamassa  
ympäristössä kuin luonnonympäristössä, esimerkiksi metsässä tai puutar-  
hassa. (Luke & THL 2017, 5–6.) *Green Care -menetelmät* jaetaan karkeasti  
luonnon terapeutiseen käyttöön, kuntouttavaan maatilatoimintaa, puu-  
tarha- ja viherympäristön hyödyntämiseen sekä eläinavusteisiin menetel-

miin. (VoiMaa-hanke 2013, 4–6.) Esimerkiksi maatala-avusteisuudella voidaan tukea asiakkaan sosiaalista kuntoutusta. Kuntoutuksen tavoitteena ovat asiakkaan syrjäytymisen estäminen, yhteisöllinen ja mielekäs toiminta sekä asiakkaan mielenterveyden eheytyksen tukeminen. (Mielen-terveysseura 2017; ks. myös Koskinen ym. 2016).

### 3 OPINNÄYTETYÖNÄ TOTEUTETUN KEHITTÄMISTYÖN TIETOPERUSTA

Yhteiskehittelyyn perustuvan opinnäytetyöni tietoperusta muodostuu kahdesta käyttöteoriasta 1) palvelumuotoilu osana yhteiskehittämistä, 2) itsearviointi osana osaamisen johtamista ja yksilökeskeistä suunnittelua (YKS). Palveluita ei voida kehittää ilman palvelumuotoilua. Itsearvioinnissa jokainen yksilö arvioi omaa osaamistaan suhteessa luotuihin tavoitteisiin. Tässä luvussa kuvataan opinnäytetyönä toteutetun kehittämistyön keskeinen tietoperusta.

#### 3.1 Palvelumuotoilu osana yhteiskehittelyä

Palvelumuotoilu on yhteiskehittelyä. Keskiössä ovat aina palvelun käyttäjät. Tavoitteena on tiedon laaja-alainen kerääminen ja hyödyntäminen. Informaatiosta ja dokumenteista rajataan ne elementit, jotka parhaiten palvelevat kehittämisen tavoitteita. (Tuulaniemi 2011, 116, 117, 118; Ramaswamy & Gouillart 2010, 6–7, 58–59.) Yhteiskehittelyn kehittämistyön aineistoa kerätään avoimen dialogin keinoin eli vuorovaikutteisen ja kaikille osallistumismahdollisuuden antavan keskustelun avulla (Strandman & Palo 2017, 131, 143).

Palvelumuotoilu on systemaattinen keino innovoida palveluita. Tarkoituksena on käyttäjälähtöinen suunnittelu ja asiakasarvon nostaminen. (Pelli ym. 2011.) Ahonen (2017, 72–73) kuvaa teoksessaan palvelumuotoilun systeemiä eli prosessia. Prosessi lähtee esikartoittamisesta, jolla haetaan ”ääriviivat” kehittämiselle. Prosessi on Ahosen mukaan viisivaiheinen: ymmärrä, muotoile, kokeile, toteuta ja arvioi. Samaa muotoiluprosessia kuvaa Tuulaniemi (2011, 130–131) omassa teoksessaan hyödyntämällä tutkimuksellisempaa teorian kuvailua ja pilkkomalla vaiheet vielä kymmeneksi alavaiheeksi. Ymmärrysvaiheessa voidaan puhua myös kehittämisen tarpeen määrittelystä. Tällöin kerätään esitiedolle lisäaineistoa muun muassa asiakkaiden palvelukokemuksista, jolloin saadaan näkymä palveluiden kehittämiseksi ja tarvittavalle muutokselle koko organisaation tasolla. (Gustafsson & Marniemi 2012, 117, 130; Tuulaniemi 2011, 128, 142.)

Palvelumuotoilun muotoiluvaiheessa täsmennetään strategiaa, luodaan syvempää asiakasymmärrystä ja ideoidaan avoimia ratkaisuja tavoitteisiin pääsemiseksi. Keskeistä on hahmottaa asiakkuuden vaiheet koko palvelu-



ketjun aikana, löytää sieltä esiin nousseet epäkohdat sekä luoda uuden palvelun mallinnus eli konsepti. Miettinen, Kallioniemi ja Ruuska (2016, 107–108) määrittelevät konseptointia palveluiden rakenteiden ja vaiheiden konkreettiseksi kuvaamiseksi. Konseptoinnissa voidaan keskittyä yksittäisen asiakkaan tai asiakasjoukon palveluiden parantamiseen, jossa hyödynnetään ihmisille ominaisia käyttäytymismalleja (Miettinen yms. 2016, 110).

Muotoilun kokeiluvaiheessa konsepti on pilotoitu, eli siitä on luotu tarkka kuvaus ja sitä kokeillaan käytännössä. Testauksessa halutaan saada kohdennettua tietoa pilotin toimivuudesta. (Tuulaniemi 2011 75, 79, 113.) Toteutusvaiheessa tarkennetaan käytännössä testattua mallinnusta. Tässä vaiheessa huomioidaan asiakkaiden hyvät palvelukokemukset ja keskitytään niiden hyödyntämiseen. Tämän jälkeen konsepti lanseerataan eli mallinnusta hiotaan ja nivotaan kokeiluvaiheen testitulosten perusteella. (Ahonen 2017, 102–103.) Arviointi on palvelumuotoiluprosessin viimeinen vaihe, jossa koko muotoiluprosessista saadut dokumentit ja asiakastieto hyödynnetään kyseistä prosessia arvioidessa. Merkityksellisintä on palvelukokeilun tarkastelu asiakasnäkökulmasta, esimerkiksi keräämällä asiakaspalautetta palvelun toimivuudesta. (Tuulaniemi 2011, 226.)

Palvelumallinnuksessa on tärkeää jatkuva arviointi ja vuorovaikutus mallinnuksen kehittäjien välillä (Tuulaniemi 2011, 235; ks. myös Hietala 2017). Muotoilijan on hallittava koko palvelumuotoiluprosessi, jotta palveluiden tai organisaation muutos onnistuu (Gustafsson ym. 2012, 47.)

### 3.2 Itsearviointi osana osaamisen johtamista ja yksilökeskeistä suunnittelua

Itsearviointi voidaan määritellä oman osaamisen ja toiminnan pohdinnaksi suhteessa muun muassa omaan työnkuvaan ja laatuun (Gustafsson ym. 2012, 57–58). Itsearviointi osana osaamisen johtamista vaatii työntekijän uuden tiedon jäsentämisen taitoa ja itsereflektointikykyä. Yksilön osaamisen tietoinen kehittäminen on merkittävää esimerkiksi työntekijän kehittämismotivaation ja sitoutumisen kannalta (Sydänmaalakka 2012, 69).

Osaamisen kehittäminen palvelee taas palvelun asiakkaita, sillä se mahdollistaa heille laadukkaammat palvelut ja luo väylän myös uuden tiedon ketterälle käyttöönotolle (Sydänmaalakka 2012, 78). Arvioinnissa on hyvä tunnistaa asiakkaiden odotukset ja verrata niitä omaan osaamiseen sekä henkilökohtaisiin kehittämistarpeisiin, jotta yrityksessä voidaan tarjota laadukkaita palveluita. (Tuomi ym. 2012, 58 – 59.)

Itsearviointilla käytännön osaajat muuttavat teoria- ja kokemustiedon avulla ympäristöään ja sitoutuvat kehittämistyöhön. He saavat oppimiskokemuksia ja sanoittavat hiljaista tietoaan. (Heikkinen 2007, 214 - 215.) Arvioinnilla kehittäminen vaatii muutosprosessin toteuttamista, jolloin prosessissa hyödynnetään innovatiivisia ratkaisuja ja tietoa sekä tarkastellaan kriittisesti omaa osaamista ja toimintaa. (Juuti 2016, 46; Tuomi ym. 2012,

28.) Manninen (2014, 21) kuvaa toimivan osaamisen arviointi perustuu aina yksilöiden väliseen dialogisuuteen.

Stenlund (2017, 26–28, 29) on tutkinut väitöskirjassaan yritystoiminnan itsearviointin merkitystä kokonaisvaltaisena oppimisprosessina. Itsearviointi mahdollistaa yrittäjälle kriittisen tutkiskelun omasta osaamisestaan, kasvuvaiheistaan yrittäjänä sekä luo yritystoiminnan kehittämisen suunnat. Stenlund korostaa itsearvioinnissa arvioitsijan itsereflektion merkitystä yritystoiminnan osaamisen kompetensseihin. Stenlundin tutkimuksen mukaiset suuntaviivat löytyvät myös Jääskeläisen (2015, 32, 34) opinnäytetyössä, jossa kokemuksellisessa vertaisoppimisessa keskitytään kokemuksen sekä tiedon vaihtamiseen. Oppi tukee osallisuutta sekä rohkaisee uudenlaisten toimintatapojen kokeilemiseen.

Itsearviointi kuuluu osaksi yksilökeskeinen suunnittelua, jossa korostetaan yksilön omaa arviointia omista kyvyistään, osaamisestaan ja tuen tarpeistaan. YKSissä huomioidaan myös henkilön sosiaalisen verkoston vaikutukset hänen yksilölliseen elämäänsä (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 8; Laurén 2014, 6; ks. myös Vammaispalveluiden käsikirja 2017.) Yksilökeskeisessä suunnittelussa jokaisella yhteisön jäsenellä on merkityksensä yhteisössä (Kilbane Thompson & Sanderson 2008, 14-15).

