

Laura Soininen

KÄYTTÄJÄYMMÄRRYKSEN KERÄÄMI- NEN ASIAKASPROFIILIN MUODOS- TAMISEEN

Lapsiperhepersoonien kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille

Opinnäytetyö
Tuote- ja palvelumuotoilu

2019



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Laura Soininen	Muotoilija (AMK)	Lokakuu 2019
Opinnäytetyön nimi		
Käyttäjämmärryksen kerääminen asiakasprofiilien muodostamiseen Lapsiperhepersoonien kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille		60 sivua 22 liitesivua
Toimeksiantaja		
VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen-hanke Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Xamk Oy		
Ohjaaja		
Tiina Ikkonen		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa asiakasprofiilit VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen-hankkeelle. Hankkeessa pyritään lisäämään lapsiperheiden ja ammattilaisten tietoisuutta erilaisista lapsiperheille suunnatuista palveluista palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilussa asiakasprofiileista käytetään usein termiä persoonana. Lopullisista asiakasprofiileista käytetään opinnäytetyössä termiä lapsiperhepersoonana, sillä profiili ei esittele yksittäisiä henkilöitä.</p> <p>Opinnäytetyön ytimenä oli kuitenkin käyttäjätiedon hankinta, sen analysoiminen sekä sen hyödyntäminen. Opinnäytetyö on pääasiallisesti tutkimuksellinen ja keskittyy käyttäjätiedon keräämiseen, joskin opinnäytetyössä tuotetut asiakasprofiilit ovat produktiivinen sivutuote. Opinnäytetyössä esitellään myös palvelumuotoilun perusteita.</p> <p>Asiakasprofiileita varten tehty tutkimustyö aloitettiin tutkimalla yleisesti lapsiperhepalveluiden kenttää sekä lapsiperheiden hyvinvointia koskevia tilastoja. Lapsiperheiden kokemuksia kerättiin kyselytutkimuksen, teemahaastatteluiden sekä verkkoetnografian avulla. Lapsiperheiden kanssa työskentelevien ammattilaisten kokemuksia kerättiin työpajatyöskentelyn kautta. Tutkimusta tehtiin Etelä-Kymenlaakson alueella. Tutkimustulokset analysoitiin palvelumuotoilun metodein. Asiakasprofiileista luotiin aluksi prototyypit, joita testattiin ammattilaisille järjestetyssä työpajassa. Työpajatyöskentelyä havainnoitiin, ja palautetta kerättiin myös kyselylomakkeen avulla. Työpajassa kerätyn palautteen perusteella lapsiperhepersoonat muokattiin lopulliseen muotoonsa niin sisällöltään kuin visuaaliselta ilmeeltään.</p> <p>Lopputuloksena syntyi kuusi erilaista lapsiperhepersoonaa. Näistä persoonista luotiin fyysiset persoonakortit. Nämä lapsiperhepersoonat luotiin tukemaan ammattilaisten työskentelyä. Opinnäytetyössä luodut lapsiperhepersoonat ovat ajantasaiset tällä hetkellä, mutta hankkeen toiminta-alueen laajetessa niiden sisältö tulee muuttumaan ja kehittymään. Luotujen lapsiperhepersoonien käyttöä tullaan myös testaamaan hankkeen edetessä laajemmin. Opinnäytetyö toimii oppaana erityisesti sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille niin asiakasprofiilien luomiseen, kuin käyttäjämmärryksen saavuttamiseen ja sen merkitykseen.</p>		
Asiasanat		
palvelumuotoilu, asiakasprofiili, käyttäjämmärrys, sosiaali- ja terveysala, lapsiperheet		

Author (authors)	Degree	Time
Laura Soininen	Bachelor of Culture and Arts	October 2019
Thesis title Gathering user understanding for creation of customer profiles Creating family profiles for social and health professionals by using service design methods		60 pages 22 pages of appendices
Commissioned by VALO – Svetlina Strengthening holistic wellbeing for families-project South-Eastern Finland University of Applied Sciences Ltd.		
Supervisor Tiina Ikkonen		
Abstract <p>The objective of the thesis was to create customer profiles for <i>VALO - Svetlina Strengthening holistic wellbeing for families</i>-project. Project aims to increase awareness of different family services among both families and professionals by using service design methods. In service design, customer profiles are often also called personas, but in this case the profiles are called family profiles. The core theme of the thesis is how to gather user information and ways to analyze and utilize it. The thesis is a combination of research-based and productive work. It also serves as a guide book for social and health professionals on how to create customer profiles and gather user information, together with their importance. Thesis also presents the basics of service design.</p> <p>The research for customer profiles began with background research regarding services for families with children and statistics concerning the wellbeing of families. Experiences and wellbeing of families were studied with questionnaires, interviews and webography. Experiences with professionals who work with children and their families were studied through workshops. The information that was gained was analyzed by using service design methods. Based on this research, prototypes of family profiles were created. These prototypes were tested with professionals in a workshop. In this workshop professionals evaluated different visual versions and the contents of the profiles. On the basis of the feedback from this testing, the final family profiles were created. These profiles are current right now, but when the research area of VALO project expands, the content of the profiles will develop and change. In the future the usage of the profiles will also be tested more specifically.</p> <p>Through this process six family profiles were created. These profiles were made into physical cards. Thesis presents the process of creating these customer profiles. Customer profiles and user research in this case were done specifically for professionals who work with families, but thesis can be used as a guide on user research for professionals in other fields as well.</p>		
Keywords service design, customer profile, user insight, social services and healthcare, families		

SISÄLLYS

KÄSITELUETTELO

1	JOHDANTO	8
2	VALO – LAPSIPERHEIDEN KOKONAISVALTAISEN HYVINVOINNIN VAHVISTAMINEN	9
3	TUTKIMUSASETELMA	11
3.1	Tutkimusprosessi.....	11
3.2	Tavoitteet.....	12
3.3	Tutkimuskysymys	13
3.4	Käsitekartta ja viitekehys	13
4	PALVELUMUOTOILUN AVULLA KOHTI PAREMPAA ASIAKASYMMÄRRYSTÄ	15
4.1	Palvelumuotoilun keskeiset elementit	17
4.2	Palvelumuotoiluprosessi	18
4.3	Palvelumuotoilu sote-kentällä	20
4.4	Esimerkkejä asiakasprofiileista sote-kentällä.....	22
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	24
5.1	Verkkoetnografia.....	24
5.2	Kyselytutkimus.....	25
5.3	Teemahaastattelut	25
5.4	Työpajat.....	27
6	TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI.....	30
6.1	Teemoittelu.....	30
6.2	Samankaltaisuuskaavio	31
7	TUTKIMUSTULOKSET	34
7.1	Taustatutkimus	34
7.2	Lapsiperheiden kokemukset	36
7.3	Lapsiperheiden kanssa työskentelevien kokemukset	39
7.4	Yhteenveto tutkimustuloksista	40

8	PERSOONAKORTTIEN PROTOTYPOINTI	41
8.1	Prototypoinnin avulla saatu palaute	43
8.2	Prototypoinnin jälkeiset muutokset	46
9	LUODUT LAPSIPERHEPERSOONAT	46
9.1	Persoonakortit.....	47
9.2	Persoonakorttien käyttö	48
9.3	Jatkotoimenpiteet.....	48
10	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	49
11	JOHTOPÄÄTÖKSET	50
12	POHDINTA	50
	LÄHTEET	55
	KUVALUETTELO	60

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimuslomake (kokemuskupla)

Liite 2. Haastattelurunko

Liite 3. Haastattelun suostumuslomake

Liite 4. Kysymyspatteristo työpajaan osallistuneille ammattilaisille

Liite 6. Testipersoonakortit, versio 1.

Liite 7. Testipersoonakortit, versio 2.

Liite 8. Testipersoonakortit, versio 3.

Liite 9. Luodut lapsiperhepersoonat

KÄSITTEET

Asiakaskokemus – Customer Experience Palvelumuotoilun ytimenä on rakentaa ja luoda asiakkaalle paras mahdollinen kokemus hänen käyttämästään palvelusta. Asiakaskokemus syntyy kokonaisvaltaisesti kaikesta yrityksen tarjoomasta, alkaen jo kontaktista ennen palvelua. Asiakaskokemus rakentuu kolmesta ulottuvuudesta. Toiminnan tasolla pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeeseen ja toiminnan tulee kattaa palvelun toimivuus, saavutettavuus sekä tehokkuus. Tunnetasolla asiakkaalle tulee saada luotua positiivisia tunteita: palvelun on oltava miellyttävä käyttää ja sen tulee innostaa. Merkitystasolla palvelun tulee luoda mielikuvia ja merkityksellisiä ulottuvuuksia, sekä luoda suhdetta asiakkaan omaan elämäntapaan. (Tuulaniemi 2011, 74.) Asiakaskokemus on kuitenkin aina subjektiivinen, eikä sitä voi koskaan täysin hallita. Organisaatiot voivat kuitenkin määrittää, minkälaisia kokemuksia he haluavat asiakkaalleen tarjota (Löytänä & Korteso 2011, 11).

Asiakasprofiili – Customer Profile Asiakasprofiili on kuvaus tietystä tutkimusryhmästä nousseesta heimosta. Asiakasprofiilissa esitellään tutkimukseen perustuvia toiminnan motiiveja sekä käyttäytymismalleja. Asiakasprofiileissa tiivistyy tutkimuksessa saavutettu tieto eräänlaisiksi asiakasryhmän arkkityypeiksi. (Tuulaniemi 2011, 154–156.) Asiakasprofiileja voidaan kutsua myös *käyttäjäprofiileiksi*, ja palvelumuotoilussa profiileista käytetään useasti termiä *persoona*.

Käyttäjäymmärrys – User Insight Käyttäjäymmärrys on tutkimustietoon pohjautuvaa, tietyn kohderyhmän toiminnan ja käytöksen motiivien ymmärtämistä. Käyttäjäymmärrystä kehitetään selvittämällä millaisia haaveita ja ongelmia palvelun käyttäjillä on, ja kuinka niihin voidaan palvelun avulla vastata. Ymmärtämällä käyttäjien näkökulmaa, voidaan varmistaa, että palvelun avulla ratkaistaan oikeita ongelmia. (Lassila 2018.) Käyttäjäymmärryksestä käytetään myös termiä *asiakasymmärrys*. Asiakasta tulee ymmärtää, jotta voidaan suunnitella palveluja, jotka tuovat aidosti lisäarvoa asiakkaan elämään (Ahonen 2017, 37).

Lapsiperhepalvelut – Services for Families with Children Lapsiperhepalveluita ovat muun muassa neuvolat, kasvatus- ja perheneuvonta, lastensuojelu, huoltajuuteen ja elätukseen liittyvät palvelut, sosiaali- ja terveyspalvelut sekä varhaiskasvatus. Lapsiperhepalveluiden avulla pyritään tukemaan vanhempia tai muita huoltajia lasten hyvinvoinnin ja kasvatuksen turvaamisessa. (Palvelut perheille s.a.) Lapsiperhepalveluita tarjoaa kuntien lisäksi erilaiset järjestöt ja yhdistykset.

Palvelumuotoilu – Service Design Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä uusien palveluiden innovointia tai olemassa olevien palveluiden kehittämistä muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilun lähtökohtana ovat ihmiset: heidän tarpeensa, haaveensa ja toiveensa. Palvelumuotoilun keskiössä on asiakkaiden sekä palvelun tuottajien syvälinen ymmärrys. (Mäkinen 2018, 39.) Palvelumuotoilu voidaan nähdä menetelmänä, jossa yhteiskehittämisen keinoin suunnitellaan ja toteutetaan palveluita (Ahonen 2017, 6).

Sosiaali- ja terveysala (sote) – Social Services and Healthcare Lakisääteisiä sosiaalipalveluja ovat muun muassa sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, koti- ja asumispalvelut, omaishoidon tuki, lasten ja nuorten hoito, lasten päivähoito, päihdehoito ja kehitysvammaisten erityishoito. Lakisääteisiä terveyspalveluita ovat muun muassa terveysneuvonta, sairaanhoito ja kuntoutus, hammashoito, kouluterveydenhoito, työterveyshoito ja mielenterveyspalvelut. (Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut 2005.) Sosiaali- ja terveysalan kentästä käytetään lyhennettä *sote*.

Yhteiskehittäminen – Open Collaborative Design Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan kaikkien osapuolten sisällyttämistä palvelun kehittämiseen, jossa jokainen osapuoli tuo näkemysensä ja ajatuksensa esille. Näitä osapuolia ovat muun muassa palveluntuottajat ja tarjoajat, asiakkaat sekä muut sidosryhmät. Yhteiskehittämisen avulla luodaan ja kehitetään palveluita, joita on pohdittu useasta eri näkökulmasta. (Ahonen 2017, 37.) Yhteiskehittämisen työmenetelmiä ovat muun muassa työpajat.

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysala elää jatkuvassa murroksessa ja asiakaslähtöisyyden tärkeyttä on viime vuosina korostettu. Palvelumuotoilun avulla saavutettavan syvän asiakasymmärryksen avulla palveluissa saadaan sekä palveluntarjoajan että asiakkaan tarpeet kohtautettua. Palvelua ei nähdä enää pelkkänä asiakkaalle tarjottuna, palveluntarjoajan määrittelemänä standardin mukaisena suorituksena. Asiakkaan kuuleminen ja näkeminen on erityisesti sosiaali- ja terveysalalla ensiarvoisen tärkeää. Hyvinvoinnista puhuttaessa ihmisen täytyy kokea tulleen kuulluksi sekä tuetuksi. Erityisesti sosiaali- ja terveysalalla palvelumuotoilu toimii erinomaisena menetelmänä niin eettisten kuin tuottavien palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Sote-alan kantava voima on asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihinsa. Palvelumuotoilun avulla hän pääsee osallistumaan omien palveluidensa kehittämiseen, ja saamaan oman äänensä kuulumaan ennen näkemättömin tavoin. Mikä olisi tuloksellisempaa, kun kehitetään luovia ja tarvelähtöisiä palveluita? (Ahonen 2018, 48 & 52.)

Yhteiskunnan voidaan nähdä polarisoituvan päivä päivältä voimakkaammin, jonka vuoksi sosioekonomisesti heikommassa asemassa olevien määrä lisääntyy. Terveys ja hyvinvointi on yhteiskunnassamme eriarvoista, ja se ilmenee hyvinvointi- ja terveysalalla selkeästi eri sosioekonomisten ryhmien välillä (Eriarvoisuus 2019). Erityisesti lapsiperheiden kokemat haasteet vaikuttavat suoraan yhteiskuntamme tulevaisuuteen. Hyvinvoivat vanhemmat kykenevät kasvattamaan hyvinvoivan lapsen. Heikommassa asemassa olevien perheiden elämässä tulee käynnistää niin sanottu hyvän kierre, jonka syntymistä tulee tukea tukipalveluiden avulla. Matalan kynnyksen palvelut sekä ennen kaikkea niiden saatavuus ja asiakkaan tarpeet kohtaava tarjonta on asetettava olennaiseen asemaan. Asiakkaat on saatava ohjautumaan tarvitsemiensa palveluiden pariin ajoissa. Ajoittain kuitenkin palveluohjauksessa saattaa tapahtua katkoksia, eikä organisaatioiden välinen yhteistyö ja tiedotus toimi riittäväällä tavalla.

Kun asiakas kokee, että häntä on aidosti kuultu, huomioitu sekä arvostettu, tulee hän saman palvelun asiakkaaksi tulevaisuudessakin. Palvelumuotoilun

avulla saavutettava asiakasymmärrys on avain tarvepohjaisten sekä oikea-aikaisten palveluiden kehittämiseen. Palvelun tuottamisen ketju tehdään näkyväksi, ja palvelukokemusta voidaan täten kehittää helposti ja käytännönläheisesti. Visuaalisten menetelmien avulla kyetään yhtenäistämään muutoin pirstaleinen palvelupohja. (Ahonen 2017, 6–8.)

Opinnäytetyössä esitellään VALO-hankkeelle laaditut asiakasprofiilit sekä tutkimusprosessi niiden takana. Opinnäytetyön keskiössä on käyttäjätutkimus sekä käyttäjäymmärryksen kerääminen. Opinnäytetyössä esitellään palvelumuotoilun perusteet sekä käyttäjäymmärryksen tärkeys yrityksen toiminnassa. Yrityksen kyky vastata asiakkaan tarpeisiin perustuu siihen, että asiakkaan tarpeet ja toiveet ymmärretään. Opinnäytetyössä luodut asiakasprofiilit (lapsiperhepersoonat) toimivat pohjana tulevaisuudessa mallinnettaville palvelu-
luille. Opinnäytetyö toimii oppaana käyttäjätutkimukseen ja sen toteuttamiseen palvelumuotoilun metodein. Opinnäytetyö toimii oppaana parhaiten sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville ammattilaisille, mutta sitä voivat hyödyntää myös muiden kenttien ammattilaiset sekä opiskelijat.

2 VALO – LAPSIPERHEIDEN KOKONAISSVALTAISEN HYVINVOINNIN VAHVISTAMINEN

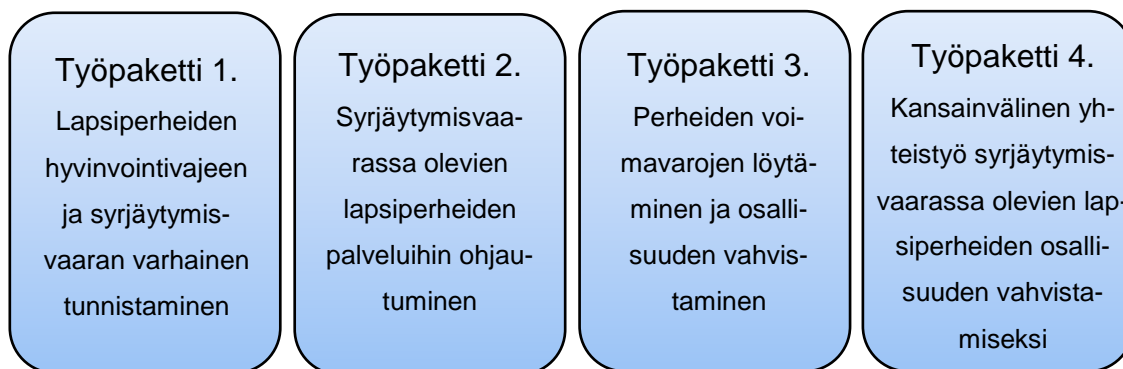
VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen -hankkeen avulla pyritään löytämään keinoja heikommassa asemassa ja syrjäytymisuhan alla olevien lapsiperheiden osallisuuden vahvistamiseen, sekä pyritään löytämään keinoja saada nämä perheet ohjautumaan tarvitsemiensa palveluiden piiriin ajoissa. Lapsiperheiden osalta tällä tarkoitetaan omien voimavarojen tunnistamista sekä itsetunnon vahvistamista, ja näiden kautta hyvän kehän käynnistämistä lapsiperheiden elämässä. (VALO -Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen s.a.)