YKS-suunnittelu alkaa henkilön olemassa olevien voimavarojen ja osaamisen sanoittamisesta ja tunnistamisesta, minkä jälkeen luodaan tarkka kuvaus riittävistä ja tarvittavista tukitoimista. Tukitoimet vastaavat seuraaviin kysymyksiin: Mitkä ovat juuri kyseisen henkilön tuen tarpeet? sekä Millä keinoin hänen tuen tarpeisiinsa pystytään vastaamaan? (Kilbane ym. 2008, 27, 29; ks. myös Duffy & Smith 2008, 257.) Seuraavassa luvussa avataan tarkemmin opinnäytetyössä toteutetun yhteiskehittämisen prosessin kulkua.

#### 4 YHTEISKEHITTELYPROSESSIN SUUNNITTELU JA KUVAUS

Opinnäytetyöni kehittämistehtävä on laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta, jossa tutkimusote on toimintatutkimuksellinen. Laadullinen tutkimus sopii kyseiseen opinnäytetyöhön, koska kehittämisessä keskitytään yksilöiden merkityksen korostamiseen, missä osallistujien yhteisreflektiossa ja toiminnassa tapahtuva kehittäminen ovat tutkimuksen tuleva aineisto. (ks. Metsämuuronen 2001, 14–16, 18–20.)

Yhteiskehittelytyöpajojen keskeinen periaate on, että kaikkien pajaan osallistuvien näkökulmat ovat yhtä tärkeitä ja että jokainen osallistuja tuo kehittämiseen oman osaamisensa sekä asiantuntemuksensa. (ks. Summa & Tuominen 2009, 16–17). Seuraavissa alaluvuissa avataan tarkemmin kehittämistehtävän suunnitelma ja toteutusta sekä kuvataan tulosten valossa syntyneitä Green Care -palvelukokeilun itsearviointia.

#### 4.1 Yhteiskehittelypajojen suunnittelu

Opinnäytetyöni kehittämistehtävän suunnittelussa vuorovaikutus ja dialogisuus ovat merkittävässä osassa. Dialogin kautta pajoihin osallistuminen on osallistujille mielekästä ja se sitouttaa heidät kehittämisen tavoitteisiin. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 33).

Työn tärkeänä ajatuksena on toimintatutkimuksen mukaisesti toiminnan kautta oppiminen, ”learning by doing”. Keskeistä on yhteistyö ja aktiivinen tekeminen tutkimisen ohella. Kehittämisessä lähtökohtana olevan reflektiivisyyden avulla pyritään uudenlaisen toiminnan ymmärtämiseen, oppimiseen ja kehittämiseen (Metsämuuronen 2001, 29). Toikon ja Rantasen (2009, 66) mukaan toimintatutkimus kuvataan usein spiraalimaisena prosessina, jossa spiraalin vaiheet muodostavat jatkuvasti toistuvan sekä painopisteiltään muutoksessa olevan kehän.

Kehittämistehtävään osallistujat koostuvat GreenCareLab-hankkeen ohjausryhmän jäsenistä, jotka ovat Green Care -yrittäjiä ja -asiantuntijoita. Kehittämistyön aineiston tarkastelu on aineistosidonnainen. Yhteiskehittelypajoissa kaikilla kolmella kerralla kerätään yhteistä tuotosta, jota kehitetään jokaisen pajan aikana. (ks. Tuomi & Salajärvi 2018, 108–109.) Yhteistä tuotosta kerätään yhteiskehittelypajojen aikana avoimilla ryhmähaastatteluilla ja yhteisreflektiolla. Eskolan ja Suorannan (2005, 94–98) mukaan ryhmähaastatteluilla tarkoitetaan haastatteluja, joissa tavoitteena on ryhmäkeskustelu tutkijan haluamasta aiheesta tai teemasta. Näin saadaan moniulotteisempaa tietoa kuin yksilöhaastattelussa ja ryhmäläiset voivat saada tosiltan tukea ja rohkaisua. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2013, 198, 208) kuvaavat kysymysten laatimisen moninaisuutta. Tämän mukaisesti pajojen alustavat avoimet kysymykset on osittain teemoitettu, jotta pajojen toiminta pysyy selkeänä.

Analyysin tukena toimii osallistujien suostumukseen perustuvan yhteiskehittelypajojen äänitallenne, joka ei toimi virallisena aineistona vaan avaa opiskelijalle tarkemmin pajoissa kootun aineiston informaatiota. Aineiston analyysimenetelmäksi valikoitui teemoittelu, sillä aineistosta halutaan nostaa esiin itsearviointin keskeisiä kokemuksia, joista muodostuu itsearviointin kuvaus. (Metsämuuronen 2008, 146–237.) Tässä opinnäytetyössä aineiston teemoittelun tavoitteena on nostaa esiin itsearviointin kehittämiseen kuuluvat käsitteet ja pelkistettyjä tutkimuskysymyksiin peilaavia vastauksia. Teemoittelun periaatteen mukaan on syytä huomioida myös teemat, jotka taustateorian perusteella eivät olleet tulleet esille (ks. Eskola ym. 2005, 177–181; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 165.)

Internet selainta hyödyntävän tieto- ja verkostoitumisjärjestelmän käyttö kehittämispajojen alustana antaa mahdollisuuden maantieteellisesti ketterämmälle kehittämiselle kuin samaan tilaan fyysisesti kokoontuminen. Tämän vuoksi pajat järjestetään sähköistä kokous- ja neuvottelualustaa, We-

bexiä, hyödyntäen. Pajojen teknisestä toteutuksesta Webexissä ja osallistujien ohjauksesta vastaa GreenCareLab-hanke. Digitalisaation hyödyntäminen pajojen reaaliaikaisena toiminta-alustana on yhteiskehittämispajojen toiminnan kannalta keskeistä (Hämeen ammattikorkeakoulu ym. 2016, 3).

Yhteiskehittelypajoissa kokoontumiskertoja on kolme. Pajat kestävät tunnin ja tapaamisia on kerran viikossa: 28.2.2018 kello 14.00—15.00, 7.3.2018 kello 15.00—16.00 ja 13.3.2018 kello 17.00—18.00. Osallistujat saavat valita, osallistuvatko yhteen, kahteen vai kolmeen työpajaan. Ajankohtien valintaan vaikutti GreenCareLab-hankkeen kokemus tilaisuuksien järjestämisestä ja pajoista kiinnostuneiden toiveet.

Summan ym. (2009, 9—10) mukaisesti yhteiskehittelypajoissa osallistujien ja fasilitaattorin roolitus on selkeä. Pajoihin osallistujat työستävät keskustelemalla ja refleктоimalla itsearvioinnin mallinnuksen sisältöä. Pajojen fasilitaattorina toimii opinnäytetyötä työستävä opiskelija ja tuotoksen kirjaajana GreenCareLab-hankkeen Hämeen ammattikorkeakoulun projektipäällikkö. Opiskelijan vastuulla on sovitusti puheenvuorojen jakaminen ja pajoissa käytävän keskustelun ylläpitäminen esittämällä keskustelua eteenpäin vieviä kysymyksiä. Projektipäällikkö kirjaa reaaliajassa kaikkien näkyville PowerPoint-alustalle keskustelussa esiin nousevat pääkohdat. Osallistujat voivat vielä istunnon lopuksi muuttaa keskustelun pohjalta kirjoitettua tekstiä, mikäli se ei heidän mielestään vastaa keskustelussa esiin tulleita näkemystä.

Opiskelija hahmotteli pajoissa keskustelua innoittavat viitoittavat kysymykset, jotka pohjautuivat osaamisen johtamisen BSC-malliin (Liite 1). BSC-mallin näkökulmat ovat karkeasti jaoteltuna prosessi, asiakas, taloudellinen oppiminen ja kasvu (Vipuvoimaa 2013, 2). Kysymykset käytiin läpi hankkeen projektipäällikön kanssa ja lähetettiin sähköpostitse yhdessä alustuksen mukana osallistujille ennen pajojen toteutumista. Viitoittavien kysymysten tavoitteena on herätellä osallistujat aiheeseen. Osallistujat saavat itse valita, mitkä kysymyksistä nousevat esiin pajoissa tai mitä muita näkökulmia nostetaan keskusteluun. (Ks. viitekysymys Eskola ym. 2005, 94–98.)

Alustuksessa kerrotaan lyhyesti GreenCareLab-hankkeen toiminnasta ja toteutumisesta, palvelukokeiluiden itsearvioinnin kehittämisen tarpeesta ja tavoitteesta. Lisäksi mainitaan, että pajatyöskentely on osa opiskelijan opinnäytetyötä ja että keskustelu pajassa tullaan äänitallentamaan. Äänittämisen osallistujakohtainen suostumus kysytään vielä jokaisen pajakeran alussa, ennen virallisen osuuden aloittamista. Näin varmistetaan myös opinnäytetyön eettisyyden toteutumista (ks. Eskola ym. 2005, 52).

Alustuksen diaesitykseen käytetään kunkin pajan alussa aikaan noin 15 minuuttia. Reflektioaika on käytössä noin puoli tuntia. Pajojen jälkeen lo-

pussa käytetään noin 15 minuuttia pajan aineiston yhteenvedoon sekä palautteen keräämiseen. Palaute kerätään jokaiselta yhteiskehittelypajaan osallistuneelta henkilökohtaisesti. Viimeisen yhteiskehittämispajan jälkeen opiskelija analysoi tuotoksen pohjalta itsearviointin teemat, arvioinnin ja pohdinnan. GreenCareLab-hankkeen projektipäällikkö esittelee opinnäytetyön aiheen ja toteutuksen hankkeen ohjausryhmän kokouksessa ennen yhteiskehittämispajojen aloittamista.