Syrjäytymisuhan alla olevat perheet ovat perheitä, joissa esiintyy eri elämän osa-alueilla ongelmien kasautumista, samoin kuin ulkopuolisuuden tunnetta ja epätasa-arvoisia mahdollisuuksia. Syrjäytymiseen johtavia uhkatekijöitä ovat esimerkiksi työttömyys tai köyhyys, ja useasti se saattaa ulottua useampaan sukupolveen. Vähävaraisissa perheissä osallisuus on rajallista, ja voi näkyä

esimerkiksi lasten harrastusmahdollisuuksissa. Uhka-asemassa olevien perheiden palveluihin ohjautumisessa voi tapahtua katkoksia useassa vaiheessa. Joko perhe ei ole tietoinen heille tarjolla olevista palveluista tai ei koe palveluiden olevan hyvinvoinnilleen merkityksellistä. Toisaalta katkos palveluun ohjautumisessa voi tapahtuma myös perheen kohtaavan ammattilaisen kyvyssä tunnistaa perheen hyvinvointiin negatiivisella tavalla vaikuttavia tekijöitä. (Euroopan Sosiaalirahaston ESR rahoittaman hankkeen kuvaus s.a.)

VALO-hankkeen avulla kehitetään keinoja lapsiperheiden kanssa työskentelevien ammattilaisten kykyyn tunnistaa haavoittuvassa asemassa olevia perheitä. Tämän saavuttamiseksi tulee vahvistaa sekä yhteistyötä että informaatiota. Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistuminen vahvistaa myös vanhempien työ- ja toimintakykyä, jonka avulla vanhempien työkyky ja työssä käynnin mahdollisuus kasvavat. (VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen s.a.) VALO-hankkeessa palvelumuotoilu tulee esille asiakasprofiilien luomisessa sekä palvelupolkujen mallintamisessa.

VALO-hankkeen tavoitteet on jaettu neljään työpakettiin:



Kuva 1. VALO-hankkeen työpaketit (Soininen 2019.) (Euroopan Sosiaalirahaston ESR rahoittaman hankkeen kuvaus s.a.)

Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Xamk on hankkeessa osatoteuttajana. Hankkeen hallinnoija on Kaakkois-Suomen Sosiaalialan Osaamiskeskus Socom. Hankkeen toiminta-alue on Kaakkois-Suomi. Hankkeessa on mukana Xamkin ja Socomin lisäksi Eksote, sekä useita Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan kuntia (Hamina, Kotka, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari). Hankeaika on 1.10.2018-31.10.2020. Hanketta ra-

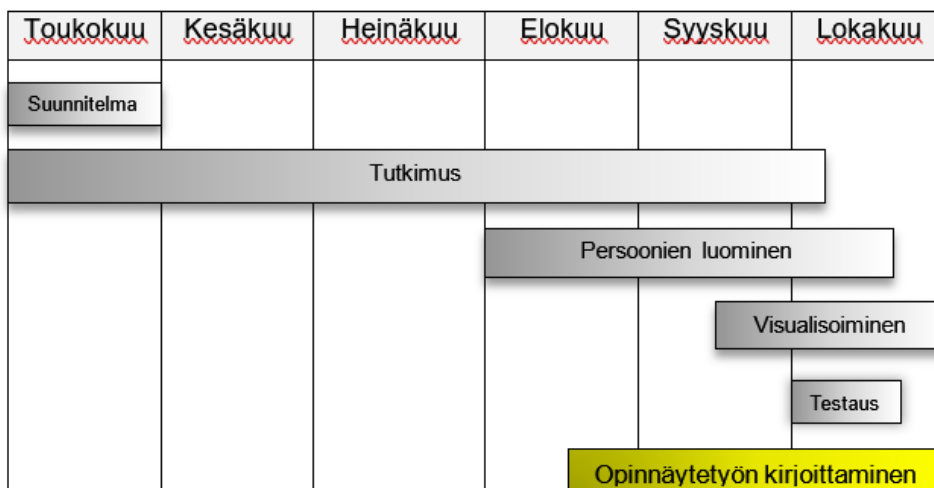
hoittavat Hämeen ELY-keskus, Euroopan sosiaalirahasto ja mukana olevat organisaatiot. VALO on myös kansainvälisen yhteistyön hanke, jossa kumppaneina ovat bulgarialaisen Sungurlaren kunnan EDOR-hanke sekä belgialainen EVA-hanke.

3 TUTKIMUSASETELMA

3.1 Tutkimusprosessi

Prosessi alkoi tutkimuksella, jolloin lapsiperheiden kokemuksia tutkittiin kyselytutkimuksilla sekä teemahaastatteluilla. Myös lapsiperheiden kanssa työskentelevät ammattilaiset tuotiin osaksi tutkimusprosessia työpajojen kautta. Kun tutkimustieto oli kerätty, analysoitiin aineisto teemoittelun ja samankaltaisuuskaavion avulla. Tämän jälkeen asiakasprofiilien ideointi ja rakentaminen aloitettiin. Rakennettuja persoonia testattiin lokakuun alussa. Testauksen jälkeen asiakasprofiileihin tehtiin tarvittavat muutokset ja visuaalinen ilme määriteltiin.

Projekti kesti kokonaisuudessaan puoli vuotta, toukokuusta 2019 lokakuuhun 2019. Poikkeuksena useaan projektiin, asiakasprofiilien luominen rakentui monen vaiheen limittyessä toisiinsa. Tutkimusvaihe kesti miltei koko projektin ajan, koska asiakasprofiileja alettiin hahmottelemaan sitä mukaa, kun tutkimustuloksia saatiin. Asiakasprofiilien sisältö tarkentui pikkuhiljaa prosessin edetessä.



Kuva 2. Tutkimusprosessi (Soininen 2019)

Tutkimuksessa käytettiin useita eri tutkimusmenetelmiä kattavan ymmärryksen saavuttamiseksi. Opinnäytetyötä varten haastateltiin alueen lapsiperheiden vanhempia ja näiden lisäksi suoritettiin vielä kaksi haastattelua aiempien hankkeiden työntekijöille, joissa selvitettiin, kuinka asiakasprofiilit on luotu heidän hankkeissaan ja minkälaisena he kokivat prosessin. Myös lapsiperheiden kanssa työskenteleviä henkilöitä tuotiin mukaan työpajatoiminnan kautta.

Vaikka kyseessä on palvelumuotoilun avulla luodut asiakasprofiilit, tutkimusprosessia ei voi kuitenkaan kuvata täysin palvelumuotoiluprosessiksi. Palvelumuotoilussa asiakasprofiilit ovat yksi vaihe palvelumuotoilun ideointiprosessia, jossa koottu tutkimustieto kiteytetään esimerkiksi asiakasprofiileihin. Näitä asiakasprofiileja käytetään ratkaisuvaihtoehtojen ideointiin. Työssä esitellään siis prosessi asiakasprofiileiden luomiseen.

Tutkimuksen edetessä termi asiakasprofiili muutettiin kuitenkin *lapsiperhepersoonaksi*. Palvelumuotoilussa puolestaan asiakasprofiilista käytetään useasti termiä *persoon*a. Asiakasprofiilit tai persoonat luodaan yleensä yksittäisestä henkilöstä tai asiakkaasta, mutta lapsiperheitä tutkiessa oli luontaista muuttaa lopullinen termi monikkomuotoon. Perhe-muodon käyttäminen oli myös luontaista asiakasprofiilien käyttötarkoitusta ajatellen.

3.2 Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda hankkeelle asiakasprofiilit, joita tullaan hyödyntämään VALO-hankkeen palvelupolkujen mallintamisessa. Asiakasprofiileista luodaan fyysiset lapsiperhepersoonakortit. Luotuja asiakasprofiileja tullaan käyttämään lapsiperheiden kanssa työskentelevien ammattilaisten osaamisen kehittämisen työkaluna. Lapsiperhepersoonien avulla ammattilaiset voivat pohtia profiiliperheiden tarpeita ja ongelmia.

Tutkimuksen edetessä tärkeimmäksi tavoitteeksi kirkastui kuitenkin itse käyttäjätiedon hankinta asiakasprofiileita varten. Tätä opinnäytetyötä varten luodut asiakasprofiilit ovat ajantasaiset opinnäytetyötä ajatellen, mutta hankkeen jatkuessa asiakasprofiilit tulevat täsmentymään, ja niiden käyttöä tullaan testaa-

maan laajemmin. Produktiona tuotetut asiakasprofiilit voidaan siis nähdä luonnosversioina, joiden avulla hankkeessa tullaan jatkossa niiden käyttöä testaamaan. Hankkeessa tullaan keräämään tutkimustietoa jatkossa myös laajemmalta alueelta, jolloin profiilien sisältö tulee muuttumaan. Täten tämän opinnäytetyön tavoitteena on esittää tutkimusprosessi, tutkimustiedon analysointi sekä sen kiteyttäminen asiakasprofiileihin. Opinnäytetyötä varten laadittuja asiakasprofiileja prototypoitiin, ja saadun palautteen perusteella ne muokattiin tätä hankkeen vaihetta vastaavaksi. Opinnäytetyö on pääasiallisesti tutkimuksellinen, jonka produktiivisena osana syntyivät asiakasprofiilit.

Opinnäytetyö toimii myös oppaana asiakasprofiilien luomiseen. Opinnäytetyössä esitellään VALO-hankkeeseen tehtyjen profiilien prosessi ja lopputulos, mutta opinnäytetyö toimii kokonaisuudessaan myös oppaana siihen, kuinka asiakasprofiilit luodaan ja kuinka niitä hyödynnetään. Opinnäytetyössä esitellään myös palvelumuotoilun perusteita. Opinnäytetyön aiheesta johtuen tämä työ toimii parhaiten lapsiperheiden kanssa työskentelevien osaamisen tueksi, mutta opasta voivat hyödyntää myös muiden alojen ammattilaiset.

3.3 Tutkimuskysymys

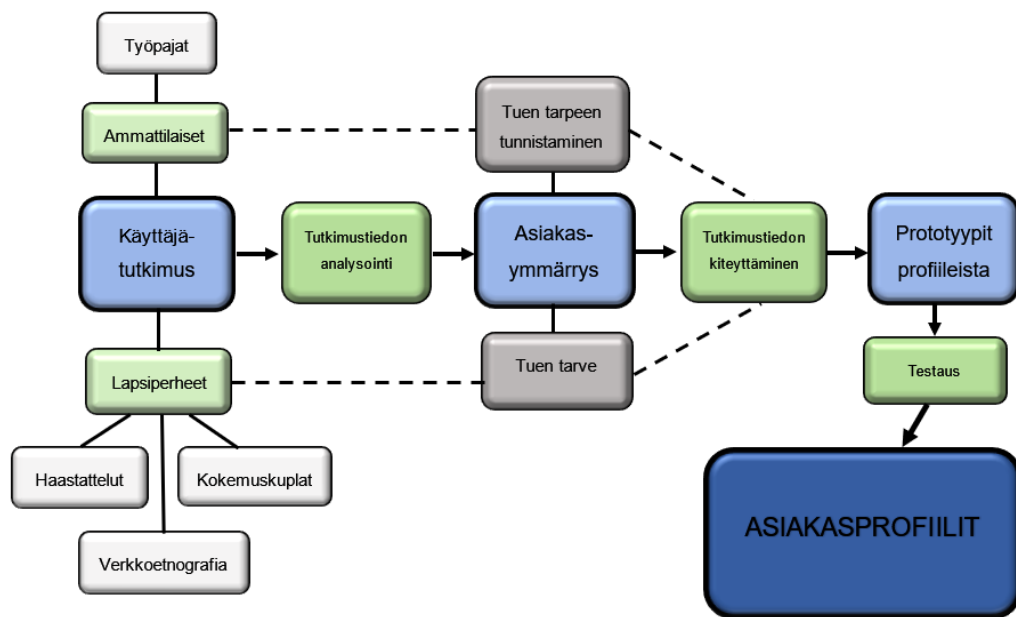
Tutkimusta lapsiperheiden kokemuksista tehtiin suhteellisen laajasti. VALO-hankkeen toimintaan oli määritelty asiakasprofiilien luominen yhtenä toimenpiteenä, ja juuri tätä varten tutkimusta tehtiin. Tutkimus alkoi jo toukokuussa 2019, ja opinnäytetyössä kuvataan prosessi asiakasprofiilien taustalla ja esitellään prosessin aikana luodut asiakasprofiilit.

Opinnäytetyön ydin on kuitenkin käyttäjämäärityksen kerääminen ja sen hyödyntäminen organisaation toiminnassa. Tutkimuksen pääkysymyksenä on siis kuinka kerätä käyttäjätietoa, ja tätä tukevana alakysymyksenä kuinka käyttäjämääritys voidaan saavuttaa.

3.4 Käsitekartta ja viitekehys

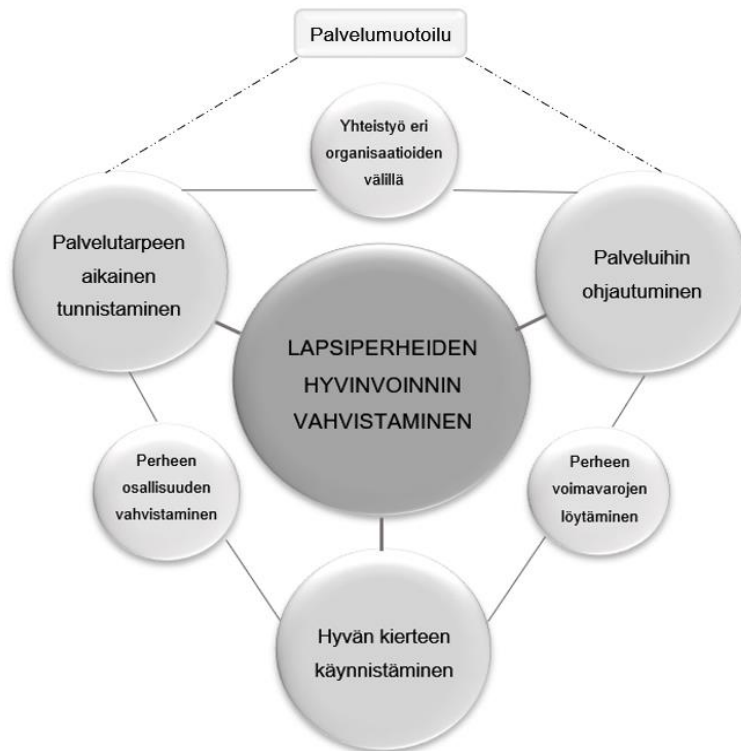
Käsitekartassa (kuva 3) esitellään asiakasprofiilien luomiseen liittyvä prosessi. Asiakasprofiileja varten on tehtävä käyttäjätutkimusta, jonka avulla voidaan saavuttaa asiakasymmärrys. Käyttäjätutkimuksessa saavutettu tieto analysoi-

daan ja täten saavutetaan ymmärrys asiakkaista. Tämä tieto tulee sitten kiteyttää, ja tässä tapauksessa käyttäjä tutkimuksessa kerätty tieto kiteytettiin asiakasprofileihin. Lapsiperheitä tutkiessa oli tärkeää löytää niitä asioita, joihin perhe tarvitsee tukea. Ammattilaisten kokemuksiin perehtyessä selvitettiin, kuinka he voivat tunnistaa perheiden tarpeita. Tuen tarve ja tuen tarpeen tunnistaminen yhdistyivät tiedon kiteyttämässä.



Kuva 3. Käsitekartta (Soininen 2019)

Opinnäytetyön lähtökohdat tulevat esille viitekehyksessä (kuva 4). Viitekehysten avulla esitetään hankkeen toimenpiteet ja aihealueet, joiden avulla lapsiperheiden kokonaisvaltaista hyvinvointia pyritään vahvistamaan. Tämä liittyy voimakkaasti palvelutarpeen tunnistamiseen sekä palveluihin ohjautumiseen. Organisaatioiden välillä tapahtuu informaatiokatkoksia, jotka voivat luoda kuitun palvelutarpeen ja palveluun ohjautumisen välillä. Kun perhe saadaan ohjattua heille sopivan palvelun piiriin, voidaan perheen omia voimavaroja alkaa löytää. Tätä kautta on mahdollista käynnistää niin sanottu hyvä kierre. Tämä vahvistaa perheen osallisuutta, ja voi tulevaisuudessa auttaa perhettä hakeutumaan palveluiden piiriin, jolloin perheen voimaantumisen vuoksi ammattilaisen kanssa tuen tarpeen määrittely helpottuu ja täten palvelutarve voidaan havaita ajoissa.



Kuva 4. Viitekehys (Soininen 2019)

Viitekehyksessä esitellyjä tavoitteita lähestyttiin palvelumuotoilun keinoin. Luodut asiakasprofiilit voivat toimia työkaluna ammattilaisille esimerkiksi palvelutarpeen aikaisessa tunnistamisessa tai perheen osallisuuden vahvistamisessa. Myöhemmässä vaiheessa asiakasprofiilien avulla mallinnetaan asiakkaiden palvelupolkuja, jonka avulla pyritään löytämään keinoja välttää katkoksia palveluverkostojen välisessä toiminnassa. Hankkeessa myös pilotoidaan hyvinvointimittaria, jolla vahvistetaan ammattilaisten kykyä tunnistaa heikommassa asemassa olevia lapsiperheitä. Tämän hyvinvointimittarin avulla voidaan löytää perheen voimavaroja, ja käynnistää perheen elämässä hyvä kierre. Perheen osallisuutta tullaan hankkeessa vahvistamaan muun muassa taidepaja-toiminnan kautta.

4 PALVELUMUOTOILUN AVULLA KOHTI PAREMPAA ASIAKASYMMÄRRYSTÄ

Hyvät ja toimivat palvelut antavat asiakkaalle todellista vastinetta hänen tarpeisiinsa, toisin sanoen tuovat lisäarvoa. Hyvä palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin ilman, että hänen tarvitsee niitä selittää. Sitä on todellinen asiakasymmärrys. On mahdollista, että asiakkaan haluama palvelu ei aina vastaa hänen

toiveisiinsa. Palvelumuotoilun keinoin voidaan löytää toiveita ja tarpeita, joita asiakas ei välttämättä itse edes tunnista. Keinona näiden toiveiden löytämiseen on yhteiskehittäminen, eli asiakkaan osallistaminen suunnitteluprosessiin. (Ahonen 2017, 50–53.) Yhteiskehittäminen on palvelumuotoiluprosessin tärkeä osa, jossa kaikki palvelun tuottamiseen sekä palvelun käyttämiseen liittyvät sidosryhmät tuodaan osaksi suunnitteluprosessia. Jokaisen ääni tuodaan kuuluviin ja jokaisen ääni kuullaan.

Palvelumuotoilu, joka on käänös englannin kielisestä termistä *service design*, nousi terminä esille Suomessareilu vuosikymmen sitten, vuonna 2007, kun teollisen muotoilun koulutusohjelman Aalto-yliopistossa suorittanut Mikko Koivisto sai valmiiksi maisterintyönä tekemänsä *Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa*. Muotoilu koetaan useasti vielä esineiden ja huonekalujen suunnitteluksi, joten termi aiheuttaa usein hämmennystä. Muotoilu on kuitenkin ytimeltään innovaatiotoimintaa, ongelmanratkaisua sekä ongelman määrittelyä. Muotoilukentän muuttuessa muotoilu tarkastelee fyysisten esineiden lisäksi aineettomia prosesseja, palveluita sekä muutoksia. (Mattelmäki 2015, 27.) Palvelu itsessään on aineeton ja arvoa tuova prosessi, jossa sovelletaan tietoja ja taitoja toisen hyväksi. Palvelu syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, vaikka ajoittain vuorovaikutus tapahtuisikin esimerkiksi tietokoneen kautta. (Mäkinen 2018, 23.)

Lähtökohtana palvelumuotoilulle on käyttäjäymmärrys. Palvelumuotoilun ytimessä on niin käyttäjien kuin käyttäjäkokemuksen tutkimus, ja sen avulla tutkitaan sitä, kuinka käyttäjät kokevat organisaation palvelut. Palvelumuotoilun avulla saadaan luotua käyttäjälle kokemus, jossa käyttäjän tarpeet ja toiveet kohtaavat. Palvelumuotoilun avulla voidaan joko kehittää olemassa olevia palveluita tai innovoida uusia. Palvelumuotoilijan tehtävänä on ymmärtää asiakkaan piilevät tarpeet, ja luoda uusia ratkaisuja, joista käyttäjä ei ollut osannut edes haaveilla. Palvelumuotoilua voidaan myös kutsua empaattiseksi muotoiluksi. (Miettinen 2011, 28–31.) Palvelumuotoilua voidaan kuvailla inhimilliseksi ja kokonaisvaltaiseksi kehittämisen menetelmäksi, jonka tavoitteena on tarpeiden, motiivien, kokemusten sekä palvelujen yhteiskehittäminen (Ahonen 2017, 38).

4.1 Palvelumuotoilun keskeiset elementit

Palvelumuotoilu on itseisarvoltaan käyttäjälähtöistä palveluiden innovointia tai kehittämistä. Loppukäyttäjän arvojen ja toiminnan takana olevien motiivien ymmärtäminen auttaa yrityksiä vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin, jolloin palvelun toiminnallisuus taataan niin palveluntarjoajan kuin palvelun käyttäjän kannalta. Asiakasta ei pyritä ymmärtämään vain katsomalla, kuinka hän toimii, vaan pyrkimällä käyttäjätutkimuksen avulla saamaan selville miksi hän toimii niin kuin toimii.

Palvelumuotoilu voidaan nähdä usealla tavalla. Se on ajattelutapa, jossa loppukäyttäjä nähdään automaattisesti kaiken toiminnan keskiössä. Se on jatkuva prosessi, jota ohjaa muotoilun näkökanta. Se on työkalu ja menetelmä, jonka avulla mitä tahansa palvelua tai toimintaa voidaan tehostaa. Se on usean osaamisalan läpileikkaava yhteinen kieli, jonka avulla monialainen yhteistyö nähdään olennaisena osana kehitystoimintaa. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2017, 21–22.)

Löytänä ja Kortesus (2011, 11) määrittelevät asiakaskokemuksen olevan *nii-den kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa*. Palvelumuotoilun avulla pyritään luomaan käyttäjälle paras mahdollinen asiakaskokemus. Tämän keskiössä on asiakkaan palvelunkäyttöön liittyvän kokemuksen ymmärtäminen. Palvelumuotoilussa tutkimusmenetelminä useasti käytettyjen havainnoinnin ja asiakkaan tarpeiden tulkinnan avulla tutkija pyrkii tunnistamaan erityisesti asiakkaan tiedostamattomia tarpeita. Asiakas ei välttämättä ole itse edes tietoinen parhaasta ratkaisusta juuri hänen tarpeidensa täyttämiseen. Asiakaskokemus ei ole järkiperäinen päätös, vaan subjektiivinen kokemus, johon vaikuttavat voimakkaasti myös tunteet sekä alitajuntaisesti koetut tulkinnat. (Löytänä & Kortesus 2011, 11 & 118–119.)

Asiakaskokemukseen liittyvänä haasteena on löytää ne palvelun kosketuspisteet, jossa asiakkaalla on korkeat odotukset ja tunnetason sitoutuminen palveluun. On tunnistettava missä vaiheessa yrityksen toiminta ja palvelu voi epäonnistua näiden odotusten täyttämässä. Mikäli nämä kipukohdat kyetään

löytämään, voidaan tilanteeseen puuttua ajoissa ja tehdä huomattavia investointeja asiakaskokemuksen aktiivisessa suunnittelussa. Pyrkimyksenä on tuottaa niin sanottuna vau-elämyksiä. Todellinen haaste on kuitenkin luoda merkityksellisiä asiakaskokemuksia, joita tuotetaan asiakkaalle toistuvasti. (Pennington 2019, 8–9 & 13.)

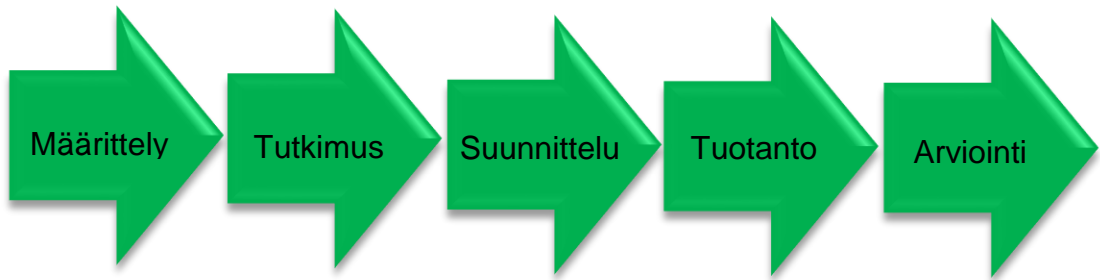
Palvelu on aina prosessi, ja palvelun käyttäminen tarkoittaa sen kokemuksen kuluttamista. Asiakkaan kokemuksia ja kulkemista aika-akselilla kutsutaan palvelupoluksi. Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Palvelupolku voidaan jakaa asiakkaan kokemiin eri vaiheisiin. Näitä vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu sekä jälkipalvelu. Esipalveluvaiheessa asiakas tutustuu palveluun, ja täten valmistelelee arvon muodostumista. Tämä tutustuminen voi tapahtua esimerkiksi internetin välityksellä. Ydinpalvelu on asiakkaan kulkema palvelupolku, eli palvelun käyttäminen. Jälkipalvelulla viitataan asiakkaan ja palveluntarjoajan väliseen kontaktiin varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. Hyvänä esimerkkinä jälkipalvelusta on asiakaspalautteen keruu. (Tuulaniemi 2011, 78–79.)

Palvelupolun sisältä löytyy aina palvelutuokioita, ja palvelutuokioiden sisältä kontaktipisteitä. Palvelupolun kulkemista voidaan kutsua myös asiakkaan palvelukokemukseksi (Mäkinen 2018, 25). Jokaista palvelun vaihetta, jossa palveluntarjoaja ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa, kutsutaan palvelutuokioksi. Palvelutuokiot ovat siis yksi palvelun osa asiakkaan kokemasta palvelusta. Jokainen palvelutuokio puolestaan koostuu kontaktipisteistä. Kontaktipiste on asiakkaan kokema, aistima ja näkemä palvelu ja sen brändi. Kontaktipisteitä on monenlaisia. Niitä voivat olla esimerkiksi tietokoneen käyttöliittymät, mainokset tai käyntikortit. (Koivisto 2011, 49–56.)

4.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi alkaa asiakkaan tarpeesta ja loppuu siihen, kun asiakkaan tarve on tyydytetty. Palvelun tarkoituksena on aina tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. (Ahonen 2017, 37–38.) Palvelumuotoiluprosessin esittämisessä useasti käytettyjä prosessikuvauksia on kaksi. Nämä ovat viisivaiheinen prosessikuvaus (kuva 5), tai nelivaiheinen tuplatimantti. Palvelumuotoiluprosessi on elävä, mutta se kulkee aina tiettyjen vaiheiden läpi.

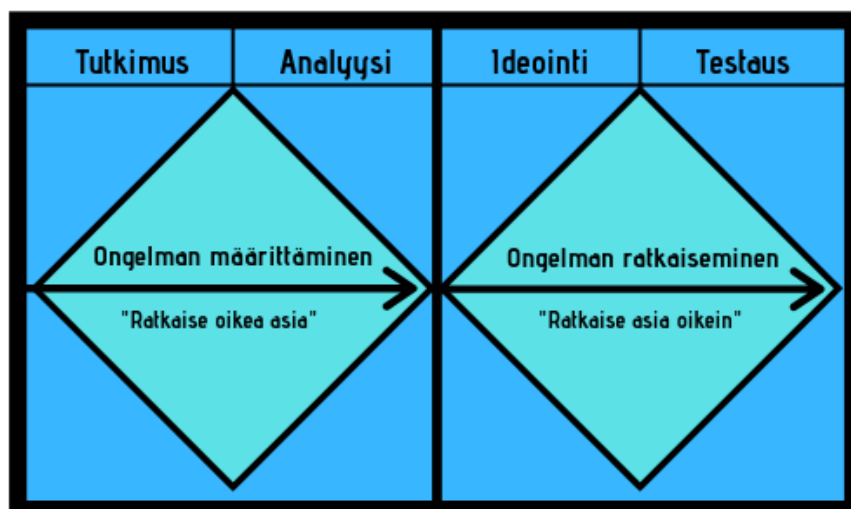
Viisivaiheisen prosessikuvauksen voidaan nähdä toimivan täydessä mitassaan, kun tarkoituksena on luoda kokonaan uusia palvelu. Mikäli kyseessä on olemassa olevan palvelun kehittäminen, prosessi käydään läpi soveltaen. (Tuulaniemi 2011, 129.)



Kuva 5. Palvelumuotoiluprosessi (Soininen 2019.) (Tuulaniemi 2011.)

Määrittely-vaiheessa määritetään, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa, sekä selkeytetään prosessin tavoitteet, erityisesti tilaajan kannalta. Tutkimus-vaiheessa kerätään dataa usein eri metodein sekä tarkennetaan tavoitteet. Suunnittelu-vaiheessa kerätyn datan perusteella aloitetaan ratkaisujen ideointi, sekä niiden testaus käyttäjien kanssa. Tuotanto-vaiheessa luotu konsepti viehdään testattavaksi sekä kehitettäväksi. Viimeisessä vaiheessa, arvioinnissa, prosessi sekä tulokset arvioidaan. Tämä lisäksi valmiin palvelun käytettävyyttä kehitetään saadun palautteen perusteella. (Tuulaniemi 2011, 128–129.)

Tuplatimanttimallissa (kuva 6) prosessi nähdään kahden timantin läpäisevänä prosessina. Ensimmäisessä timantissa kerätään asiakasymmärrystä ja määritetään ratkaistava ongelma. Toisessa timantissa ratkaisuja lähdetään ideoimaan ja kehittämään. Tuplatimanttimallissa vaiheet esitetään luovaan prosessiin kuuluvien divergenssin ja konvergenssin avulla. Divergenssi-vaihe on osa prosessia, jossa ideoidaan ja tutkitaan vapaasti, ilman ennakkokäsityksiä. Konvergenssi-vaiheessa ideoita tarkastellaan kriittisesti ja pyritään löytämään parhaat näkökulmat. Voidaan kuvailla, että divergenssi-vaiheessa pyritään tuomaan esille useita vaihtoehtoja, kun taas konvergenssi-vaiheessa niitä pyritään tarkentamaan tiettyyn vaihtoehtoon. (Innanen 2018.) Divergenssi perustuu intuitioon, mielikuvitukseen ja ideoiden yhdistämiseen. Divergenssi sekä konvergenssi ovat muotoiluajattelussa vuorovaikutuksessa keskenään. (Koivisto 2019, 40–41.)



Kuva 6. Tuplatimantti (Soininen 2019, mukailen Hellon 2018)

Asiakasprofiilit ovat yksi tapa kiteyttää kerätty tutkimustieto helposti ymmärrettävään muotoon. Asiakasprofiilit itsessään ovat siis yksi palvelumuotoilun työkaluista. Viisivaiheisessa prosessikuvauksessa asiakasprofiilit ovat osa suunnittelu-vaihetta, kun taas tuplatimantti-mallissa ideoinnin työkalu (toisen timantin divergenssi-vaihe). Asiakasprofiilit ovat siis yksi osa palvelumuotoiluprosessia.

4.3 Palvelumuotoilu sote-kentällä

Sekä palvelumuotoilussa että sosiaali- ja terveysalalla keskiössä ovat asiakkaan tarpeet. Molemmissa näissä on myöskin lähtökohtaisesti sama arvo-pohja, joka perustuu tasa-arvoiseen toimintaan. Palvelumuotoilun avulla kehittäminen yhteistoimintana toimii hedelmällisenä pohjana palveluiden kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevillä on vahvuutena asiakkaan ymmärtäminen ja kuuleminen. Sote-alan ammattilaiset tunnistavat asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja toiveet. Sote-alaa ohjaavat vahvasti lait ja säädökset, joka on tärkeää huomioida palvelumuotoiluprosessissa. Palvelumuotoilijan tulee siis olla tietoinen näistä alaa koskevista ohjenuorista, koska tiedostamalla näiden vahva vaikutus sote-alan toiminnassa, voi niiden sisällä toimia innostavin ottein. Sote-alalle soveltuvassa palvelumuotoiluprosessissa vastataan olemassa olevaan tarpeeseen. Tutkimuksen avulla pyritään löytämään ymmärrys, jonka pohjalta voidaan luoda vaihtoehtoisia konsepteja ja strategioita. Tämän jälkeen luotuja vaihtoehtoja kokeillaan, jonka jälkeen luotu strategia tai

konsepti toteutetaan. Arvioinnin jälkeen voidaan saavuttaa tyytyväiset asiakkaat, sujuva työ sekä parempia tuloksia. (Ahonen 2017, 66–72.)

Aalto-yliopistossa on tehty useita projekteja sote-kentälle, liittyen erityisesti lapsiperhepalveluihin. Näitä projekteja esitellään teoksessa *Hyvinvoinnin muotoilu* (2013). Yhtenä esimerkkinä näistä projekteista on *Äitiysneuvola – Itsepalvelusta haluttavaa*. Aalto-yliopiston opiskelijoita pyydettiin luomaan itsepalvelukäyttöliittymää Helsingin kaupungin verkossa oleviin neuvolapalveluihin. Helsingin terveyskeskus toivoi myös apua neuvolan ajanvarauksen kehittämiseen. Opiskelijat perehtyivät kohderyhmään tekemällä haastatteluita vanhemmille, selvittäen heidän kokemuksiaan ja odotuksiaan. Tutkimuksen edetessä kuitenkin selvisi, että äideille on tärkeämpää kohdata henkilökuntaa kasvotusten, vaikka projektissa oltiin kehittämässä itsepalvelua. Tutkimuksen edetessä selvisi, että äidit ja perheet tarvitsevat muun muassa ohjausta tiedon sisäistämässä sekä neuvolatapaamisten järjestelyissä. Tässä vaiheessa projekti alkoi määrittymään uudestaan, ja opiskelijat loivat ehdotuksen verkkopalvelusta nimeltä *Lapsen kanssa*. *Lapsen kanssa* -palvelu on suunniteltu äitien ja heidän perheidensä avuksi yhteistyössä neuvoloiden kanssa. Tämän verkkopalvelun avulla perheen tarvitsemien palveluiden löytäminen on helppoa, palvelu muistuttaa neuvola-ajoista, ja perhe voi itse lisätä verkkopalvelun kautta tietoja omaan kansioonsa. (Greger & Hatami 2013, 137–139.) Tässä esimerkissä tulee hyvin selväksi kohderyhmän tarpeiden kuuleminen. Tutkimuksen edetessä voi huomata, että alkuperäinen visio ei kohtaa asiakkaan tarpeita, jolloin suunnata on muutettava. Suunnittelun tulee lähteä asiakkaan tarpeista, ja lopputuloksen tulee vastata siihen, mitä asiakas tarvitsee.

Vuonna 2012 Suomen Itsenäisyysrahasto Sitran koordinoimassa Design Exchange Programmessa tuotiin muotoiluosaamista ja käyttäjälähtöisen suunnittelun työkaluja julkiselle sektorille. Samana vuonna yhtenä strategisista kärkihankkeista oli uudistaa lapsiperheiden palveluihin kuuluvaa lapsiperheiden kotipalvelua. Kotipalvelu oli yksi lapsiperheille tarjottavista varhaisen tuen muodoista, jossa perheet saivat tukea työntekijöiltä muun muassa arkielämään, lastenhoitoon ja kasvatukseen sekä kodinhoitoon. Kehittämistyö tehtiin palvelumuotoiluprosessia mukaillen, jolloin suunnittelutyössä käytettiin useita laadullisia tutkimusmenetelmiä, kuten havainnointia ja haastatteluita. Projektissa hyödynnettiin myös yhteissuunnittelua, jolloin prosessiin tuotiin mukaan niin

työntekijöitä kuin lapsiperheitä. Prosessin läpikäyminen kesti neljä kuukautta. Kehittämistyön avulla luotiin pitkälle viety verkkopalvelun prototyyppi nimeltä Perheentuki.helsinki. (Hyvärinen 2015, 94–109.)

4.4 Esimerkkejä asiakasprofiileista sote-kentällä

Asiakasprofiili on asiakassegmenttiä helpommin lähestyttävä kuvaus asiakkaasta. Asiakasprofiilin tarkoituksena on synnyttää empatiaa käyttäjää tai asiakasta kohtaan. Asiakasprofiilia varten tutkijan on tutustuttava asiakkaaseen syvällisesti, jonka avulla saadaan muodostettua asiakasymmärrys. (Lounavaara & Waari 2017.) Palvelumuotoilussa asiakasprofiileista käytetään myös termiä *persoon*a.