#### 4.2 Kehittämispajojen pajakohtaiset tavoitteet

Kehittämistehtävän suunnitelman mukaisesti jokaiselle yhteiskehittelypajalle määritellään oma tarkoitus ja tavoite. Tavoitteiden määrittelyllä pyritään selkeyttämään osallistujille toiminnan rajat ja ylläpitämään kehittämisprosessia.

*Ensimmäisen pajan (määritä) tavoitteena on palvelumuotoilun prosessin mukaisesti asiakasymmärryksen syventäminen ja kehittämisen suunnan määrittäminen.* Tärkeää on asiakasasiantuntijuuden hyödyntäminen tavoitteiden mukaisesti eli määrittää, miten tulevassa itsearvioinnissa hyödynnetään asiakaspalautteen keräämistä ja miten sitä tulisi kerätä (Tuulaniemi 2011, 24, 59).

Keskeistä on tiedon ja ajattelun yhdistäminen muotoiltaessa yhteistä tuotosta ja luoda pajoihin osallistuvien kanssa yhteinen motivaatio toiminnan etenemiselle. Kuten Tuulaniemi (2011, 128) painottaa, pajan lopussa osallistujat antavat avoimen palautteen, jonka mukaisesti seuraavaa kokoon-tumiskertaa kehitetään.

Mukaihen Tuulaniemen (2011, 142, 233) kuvailemaa palvelumuotoiluprosessia *toisen pajan (muotoile) teema on kehittäminen ja itsearvioinnin merkityksen syventäminen*, jolloin asiakasymmärrystä ja tietoa hyödynnetään itsearviointia suunniteltaessa. Tavoitteena on osallistujilta itsearvioinnin kokemusten kerääminen ja yhteisen tuotoksen suuntaaminen seuraavaa pajaa varten. Kohdennettuna tavoitteena on tukea osallistujien ajattelua oman osaamisen ja kokemuksen esiin nostamisessa yhteiskehittämispajoissa ja ohjata pajaan osallistujan pajan teeman mukaiseen vaiheeseen.

Yhteiskehittelyn *kolmannessa pajassa (kokeile) teemana on hiominen, tiivistäminen ja jatkokehittäminen*. Hiomisella viitataan saadun tiedon tiivistämiseen osaksi pajojen yhteiseen tuotokseen, jota voidaan hyödyntää GreenCareLab-hankkeessa myöhemmin. Kuten Tuulaniemi (2011, 130–131) opastaa, on jatkokehittelyn tavoitteena on itsearvioinnin jatkokehittämisen selventäminen osallistujille ja digialustan visuaaliseen ilmeeseen laatiminen sekä sen käytettävyyden ja saavutettavuuden varmistaminen.

Yhteiskehittelyn kolmannessa pajassa tavoitteena on yhteisön tuotoksen tiivistäminen, luoda positiivinen suunta Green Care -palvelukokeilijoiden

itsearviointin jatkokehittämiselle sekä pajatoteutuksen kokonaisarviointi. Tavoitteena on myös lisätä itsearviointin merkitystä osana Green Care -palvelukokeiluja.

### 4.3 Yhteiskehittelyprosessin kuvaus

*Ensimmäiseen pajaan* (määritä) osallistui yhteensä viisi henkilöä. Yhteiskehittelypajan toiminta herätteli suunnitellusti osallistujien kiinnostuksen yhteiskehittämiseen ja yhteisen tuotoksen luomiseen. Pajan alussa Hämeen ammattikorkeakoulun projektipäällikkö esitteli diasarjan hankkeesta ja kuvasi kehittämispajojen lähtökohdat ja tavoitteet, perusteet ja tavoitteet yhteiskehittelypajojen toteuttamiselle. Alkuinfon jälkeen kävimme osallistujien kanssa keskustelua yhteiskehittelypajojen tarpeellisuudesta.

Projektipäällikön puheenvuoron jälkeen opiskelija kertoi lyhyesti diasarjoin, mitä yhteiskehittely on ja mitä juuri tässä kyseisessä pajassa on tarkoitus tehdä. Opiskelija painotti avointa keskustelua ja yhteisreflektiota, sekä sitä, ettei oikeita ja väriä puheenvuoroja ole. Tämän jälkeen kävimme läpi viitoittavien kysymysten tarkoituksen ja sisällön.

Pajan alussa avointa keskustelua ei tuntunut syntyvän ilman keskustelun vetäjää. Opiskelija päätti käydä kysymykset läpi kysymys kysymykseltä sekä kysyä nimeten pajaan osallistuvien mielipiteet ja ajatuksen kysymyksistä. Puolen tunnin työskentelyn jälkeen käytiin projektipäällikön lukemana läpi keskustelusta kirjoitettu tuotos. Halutessaan osallistujat saivat lisätä kommentteja tai tarkentaa aikaisemmin kertomaansa.

Tämän jälkeen pajassa osallistuville annettiin mahdollisuus antaa palautetta toteutuksesta. Osallistujat pohtivat yhdessä, mitkä olisivat kysymysten ja käydyn keskustelun pohjalta esiin nousseita itsearviointin keskeisiä elementtejä. Tässä keskustelussa nimettiin vuorovaikutus ja yhdessä reflektointi, kokeilijan ja mentorin roolitus, palvelukokeiluun osallistuva asiakas ja asiakaspalaute ja digitaalinen toimintaympäristö sekä markkinointi kokeiluprosessin tukena.

*Toisen yhteiskehittelypajan* (muotoile) toteutus noudatti samaa rakennetta kuin ensimmäinen kehittämispajakin. Yhteiskehittely pajaan osallistui yhteensä viisi henkilöä, joista yksi ei ollut osallistunut ensimmäiseen pajaan. Pajan alustukseen ei vaadittu toisen pajan aikana yhtä paljon aikaa kuin ensimmäisellä kerralla. Projektipäällikkö ja opiskelija etenivät ennalta sovitulla tavalla. Jokaisen siirtymävaiheen aikana annettiin aikaa osallistujien kommentteille. Myös esitettävien diasarjojen tarkasteluun varattiin aikaa.

Edeltävään pajaan verrattuna viitoittavia kysymyksiä karsittiin toiseen pajaan reilusti, jotta keskustelu ja pohdinta pysyisi mahdollisimman suju-

vana, eikä pajan kesto nousisi ongelmaksi. Reflektio pajan aikana oli sujuvaa ja osallistajat keskustelivat jouhevasti keskenään. Edeltävän pajan kirjattua tuotosta hyödynnettiin, jotta yhteiskehittelypajoista muodostuu jatkumo ja kehittämisen prosessin suunta pysyy selkeänä.

*Viimeisessä pajassa (kokeile)* luotiin tiivistetty yhteenveto tämän ja edeltävien pajojen annista. Viimeisellä kerralla osallistujia oli viisi, joista kaksi eivät olleet osallistuneet edeltäviin pajoihin. Yhteiskehittelypajan toiminta toteutui suunnitelman mukaisesti ja alustuksiin ja viitekysymysten kautta keskusteluun annettiin aikaa. Vuorovaikutus ja teemojen pohdinta oli pajan aikana sujuvaa. Yhteiskehittelypajan aikana painopiste pysyi itsearviointissa ja sen vaikutuksissa Green Care -kokeilijan ja palvelukokeilun arviointiin. Pajan aikana alettiin esimerkiksi pohtia jo tarkemmin itsearviointin sähköistä muotoa. Seuraava luku kuvaa yhteiskehittämisen annin ja arvioinnin.

## 5 YHTEISKEHITTELYN ANTI JA ARVIOINTI

Opinnäytetyöni keskeinen anti tiivistyy pajojen yhteiseen tuotokseen ja tuotoksen arviointiin. Kehittämistyöpajojen toteutus noudatti melko sujuvasti suunnitelmaa. Viitoittavien kysymysten ja alustuksen lähettäminen osallistujille muutamaa päivää ennen kehittämispajaa oli oikea toimintatapa.

Pajojen tekninen toteutustapa oli oivallinen valinta itsearviointin mallinnukseen valitun osallistujajoukon saavuttamiseksi. Tulevat alaluvut kuvaavat yhteiskehittämispajoihin osallistujien arviointia yhteiskehittämisprosessista sekä opiskelijan arviointia työpajojen toteutuksesta ja itsearviointin mallinnuksesta.

### 5.1 Yhteiskehittelypajojen toteutusta koskeva osallistujapalautte

Osallistujapalautteessa korostui osallistujien positiivinen mielikuva yhteiskehittelypajojen toiminnasta. Etukäteen osallistujille lähetetyt alustukset ja viitoittavat kysymykset tuntuivat osallistujista järkevältä ratkaisulta. Moni heistä painotti, että pajaan oli vaivattomampi osallistua, kun oli aluksi tutustunut sähköpostilla tulleeeseen kutsuun ja alustukseen.

Yleispalautte ajatuksia herättävien viitoittavien kysymysten (Liite 1) toimituksesta koettiin hyväksi tavaksi ottaa pajan osallistajat mukaan kehittämiseen. Viitoittavat kysymykset olivat heistä selkeitä ja johdattivat hyvin seuraavaan aiheeseen sekä seuraavan pajan teemaan. Osallistujien palautteen perusteella kysymysten rakennetta ja järjestystä olisi voinut harkita tarkemmin. Esimerkiksi kysymyksissä käytettiin sanoja, jotka eivät ilman opiskelijan tekemää sanan sanoittamista auenneet osallistujille.