Persoonat ovat havainnollistavia kuvauksia käyttäjästä. Persoonat itsessään ovat kuvitteellisia, mutta pohjautuvat tutkimuksiin oikeista käyttäjistä. Persoonille luodaan yksilöllisiä ja tunnistettavia ominaisuuksia, kuten käyttäytymismalleja, arvoja ja asenteita. Persoonat myös nimetään. (Nurminen s.a.) Persoonat luodaan sellaiseen formaattiin ja visuaalisesti selkeään muotoon, jota kuka tahansa voi ymmärtää ja hyödyntää (Stickdorn 2017, 41).

Asiakasprofiileita ja persoonia on luotu useissa hankkeissa, joissa yhteiskunnallisesti heikommassa asemassa olevien ryhmien edustajista on luotu palvelumuotoilun metodein asiakasprofiileja. Asiakasprofiileja on hyödynnetty kohderyhmän parissa työskentelevien ammattilaisten osaamisen tukemisen ja kehittämisen työkaluna. Näitä hankkeita ovat muun muassa Masto- ja Kulttuuri-sote-hankkeet.

Masto-hankkeessa tuotettiin perehdyttämisopas maahanmuuttajaisille sekä heitä työllistävälle tahoille. Hankkeessa tehdyn tutkimuksen pohjalta laadittiin osaamisprofiilit, joista tehtiin fyysiset persoonakortit. Hankkeessa hyödynnettiin useita palvelumuotoilun menetelmiä, kuten tutkimusta osallistavien työpaikkojen kautta sekä palvelupolkujen mallintamista luotujen persoonien kautta. (Masto – Maahanmuuttajien työllisyyden ja osallisuuden edistäminen s.a.) Ajatus persoonista syntyi hanketiimin sisällä asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Persoonista päätettiin luoda formaattina fyysiset kortit kohderyhmän kanssa työskentelevien ammattilaisten toiveesta. Asiakasprofiileita luodessa on oltava

sensitiivinen siten, ettei kortissa oleva visualisointi luo vahvoja ennakoasenteita niitä käyttävälle taholle. Tässä tapauksessa maahanmuuttajanaisista laadituissa korteissa tuli huomioida, ettei kortin kuvituksessa tullut esille esimerkiksi päähuiveja tai pitkiä hameita. Maahanmuuttajanainen ei aina ole muslimi, vaan kyseessä voi olla esimerkiksi venäläistaustainen, korkeakoulutettu nainen. Persoonakorteissa esitellyt tarinat mukailevat tutkimuksen aikana selvinneitä naisten tarinoita, joskin niitä on häivytetty siten, ettei niitä ole täysin tunnistettavissa yhden henkilön kertomukseksi. (Suikkanen-Malin 2019.)

Kulttuurisote-hankkeessa selvitettiin taide- ja kulttuurilähtöisten menetelmien hyödyntämistä sosiaali- ja terveystalouksissa. Kulttuurisote oli kuuden maakunnan yhteinen hanke. Kymenlaakson alueella hankkeessa tuotettiin mielen-terveys- ja päihdekuntoutujien tarinalliset palvelupolut, joiden pohjana toimivat asiakasprofiilit. (Kulttuurisote -Yhteinen loppuraportti on julkaistu 2019.) Asiakasprofiilien pohjana toimi monialainen yhteistyö, jossa kohderyhmän kanssa työskentelevät sote-kentän toimijat sekä luovan alan toimijat tuotiin yhteen. Profiilien luomista varten ei tehty hankkeessa erillistä tutkimusta, vaan profiilit syntyivät ammattilaisten omien kokemusten pohjalta. Hankkeessa luotiin kolme erilaista asiakasprofiilia, jotka edustavat eri ikäisiä ja eri lähtökohdista tulevia mielenterveys- ja päihdekuntoutujia. Profiileista ei ole vielä tässä vaiheessa luotu fyysisiä kortteja tai painatuksia, mutta tulevaisuudessa profiileista luodaan sarjakuvat. (Kleimola 2019.)

Molemmissa edellä mainituista hankkeista asiakasprofiilit toimivat palvelupolkujen määrittelyssä. Asiakasprofiilien luomiseen on kuitenkin useita lähtökohdita, ja ne voidaan luoda usein eri tavoin. Edellä mainituissa hankkeissa esimerkiksi profiilin formaatti sekä luomisprosessi ovat toisistaan huomattavasti poikkeavat. Myös profiilien käytössä on eroja: Masto-hankkeen profiilit luotiin eritoten asiakaspalvelutilanteiden helpottamista varten, kun taas Kulttuurisotessa profiilit ovat tähän mennessä toimineet lähinnä ammattilaisten parissa työskennellessä. Kulttuurisote-hankkeen profiilit ovat täysin digitaaliset, kun taas Masto-hankkeen profiilit ovat fyysiset kortit. Masto-hankkeessa työskennelleen Suikkanen-Malinin sekä Kulttuurisote-hankkeessa työskennelleen Kleimolan mukaan asiakasprofiilien luomisessa tärkeää on monialainen yhteistyö. Molemmat olivat myös sitä mieltä, että asiakasprofiilien kuvituksessa

on oltava siinä mielessä tarkka, ettei kuvitus luo liian vahvoja mielikuvia. Profiilin on toki oltava kuvaileva ja käyttötarkoitustaan palveleva, mutta siinä on hyvä jättää tietyt yksityiskohdat profiileja hyödyntävien henkilöiden pääteltäviksi ja pohdittaviksi. Liian voimakkaat mielikuvat voivat rajoittaa profiilien hyödyntämistä.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksessa hyödynnettiin useaa eri tutkimusmenetelmää laaja-alaisen aihealueen ymmärryksen saavuttamiseksi. Pääasiassa tutkimuksessa hyödynnettiin laadullisia menetelmiä, kuten haastatteluita sekä työpajoja. Laadullisia tutkimusmenetelmiä hyödynnetään silloin, kun tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä ei tunneta täysin. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erona on se, että määrällisessä tutkimuksessa taustalla on jo selkeä käsitys tutkittavaan aihealueeseen liittyvistä teorioista ja malleista. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan saavuttaa tutkittavasta ilmiöstä syvälinen näkemys. Useiden eri tutkimusmenetelmien käyttöä kutsutaan triangulaatioksi. (Kananen 2014, 16–17.)

Prosessi alkoi taustatutkimuksella lapsiperhepalveluista yleisesti sekä alueellisesti. Aihealue on hyvin laaja, mutta siihen tutustuminen pohjatyönä oli erittäin tärkeää. Tutkijan on ymmärrettävä sitä kenttää, jonka ympärillä tutkimusta tehdään. Lapsiperhepalveluita on hyvin paljon, ja palvelukentän hahmottaminen oli haastavaa. Taustatyö tehtiin netistä löytyvän tiedon perusteella.

5.1 Verkkoetnografia

Verkkoetnografia on tutkimusmenetelmä, jossa tutkitaan verkossa tapahtuvaa dialogia. Tässä tapauksessa verkossa tapahtuvaa keskustelua tehtiin ulkopuolisena havainnoitsijana. Tutkimuksessa havainnoitiin keskustelupalstoja, blogeja sekä sosiaalista mediaa. Tutkimusmenetelmää käytettiin löytämään aitoa ja suodattamatonta keskustelua. Verkkoetnografiaa voidaan kutsua myös online etnografiaksi tai webnografiaksi (Tuulaniemi 2011, 152).

Verkkoetnografia toimii hyvänä välineenä asiakasymmärryksen saavuttamiseen. Tutkija voi joko tutkia netissä tapahtuvaa keskustelua passiivisesti, mutta voi myös halutessaan luoda keskustelua tutkimusaiheesta. (Tuulaniemi

2011, 152.) Verkkoetnografian käyttäminen on nostanut esiin kuitenkin monia näkemyksiä tutkimusmenetelmän eettisyydestä. Verkkoetnografista tutkimusta tehdessä tutkimuskohde ei ole tietoinen siitä, että hänen kommenttejaan käytetään tutkimusaineistona. Tutkimustarkoituksessa tutkittavien anonymiteetti kuitenkin säilyy. (Laaksonen 2018.)

5.2 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen avulla lähdettiin kartoittamaan, minkälaisia kokemuksia perheillä on alueen lapsiperhepalveluista. Kyselylomakkeena toimi niin sanottu kokemuksuplalomake (liite 1), johon vastaaja sai anonyymisti ja vapaasti kirjata kokemuksiaan. Tässä vaiheessa hankkeeseen liittyvä tutkimus oli vasta aluillaan. Vilkan (2015, 66–68) mukaan kyselylomaketta laatiessa tuleekin olla tiedossa aihealue ja kyselyn tarkoitus. Avoimia kysymyksiä kysyttäessä tutkimuskohteen vastauksia rajataan vain vähän. Avoimet kysymykset sopivat hyvin esitutkimuksiin, kun aihealuetta halutaan rajata tulevia tutkimuksia varten.

Kyselytutkimusta tehtiin kolmen eri tapahtuman yhteydessä Kotkassa touko-kuun ja kesäkuun 2019 aikana. Näiden tilaisuuksien yhteyteen rakennettiin niin sanottu kokemuspiste, jonne lapset saivat tulla piirtämään ja vanhemmat saivat kirjata ajatuksiaan kyselylomakkeena toimiviin kokemuskupliin. Vastajat kirjoittivat omia kokemuksiaan alueen lapsiperhepalveluista, osa myös ilmaisi toiveitaan palveluiden kehittämisen suhteen. Näitä vastauksia hyödynnettiin myös myöhemmin laadittavan haastattelurungon laatimisessa. Vastauksia saatiin yhteensä 25 kappaletta. Lomakkeessa ei ollut kysymyspatteristoa, pelkästään ohjaava kysymys lomakkeen yläreunassa sekä sen alla avoin vastausalue, se varsinainen ”kokemuskupla”. Tämä kyselytutkimus oli kuitenkin tutkimusmenetelmänä kevyt, ja sen voidaan nähdä olevan osa taustatutkimusta. Kyselytutkimuksen avulla saatua tietoa käytettiin pohjana tuleville tutkimusmenetelmille.

5.3 Teemahaastattelut

Persoonia varten haastateltiin viiden lapsiperheen vanhempia syksyn 2019 aikana. Haastatteluaineisto nauhoitettiin, litteroitiin ja teemoiteltiin. Haastattelurunko (liite 2) luotiin osaksi aiempien kyselytutkimusten vastausten perus-

teella, sekä hankkeelle olennaisten teemojen ympärille. Haastateltavalle tarjottiin haastattelun lopussa mahdollisuus vapaaseen sanaan, johon jokainen haastateltava kertoi jotakin. Yksittäinen haastattelu kesti noin tunnin.

Haastateltavia löydettiin keväällä Kotkassa Langinkosken seurakunnan Meijän keittiö-ruokailutapahtuman sekä Ensi- ja turvakotiyhdistyksen kautta. Nämä tapahtumat valittiin sen vuoksi, että niihin useasti osallistuu hankkeen kohderyhmään kuuluvia henkilöitä. Kuten Vilkka (2015, 88) toteaa, haastateltavia etsiessä tulee huomioida se, että haastateltavilla on omakohtaista kokemusta tutkittavansa aiheesta. Näiden haastattelujen avulla saatiin rakennettua asiakasymmärrystä haastateltavan elämään ja ajatuksiin perehdyttäessä. Haastatteluiden avulla saatu tieto toi inspiraatiota suunnitteluprosessiin.

Haastateltavan olo on saatava rennoksi ja haastattelutilanne on pyrittävä pitämään mahdollisimman aitona. Tämän vuoksi haastattelun nauhoittaminen toimii muistiinpanojen kirjaamisen sijasta paremmin. Silloin haastattelija voi keskittyä rakentamaan dialogia haastateltavan kanssa. Tarvittaessa haastattelija voi myöhemmin tarkentaa haastatteluissa esiintyneitä asioita esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostilla. (Tuulaniemi 2011, 147–148.)

Opinnäytetyötä varten suoritettiin myös kaksi haastattelua aiemmissa kehityshankkeissa työskenteleviltä ammattilaisilta. Näissä hankkeissa luotiin palvelumuotoilun metodein asiakasprofiileita, ja haastateltavat refleктоivat omien hankkeidensa prosessia. Näissä haastatteluissa haastateltavat myös arvioivat hankkeessa luotuja asiakasprofiileita, sekä antoivat omiin näkemyksiinsä perustuvia vinkkejä asiakasprofiilien luomiseen. Toinen haastateltavista toimii lehtorina sosiaali- ja terveysalalla, ja toisella tausta on taas taidelähtöisessä toiminnassa.

Kaikki haastattelut suoritettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Teemahaastattelussa on ennalta määritellyt aihepiirit, jotka haastattelussa käydään läpi. Teemahaastattelussa haastattelijalla on aiemmin määritelty aiheista, joka tulee käydä haastattelussa läpi, mutta puolistrukturoidussa haastattelussa keskustelulle jää tilaa. Täysin strukturoidussa teemahaastattelussa kysymykset ja niiden järjestys on tarkkaan määritelty. Teemahaastattelua voidaan pitää eräänlaisena keskusteluna, jota haastattelija käy haastateltavan kanssa

valitusta aihealueesta. Teemahaastattelua tehdessä haastattelijan aktiivinen rooli haastattelutilanteessa on positiivista. Haastattelijan on kuitenkin hyvä pitää mielessä, ettei haastattelutilanne muutu kahvipöytäkeskusteluksi. Haastattelulla on oma teemansa, ja molemmilla osapuolilla oma roolinsa. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 24–25.)

5.4 Työpajat

Erityisesti palvelumuotoilussa käytetään hyvin useasti työpajatyöskentelyä tutkimustiedon keräämisessä. Työpajoissa saadaan luotua runsaasti keskustelua, ja työpajaan osallistuvat pääsevät avoimesti keskustelemaan ja pohtimaan asioita muiden osallistujien kesken. Työpajaa vedetään pääasiassa fasilitoinnin avulla, jolloin työpajan ohjaaja pyrkii toimimaan neutraalina ryhmätoiminnan ohjaajana. Kantojärven (2012, 10–11) mukaan osallistujat tuottavat tarvittavan sisällön, mutta fasilitaattori on itse loppujen lopuksi vastuussa työpajassa syntyvistä päätöksistä ja mahdollisista toimenpiteistä. Hän suunnittelee hyödynnettävät työskentelytavat ja -menetelmät, ja pitää huolen siitä, että ryhmän avulla saavutettavat tavoitteet täyttyvät.

Työpajatyöskentely voidaan jakaa kolmeen pääasialliseen vaiheeseen. Aluksi selkeytetään haaste, eli määritetään se, mitä ongelmaa lähdetään työpajassa työstämään. Seuraavassa vaiheessa tuotetaan paljon ideoita, jolloin tärkeintä on ideoiden määrä eikä laatu. Viimeisenä vaiheena on toiminnan suunnittelu, jolloin ideoista jalostetaan mahdollisia ratkaisuja sekä toimintaa niiden saavuttamiseksi. (Kantojärvi 2012, 28–30.) Työpajat olivat kestoltaan noin 2,5 tuntia.

Toukokuussa 2019 järjestetyn työpajan tarkoituksena oli selvittää lapsiperheiden parissa työskentelevien ammattilaisten kokemuksia asiakkaan tuen tarvetta määriteltäessä ja tunnistettaessa. Työpajassa myös selvitettiin, minkälaisia haasteita ammattilaiset työssään kohtaavat. Työpajaa varten luotiin kolme fiktiivistä lapsiperhetarinaa, joita ammattilaiset työstivät sparraajien kanssa. Sparraajina toimivat hankkeessa työskentelevät ammattilaiset. Sparraus on terminä lähtöisin urheilumaailmasta, mutta työpajoissa ja kehittämistyössä sparrauksella tarkoitetaan työskentelijöiden tai asiakkaiden neuvomista ja ohjaamista, jonka avulla haastetaan osallistujat haastavaan ja tulokselliseen aja-

tusten vaihtoon (Mitä coaching on? s.a). Nämä tarinalliset perheet olivat yksi-huoltajaperhe, perhe ilman verkostoja sekä vähävarainen suurperhe. Vaikka työpajan perheet olivatkin fiktiivisiä, ne saivat pohjaa toukokuussa kerättyjen kyselytutkimusten tuloksista. Osallistujat jaettiin kolmeen ryhmään, joissa kukin ryhmä keskittyi pohtimaan heille annetun perheen haasteita sekä ideoimaan ratkaisuja perheen tilanteen kehittämiseen (kuvat 7–8). Työpajassa syntyi runsasta keskustelua, sekä tärkeitä huomioita niin hanketta kuin laadittavia lapsiperhepersoonia varten. Ammattilaisilta kerättiin palautetta muun muassa siitä, vaikuttivatko tarinat perheistä realistisilta.



Kuva 7 ja 8. Ammattilaisten työskentely fiktiivisten asiakastarinoiden parissa (Mäkelä 2019)

Lokakuussa 2019 järjestettiin toinen työpaja, jossa prototyyppisiä persoonista testattiin ammattilaisten kanssa. Työpajaan oltiin kutsuttu myös tutkimuksessa mukana olleita vanhempia, mutta heistä kukaan ei päässyt valitettavasti työpajaan osallistumaan. Tätä työpajaa varten luotiin viidestä eri lapsiperhepersoonasta kolme vaihtoehtoista graafista ilmettä. Asiasisältö oli jokaisessa versiossa sama, mutta se esitettiin jokaisessa versiossa hieman eri tavalla. Työpajassa kerätyn tiedon kannalta on olennaista, että työpajaan osallistuvilla henkilöillä on jonkin verran tietoa tutkimuksen kohteena olleesta ryhmästä (tässä tapauksessa lapsiperheistä). Työpajassa, johon osallistetaan erityisesti niitä henkilöitä, jotka kohtaavat tutkittavaa kohderyhmää päivittäin, voidaan saavuttaa erittäin hyödyllisiä tuloksia. Mikäli työpajaan osallistetaan henkilöitä, joilla on tutkittavasta kentästä ainoastaan abstrakti näkemys, voi lopputulokseen tulla ennakkoluuloihin ja oletuksiin perustuvia huomioita. (Stickdorn ym. 2017, 125.)

Prototyypointiin ei ole olemassa yhtä ja oikeaa tapaa, vaan prototyypoinnin tyyli riippuu aina prototyypoinnin aiheesta ja tarkoituksesta. Usein projektin alussa määritellyt tavoitteet antavat suuntaviivat prototyypoinnin tapaan. Prototyypointiin on osallistettava sidosryhmien edustajia, sillä muutoin toimivaa ratkaisua ei voida luoda, koska useasti suunnittelijalla ei ole tarpeeksi kattavaa tietotaitoa aiheesta. Arvioinnissa korostuu sidosryhmien kanssa luotu vuorovaikutus. Prototyypointia ei tulisi myöskään nähdä liian lopullisena ja hiottuna toimintana, vaan helppona tapana saada palautetta ideoille. Prototyypointi ei ole projektin päätepysäkki, vasta kun tuotos on käytössä todellisessa työelämän tilanteessa, paljastuu todellisuus. (Vaahtojärvi 2011, 139–141.)