Pajojen sisäinen rakenne ja toiminta olivat osallistujista enimmäkseen hyvää. Heidän mukaansa pajoissa oli selkeä rakenne: alustus-, toiminta-, yhteenveto- ja palauteosiot. Merkitykselliseksi koettiin jokaisen pajaan osallistuneen kanssa keskustelu ja opiskelijan toiminta pajojen keskustelun puheenjohtajana. Palautteessa kuvastui, että alustusten jälkeen edeltävän pajan tuotoksen esittely ja ääneen luku oli toimiva ratkaisu. Osallistujat kokivat pajoissa käydyn kirjatun keskustelun läpikäymisen ja kommentointimahdollisuuden keskustelun jälkeen lisänneen luottamusta ja avointa ilmapiiriä.

Yhteiskehittelypajojen tekninen toteutus Webex oli yhden osallistujan mielestä osittain haastavaa. Tähän perusteluina olivat äänentoiston ja tekniset ongelmat. Teknisessä toteutuksessa osallistujien mielestä hyvää oli opiskelijan ja projektipäällikön videolähetys, joka mahdollisti autenttisen kuvan käytön. Palautteen mukaan se selkeytti keskustelujärjestystä. Pajan pituutta ja aikataulua pidettiin onnistuneena.

Osallistujien kokonaiskäsitys yhteiskehittelypajoista oli palautteiden mukaan positiivinen. Pajojen yhtenevyys ja toiminta koettiin selkeinä. Osallistujat saivat myös yhtenevän kuvan yhteiskehittelypajojen toiminnasta ja tavoitteista. Osallistujapalautteen mukaan toiminta oli kattavaa ja kohdentui hyvin itsearviointin mallinnuksen tavoitteisiin.

## 5.2 Green Care -palvelukokeilun itsearviointin teemat

Yhteiskehittelypajoissa syntyneen yhteisen tuotoksen teemat olivat seuraavat:

- 1) Vuorovaikutus ja yhdessä reflektointi
- 2) Kokeilijan ja mentorin roolit
- 3) Palvelukokeiluun osallistuva asiakas ja asiakaspalautte
- 4) Digitaalinen toimintaympäristö ja markkinointi kokeilijan kokeiluprosessin tukena

Itsearviointinissa *vuorovaikutus ja yhdessä reflektointi* tuki pajoihin osallistujien mielestä Green Care -palvelukokeilun itsearviointin tekemistä sekä mentorointia. Itsearviointinissa asiakkaiden, mentoreitten ja muiden tahojen mukaan ottamista arvioinnin laatimiseen pidettiin tärkeänä voimavarana. Itsearviointin tekeminen nostettiin pajassa esiin vaikeaselkoisena tapahtumana. Erityisesti hiljaisen tiedon siirtäminen osana yritysmentorointia ja olemassa olevan tiedon sanoittaminen nähtiin haastavana. Yhteiskehittelypajan aikana mietittiinkin, miten oikealla ja hyvällä itsearviointinilla pystyttäisiin tukemaan kokeilijan Green Care -palvelukokeilun arviointia. Itsearviointi nähtiin mahdollisuutena antaa suoraa ja rohkaisevaa palautetta ja käydä avointa keskustelua. Yhteiskehittelypajoihin osallistuneiden mukaan vuorovaikutus perustuu kokeilijan ja mentorin välisen luottamuksuhteen syntyymiseen, mitä itsearviointi tukee. Itsearviointia pidettiin



merkittävänä viestinnän välineenä, joka mahdollistaa myös yhteisinnon.

*Kokeilijan ja mentorin rooli* -teema todensi kokeilijan ohjauksen ja tuen tarpeen Green Care -palvelukokeilunsa aikana. Kokeilijat nähtiin potentiaalisia yritystoiminnan harjoittajina. Toimintaan tarttumista ripeästi pidettiin tärkeänä päämääränä kokeilijalle. Juuri palvelukokeilun prosessin ”aaltomaisuus” tarkoittaa, ettei prosessin suunta ole aina selkeä Green Care -palvelukokeilijalle. Tavoitteet kokeilulle voivat muokkaantua prosessin aikana. Yhteiskehittelyyn osallistuneet pitivät keskeisenä kokeilijan Green Care -palvelukokeilun prosessin kuvaamista ja sen läpikäymistä säännöllisesti mentorin kanssa.

Itsearviointissa toivottiin saatavan tukea juuri Green Care -palvelukokeilijan osaamisen, toiminnan ja opin sanoittamiseen. Arvioinnissa haluttiin olevan kohtia, joissa kokeilija pohtii omaa suhdettaan asiakkaisiin sekä omaa jaksamistaan mahdollisena tulevana yrittäjänä. Itsearviointissa kannustus, neuvonta ja palaute on toteutettava positiivisella sävyllä. Itsearviointin tunnistettiin vuorivaikutteisesti kehittävän myös mentorin osaamista. Mentorin positiivinen kannustus ja neuvonta koettiin itsearviointin rakentamisessa tärkeäksi.

Mentoroinnin ja kokemustiedon merkitystä painotettiin erityisen tärkeänä yhteiskehittämispajan aikana. Merkittävää oli tiedon jakaminen esimerkiksi siitä, miksi kokeilija ja mentorin on lähtenyt mukaan yrityskokeiluun. Tärkeää oli myös pohtia, miten kokeilu vaikuttaa sekä kokeilijan että mentorin omaan osaamiseen.

Osallistuneiden mukaan itsearviointi tukee kokeilijaa omien vahvuuksiensa ja osaamisensa sanoittamisessa. Yhteiskehittelupajoihin osallistuneet painottivat sitä, miten tärkeää itsearviointissa on tehdä näkyväksi kokeilijan edeltävä osaaminen. Arviointiin oli syytä lisätä myös kokeilijan henkilökohtainen kehittyminen sekä Green Care -palvelukokeilun kehittämisen kohdat, jotta yrityskokeilun prosessi pysyisi mahdollisimman hallittuna. Pajojen keskusteluissa korostettiin osaamisen ja toiminnan realistista kuvaamista itsearviointissa. Käsitteiden kuvaamisen ja sanoittamisen itsearviointiin koettiin keventävän kokeilijoiden ja mentoroiden toimintaa.

*Palvelukokeiluun osallistuva asiakas ja asiakaspalaute* nostettiin esiin keskeisinä suhteissa Green Care -palvelukokeilun tuloksiin. On kuitenkin syytä ottaa huomioon, ettei yksittäinen asiakkaan palaute välttämättä anna riittävästi tietoa palvelukokeilun kokonaistoimivuudesta. Palautteenantoon voivat liittyä myös emotionaaliset perusteet. Asiakkailta saadun rakentavan palautteen kuvailtiin edistävän kokeilijan itseluottamausta ja motivaatiota.

Itsearviointin tekemistä helpottavana ratkaisuna pidettiin sitä, että palaute kerätään valmiiden teemojen mukaisesti sekä luovin ja taidelähtöisin

asiakaspalautemenetelmin. Tämä luovien ja taidelähtöisten asiakaspalautemenetelmien käyttö on kiintoisa arvioinnin anti. Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnissa ohjausryhmän jäsenet nostivat keskiöön asiakkaat ja asiakaspalautteen, muun muassa palvelukokeilun kehittämisen sekä yritystoiminnan jatkuvuuden kannalta. Riittävän usein kerätty asiakaspalautemahdollistaa palvelukokeilun asiakaslähtöisyyden Green Care -palvelukokeilun aikana. Arvioinnista haluttiin mahdollisimman vaivaton, jolloin palautteen antamiseen ei menisi sen antajalta kohtuuttoman kauan.

*Digitaalinen toimintaympäristö ja markkinointi kokeilijan kokeiluprosessin tukena* -teemaan liittyvät sähköisten palvelimien saavutettavuus ja visuaalinen käyttö. Itsearvioinnin vieminen tietoverkkoon vaatii sen vaivattoman käytön suunnittelun. Green Care -toiminnan arvon ja ainutlaatuisuuden korostamista pidettiin olennaisena palvelukokeilun markkinoinnin itsearvioinnissa. Markkinoinnin kannalta Green Care -palvelukokeilun asiakshoukuttelevuus osana itsearviointia koettiin asiakasvirran vuoksi tärkeänä.

Digitaalisen itsearviointialustan hyödyntämistä kokeilijan Green Care -palvelukokeilussa pidettiin tärkeänä, sillä sähköinen alusta antaa mahdollisuuden prosessimaisen arvioinnin tekemiseen. Sähköisesti toimivan itsearvioinnin koettiin edesauttavan mentorin, kokeilijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta ja olevan hyödyllinen väline palvelukokeilun markkinoinnissa.

Yhteiskehittelypajoihin osallistuneet painottivat helppokäyttöisyyden ja saavutettavuuden merkitystä sähköistä itsearviointia suunniteltaessa. Osallistujien mielestä hyvä tietoturva on edellytys itsearvioinnin hyödyntämiseen kokeilun markkinoinnissa. Itsearvioinnin sähköisen toimintaympäristön toivottiin muodostavan saumattoman vuorovaikutustyökalun kokeilijan ja mentorin välille. Toimintaympäristön haluttiin olevan käyttäjäystävällinen ja erottuvan positiivisesti muista jo käytössä olevista arviointimalleista.

### 5.3 Palvelumuotoilu osana Green Care -palvelukokeilun itsearviointia

Yhteiskehittelypajojen teemoitellusta tuotoksesta pystytään luomaan visuaalinen Ahosen ja Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessikaavion mukainen Green Care -itsearvioinnin muotoiluprosessi kuvaus (Liite 2). Kokeilijan itsearviointi seuraa selvästi palvelumuotoiluprosessin vaiheita.

Palvelumuotoiluun kuuluva *esitutkimus ja tarpeiden kohdentaminen* sanoitetaan heti kokeilun aloittamisvaiheessa, jossa kokeilija kysyy itseltään muun muassa, miksi lähdin Green Care -palvelukokeiluun. Green Care -palvelukokeilijan *itsearvioinnin muotoiluprosessin vaiheessa – määritä* Green Care -palvelukokeilija luo asiakasymmärryksensä ja oman arvionsa taustoista sekä tavoitteista (Ahonen 2017, 57, 72; Miettinen yms. 2016, 107–108).

Palvelumuotoilun *muotoile-prosessivaiheeseen* vaikuttavat moninaiset tekijät. Muun muassa kysymykset siitä, miten arvioidaan, kuka arvioi ja kuinka arvioidaan, nousivat esille palautteen keräämisen aikana. Muotoillessa Green Care -palvelukokeiluun kokeilija pohtii toimintaa itsearviointin näkökulmasta, mikä on arvioinnin merkitys oman kokeilunsa kehittämiseen ja oman opin sanoittamiseen. Hän myös suunnittelee omaa Green Care -palvelukokeiluun. (ks. Tuulaniemi 2011, 130–131.)

*Kolmannessa prosessin vaiheessa – kokeile*, kokeilija hyödyntää valmiita Green Care -yritysmalleja, toteuttaa Green Care -palvelukokeiluun ja kerää asiakkaiden kokemuksia omasta kokeilustaan. Valmiit esimerkit tukevat oman Green Care -palvelukokeilun suunnittelussa, tavoitteisiin pääsyssä sekä yritysmäiseen toimintaan suuntaamisessa.

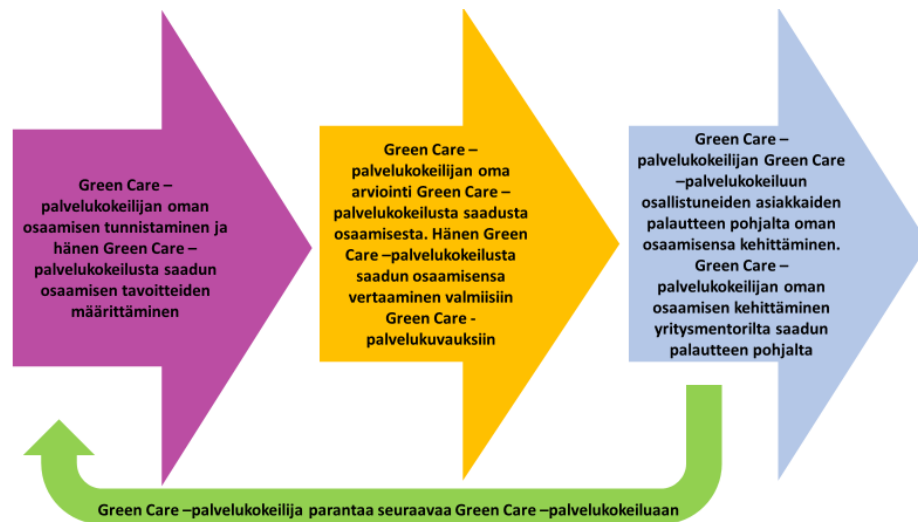
Green Care -palvelukokeilun itsearviointissa palvelumuotoilun *pilotointi* ja siitä seuraava osa eivät toteudu, koska palvelukokeilun arviointi keskittyy kokeiluvaiheeseen, ei sen jatkumoon. Kokeiluprosessin jälkeen kokeilija aloittaa intensiivisemmin oman yritystoimintansa suunnittelun.

#### 5.4 Osaamisen johtaminen ja yksilöllinen suunnittelu osana Green Care -palvelukokeilun itsearviointi

Kokeilijoiden osaamisen tunnistaminen, sanoittaminen ja kehittäminen syntyivät esiin tulleista yhteiskehittelypajojen yhteisestä tuotoksesta. Viitalan (2007, 87) teoksen mukaisesti voidaan todeta, että kokeilijoiden osaamisen arviointi nähtiin tulosten pohjalta vuorovaikutuksellisenä työkentelynä, jossa tarvittiin mentorin ja erilaisten Green Care -yritysmallien tukea.

Yhteisen tuotoksen tulokset ilmentävät, ettei itsearviointille voida luoda riittävää vaikuttavuutta kokeilijan oppimiselle tai osaamisen kehittämiselle ilman hänen edeltävän osaamisensa kokonaisvaltaista tunnistamista. Tulosten mukaan Green Care -palvelukokeilun jatkuva arviointi tukee myös kokeilijan osaamisen jatkuva arviointia.

Green Care -palvelukokeilun arviointi sisältää osaamisen jatkuvaa arviointia ja realististen tavoitteiden asettamista omalle Green Care -palvelukokeilulle (Kuva 1).



Kuva 1. Green Care -palvelukokeilijan osaamisen kehittämisen prosessia mukailten (Viitala 2007, 87)

Osaamisen kehittäminen nähdään Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnissa jatkuvana kehittämisen syklinä, joka tapahtuu hänen palvelukokeiluidensa aikana (Niirainen ym. 2010, 17). Yhteiskehittelypajojen tuotokseen peilaten, osaamisen arvioinnissa tarvitaan myös avointa dialogia ja vastavuoroista oppimista kokeilijan ja mentorin välillä, mikä tapahtuu palvelukokeilijan arvioidessa ja parannellessa omaa Green Care -palvelukokeiluaan.

Jääskeläisen (2015, 32, 34) ja Mannisen (2014, 21) ajatusten valossa voidaan todeta, että Green Care -palvelukokeilijan arviointi perustuu mentorin ja kokeilijan väliseen avoimeen dialogiin ja heidän kahden vuorovaikutuksessa syntyneeseen vastavuoroiseen oppimiseen.

Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnissa YKS näyttäytyy yksittäisten kokeilijoiden osaamisen ja kehittämisen sanoittamisena. Itsearviointiin haluttiin saada osio kokeilijan jo olemassa olevasta osaamisesta. (ks. Sydänmaanlakka 2012, 54, 154).

Jokaisen Green Care -kokeilun ja Green Care -palvelukokeilijan yksilöllisyys ja palvelun ainutlaatuisuus nostettiin esiin pajojen tuotoksessa, jotka tuovat esiin yksilökeskeisen elämänsuunnittelun periaatteet. Itsearvioinnissa toivottiin löytyvän kokeilijan ajattelua tukevia kuvauksia erilaisista Green Care -palvelumuodosta. Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnin haluttiin edistävän myös kokeilijan osaamisen, kehittämisen, suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin sanoittamista (ks. esim. Niskala ym. 2017, 8; Laurén yms. 2014, 6). Kuva 2 avaa tarkemmin itsearvioinnin mallinnuksessa hahmotellun arvioinnin kulkua.

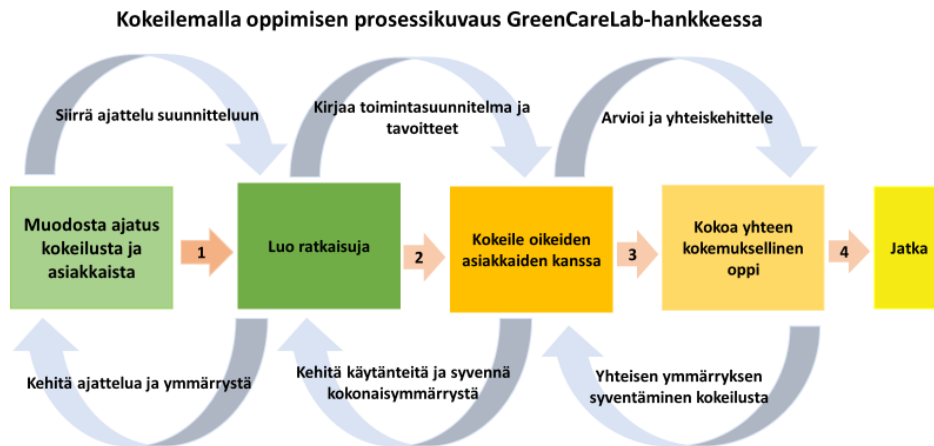


Kuva 2. Green Care -palvelukokeilijan suunnittelun sykli mukailten (Koskinen 2013)

Itsearviointiin toivottiin ja nähtiin tukevan mahdollisimman paljon yksittäisiä Green Care -palvelukokeilijoita heidän kokeilusykkinsä aikana (ks. kuva 2). YKS näkyy myös asiakaspalautteiden itsearviointissa: asiakkaan tieto ja tietämys Green Care -palvelukokeilijan kokeilusta on tärkeä kokeilun toimivuuden ja kokeilijan osaamisen kerronnan väline. (Laurén yms. 2014, 8.)