Työskentelyn aikana työpajaan osallistuneet henkilöt täyttivät myös kyselylomakkeen (liite 4), jonka avulla persoonien sisältöä sekä visuaalista ilmettä kyettiin arvioimaan. Kyselylomake annettiin heille työskentelyn alussa, jolloin he kykenivät näkemään, mihin heiltä toivottiin vastauksia. Työpajan aikana myös havainnoitiin osallistujien työskentelyä, erityisesti persoonia koskevia keskusteluita ja pohdintoja (kuvat 9–10). Tämä oli tärkeää siksi, että esimerkiksi työpajatyöskentelyn päätyttyä osallistujat saattoivat kommentoida niitä profiileja, joita eivät itse työpajassa käsitelleet.



Kuva 9 ja 10. Persoonakorttien prototyypointi (Mäkelä 2019)

Havainnointi on laadullisista tutkimusmenetelmistä yksi vanhimmista. Havainnointi kohdistuu useasti yksilön tai ryhmän toimintaan ja käyttäytymiseen. Havainnointi on hyvä keino kerätä tietoa, kun ilmiöstä ei tiedetä kaikkea. Havainnoitavan ilmiön tulee olla selkeästi havainnoitavissa, eikä havainnoinnin avulla voida selvittää tutkittavan henkilön ajatuksia. Havainnointitapoja on neljä: piilo-

havainnointi, suora havainnointi, osallistuva havainnointi ja osallistava havainnointi. Piilohavainnoinnissa tutkimuskohteella ei ole tietoa havainnoijasta. Suorassa havainnoinnissa havainnoitsijan läsnäolo on tutkittavilla tiedossa, mutta havainnoitsija ei osallistu havainnoitavaan tilanteeseen, vaan seuraa esimerkiksi keskustelua ulkopuolisen silmin. Osallistuvassa havainnoinnissa nimensä mukaan havainnoitsija on mukana tilanteessa, ja osallistuu keskusteluun. Osallistavassa havainnoinnissa havainnoitsija pyrkii luomaan esimerkiksi yhteisöön jonkin muutoksen. Tässä tapauksessa on kuitenkin pohdittava, onko tällöin kyse ongelmanratkaisusta tai jopa toimintatutkimuksesta. (Kananen 2014, 66–68.) Tässä tapauksessa tehtiin pääasiassa suoraa havainnointia, joskin havainnoitsija saattoi osallistua keskusteluun pienissä määrin, nostaten keskustelusta ulkopuolisena tarkentavia kysymyksiä. Työpajan jälkeen osallistujille lähetettiin sähköinen palautelomake, jossa selvitettiin osallistujien kokemuksia ja ajatuksia asiakasprofileihin liittyen.

Palvelumuotoilussa palveluiden kehittäminen käyttäjien kanssa on erittäin tärkeä osa prosessia. Yhteissuunnittelu on tuo menetelmänä asiakkaan sekä muotoilijan yhteen, jonka avulla käyttäjälähtöisyys saadaan varmistettua. Yhteissuunnittelun avulla ideat jalostuvat, ja saadaan selville, onko suunnittelun kohde toimiva ja mahdollinen. Tällaisen yhteissuunnittelun avulla asiakas saa mahdollisuuden olla rakentamassa palvelukokemusta, joka sopii hänen toimintaympäristöönsä sekä tarpeisiinsa. (Miettinen 2011, 22–23.)

6 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI

6.1 Teemoittelu

Haastatteluaineiston litteroinnin jälkeen haastatteluaineisto teemoiteltiin. Haastattelurunko oli jaettu tiettyihin teemoihin. Haastateltavat kuitenkin vastasivat teemoihin eri tyyllisesti ja eri määrillä. Tämän vuoksi teemoittelu on luonteva tapa aloittaa analysointi, ja löytää myös uusia teemoja, kun jokainen haastattelu käsitellään yksitellen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Haastatteluiden yhteydessä esiin nousikin myös muita haastateltavien arkeen kuuluvia teemoja. Teemoittelu oli analysointiprosessin ensimmäinen vaihe.

Myöhemmässä vaiheessa analysointia aineisto jaettiin vielä tarkempiin osioihin. Tällöin haastatteluaineisto analysoitiin yhdessä muun tutkimusaineiston kanssa.

6.2 Samankaltaisuuskaavio

Samankaltaisuuskaavio on usein palvelumuotoilussa käytetty tutkimusaineiston analysointimenetelmä. Samankaltaisuudella tarkoitetaan tutkimusaineistosta yleisemmin esiin nousevia aiheita ja teemoja, ja tulokset, jotka liittyvät toisiinsa, kerätään oman teemansa alle (Tuulaniemi 2011, 154). Samankaltaisuuskaavio luodaan visuaalisesti.

Samankaltaisuuskaavio aloitetaan kirjaamalla jokainen tutkimuksessa löytynyt huomio post-it-lapulle. Jokainen huomio viedään yksitellen seinälle. Teemoja ei määritellä prosessin alussa, vaan ne syntyvät luontaisesti prosessin edetessä ja samankaltaisuuksien löytyessä. Ryhmät otsikoidaan erivärisillä lapuilla. (Hämäläinen, Vilkkä & Miettinen 2011, 75.) Prosessin alussa seinälle siis ilmestyy hajanaisia huomioita, jotka eivät välttämättä löydä vielä ryhmäänsä. Samankaltaisuuskaavion rakentamiseen on suositeltavaa varata reilusti aikaa. Suositeltava tapa tähän analysointiin on tehdä tutkimusaineiston läpikäyminen ryhmätyönä. Tämä ei ole kuitenkaan välttämätöntä. Jokainen huomio sanotaan ääneen, kirjataan omalle lapulleen ja viedään seinälle.

Jokainen tutkimusmenetelmä sai samankaltaisuuskaaviossa oman värinsä. Vihreät laput ovat kokemuskuplista, vaaleat laput haastatteluista ja keltaiset laput verkkoetnografiasta. Täten oli helppo nähdä, nousiko jonkin tutkimusmenetelmän avulla esiin samoja asioita, vai nousiko tietyn menetelmän kautta muita menetelmiä enemmän tietynlaista tietoa. Perheen perustiedot oli nostettu viereiselle seinälle. Perustiedoissa tuli esiin perheen koko, vanhempien koulutustausta sekä työllisyystilanne.

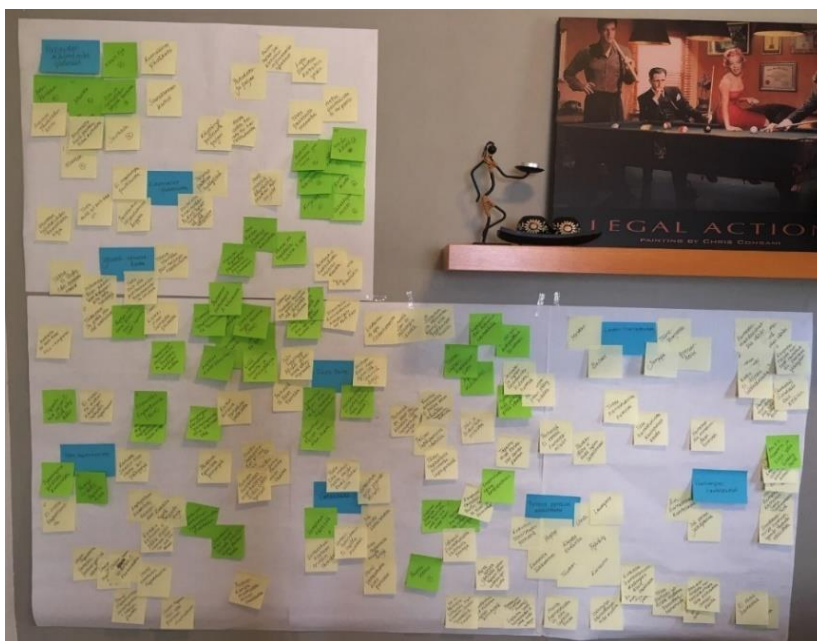
Aluksi kaavioon nostettiin esiin kokemuskuplista saatu tieto (kuva 11). Esille nousi luontaisesti kokemuskuplassa olevan ohjauksen mukaisesti kokemukset palveluista sekä toiveet. Näiden lisäksi esille nousi muun muassa vertaistuen tarve, harrastusmahdollisuuksien rajallisuus sekä lapsiperheille kohdistettuihin tapahtumiin liittyvät huomiot.



Kuva 11. Samankaltaisuuskaavio, vaihe 1 (Soininen 2019)

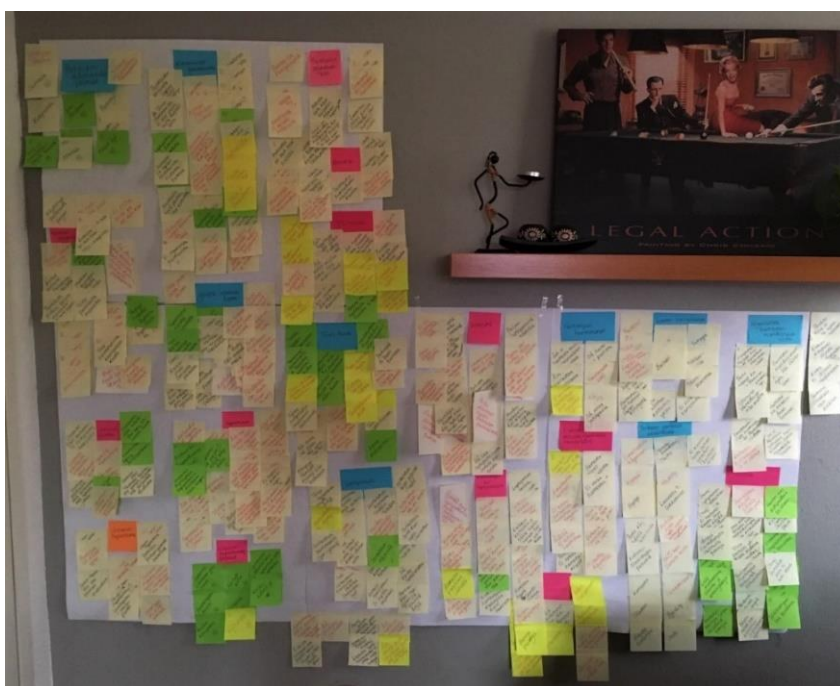
Seuraavaksi kaavioon lisättiin haastatteluaineiston huomiot (kuva 12). Nämä huomiot ovat kaaviossa vaaleilla lapuilla. Haastattelurungossa olleet teemat olivat harrastaminen ja vapaa-aika, tapahtumat, lapsiperhepalvelut sekä verkostot, joten nämä teemat luontaisesti muodostivat laajempia teemoja. Näistä teemoista nousi esille muun muassa kerhotoiminnan runsas hyödyntäminen, informaation sirpaleisuus, heikko osallistuminen lapsiperhetapahtumiin sekä vertaistuen tarve. Näiden lisäksi haastatteluaineistosta nousi esiin myös teemoja, joita ei haastattelurungossa suoranaisesti kysytty. Näitä teemoja olivat perheen hyvinvointi, parisuhde sekä kokemuksista poiketen, tunteet. Neuvolan toiminnasta nousi esille paljon kommentteja, joten siitä eriytyi muista palveluista poiketen oma teemansa.

Tässä vaiheessa seinällä alkoi olla näkyvissä jo selkeitä teemoja. Teemat on otsikoitu sinisillä ja pinkeillä lapuilla. Kaavio ei kuitenkaan ole vielä teemoittunut täysin selkeästi, muutama huomio sivusi esimerkiksi jo syntyneitä, oman otsikkonsa alla olevaa teemaa, tai oli huomiona erillinen tai yksittäinen.



Kuva 12. Samankaltaisuuskaavio, vaihe 2 (Soininen 2019)

Lopuksi kaavioon lisättiin verkkoetnografian avulla saatu tutkimustieto (kuva 13). Nämä huomiot ovat keltaisilla lapuilla. Blogien, keskustelupalstojen sekä sosiaalisen median kautta saatu tieto keskittyi vahvasti perheen jaksamiseen, vanhempien tunteisiin sekä tuen tarpeeseen. Tämä on tutkimuksellisesta näkökulmasta luontainen löydös. Ihmiset helposti kirjoittavat netissä omaan jaksamiseen liittyvistä asioista, ja useat etsivät vertaistukea netistä.



Kuva 13. Valmis samankaltaisuuskaavio (Soininen 2019)

Kun kaavio oli valmis ja koko tutkimusaineisto oli purettu lapuille, oli kaavioon muodostunut jo selkeät teemat. Tässä vaiheessa kaavio kuitenkin käytiin vielä huolellisesti läpi ja teemat selkeytettiin. Seuraavaksi tietyn teeman sisällä olevista huomioista pyrittiin löytämään toistuvia kommentteja. Näistä alkoi muodostumaan persooniin tulevia piirteitä, sekä palvelutarvetta ja perheen vapaa-aikaa koskevia teemoja.

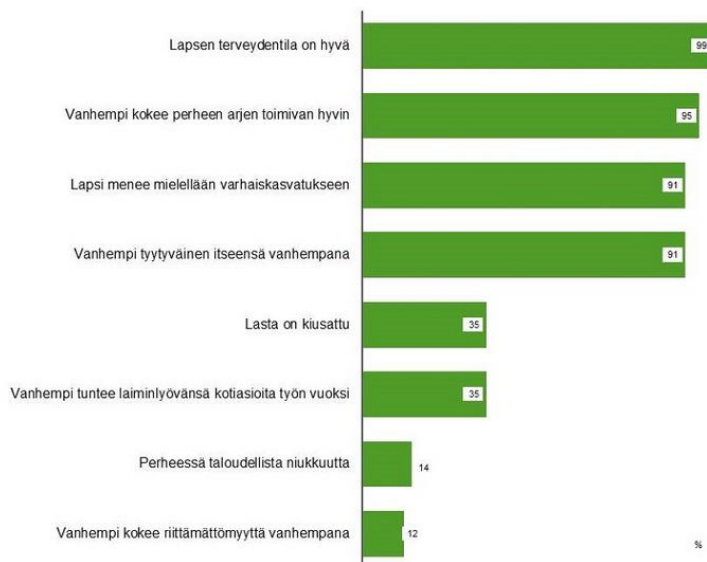
7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Taustatutkimus

Perheen sosioekonomisella asemalla on suuri vaikutus lasten hyvinvointiin, oppimiseen ja käyttäytymiseen. Perheen voimavarat ja sosioekonominen asema voivat olla ylisukupolvisia. Erityisesti lapsen varhaisessa vaiheessa kokemat vaikeudet lisäävät todennäköisyyttä myöhemmän iän ongelmille. Lapsuusajan köyhyydellä on todettu olevan vaikutusta myös lapsen oppimiskykyyn, sekä voi aiheuttaa häpeää sekä ulkopuolisuuden tunnetta. Lasten kehityksen edellytykset on taattava lapsille ja nuorille, jotta eriarvoisuutta sekä syrjäytymistä voidaan ehkäistä. (Lapset ja perheet 2019.) Sosioekonomisella asemalla tarkoitetaan hyvinvointiin vaikuttavia aineellisia voimavaroja. Omaisuus, tulot sekä asumistaso ovat näitä voimavaroja. Näihin taas suoranaisesti vaikuttavia tekijöitä ovat koulutustaso ja työllisyys. Myös terveysongelmista henkilöt ovat sosiaalisesti haavoittuvammassa asemassa, koska työllistyminen on tervettä ihmistä hankalampaa. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja terveysministeriön tutkimuksen mukaan terveydenhuoltojärjestelmä ei valitettavasti aina toimi tasa-arvoisesti, joka voi pahentaa tätä ongelmaa. Eriarvoisuuden kaventaminen on lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin parantamisen kannalta ensiarvoista. (Eriarvoisuus 2019.)

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja terveysministeriön tutkimuksen mukaan terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2018 julkaistun Pienten lasten ja heidän vanhempiansa hyvinvointi-tutkimuksen mukaan suurin osa pienten lasten vanhemmista voi hyvin (kuva 14). Kuvassa vastaukset esitetään prosentteina. Kuormittavia tekijöitä kuitenkin löytyi jonkun verran. Vanhemmat kokivat varhaiskasvatuksessa keskimääräistä useammin huolta poikalapsen kuin tytölapsen hyvinvoinnista. Eroperheissä on keskimääräistä suurempaa lisätuen tarvetta. Lastenneuvolan työntekijöiden mukaan jopa kaksi kolmasosaa van-

hemmista tarvitsisi lisätukea, liittyen erityisesti jaksamiseen sekä lapsen ikä-tasoiseen kehitykseen liittyen. Suurin osa vanhemmista oli kuitenkin sitä mieltä, että heidän lapsensa voi hyvin ja perheen arki sujuu hyvin.



Kuva 14. Pienten lasten ja heidän perheidensä hyvinvointi 2018 (THL 2019)

Vuonna 2019 julkaistun Pelastakaa Lapset Ry:n raportin mukaan köyhyys heikentää lapsen henkistä hyvinvointia, sekä vaikuttaa lapsen unelmiin sekä luottamukseen tulevaisuudesta. Tässä köyhyyskokemuksia käsittelevässä raportissa esiteltiin toukokuussa 2019 tehdyn kyselytutkimuksen tuloksia. Kyselyyn vastasi 565 13–17-vuotiasta lasta. Vähävaraisten perheiden lapset ovat useasti tietoisia perheen taloudellisesta tilanteesta. Kuusitoista prosenttia vähävaraisten perheiden lapsista ei uskonut saavuttavansa unelmiaan, koska kokevat esteeksi rahan, verkostojen puutteellisuuden tai terveyden. Myös lasten huoli sosiaalisten ongelmien siirtymisestä vaikutti heidän uskoonsa tulevaisuudesta. (Grönholm 2019.)

Lapsiperheiden hyvinvointiin voimakkaasti vaikuttavia tekijöitä on siis yhteiskunnallisesti useita. Näiden tekijöiden ymmärtäminen loi pohjaa asiakasprofilleihin, ja muiden tutkimusmenetelmien avulla saavutettu tieto tuli nähdä myös näiden taustatutkimuksen avulla selvinneiden seikkojen kautta. Lapsiperheköyhyys, vanhempien oma jaksaminen sekä sosioekonomisen aseman vaikutus perheen hyvinvointiin, erityisesti lasten kykyyn oppia ja mahdollisuuksiin harrastaa ovat merkittäviä.