## 5.5 Green Care -palvelukokeilun itsearviointin prosessin kuvaus

Tuulaniemen (2011, 116) ajatuksiin peilaten prosessikuvaus (Kuva 3) hahmottaa Green Care -palvelukokeilun itsearviointi ja muotoilun mukaiset jatkuvat kehittämisen kehät ovat koko arvioinnin pohja. Green Care -palvelukokeilua muotoillessa ja arvioidessa Green Care -kokeilija on dialogissa oman yritysmentorinsa kanssa. Green Care -palvelukokeilun itsearviointi sisältää kiinteästi kokeilijan ja mentorin välisen yhteispohdintaa, ja pohdinnan aikana syntyvää kokeilun kehittämistä.



Kuva 3. Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnin prosessikuvaus

Green Care -palvelukokeilun Itsearvioinnin eteenpäin vievänä sisäisenä voimana ja orientaationa voidaan nähdä kokeilijan osaamisen johtaminen ja hänen YKS-suunnittelu. Osaamisen arviointi lähtee omien tavoitteiden, osaamisen ja kehittämissuunnan sanoittamisesta. Arvioinnin keskiössä on yksittäisen kokeilijan itsensä ja kokeilun arviointi, joka taas ilmentää yksilökeskeistä ajattelua, jolloin koko arviointi ja toiminta lähtee kokeilijasta itsestään. (Ks. Kilbane ym. 2008, 10, 14.)

Green care -palvelukokeilun itsearvioinnin prosessikuvassa kuvatut käsitteet tukevat kokeilijoita ratkaisemaan kokeiluissaan ilmenevää problematiikkaa. Yhteiskehittelyssä saatujen syntyneiden tulosten pohjalta voidaan todeta, että mentorin tuki yksittäisen kokeilijan kohdalla on tärkeää kokeilijan kokeiluprosessinsa aikana.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyöni kehittämistehtävä eteni suunnitelman mukaisesti ja hyödynsi Toukko & Rantasen (2009, 67) mukaan toimintatutkimuksen suunnittele-, toimi-, havainnoi- ja pohdi-osia. Yhteiskehittelypajan toimintaa ja yhteistä tuotosta kehitettiin jokaisen pajan kohdalla havaintojen ja osallistujapalautteen pohjalta. Pajojen osallistujille sähköisesti etukäteen lähetetyt viitoittavat kysymykset täsmensivät pajojen tavoitteiden saavuttamista. Yhteiskehittelypajojen yhteinen tuotos, ja tuotoksen teemat muodostuivat yhteiskehittelypajoihin osallistuneiden henkilöiden yhteisreflektion avulla (ks. esim. Tuomi yms. 2018, 149).

Osallistujamäärä oli odotettua korkeampi ja sähköinen tiedottaminen sujui prosessin mukaisesti. Aineistoa yhteiskehittelypajoissa saatiin kerättyä riittävästi yhteisen tuotoksen teemoittelua varten. Osallistujat yhteiskehittelivät tuotosta Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnin kehittämisen

suuntaa. Hyödynsin saatua arviointietoa tuotoksen kehittelyn perustana sekä tulevan pajan suunnittelussa.

Yhteiskehittelypajojen kehittämisen sykli onnistui ja täsmentyi palvelumuotoilun prosessin mukaiseksi. Oli perusteltua jättää pajoista esitutkimus, pilotointi ja arviointivaiheet pois, koska esitutkimus oli jo GreenCare-Lab-hankkeessa tehty, ja itsearviointin tarkka pilotointi on tarkoitus tehdä vasta opiskelijan opinnäytetyön jälkeen.

Green care -palvelukokeilijan osaamisen ja kehittämisen sanoittamista pidettiin ensimmäisessä pajassa tärkeänä. Toisen yhteiskehittelypajan aikana tuli selkeästi ilmi kokeiluiden kuvaamisen merkitys ja palveluiden houkuttelevuuden edistäminen.

Se, että yhteiskehittelypajoissa oli jokaisena kolmena kertana osin eri henkilöitä, vaikutti prosessiin ja tuotokseen. Tämän vuoksi myös työstämisen yhtenäinen prosessi vaati ajoittain huomattavasti enemmän työtä pajojen ohjaajilta kuin yhtenäiseen toimintaan osallistuminen. Kyseiseen ratkaisuun kuitenkin päädyttiin, jotta hankkeen Green Care -asiantuntijoiden ja -yrittäjien ammattitaito saatiin kehittämisen käyttöön.

Avoin yhteiskehittely yritysmaailmassa on melko uutta. Se vaikutti osaltaan osallistujien motivaatioon ja yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen. Tuloksia saatiin riittävästi, ja niitä pystyttiin analysoimaan monipuolisesti eri näkökulmista. Tulosten teemoittelu nosti esiin Green Care -palvelukokeilun itsearviointin keskeiset kokemukset ja palvelukokeilijalle suunnattuun itsearviointiin liittyvät yksityiskohdat esimerkiksi Green Care -palvelukokeiluun osallistuvien asiakkaiden antaman palautteen avulla kokeilija kehittää kokeiluaan ja toimii asiakaslähtöisesti.

Green Care -palvelukokeilijan oman kokeilun arvioiminen koettiin hankalaksi, juuri kokeilun jäsentymättömyyden vuoksi. Osallistajat toivoivat apuvälineitä siihen, miten mentori antaa palautetta kokeilijalle ja miten painotetaan Green Care -toiminnan arvoa. Green Care -palvelukokeilun itsearviointin haluttiin tukevan myös Green Care -yritysmentorin mentorointia.

Yhteiskehittelyyn pohjautuvassa opinnäytetyössäni tavoitteena oli selvittää, millaisista kokemuksista ja näkemyksistä Green Care -palvelukokeilijoiden itsearviointi muodostuu. Yhteiskehittelypajojen annissa painottuu yksilöllisen arvioinnin mahdollisuudet, kokeilijan osaamisen arviointi sekä Green Care -palvelukokeilun jatkuva muotoilu. (ks. Ramaswamy ym. 2010, 58; Sydänmaalakka 2012, 78; Niskala ym. 2017, 8.) Green care -palvelukokeiluiden itsearviointia voitiin jäsentää Tuulaniemen (2011, 130–131) palvelumuotoiluprosessin mukaiseksi janaksi.

Opinnäytetyön käytännön toteutus ja kehittämistehtävän Green Care -palvelukokeilun itsearviointin sisällön kehittäminen onnistuivat. Kehittämistehtävän aihe oli ajankohtainen, ja hyödynsin sekä aikaisemmin oppimaani

että uutta teoretietoa. Opinnäytetyön kehittämistehtävä oli onnistunut, tästä kertoo myös työn tilaajalta saatu palaute. Työn tietoperusta oli mielestäni hyvä ja rakentui saumattomasti yhteen GreenCareLab-hankkeen ennakkotutkimuksesta saatujen tavoitteiden ja opinnäytetyöni tavoitteiden kanssa.

Opinnäytetyön toteutusprosessi oli mielestäni toimiva ja annoin työn tilaajalle mahdollisuuden hahmottaa yhteiskehittämispajojen aikatauluja ja pajojen sisältöä. Pajojen toteutuslupana Webex oli sopiva valinta ja mahdollisti pajojen virtuaalisen toteutumisen. Opinnäytetyön aikana opin sähköisen kokousalustan hyödyntämistä asiantuntijaverkoston hallinnassa. Opin myös syvemmin arvostamaan asiakkaiden asiantuntijuutta ja heidän positiivista vaikutustaan kehittämiseen. Työssäni kehittäisin yhteiskehittelypajojen pajaympäristöä. Esimerkiksi kehittäisin jokaista pajaan osallistuvaa hyödyntämään pajan aikaan oman web-kameran käyttöä, jolloin kaikille osallistujille tulisi selkeämpi tuntuma, kuka on puheenvuorossa.

Kehittämistyön tekeminen haastoi pohtimaan eettisiä kysymyksiä. Eettiseksi haasteiksi voidaan nostaa kehittämistyön aikana muun muassa tutkimusluvan saantia, tutkimusaineiston keruuseen liittyviä ongelmia, osallistumiseen liittyviä ongelmia ja tutkimuksesta tiedottamista (Eskola & Suoranta 2005, 52). Pidän erityisesti kehittämistyöstä tiedottamista ja aineistonkeruun avoimuutta tärkeinä asioina opinnäytetyötä tehdessäni. Annoin osallistujille mahdollisuuden tarkistaa pajojen koosteiden sisällön heidän sitä halutessaan.

Työssä eettiseksi kysymykseksi nousi myös osallistumiseen liittyvä ongelma: Miten opiskelija tai hankkeen projektipäällikkö mahdollisesti vaikutti yhteiskehittelypajojen osallistujiin? Tuomen ym. (2018, 149) mukaan esimerkiksi interventiossa osallistujat voivat pyrkiä miellyttämään ohjaajaansa ja antaa todellista myönteisemmän kuvan asiasta. Pyrimme pitämään yllä luottamuksellista ja avointa ilmapiiriä. Eettisen oikeellisuuden kannalta kehittämistyön tiedottaminen ja aineiston keruuseen liittyvä prosessi on pidettävä avoimena (Hirsjärvi ym. 2013, 25, 27). Pajojen osallistujille annettiin mahdollisuus tarkistaa yhteiskehittelypajoissa syntyneiden kirjallisten koosteiden anti. Tarkastaminen tuki opiskelijan ja osallistujien välistä luottamussuhdetta. Yhteiskehittelyllä työstetty tuotos oli riittävä, kun siitä saatiin muotoiltua keskeisiä itsearviointin teemoja.