7.2 Lapsiperheiden kokemukset

Lapsiperheiden kokemukset muotoutuivat osakseen haastattelurungossa oleviin teemoihin. Näitä teemoja olivat harrastukset ja vapaa-aika, tapahtumat, lapsiperhepalvelut sekä verkostot. Näiden teemojen sisällä käytiin läpi myös informaatiota sekä pohdittiin unelmien tapahtumaa ja palvelua. Vastauksissa oli selkeää hajontaa. Vastauksista löytyi kuitenkin selkeitä teemoja, jotka toistuivat useassa haastattelussa.

Harrastukset ja vapaa-aika: Perheen yhteisissä aktiviteeteissa nousi useasti esille luonnossa liikkuminen. Lasten harrastuksia olivat useasti erilaiset kerhot, luovat harrastukset (esimerkiksi muskari ja tanssi) sekä urheiluharrastukset (jumppa, yleisurheilu, telinevoimistelu). Osa kertoi, ettei lapsilla ole vielä nuoren iän vuoksi omia harrastuksia. Harrastamiseen liittyviä negatiivisia seikkoja nousi esille useita. Harrastusmahdollisuuksista ei joko tiedetty tai niitä koettiin olevan huonosti. Eräs vastaajista kertoi Kotkan kaupungin järjestävän harrastusmahdollisuuksia rajatusti, joka pakottaa ilmoittamaan lapset yksityisiin ryhmiin. Tämä tuo taas mukanaan sen ongelman, että yksityisiin ryhmiin osallistuminen on kaupungin järjestämiin ryhmiin nähden kalliimpaa. Osalla vastaajista esteenä harrastamiselle saattoikin olla taloudellinen tilanne. Osalle esteenä oli se, ettei ollut omaa autoa, tai että vastaajan mukaan julkinen liikenne kulkee huonosti. Myös ajan puute tai oma jaksaminen rajoittivat niin vanhempien, perheen yhteistä sekä jopa jossain tapauksessa lasten harrastamista. Vastaajat toivoivat enemmän maksuttomia harrastusmahdollisuuksia, kerhoja, joissa olisi viikoittain vaihtuvia teemoja, lyhyempiä harrastuskausia sekä samaa ilmoittautumispäivää harrastusryhmiin.

Tapahtumat: Tapahtumiin osallistumisen suhteen vastaukset vaihtelivat suuresti. Osa vastaajista osallistui lapsiperheille suunnattuihin tapahtumiin aktiivisesti. Toisilla ei ollut kiinnostusta lähteä tapahtumiin. Syynä tähän saattoi olla myös lapsen ikä. Mikäli vanhemmilla oli vain yksi hyvin nuori lapsi, eivät he kokeneet, että lapsi saisi tapahtumista mitään irti. Tapahtumien kerrottiin myös toistavan samaa kaavaa, jolloin niihin ei ole kiinnostusta lähteä. Tapahtumiin lähtemiseen esteeksi mainittiin myös perheen taloustilanne, jaksaminen sekä

ajan puute. Osa pohti, että saattaisi osallistua tapahtumiin enemmän, jos tietäisi niistä. Eräs vastaajista kertoi haluavansa osallistua tapahtumiin lapsen kanssa kahdestaan, ilman toista vanhempaa.

Unelmien tapahtumassa vanhemmat kuvailivat miltei poikkeuksetta olevan aktiiviteettia niin lapsille kuin vanhemmille. Erona kuitenkin oli se, että toiset vanhemmat halusivat perheelle yhteistä tekemistä, kun toiset taas toivoivat yhteistä tapahtumaa, jossa lapselle olisi omaa ja vanhemmille omaa ohjelmaa. Osa vanhemmista pohti, että unelmien tapahtumassa he saisivat mahdollisesti hieman levähtää ja lapsi pääsisi tekemään jotain. Muutama vastaajista toivoi pari päivää kestävästä leiristä koko perheelle. Unelmien tapahtumassa olisi usean vastaajan mukaan liikuntapainotteista ohjelmaa. Usean toiveena oli lasten huomioiminen tapahtumassa, eräs vastaajista nosti myös esille erityisesti eri ikäisten lasten huomioimisen tapahtumassa.

Lapsiperhepalvelut: Tutkimuksessa selvisi, että lapsiperheiden kokemukset palveluista vaihtelevat suuresti. Osa oli palveluihin hyvin tyytyväisiä, osalla oli palveluita kohtaan neutraalit tunteet ja osalla oli jopa muutamia hyvin negatiivisia kokemuksia. Myös palveluverkoston laajuudessa oli suuria eroja. Osa haastateltavista oli hyvin laajalti monen palvelun piirissä, kun taas osa käytti vain niin sanottuja ”välttämättömiä” palveluita, kuten neuvolaa tai varhaiskasvatusta. Osa toivoi palveluita olevan enemmän, ja että niitä tarjottaisiin enemmän. Matalan kynnyksen palveluita myös toivottiin.

Suurin osa haastateltavista oli osallistunut seurakunnan tai avoimen varhaiskasvatuksen kerhoihin. Unelmien palvelussa osa vastaajista toivoi olevan mahdollisuus lastenhoitajaan lyhyellä varoitusaikalla. Ylipäänsä lastenhoitoapua nousi suureksi teemaksi. Eräs vastaajista kertoi olevansa valmis maksamaan osaavan lastenhoitajan saamisesta. Unelmien palvelussa toistui myös unelmien tapahtumassa oleva perheen yhteinen tekeminen, jossa lapselle olisi omaa ja vanhemmille omaa tekemistä. Vanhemmille palvelussa tarjottaisiin keskusteluapua ja tsemppausta. Unelmien palvelun kerrottiin myös tarjoavan yksinkertaisesti apua kotitöihin ja arjen pyörittämiseen.

Verkostot: Vastaajista usea koki, että perheellä oli turvaverkostoa ympärillä. Suurin osa kertoi saavansa lastenhoitoapua perheeltään. Osa vastaajista kertoi myös tuntevansa paljon lapsiperheitä. Osa vastaajista koki palveluiden kautta saamiensa tuttavien luovan turvaverkkoa perheen ympärille. Osa vastaajista koki avun pyytämisen helpoksi, ja osa vaikeaksi. Osa spekuloi, että taustalla avun pyytämisen vaikeuteen voi olla leimautumisen pelko tai palveluiden ympärillä oleva stigma. Osa vastaajista kertoi kaipaavansa lisää tukea arkeensa. Osa kertoi tuen saamisen esteenä olevan rajalliset verkostot ja osalla lastenhoitojärjestelyjen vaikeudet, esimerkiksi välimatka perheeseen tai vuorotyö. Eräs vastaajista oli vastikään muuttanut perheen kanssa kaupunkiin, jonka vuoksi verkostoja ei ollut vielä muodostunut.

Miltei poikkeuksetta vastaajat kertoivat vertaistuen olevan heidän hyvinvoinnilleen tärkeää. Vastaukset vertaistuen saamisesta kuitenkin vaihtelivat. Vaikka haastateltava kuvaili vertaistuen olevan jaksamiselleen tärkeää, ei hän kuitenkaan välttämättä kokenut saavansa sitä tarpeeksi. Vertaistukiryhmiksi toivottiin sekä vanhempien yhteistä, äideillä omaa ja isille omaa ryhmää. Useat vastaajista toivoivat, että vertaistukiryhmiin osallistuttaisiin ilman lapsia. Osa vastaajista kertoi saavansa vertaistukea sosiaalisen median, kuten Facebook-ryhmien kautta. Osa vastaajista koki vertaistuen etsimisen oma-aloitteisesti olevan vaikeaa ujouden vuoksi. Vertaistuen tarvetta koettiin esimerkiksi silloin, kun lapsi sairastaa ja silloin kun lapsi on vielä todella pieni. Myös lapsiperheen arjesta keskusteleminen muiden vanhempien kanssa koettiin tärkeäksi.

Informaatio: Tutkimuksessa nousi selkeästi esille informaation olevan sirpaleista sekä informaation löytämiseen vaadittavan oma-aloitteisuutta. Suurin osa haastateltavista toivoi saavansa tietoa yhdestä kanavasta. Parempaa tiedotusta toivottiin niin tapahtumista kuin palveluista. Suurin osa vastaajista kertoi etsivänsä tietoa internetistä tai palveluverkoston työntekijöiden kautta. Parhaiksi tiedotuskanaviksi nousi esille useita vaihtoehtoja. Osalle paras tiedotuskanava olisi sähköposti tai sosiaalinen media, kun osa taas kertoi kärsivänsä ”nettiähkystä”, jonka vuoksi ilmaisjakelulehdet tai mainokset olisivat perheelle parhaita tiedotuskanavia. Osa vastaajista kertoi kuitenkin saavansa tietoa tarpeeksi, ja eräs vastaajista jopa pohti, ettei tiedä kuinka voisi enää saada paremmin tietoa.

Näiden teemojen lisäksi esille nousi seuraavia huomioita: Osa vastaajista koki, että vastuu kotitöistä ei jakaudu tasaisesti. Tälle syynä saattoi olla toisen vanhemman työssäkäynti tai yleinen passiivisuus. Parisuhteen hyvinvointi aiheutti myös osalle vastaajista huolta. Eräs vastaajista kertoi, että isää ei kohdella neuvolassa tasavertaisena vanhempana.

7.3 Lapsiperheiden kanssa työskentelevien kokemukset

Toukokuun työpajassa lapsiperheiden kanssa työskentelevät ammattilaiset työstivät kuvitteellisia asiakastarinoita, pohtien tarinassa esitetyn perheen tuen tarvetta, hyvinvointiin liittyviä uhkia, ratkaisumahdollisuuksia sekä palveluun ohjausta. Osallistujat jaettiin ryhmiin siten, että yhteen ryhmään tuli yksi henkilö tietystä organisaatiosta tai ammattikunnasta. Täten ryhmän sisälle syntyi keskustelua eri näkökulmista.

Mäkelä (2019) kirjoitti blogitekstissään työpajassa saavutetusta tutkimustiedosta. Työpajassa selvisi, että yksi lapsiperheiden kohtaamista haasteista on palveluiden sirpaleisuus ja jakautuminen useaan eri organisaatioon. Lapsiperheille suunnattuja palveluita on paljon, mutta niistä ei välttämättä tiedetä. Tämä tiedon puutteellisuus ei koske ainoastaan lapsiperheitä. Myös monella ammattilaisella ei ole välttämättä tietoa kaikista alueen palveluista. Perheiden auttaminen vaikeammassa tilanteissa vaatii kuitenkin eri organisaatioiden yhteistyötä.

Työpajassa nousi esille useita vanhempien kokemia tunteita. Yhtenä näistä oli vanhempien kokema pelko palveluihin ohjautumiseen liittyen. Vanhemmat saattavat kokea riittämättömyyden tunteita, ja tämän myöntäminen niin ammattilaiselle kuin itselleen voi olla haastavaa. Myös vanhempien mahdollisista syyllisyyden tunteista omaa väsymystä kohtaan keskusteltiin. Palveluita kohtaan saattaa olla ennakkoluuloja, jonka vuoksi niiden piiriin ei hakeuduta. Sosiaalinen media voi myös luoda painetta jaksaa ja olla niin sanottu täydellinen äiti tai isä. Sosiaalisessa mediassa arki esitetään kiiltokuvamaisen täydellisenä. Tämä voi luoda alemmuuden tunteita monelle vanhemmalle, kun sosiaalista mediaa selatessa näkee vain siivottuja koteja, kauniita ruoka-annoksia ja naurun täyteisiä, perheiden yhteisiä aktiviteetteja. Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus myös huolestutti ammattilaisia. Niin yksinäisyys kuin köyhyys

voivat luoda kehän, josta ulospääseminen on vaikeaa. Vanhempien kokemat haasteet voivat periytyä lapselle. (Mäkelä 2019.)

7.4 Yhteenveto tutkimustuloksista

Lapsiperhepersoonat syntyivät poimimalla samankaltaisuuskaaviosta syntyneistä teemoista osia. Tätä voi kuvailla eräänlaiseksi palapeliksi. Kaikki tutkimustulokset oli viety samankaltaisuuskaavioon erottelematta esimerkiksi yksittäistä haastattelua. Persoonat syntyivät poimimalla tietyistä teemoista huomioita ja yhdistellen huomioita toisiin teemoihin. Lapsiperhepersoonan tuli kuitenkin olla realistinen siten, että profiiliin ei voitu esimerkiksi yhdistää toisistaan vastakkaisia näkemyksiä. Myös taustatutkimuksen avulla selvitetty lapsiperheiden kohtaamat haasteet huomioitiin lapsiperhepersoonien luomisessa.

Hajontaa löytyi miltei jokaisessa tutkimuksessa selvinneessä osa-alueessa. Kokemukset palveluista olivat suurimmalla osalla vastaajista positiivisia, mutta esiin nousi myös muutamia negatiivisia kokemuksia. Vastaajat olivat eri määrin palveluiden piirissä. Tuen tarve vaihteli vastaajien välillä. Suurimmaksi tuen tarpeeksi nousi apu arjen pyörittämiseen, lastenhoitoon sekä kotitöihin. Vertaistuen tarve nousi voimakkaasti esille, mutta kokemukset sen saamisesta vaihtelivat. Informaation saaminen koettiin useasti sirpaleiseksi ja puutteelliseksi. Osa vastaajista koki avun pyytämisen helpoksi ja osa vaikeaksi, mutta tämä ei välttämättä ollut suoranaisesti sidoksissa perheen kokeman avuntarpeen kanssa. Suurin osa vastaajista oli osallistunut avoimen varhaiskasvatuksen sekä seurakunnan kerhoihin. Perheen aktiivisuus yhdessä tekemiselle vaihteli suuresti. Harrastusmahdollisuuksista nousi esille kommentteja harrastusryhmien rajallisuudesta sekä harrastamisen kustannuksista.

Tutkimustuloksien perusteella lapsiperhepersooniin päädyttiin tuomaan perustietojen lisäksi tietoa siitä, mistä perhe saa tietoa sekä mitkä ovat perheen kokemukset palveluista. Näiden lisäksi perheestä annettiin kuvaus tarinallisesti, jossa kuvailtiin perheen arkea ja heidän kokemiaan haasteita.

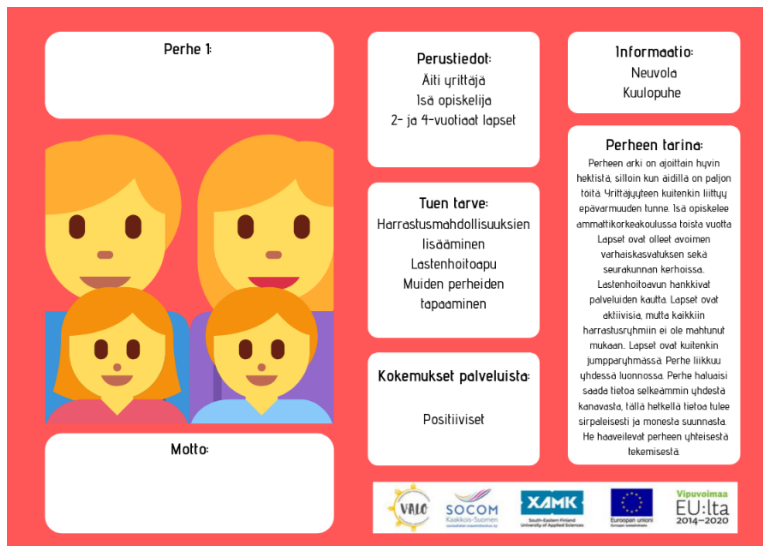
8 PERSOONAKORTTIEN PROTOTYPOINTI

Prototyypointi (toisin sanoen testaus) on yksi palvelumuotoilun keinoista, jonka avulla kehitystyön epäonnistumisen mahdollisuuksia voidaan minimoida. Sen avulla saadaan myös tietoa suunnitelmien haluttavuudesta ja toimivuudesta. (Koivisto 2019, 40.) Persoonakorttien prototyypointi suoritettiin lokakuun alussa Kotkassa järjestettävässä VALO-pajassa, jonne osallistui ammattilaisia useilta lapsiperhepalveluiden kentiltä. Työpajaan kutsuttiin myös vanhempia, joita oli haastateltu tutkimusvaiheessa. Kukaan vanhemmista ei kuitenkaan valitettavasti päässyt osallistumaan.

Pajaa varten oli luotu viisi lapsiperhepersoonaa. Näistä viidestä luodusta persoonasta oli luotu kolme erilaista graafista ilmettä. Erilaisia graafisia ilmeitä luotiin siksi, että saatiin tietoa siitä, minkälainen ilme on miellyttävä, selkolukuihin ja työpajaan osallistuvien mielestä käyttökelpoisin. Kaikissa prototyypeissä oli sama asiasisältö, mutta se oli esitetty korteissa hiukan eri tavoin. Tarkoituksena ei ollut valita prototyypeistä yhtä, eniten positiivista palautetta saanutta ilmettä, joka olisi valittu lopulliseksi versioksi. Palautteen perusteella kerättiin huomioita ja ajatuksia, joita yhdistelemällä lopullinen graafinen ilme luotiin. Työpajassa pyrittiin myös selvittämään sitä, mitä informaatiota korteissa tulisi olla. Asiakasprofiileista jätettiin avoimeksi perheen nimi ja motto. Osallistujat saivat keksiä nämä itse. Asiakasprofiileissa olevat tiedot olivat:

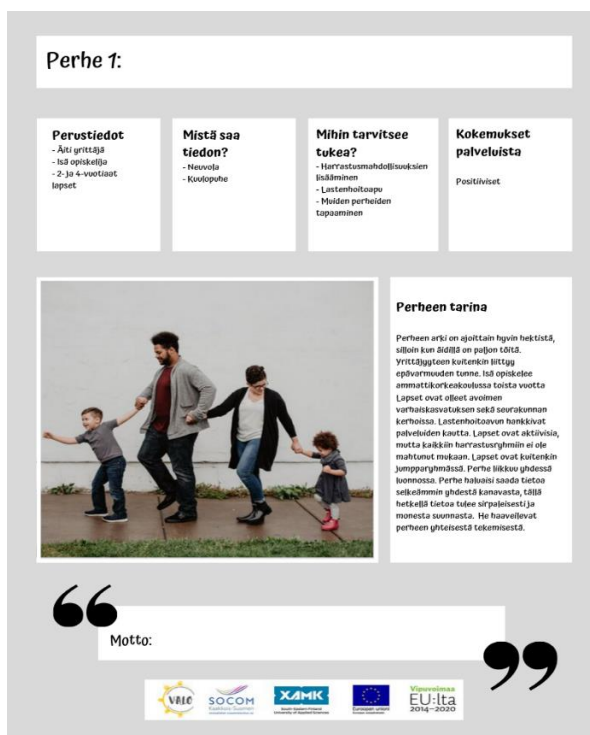
- Perustiedot (perheenjäsenten iän ja työllisyystilanne)
- Tuen tarve
- Kokemukset palveluista
- Mistä saa informaation (tapahtumista ja palveluista)
- Perheen tarina

Ensimmäisessä prototyypissä (kuva 15) jokaisen kortin pohjaväri oli eri (punainen, sininen, keltainen, vihreä ja lila). Loput persoonakortit ensimmäisestä prototyypistä löytyvät liitteestä 6. Perheen tiedot oli jaoteltu selkeisiin osioihin ja perheen arkea kuvataan kertomuksellisesti. Kuvituksessa tuotiin esille neutraalilla tavalla ainoastaan perherakenne, eli perheenjäsenten määrä. Kaikissa korteissa perheen kuvituksen hahmoilla oli sama ilme.



Kuva 15. Persoonakortin testiversio 1 (Soininen 2019)

Toisessa prototyypissä (kuva 16) tieto oli jäsennetty korttiin samalla tavalla kuin ensimmäisessä versiossa. Erona ensimmäiseen korttiin kaikkien korttien pohjaväri oli sama ja kuvituskuvana oli valokuva perheestä. Valokuvasta oli poimittavissa perheen hyvinvointiin liittyviä tunnetiloja. Pohjaväri oli neutraali. Ensimmäisessä ja toisessa prototyypissä perheen tiedot tuotiin esille samalla tavoin, eli jaoteltuina selkeisiin erillisiin osioihinsa. Kortti oli ensimmäisestä versiosta poiketen paperilla pystysuoraan. Loput persoonakortit toisesta prototyypistä liitteessä 7.



Kuva 16. Persoonakortin testiversio 2 (Soininen 2019)

Kolmannessa prototyypissä (kuva 17) kaikissa korteissa oli sama pohjaväri, mutta toisesta versiosta poiketen pohjaväri oli kirkkaampi. Tässä kolmannessa prototyypissä perheen tiedot tulevat esille yhtenä puhekielisenä, vanhemman kertomana tarinana. Kuvituskuva oli graafinen, mutta ensimmäistä versiota kuvaavampi. Loput persoonakortit kolmannelle prototyypistä löytyvät liitteestä 8.



Kuva 17. Persoonakortin testiversio 3 (Soininen 2019)

Jokaiselle ryhmälle annettiin kortit yhdestä prototyypistä. Osallistujat eivät tehneet ristiinvertailua korteista työpajan aikana, jolloin he saivat keskittyä tarkastelemaan tiettyä versiota huolellisesti. Palautteesta pyrittiin siten päättämään, onko tiettyä versiota työstänyt ryhmä nostanut esiin erilaisia huomiota kuin toinen, erityisesti asiasisältöä koskien. Täten saatiin selvitettyä, kuinka tieto on noussut kussakin versiossa esille. Työpajatyöskentelyn päätyttyä osallistujat näkivät muitakin prototyyppijä. Tällöin osa osallistujista kommentoi eroja prototyyppien välillä. Tämän vuoksi oli tärkeää tehdä havainnointia sinne asti, kunnes työpajaan osallistuneet henkilöt lähtivät. Täten kaikki nämä pienetkin huomiot saatiin kerättyä.

8.1 Prototyypinnin avulla saatu palaute

Työpajan lopussa käytiin osallistujien kesken keskustelua asiakasprofiilien sisällöstä ja visuaalisuudesta. Työpajan aikana osallistujat olivat työstäneet profiileita heille annetun kysymyspatteriston avulla (liite 4). Palautetta kerättiin

muun muassa asiakasprofiilien hyödyntämiseen, niiden sisältöön sekä niiden visuaalisuuteen liittyen. Palautetta asiakasprofiileista kerättiin myös työpajan jälkeen lähetetyn palautekyselyn avulla. Palautekyselyssä kysyttiin asiakasprofiileihin liittyen kommentteja visuaalisesta ilmeestä ja profiilien käyttötarkoituksesta. Palautekyselyyn vastasi yhdeksästä osallistujasta neljä osallistujaa (vastausprosentti 44,5%).

Asiasisältö: Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että profiileista löytyi tarvittava tieto. Osa kuitenkin kommentoi, että profiiliperheistä puuttui erityisen tuen tarpeessa olevia perheitä, kuten perheitä, joissa esiintyy väkivaltaa, päihteitä tai vakavia mielenterveyden ongelmia. Toisaalta eräs osallistujista kommentoi, että positiivinen profiili voisi olla voimauttava. Työpajassa nousi esille myös ajatuksia siitä, että profiilissa voisi ilmaista ratkaisuja ja polkuja, joiden kautta perhe saisi apua. Palautekyselyn mukaan kolmannessa testiversiossa (kuva 17, sivulla 43) perheen ääni tuli selkeimmin esille. Tässä versiossa profiilin tiedot oli ilmaistu puhekielisesti, perheen kertomana tarinana.

Graafinen ilme: Ensimmäisestä testiversiosta (kuva 15, sivulla 42) kommentoitiin, että kuvat olivat hyvin selkeitä ja lapsilähtöisiä. Kuvia kuitenkin kuvailtiin persoonattomiksi. Toisen testiversion (kuva 16, sivulla 42) kuvien kommentoitiin olevan selkiyttäviä, miellyttäviä ja niiden kuvailtiin auttamaan muistamaan profiiliperheen hyvin. Tässä versiossa oltiin käytetty perheen kuvitukseen valokuvia. Kolmannesta testiversiosta annettiin positiivista palautetta siitä, että kuvat olivat selkeästi eri tyyliä, ja täten kortteja käyttäessä kuva yhdistyi kortissa esitettyyn perheen tarinaan. Kukaan ei kommentoinut esimerkiksi persoonakorttien pohjaväriä tai tietojen asettelua. Työpajan lopussa käydyn keskustelun perusteella toinen versio kuitenkin nousi ammattilaisten mielestä visuaalisesti miellyttävimmäksi. Kolmannessa testiversiossa, jossa profiilikortin tiedot olivat esitettynä puhekielisenä, vanhemman kertomana tarinana, koettiin helposti ymmärrettäväksi. Muissa testiversioissa, joissa profiilissa esitetyt tiedot oli esitetty selkeästi eroteltuna omissa osioissaan, koettiin selkeämmäksi.

Ensimmäisen testiversion neutraali ja piirrosmainen kuvitus perheestä koettiin persoonattomaksi, ja toi esille pelkästään perherakenteen. Toisen testiversion kuva perheestä oli ammattilaisten mielestä helpoin muistaa, joskin komment-

teja syntyi siitä, että perheen kuva ei välttämättä kohtaa perheen tarinaa. Kolmannesta testiversiosta nousi esille myös, että perheen kuvitus ei aina vastaa perheen tarinaa. Parhaaksi kuvitukseksi nousi osallistujien mielestä valokuva, eli toisen persoonakortin kuvitus.

Palautekyselyn mukaan ensimmäisen testiversion kuvituksen neutraalius nähtiin hyvänä asiana, jos perheestä ei haluta luoda liian voimakasta mielikuvaa. Toisesta testiversion kuvituksesta taas pidettiin, koska valokuvan käyttö kuvituksessa loi selkeästi tunnistettavan mielikuvan perheestä. Kolmannen testipersonan visuaalisuutta kuvailtiin palautekyselyn perusteella pirteäksi ja selkeäksi.

Käyttötarkoitus: Käyttötarkoituksen suhteen nousi esille kaksi eri ajatusta. Suurin osa vastaajista näki profiileiden olevan hyvä apu asiakaspalvelutilanteissa, kuten perheen tuen tarpeen tunnistamisessa ajoissa. Osa taas vastasi profiilien toimivan hyvin organisaation sisäisesti esimerkiksi työntekijöiden perehdytyksessä. Tämä oli testauksessa esille noussut tärkeä löydös. Asiakasprofiilien luomisen lähtökohtaisena ajatuksena oli luoda työkaluja ammattilaisille oman osaamisen kehittämiseen, mutta suurin osa kuitenkin näki käyttötarkoituksen olevan asiakaspalvelutilanteessa. Näiksi tilanteiksi kuvailtiin perheen tilanteen ja tuen tarpeen kartoitus, uuden perheen kohtaaminen sekä työkalu, jonka avulla ottaa vaikeat asiat puheeksi perheen kanssa (kuten väkivalta tai päihteet). Vastaajat kokivat, että voisivat hyödyntää profiileita olemassa olevien palveluiden kehittämisessä sekä uusien palveluiden suunnittelussa.

Asiakasprofiilien formaatiksi toivottiin niin sähköistä kuin fyysistä versiota. Osa vastaajista toivoi, että profiilit olisivat molemmissa formaateissa. Eräs osallistuja myös pohti, että nettisivuille luotavat persoonakortit voisivat olla mieluisat. Tällöin vanhemmat voisivat nettisivuilla valita omaa perhekuvausta vastaavan tarinan, ja valinnan jälkeen sivusto tarjoaisi perheelle mahdollisesti sopivia palveluita.

Palautekyselyn mukaan suurin osa osallistujista hyödyntäisi profiileja palvelutarpeen arvioinnissa sekä monialaisen yhteistyön suunnittelussa ja kehittämi-

sessä. Osallistujat vastasivat myös voivansa hyödyntää profiileita työntekijöiden perehdyttämisessä, haastavien asioiden puheeksi ottamisessa asiakkaan kanssa sekä perheiden voimauttamisessa.

8.2 Prototypoinnin jälkeiset muutokset

Prototypoinnista saatu palaute käytiin läpi VALO-hankkeen projektipäällikön sekä asiantuntijan kanssa. Asiasisältöihin ei päädytty tekemään suuria muutoksia. Sisällön esittämiseen tehtiin kuitenkin muutoksena se, että perheen tarina päätettiin tuoda korteissa esille perheen kertomana tarinana. Lapsiperhepersoonat nimettiin, mutta perheen motto päätettiin jättää avoimeksi. Myös tuen tarve päätettiin jättää persoonakortissa määrittelemättä. Tällöin persoonakortteja työstäessä tuen tarpeen tunnistaminen ja määrittelemine jää käyttäjän pohdittavaksi.

Korteista päätettiin luoda monikäyttöiset siten, että niihin ei jätetty erillistä tilaa huomioiden ja pohdintojen kirjoittamiseksi. Persoonakortteja käyttävät henkilöt voivat työstää kortteja siis keskustellen, sekä kirjatun huomioitaan erilliselle paperille. Kortit ovat tässä vaiheessa projektia suunniteltu A5-kokoisiksi, jolloin huomioiden kirjaamiselle ei jäisi kortissa paljoa tilaa. Voidaan myös pohtia, että mikäli kortit esitellään sähköisessä muodossa, ovat ne visuaalisesti miellyttävämpiä ilman tyhjiä osioita.

9 LUODUT LAPSIPERHEPERSOONAT

Näitä lapsiperhepersoonia voidaan tässä vaiheessa kutsua luonnoksiksi, koska niitä tullaan testaamaan VALO-hankkeen tulevaisuudessa käytännössä enemmän. Tällöin persoonien sisältö tulee muuttumaan, ja ennen kaikkea, niiden käyttötarkoitusta tullaan testaamaan laajemmin. Täten ei voida puhua lopullisista lapsiperhepersoonista, vaan tarkempi termi on luonnos lapsiperhepersoonista. Lopullisen visuaalisen ilmeen ja perheen kuvitukset on tehnyt hankkeen päätoteuttaja Socomin media-assistentti Sina Puukko.

9.1 Persoonakortit

Lapsiperhepersoonia syntyi kuusi kappaletta. Prototyypointi-vaiheessa niitä oli viisi, mutta työpajasta kerätyn palautteen perusteella kuudennelle profiilille löytyi tarve. Persoonakortin (kuva 18) etupuolella on perheen kuvitus sekä perheen nimi. Kortit luotiin kaksipuolisiksi, ja kortin etupuoli on kuvassa vasemmalla puolella ja takapuoli oikealla. Loput persoonakortit löytyvät liitteestä 9. Perheet päädyttiin kuvaamaan piirrosmaisella tavalla, joka kuitenkin jossain määrin luo mielikuvan perheestä. Perheenjäsenten kasvot jätettiin tietoisesti tyhjiksi, koska persoonakorttien ei haluttu luovan liian voimakkaita ennakoasenteita tai ajatuksia.



Kuva 18. Valmis persoonakortti (Puukko 2019)

Persoonakortista löytyvät perheen perustietojen lisäksi informaatiokanavat sekä kokemukset palveluista. Perheen arki kuvaillaan kortissa tarinallisesti, perheen omalla äänellä. Tarinan avulla tuodaan esille perheen arkea, harrastuksia, tunnetiloja sekä haaveita. Perheen tarinassa tuodaan myös esille perheen ajatuksia unelmien palvelusta tai tapahtumasta. Jokaisessa kortissa on perheen nimen lisäksi lyhyt kuvaus perherakenteesta.

Visuaalisuudella on suuri merkitys asiakasprofiileissa. Tasapainon löytäminen kuvaavan, mutta samalla sopivan neutraalin kuvituksen kanssa oli haastavaa. Visuaalinen ilme on suhteellisen neutraali, ja jokaisessa kortissa on sama pohjaväri. Jokaisessa kortissa on eri kuvitus ja kuvituksessa käytetyt värit ovat jokaisessa kortissa erilaiset. Tämän avulla kortit on helpompi muistaa ja erottaa toisistaan.

9.2 Persoonakorttien käyttö

VALO-hankkeen tavoitteita mukaillen luodut asiakasprofiilit, eli lapsiperhepersoonat, tulevat ammattilaisten käyttöön. Prototyppoinnista saadun palautteen perusteella profiilit voisivat olla hyvä työväline myös asiakaspalvelutilanteissa. Niitä tullaan testaamaan tämän hetkisen suunnitelman mukaan fyysisinä kortteina, mutta korteista ei tehdä kuitenkaan vielä lopullista, korkealaatuista painatusta. Kortteja tullaan käyttämään ammattilaisten kanssa esimerkiksi hankkeen työpajoissa. Tällä hetkellä kortit ohjaavat selkeästi niitä käyttävän henkilön tai ryhmän pohtimaan perheen tuen tarvetta, vaikka osa prototyypointiin osallistuneista kommentoi, että tuen tarve olisi hyvä tuoda kortissa esille.

9.3 Jatkotoimenpiteet

Luodut lapsiperhepersoonat ovat vielä testiversioita, koska hankkeen jatkuessa niiden käyttöä tullaan testaamaan tarkemmin. Tutkimuksen aikana esille nousi idea sähköisen version luomisesta. Tällä hetkellä kortteja voidaan käyttää digitaalisesti siten, että ne heijastetaan esimerkiksi valkokankaalle.

Jatkossa persoonakorttien tuominen asiakaspalvelutilanteiden tueksi on mahdollinen. Tällä hetkellä korttien käyttäjäryhmä on lapsiperheiden kanssa työskentelevät ammattilaiset, jotka voivat hyödyntää kortteja organisaationsa sisällä esimerkiksi perehdytystilanteissa. Persoonakortit voisivat olla kuitenkin asiakaspalvelutilanteita helpottava työkalu, etenkin kun ammattilainen kohtaa lapsiperheen ensimmäistä kertaa ja tuen tarvetta pohditaan.

10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Lapsiperhepersoonia varten tehty tutkimus on projektia ja hankkeen vaihetta ajatellen tarpeeksi laaja. Tutkimusalue oli pieni, ja saadut tutkimustulokset on kerätty miltei poikkeuksetta vain Kotkan alueelta. Täten voidaan pohtia, että esimerkiksi lapsiperheiden kokemuksia tutkittaessa nämä kokemukset ovat suureksi osaksi saman palveluverkon sisältä. Mikäli tutkimuksessa olisi ollut tässä vaiheessa jo mukana Etelä-Karjalan alueen lapsiperheiden vanhempia ja ammattilaisia, tulokset olisivat voineet muuttua jopa radikaalisti, koska tällöin tutkittavat palvelut ovat tuotettu eri alueella. Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan alueiden välillä olisi saattanut löytyä vaihtelua, jonka vuoksi lapsiperhepersoonat olisivat tarkemmat ja kuvaisivat laajemmin lapsiperheiden kokemuksia. Hankkeen jatkotoimenpiteenä Etelä-Karjalan kunnat tuodaan mukaan prosessiin.

Tutkimuksessa käytetyt tiedonkeruumenetelmät olivat toimivat, ja niiden avulla kyettiin saavuttamaan asiakasprofiileja varten riittävä asiakasymmärrys. Tutkimuksen edetessä vaiheittain siten, että tutkimusta tehtiin edeten yhdestä tutkimusmenetelmästä toiseen, antoi mahdollisuuden muokata tulevia tutkimusmenetelmiä saatujen tulosten perusteella. Esimerkiksi kyselytutkimuksen avulla saatu tieto antoi viitteitä haastattelurunkoon. Prosessi kulki usean menetelmän kulkien käsi kädessä, joten tutkimustieto on etenkin hankkeen vaiheeseen nähden riittävää. Teemahaastatteluja tehtiin vain viisi kappaletta, mutta tähän hankkeen vaiheeseen nähden näistä haastatteluista saatu tieto on riittävää.

Analysointi tehtiin huolellisesti, mutta on mahdollista, että jos analysointia olisi tehty enemmän tiimityönä, olisi tutkimusaineistosta voinut ilmetä hiukan erilaisia tulkintoja. Tutkimustuloksia ja asiakasprofiileja ei voida nähdä pysyvinä, koska kuten mainittu, hankkeen jatkuessa tutkimusaineistoa kerätään enemmän. Tutkimuksessa mitattiin oikeita asioita, eli hankkeen määritelmän mukaisesti lapsiperheiden hyvinvointiin liittyviä seikkoja. Kerätty tieto vastaa tutkimussuunnitelmassa määritellyjä ohjenuoria. Opinnäytetyö vastaa määritelyihin tutkimuskysymyksiin.

11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön avulla saavutettiin asetetut tavoitteet. Tavoitteena oli tehdä käyttäjätutkimusta ja luoda tutkimustiedon pohjalta asiakasprofiilit. Prosessiin kuuluva tutkimus, ideointi, testaus ja graafisen ilmeen määrittely tehtiin aikataulun mukaisesti. VALO-hanke tulee jatkossa hyödyntämään luotuja asiakasprofiileja, ja täten näistä profiileista on suora hyöty työn tilaajalle.