Yhteiskehittelypajoista saadun kokemuksen perusteella pajojen alustuksissa on hyvä kertoa osallistujille vielä tarkemmin, mitä pajoissa tulee tapahtumaan, yhteisen tavoitteen selkiyttämiseksi. Osallistujien dynamiikan ja yhteisen motivaation synnyttäminen on nostettava suurempaan rooliin. Yhteiskehittelyyn osallistujien tulisi sitoutua prosessiin koko sen keston ajan.



Pilotointiin ja digitaalisen version käytännön kokeiluun on päästävää mahdollisimman nopeasti. Juuri digitalisaation laajempi hyödyntäminen palvelukokeilijoiden itsearvioinnissa on tärkeää, jotta arvion käyttö on kaikille Green Care -palvelukokeilijoille saavutettavissa. Sähköinen itsearvioinnin toimintaympäristö mahdollistaa Green Care palvelukokeilun vaivattoman itsearvioinnin. Digitalisaatio tukee GreenCareLab-hankkeen tavoitteiden mukaista Green Care -palvelukokeilun ekologista liiketoimintaa. Pilotointivaihe olisi hyvä toteuttaa mallinnuksen mukaisena jatkumona yhteiskehittämällä. Pilotin ”koeajo”-vaiheen jälkeen tulisi tarkentaa itsearvioinnin osia ja selkeyttää sen rakenteita. Pilotin täytyy olla selkeä ja helppokäyttöinen sekä sisältää ohjeita itsearvioinnin käytöstä. Tarvittaessa sitä voidaan kehittää laajemmaksi kokonaisuudeksi.

Hankkeen tekemän alkukartoituksen perusteella sekä opinnäytetyöni tulosten valossa voidaan todeta, että itsearvioissa on selkeytettävä mentorin tärkeää roolia kokeilijan Green Care -palvelukokeilussa. Tärkeää on tämentää Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnissa mentorin omat tavoitteet sekä mentorointiin sisältyvät tehtävät.

Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnin prosessiin tulisi mielestäni lisätä pedagoginen näkökulma, millä tuettaisiin kokeilijaa Green Care -palvelukokeilun tuoman kokemuksellisen opin sanoittamista. Pedagogisen näkökulman sisällyttäminen palvelukokeilun itsearviointiin mukailee Stenlundin (2017, 26–27) ajatuksia ohjauksellisen ja neuvovan painopisteen sisällyttämisestä palvelukokeilun itsearviointiin. Näkökulma mahdollistaa vuorovaikutteisen palautteen positiivisista vaikutukset Green Care -palvelukokeilijan kokeilun kehittämisessä.

On myös tärkeää pohtia, miksi palautetta kerätään ja mihin sitä hyödynnetään. Nykyiset GreenCareLab-hankkeen Green Care -palvelukokeilijat ovat lähteneet mukaan omasta halustaan. Entä jos palvelun tavoite ja tausta tulisivatkin valmiilta asiakasryhmältä? Esimerkiksi ennen Green Care -palvelukokeilun aloittamista kokeilija kävisi tekemässä alkukartoitusta eri kohderyhmille heidän Green Care -palvelutottumuksistaan ja tarpeistaan. Green Care -palvelukokeilun itsearvioinnissa asiakkaiden palautteen arvoa kokeilun kehittämisessä on tärkeä korostaa.

Yhteiskehittelypajan tuotoksessa nostettiin esiin rakentavan palautteen merkitys kokeilijan osaamisen kehittämisen välineenä. Mielestäni rakentavan palautteen määrittämiseen ja palautteen antohetkeen tulisi olla ohjeet. Ne tukisivat mentoria (Viitalan (2007, 87) opasteiden mukaisesti oikeanlaisen ja riittävän palautteen antamisessa. Arviointiin olisi hyvä liittää valmiita palautteen antamisen malleja.

Green Care -palvelukokeilun kehittelyä jatkaa opinnäytetyön jälkeen yhdessä kanssani GreenCareLab-hanke ja Green Care Finland ry. Osoitan kii-

tokseni yhteiskehittämispajoihin osallistuneille, GreenCareLab-hankkeessa toimiville, Hämeen ammattikorkeakoulun projektipäällikölle ja työtäni ohjanneelle opettajalle.

## LÄHTEET

Ahonen, T. (2017). *Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämiseen*. 2. painos. Omakustanne.

Duffy, S. & Smith, S. (2008). Person centred partnership. Teoksessa J. Thompson, J. Kilbane & H. Sanderson, Helen (toim.) *Person centred practice for professionals*. Maidenhead: McGraw-Hill Open University Press, 74–94.

Eskola, J. & Suoranta, J. (2005). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 7. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Green Care -koordinaatiohanke. (2017). *Green Care -laatumerkkiin vaadittu osaaminen*, verkkojulkaisu. Green Care Finland. Haettu 2.3.2018 osoitteesta [http://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/234/Green-Care-\\_laatumerkkiin-vaadittu-osaaminen\\_uusin.pdf](http://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/234/Green-Care-_laatumerkkiin-vaadittu-osaaminen_uusin.pdf)

Gustafsson, S. & Marniemi, J. (2012). *Julkisen johtamisen työkirja*. 1. painos. Helsinki: Tietosanoma Oy & kirjoittajat.

Heikkinen, S. & Österberg, M. (2012). *Living Lab ammattikorkeakoulussa*. Helsinki: Omakustanne.

Heikkilä, J. & Heikkilä, K. (2001). *Dialogi: avain innovatiivisuuteen*. 1. painos. Porvoo. WSOY.

Heikkinen, H. (2007). Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. 1. painos. Juva: WS Bookwell Oy, 214–229.

Hietala, O. (2017). *Mitä yhteiskehittämisellä tarkoitetaan?*, verkkojulkaisu. Kuntoutussäätiö. Haettu 5.2.2018 osoitteesta <https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2017/06/Yhteiskehitt%C3%A4misest%C3%A4-Kp%C3%A4iv%C3%A4t-08062017.pdf>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2013). *Tutki ja kirjoita*. 8 painos. Helsinki: Tammi.

Hämeen ammattikorkeakoulu, ProAgria Etelä-Suomi & Työtehosseura. (2015). *GreenCareLab – Luontolähtöisten palvelujen kehittäminen ja testaus. Hankesuunnitelma*. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu, julkaisematon lähde.

Juuti, P. (2016). *Johtamisen kehittäminen*. 1. painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Jääskeläinen, O. (2015). *Tiimin osaamisen itsearviointi ja kehittämisen-suunta*. Opinnäytetyö (YAMK). Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Haettu 2.3.2018 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015120719717>

Koskinen, M. & Huttunen, A. (2016). *EASEL® Ohjaus osana psykiatrista hoitoa Tampereen kaupungin mielenterveys- ja päihdepalveluissa*. Hyvä Ikä Messut GreenCareLab Seminaari - GreenCare toiminnan vaikuttavuus, mahdollisuudet ja laadullisuus, verkkojulkaisu. Työtehoseura. Haettu 29.5.2017 osoitteesta <http://www.tts.fi/images/stories/greencare/21102016merjakoskinen.pdf>

Kilbane, J. & McLean, T. (2008). Exploring the history of person centred practise. Teoksessa J. Thompson, J. Kilbane & H. Sanderson, Helen (toim.) *Person centred practice for professionals*. Maidenhead: McGraw-Hill Open University Press, 3–25.

Laurén, M. (2014). Mitä YKS on? *Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu (YKS) ikäihmistien palveluissa. Osallisuus ja vaikuttaminen itseään koskevissa asioissa on jokaisen oikeus*, verkkojulkaisu. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Haettu 13.02.2018 osoitteesta [www.socca.fi/files/4304/YKS.pdf](http://www.socca.fi/files/4304/YKS.pdf)

Luke & THL. (2017). *Green Care -laatutyökirja*, verkkojulkaisu. Green care Finland. Haettu 05.06.2018 osoitteesta [http://gcfinland.fi/tiedostopankki/222/Green-Care laatutyökirja-28.1.2017.pdf](http://gcfinland.fi/tiedostopankki/222/Green-Care%20laatutyokirja-28.1.2017.pdf)

Manninen, T. (2014). *Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu. Uuden työmenetelmän käyttöönotto Helsingin Kehitysvammatuki 57 ry:n toimintayksiköissä*. Opinnäytetyö (YAMK). Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Haettu 13.1.2018 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201402112225>

Metsämuuronen, J. (2001). *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. 2. painos. Helsinki: International Methelp Ky.

Mielenterveysseura. (2017). *Metsäkävely yhdisti metsän ja mielenterveyden*, verkkojulkaisu. Mielenterveysseura. Haettu 3.6.2017 osoitteesta <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/kehitt%C3%A4mistointiminta/p%C3%A4%C3%A4ttyneet-hankkeet/mets%C3%A4k%C3%A4vely-yhdisti-mets%C3%A4n-ja-mielenterveyden>

Miettinen, S., Kalliomäki, A. & Ruuska, J. (2016). Palvelun konseptointi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. 3. painos. Helsinki: Teknologia-teollisuus ry., 107–130.

- Niirainen, V., Seppänen- Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. (2011). *Johtaminen sosiaalialalla*. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. (2017). Asiakkaan aseman ja toimintaroolin muutos. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaan osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudessa*. 1. painos. Helsinki: Vastapaino & tekijät, 7–14.
- Pawelcyk, E. (2006). Farming and social-care combinations in Poland. Teoksessa J. Hanssink & M. van Dijk (toim.) *Farming for Health Green-Care Farming Across Europe and the United States of America*. Netherland: Springer, 271–288.
- Pelli, R. & Ruohonen, S. (2011). *Oppimisen ja osaamisen ekosysteemi, Opetusmateriaali. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu*. 1. painos. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.
- Ramaswamy, V. & Guillard F. (2010.) *Build it with them to boost growth, productivity, and profits. The Power of Co-Creation*. 3. painos. New York: Ramaswamy, V. & Guillard F.
- Relf, P. D. (2006). Theoretical models for research and program development in agriculture and health care: avoiding random acts of research. Teoksessa J. Hanssink & M. van Dijk (toim.) *Farming for Health Green-Care Farming Across Europe and the United States of America*. Netherland: Springer, 1–20.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2009). *Menetelmäopetuksen tietovaranto*, KvaliMOTV. Haettu 08.01.2018 osoitteesta [http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf)
- Salovuori, T. (2014). *Luonto kuntoutuksen tukena*. 1. painos. Tampere: Mediapinta.
- Soini, K. (2012). *Green Care liiketoimintamahdollisuutena?* MTT 11/2012, verkkojulkaisu. MTT. Haettu 26.01.2018 osoitteesta <http://projekti.kpedu.fi/data/liitteet/e3211144948b4eb38b9bab124aaaf21d.pdf>
- Soini, K., Ilmarinen, K., Yli-ViiKari, A. & Kirveennummi, A. (2011). *Green care sosiaalisena innovaationa suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka* 76/2011. Haettu 6.6.18 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201209117839>
- Strandman, K. & Palo, M. (2017). Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaan osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudessa*. 1. painos. Helsinki: Vastapaino & tekijät, 129–146.

Stenlund, A. (2017.) *Yrittäjyyden tuottaminen tavoitteena kyvykkyys, jota kilpailu edellyttää, osaaminen rakentaa ja itsenäisyys ilmentää*. Väitöskirja. Actauniversitatis Lapponensis 343. Haettu 10.1.2018 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-956-2>

Summa, T. & Tuominen, K. (2009). *Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn*. Kepan raporttisarja 103/2009. Haettu 05.02.2018 osoitteesta [http://www.gloaalikasvatus.fi/tiedostot/Fasilitaattorin työkirja.pdf](http://www.gloaalikasvatus.fi/tiedostot/Fasilitaattorin%20tyokirja.pdf)

Sydänmaanlakka, P. (2012). *Älykäs organisaatio*. 8. painos. Helsinki: Talentum Media.

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*. 1. painos. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Tuomi, L. & Sumkin, T. (2012). *Osaamisen ja työn johtaminen – organisaation oppimisen oivalluksia*. 2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. 3. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Vammaispalveluiden käsikirja. (2017). Itsemääräämisoikeus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 21.2.2018 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/itsemaaramisoikeus>

Vammaispalveluiden valtakunnallinen Kaste-hanke. (2013). ”Koen itse olevani tekijä” Kohti yksilöllistä elämää ja osallisuutta. Helsinki: Kaste-hanke.

Vehmasto, E., Puromäki, H. & ja Lääperi, R. (2014). *Green Care – työkirja*, verkkojulkaisu. MTT. Haettu 04.01.2018 osoitteesta <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/mtt/julkaisut/green-care-tyokirja-17.3.2014.pdf>

Viitala, R. (2007). *Henkilöstöjohtaminen -Strateginen kilpailutekijä*. 2. painos. Helsinki: Edita.

VoiMaa-Hanke. (2013). *Luonto hyvinvoinnin lähteenä*, verkkojulkaisu. MTT. Haettu 24.6.2017 osoitteesta <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/voimaa/greencare.pdf>

## YHTEISKEHITTELYPAJOHIN OSALLISTUNEILLE ETUKÄTEEN LÄHETETYT VIITOITTAVAT KYSYMYKSET

### GreenCareLab-yhteiskehittelypajat

- GreenCareLab-toimintamallin yhteiskehittelypajoissa tavoitteena on konseptoida Green Care-palvelukokeilijoiden itsearviointia palvelumuotoilun keinoin. Lähtökohtana itsearvioinnissa on yksilökeskeisen ajattelu. Konseptoinnin pohjalta on mahdollisuus tuottaa sähköinen digialusta helpottamaan kokeilutoimintaan osallistuvien verkostoitumista ja kokeilun dokumentointia.
- Yhteiskehittelypajat ovat tunnin mittaisia ja niitä pidetään yhteensä kolme. Pajat toteutetaan verkkotapaamisena WebEx-palvelun avulla. Kutsutut osallistujat voivat valita osallistuvatko yhteen, kahteen tai kolmeen pajatoteutukseen.
- Yhteiskehittelypajojen osallistujille lähetetään etukäteen tiedoksi Green Care-kokeiluissa olleiden toimintakorttien tiivistelmät. Tämän lisäksi kuhunkin yhteiskehittelypajaan on listattu joukko teemoiteltuja kysymyksiä. Teemoiteltujen kysymysten on tarkoitus toimia keskustelun innoittajina pajoissa. Kysymykset on muotoiltu kokeiluissa esiin tulleista asioista/näkemyksistä ja kommentteista.
- Yhteiskehittelypajat ovat osa HAMK sosionomiopiskelija Jenni Lankisen opinnäytetyötä. Hän toteuttaa pajat yhdessä GreenCareLab-hankkeessa/HAMK työskentelevän Sari Rämön kanssa.



### Yhteiskehittelypajojen teemat ja ajankohdat

- Ensimmäisen pajan teemana on kokeiluprosessin ja mentoroinnin roolin ymmärryksen syventäminen. Paja pidetään keskiviikkona 28.2.2018 klo 14-15
- Toisen pajan teemana on itsearvioinnin toimintamallin yhteissuunnittelu ja konseptiin suuntaaminen. Paja pidetään keskiviikkona 7.3.2018 klo 15-16
- Kolmannen pajan teemana on konseptin työstäminen ja konseptin sekä yhteiskehittelypajojen arvioiminen. Paja pidetään tiistaina 13.3.2018 klo 17-18.



## III yhteiskehittelyyn innoittavat viitekysymykset

### Vuorovaikutus & yhdessä pohtiminen

- Miten sinusta itsearviointiin tulisi tukea kokeilijan, mentorin ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta?
- Kuvaile, miten sinusta rakentava palaute tulisi antaa kokeilijalle?

### Kokeilija & mentori

- Kuinka itsearviointi voisi tukea Green Care -palvelukokeilijan osaamista ja motivaatiota kokeiluprosessin aikana?
- Ammatillisuus, tavoitteellisuus, vastuullisuus, yhteisö, luoto ja toiminta - edellä kuvatut käsitteet ovat keskeinen osa Green Care -palveluja. Kuinka ne tulisi ottaa huomioon mentoroinnissa?



**HAMK**  
HAMKIN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



## III yhteiskehittelyyn innoittavat viitekysymykset

### Palvelukokeiluun osallistuva asiakas & asiakaspalaute

- Kuvaile, miten sinusta tulisi kokeilijan hyödyntää asiakaspalautetta Green Care -palvelukokeilun kehittämisessä?
- Kerro, mikä vaikutus sinusta asiakaspalautteella on Green Care -palvelukokeilijan osaamisen kehittymisen kannalta?

### Kokeilun mahdollinen digitaalinen toimintaympäristö & markkinointi

- Mikä mielestäsi mahdollisessa digitaalisen kokeilutoiminnan ulkoasussa ja toimivuudessa on keskeistä kokeilujen kannalta?



**HAMK**  
HAMKIN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES





## Liite 2

## GREEN CARE -PALVELUKOKEILUN ITSEARVIOINNIN MUOTOILUPROSESSIN KUVAUS

Prosessin osat	Määrittä	Muotoile	Kokeile	Green care -kokeilun pilotointi
Vaiheet	Green care -palvelukokeilun aloittaminen ja kehittämisen suunnan ja tarpeen määrittäminen. Asiakasymmärryksen hahmottaminen.	Green care -palvelukokeilun asiakasymmärryksen syventäminen. Kokeilun toteutuksen suunnittelu.	Green care -palvelukokeilun toteuttaminen. Green care -kokeilun loppuarvio. Kokeilun kehittämisen suunnan määrittäminen.	
Kuvaus	Oman osaamisen ja kehittämisen osa-alueiden tiedostaminen.  Asiakkaiden valinta ja Green care -toiminnan määrittäminen.	Green care -palvelukokeilun arvioinnin merkityksen syventäminen ja kirkastuminen kokeilijalle.  Sähköisen itsearvioinnin tarpeellisuuden hahmottaminen.	Asiakaspalautteen kerääminen.  Green Care -kokeilijan sanoittaa kokemuksia ja arvio omien tavoitteiden saavuttamista.	
Tavoite	Kirkastuttaminen ja suunnan löytäminen  Kehittämistyön taustaan perehtyminen	Saadun tiedon tiivistäminen  Tavoitteiden tarkennus	Vaihtoehtojen kehittäminen  Tulevan yritys suunnan määrittäminen	

Kuvio 1. Green Care -palvelukokeilun palvelumuotoilu mukaillen (Ahonen 2017, 57, 73; Tuulaniemi 2011, 130–131)