Perherakenteita on hyvin monia, ja niitä kaikkia ei ole mitenkään mahdollista tuoda esille asiakasprofiileissa. Asiakasprofiileja on oltava sopiva määrä, jotta niiden työstäminen on helppoa. Perheet eivät myöskään aina ole perinteisiä, niin sanottuja ”äiti ja isä”-perheitä. Asiakasprofiileihin olisi siis hyvä tuoda myös sateenkaariperheitä, adoptioperheitä ja monikulttuurisia perheitä. Perheen kuvitusta tullaan myös testaamaan. Tällä hetkellä korttien kuvituksessa on jätetty perheenjäsenten kasvot tyhjiksi, jotta käyttäjä ei saa liian määrittelevää kuvaa perheestä kuvituksen perusteella. Tätä asiaa pohdittiin kuitenkin työryhmän kesken, ja osa työryhmän jäsenistä pohti, onko tämä oikea tapa kuvittaa kortit. Kuvituksen tyylikin saattaa siis tulevaisuudessa muuttua.

Jatkokehityksessä pelillistäminen persoonakorteista voisi olla mahdollinen, jolloin sovelluksen tai verkkosivun kautta asiakas tai ammattilainen voisi niin sanotusti koostaa oman perheensä. Persoonakorteista voisi myös luoda niin sanotun korttipakan, jossa persoonakorttien lisäksi käyttäjille toimitettaisiin tehtäväkortteja. Tehtäväkortit voisivat haastaa käyttäjän esimerkiksi pohtimaan, muuttaako sukupuoliroolien vaihtaminen näkemystä perheestä, tai mikä olisi persoonakortissa esitellyn perheen tilanne vuoden päästä, mikäli perhe ei saa ajoissa tarvitsemaansa tukea. Korttipakan mukana voisi toimittaa myös ohjeita ja tietoa persoonakorteista ja niiden käytöstä.

12 POHDINTA

Tutkimusprosessi kesti suhteellisen pitkään, ja useiden tutkimusmenetelmien käyttäminen oli projektin onnistumisen kannalta oleellista. Persoonien luomisessa hyödynnetty yhteiskehittäminen sekä lapsiperheiden että heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten kanssa antoi näkemyksiä usealta kannalta, ja saadun palautteen perusteella lopputulos voidaan nähdä suhteellisen

onnistuneena. Tutkimusalue oli hyvin rajattu, joten asiakasymmärrys on saavutettu vain pieneltä alueelta. Monialainen yhteistyö on hyvin tärkeää, ja vaikka tutkimukseen osallistettiin lapsiperheiden vanhempien lisäksi ammattilaisia, olisi opinnäytetyön kirjoittaminen sosiaali- ja terveysalaa opiskelevan henkilön kanssa voinut mahdollisesti tuottaa enemmän tietoa, ja tuottaa jopa hedelmällisemmän kokonaisuuden. Vaikka muotoilijana koen, että onnistuin keräämään riittävästi ymmärrystä sote-kentästä ja lapsiperheiden hyvinvoinnista, näkee sote-alan opiskelija nämä teemat kuitenkin eri näkökannalta. Kuten mainittu, monialainen yhteistyö on tärkeää.

Aiempien hankkeiden työntekijöitä haastatellessa nousi esille useita huomionarvoisia seikkoja erityisesti sote-kentälle luotavia asiakasprofiileja ajatellen. Etenkin lapsiperhepersoonia luodessa on huomioitava jo aiemmin mainittuja perherakenteeseen liittyviä seikkoja. Useasti miellämme perheen vanhemmista puhuttaessa vanhemmat äitinä ja isänä. Asia ei kuitenkaan ole aina näin. Myös perheväkivaltaan viitattaessa ennakkokäsityksenä on useasti, että tekijänä on mies eikä nainen. Tällaisten stereotyyppien kanssa oli oltava tarkkana, jottei asiakasprofiilissa oleva kuvitus tai sisältö luo liian voimakkaita ennakkokäsityksiä. Toisaalta on myös pohdittava sitä, että joissain tapauksissa sukupuoliroolit on hyvä tuoda esille. Tällaisia tapauksia ovat muun muassa ne, joissa isää ei kohdella tasavertaisena kumppanina. Tällöin sukupuolisyrijintä on hyvä tuoda esille, jotta sitä voidaan persoonien avulla työstää.

Tutkimustulosten analysointiin on tärkeää tuoda mukaan toinen henkilö. Tällöin tutkimusaineiston läpikäymisessä tapahtuu dialogia, joka auttaa jäsentämään niin omia ajatuksia kuin luomaan uusia näkökantoja. Opiskelijana omaan osaamiseen luottaminen voi olla haastavaa, ja etenkin tutkimustulosten analysoinnissa tämä epävarmuus nousi esille. Tätä opinnäytetyötä tehdessä opin kuitenkin itsestäni paljon. Vahvuudekseni tunnistin kanssakäymisen erilaisten ihmisten kanssa. Tämä vuorovaikutus lisäsi motivaatiota sekä loi jopa tietynlaisen tunnesiteen projektiin. Sisälläni heräsi myös halu jatkaa hankkeen parissa, vaikka se ei olekaan valitettavasti mahdollista. Voisi jopa kuvaila, että projekti herätti minussa tietyn intohimon tutkittavaa kenttää kohtaan.

Prosessissa hyödynnettiin yhteiskehittämistä siten, että tutkimusprosessiin tuotiin mukaan niin lapsiperheiden vanhempia kuin lapsiperheiden kanssa työskenteleviä ammattilaisia. Tulevaisuudessa kuitenkin yhteiskehittämisen työpajat, joihin osallistuisi henkilöitä näistä molemmista ryhmistä, voisi tuottaa hedelmällisempiä tuloksia. Etenkin, kun persoonakortteja prototypoitaessa ammattilaiset kommentoivat, että voisivat nähdä luodut profiilit apuna asiakkaan kohtaamisessa. Erityisesti tässä prototypointi-vaiheessa saadut kommentit avasivat silmiä useille mahdollisuuksille, joita ei itse ollut välttämättä edes osannut ajatella. Prototypoitaessa oli myös tärkeää, että palautetta kerätessä ei asetu puolustuskannalle, mikäli työskentelyssä nousee esille kritiikkiä. Palvelumuotoilijan on oltava avoimin mielin, ja ymmärtää se, että muotoilija itse ei määritä oikeita vastauksia. Mikäli muutostarpeita löytyy, on niihin suhtauduttava asiaankuuluvalla tavalla, ja tehdä tarvittavat muutokset. Palvelumuotoilun ytimessä on käyttäjäymmärrys, joten käyttäjän kokemukset ja mielipiteet tulee ottaa vakavasti. Palvelumuotoiluprosessi on elävä, ja sen aikana on tärkeää kerätä palautetta prosessin edetessä.

Haastattelutekniikka kehittyi tekemisen myötä suhteellisen nopeasti. Haastattelurunko oli toki sama jokaisessa haastattelussa, mutta kyky aitoon vuorovaikutukseen ja lisäkysymysten esittämiseen kehittyi jokaisen haastattelun jälkeen. Ero oli huomattavissa jo toisessa haastattelussa. Haastattelurungon läpikäymisessä kyky esittää lisäkysymyksiä ja etenkin selvittää motiiveja ja tunteita toiminnan taustalla, kehittyi jokaisen haastattelun myötä. Haastattelua tehdessä oli myös hyvin tärkeää, ettei haastateltavalle esitetty johdattelevia kysymyksiä. Esimerkiksi jos haastateltava kertoi, ettei ole käyttänyt jotain tiettyä palvelua, tulee jatkokysymys esittää neutraalina kysymyksenä, kuten ”Miksi ette ole palvelua käyttänyt”, eikä ”Johtuuko tämä siitä, ettette tarvitse palvelua tai ettette pidä siitä?”. Täten varmistetaan saatujen vastausten oikeellisuus. Henkilökohtaisesti koin haastatteluissa empatian olevan avainasemassa. Haastatteluiden nauhoittaminen mahdollisti sen, että haastattelua tehdessä haastateltavaan kykeni pitämään katsekontaktin ja olemaan enemmän läsnä. Useat haastateltavat olivat myös silminnähden iloisia ja jopa helpottuneita siitä, että heidän äänensä kuultiin ja että heidän kokemuksillaan on merkitystä. Haastattelun aikana esiin saattoi nousta myös vaikeita ongelmia perheen arjesta, ja joidenkin haastatteluiden jälkeen kyynelot nousivat silmiini. Tämä johtui niin siitä, että haastateltavalle oli selkeästi tärkeää tulla kuulluksi,

kuin myös haastateltavan arkeen kuuluvien ongelmien kuuleminen saattoi olla raskasta. Tämä oli tunnereaktio, jota en osannut ennakoida. Koen haastatteluiden tekemisen olleen kuitenkin minulle tutkimuksessa mieluisin ja antoisin osa. Opin itsestäni tulevana palvelumuotoilijana sen, että tämä on juuri sitä, jota haluan tulevaisuudessa tehdä. Oma ammatti-identiteetti on muodostunut koko opintojen ajan, mutta koen että tätä oppinäytetyötä tehdessä sain selkeyttä siihen, kuka minä palvelumuotoilijana tahdon olla. Tämä muutos tapahtui ikään kuin vahingossa. Kun reflektoin prosessia, huomaan sen kirkastaneen niin itselle tärkeitä asioita kuin palvelumuotoilijan tärkeää panosta monialaisessa yhteistyössä. VALO-tiimin kanssa työskentely oli antoisaa, koska sain positiivista kannustusta koko projektin ajan. Mikäli koin haasteita tai olin epävarma siitä, kuinka minun kannattaa prosessissa edetä, kykenin ottamaan tiimin jäseniin aina yhteyttä. Ilman tätä tukea, en usko lopputuloksen onnistuneen niin hyvin, kuin se mielestäni onnistui. Oikeanlaisen työtiimin merkitys projektissa kuin projektissa on ehdottoman tärkeää. Henkilökohtaisesti koen, että dialogi työryhmän sisällä auttaa niin selkeyttämään omia ajatuksia, kuin myös haastaa pohtimaan tarkemmin omia löydöksiä ja ideoita. Kun omat ideat kohtaavat kritiikkiä, pakottaa se suunnittelijan pohtimaan näitä ideoita tarkemmin. Tämä voi johtaa joko idean kuoppaamiseen tai hyvässä tapauksessa, idean kehittymiseen ja syvenemiseen.

Lapsiperheiden hyvinvointiin vaikuttaa voimakkaasti leimautumisen pelko palveluihin hakeutumisen suhteen. Jotkut perheet saattavat kokea, että mikäli he hakeutuvat jonkin palvelun piiriin, he olisivat huonoja vanhempia. Myös ajatukset siitä, että ”täytyy pärjätä”, on usealla vanhemmalla vahvasti läsnä. Myös sosiaalisella medially on vaikutus joidenkin vanhempien alemmuuden tunteeseen. Instagramissa ja Facebookissa näkyy hymyileviä lapsia, siistejä koteja sekä toistuvaa onnellisuuden hehkutusta. Tämä voi vaikuttaa jaksamisen kanssa taistelevien vanhempien kokemukseen siitä, että muut pärjäävät ja me emme. Sosiaaliseen mediaan maalataan kiiltokuvamaisia esityksiä perheiden arjesta, vaikka tilanne olisi toinen. Nämä ongelmat ovat laajoja ja yhteiskunnallisia, ja niiden ratkaiseminen on haastavaa – ellei jopa mahdotonta. Suomalainen itse pärjäämisen kulttuuri ohjaa monia perheitä liikaa ja tämä voi vaikeuttaa, ellei jopa estää avun pyytämisen. Ristiriita sen suhteen, että avun

pyytämiseen kannustetaan, mutta samaan aikaan yhteiskunnassamme koetaan sen olevan heikkoutta, on valtava ongelma. Kuinka tämä voitaisiin korjata? Onko tämä edes korjattavissa?

Palvelumuotoilu menetelmänä voi tuoda jo valmiiksi asiakaslähtöiseen työhön sote-alalla uusia ulottuvuuksia. Toivon tämän opinnäytetyön auttavan sote-alan ammattilaisia ymmärtämään palvelumuotoilun mahdollisuudet, sekä näkemään käyttäjätutkimuksen ja käyttäjäymmärryksen tärkeyden toimintaa kehittäessä. Asiakasprofiilit auttavat asiakasymmärryksessä, ja ne ovat loistava tapa kiteyttää tutkimustieto helposti ymmärrettävään muotoon. Asiakasprofiileista luotujen persoonakorttien käyttömahdollisuuksia on monia. Asiakasprofiilit eivät ole ajantasaisia kuitenkaan montaa vuotta. Lapsiperheiden kokemat haasteet muuttuvat, ja täten käyttäjätutkimusta on tehtävä tasaisin väliajoin ja asiakasprofiileja tulee päivittää. Kun hankkeen jatkuessa näitä luotuja asiakasprofiileja tullaan vielä kehittämään, eivät ne valmiit asiakasprofiilitkaan ole ikuisia. Tämä on hyvä muistaa.

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa – Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila Oy.

Eriarvoisuus. 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. WWW-dokumentti. Päivitetty 4.9.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus> [viitattu 2.10.2019].

Euroopan Sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus. s.a. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S21444> [viitattu 24.10.2019].

Eskola, J., Johanna, L. & Vastamäki, J. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. – Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Teoksessa Valli, R. (toim.). E-kirja. Jyväskylä: PS- Kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 18.9.2019].

Greger, S. & Hatami, Z. 2013. Hyvinvoinnin muotoilu. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Teoksessa Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. (toim.) Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.

Grönholm, P. 2019. Köyhien perheiden lapset kokevat muita enemmän vähätelyä, paljastaa tuore kysely. Helsingin Sanomat. WWW-artikkeli. Saatavissa: https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006266211.html?share=7eeff76e5427daac4d59412032a3bff1&fbclid=IwAR3HAF-K1BgsSljX4KNzaj2ixUA9mFYAxHOiQzZSrpo-PJF6jHca_szHFs [viitattu 24.10.2019].

Hellon. 2018. Sitran palvelumuotoilukoulutuksen materiaali 29.9. – 5.10.2018. PowerPoint-esitys. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/SitraHyvinvointi/sitra-tiivistelma-koulutuksista> [viitattu 3.10.2019].

- Hyvärinen, J. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin – Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palveluiden kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) Helsinki: Unigrafia Oy.
- Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan. Miettinen, S. (toim.) Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Innanen, P. 2018. Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. Palvelumuotoilu PALO. Parempien palveluiden puolesta -blogi. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet> [viitattu 2.10.2019].
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Teoksessa Makkonen, T. (toim.) Tampere: Suomen yliopistopaino Oy.
- Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta – Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum.
- Kleimola, P. 2019. Toimitusjohtaja. Haastattelu 19.9.2019. Toimintavoima Oy.
- Koivisto, M. 2019. Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Teoksessa Palvelumuotoilun bisneskirja. Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. (toim.) Helsinki: Alma Talent.
- Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan. Miettinen, S. (toim.) Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Kulttuurisote – Yhteinen loppuraportti on julkaistu. 2019. Voimala – Itä-Suomen Hyvinvointivoimala. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.hyvinvointivoimala.fi/kulttuurisote-%E2%88%92-yhteinen-loppuraportti-on-julkaistu/> [viitattu 23.10.2019].

Laaksonen, S. 2018. Taitavasti eettistä verkkotutkimusta. Rajapinta - researcher community focused on digital social sciences. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://rajapinta.co/2018/03/15/taitavasti-eettista-verkkotutkimusta/> [viitattu 18.9.2019].

Lapset ja perheet. 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.5.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elamankulku/lapset-ja-perheet> [viitattu 24.10.2019].

Lassila, L. 2018. Käyttäjäymmärrys on riskien hallintaa. Ambientia. Blogi-kirjoitus. Saatavissa: <https://www.ambientia.fi/blogi/kayttajaymmarrys-on-riskien-hallintaa/> [viitattu 24.10.2019].

Lounavaara, M. & Waari, J. 2017. Asiakaspersoonat yhdistävät datan ja empatian. Majame-blogi. Blogi-kirjoitus. Saatavissa: <http://www.majame.fi/blog/metodiesittelyssa-asiakaspersoonat/> [viitattu 30.9.2019].

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Masto – Maahanmuuttajien työllisyyden ja osallisuuden edistäminen. s.a. Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Xamk. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/maahanmuuttajien-tyollisyyden-osallisuuden-edistaminen/> [viitattu 23.9.2019].

Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin – Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palveluiden kehittämiseen. Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim) Helsinki: Unigrafia Oy.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan. Miettinen, S. (toim.) Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Mitä coaching on? Coaching tähtää valmennettavan potentiaalın maksimoimiseen. s.a. Business coaching institute BCI. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.bci.fi/mita-coaching-on/> [viitattu 29.10.2019].

Mäkelä, T. 2019. Perheiden tarinoista kipinää kehittämiseen. Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Xamk. Blogi-kirjoitus. Saatavissa:

<https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitystoiminnan-blogi/perheiden-tarinoista-kipinaa-kehittamiseen/> [viitattu 17.10.2019].

Mäkinen, M. 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestys- ja yhdistystoimijoille. Espoo: Bookcover Oy.

Nurminen, M. s.a. Asiakas on ainoa joka näkee palvelutarpeensa kokonaisuuden. Zone Interacion Oy. WWW-artikkeli. Saatavissa:

<https://www.aspa.fi/sv/node/776> [viitattu 2.10.2019].

Palvelut perheille. s.a. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/palvelut-perheille> [viitattu 29.10.2019].

Pennington, A. 2016. The customer experience book – How to design, measure and improve customer experience in your business. Lontoo: Pearson Education Limited.

Pienten lasten ja heidän perheidensä hyvinvointi 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisu. Päivitetty 27.9.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/pienten-lasten-ja-heidan-perheidensa-hyvinvointi-2018> [viitattu 3.10.2019].

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Saatavissa: https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html [viitattu 30.9.2019].

Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut. 2005. Valtioneuvosto. Sosiaali- ja terveysministeriön esite. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70009/Es200507.pdf?sequence=1> [viitattu 24.10.2019].

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2017. This is service design doing. Applying service design thinking in the real world – A practitioners' handbook. Kalifornia: O'Reilly Media Inc.

Suikkanen, Malin, T. 2019. Haastattelu 10.9.2019. Lehtori. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamk.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelukonseptin arviointi. Teoksessa Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan. Miettinen, S. (toim.) Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen. s.a. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamk. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/valo-lapsiperheiden-kokonaisvaltaisen-hyvinvoinnin-vahvistaminen/> [viitattu 17.9.2019].

VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltainen hyvinvoinnin vahvistaminen. s.a. Kaakkois-Suomen Sosiaalialan Osaamiskeskus Socom Oy. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.socom.fi/valo/tietoa-hankkeesta/> [viitattu 17.9.2019].

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 18.9.2019].

KUVALUETTELO

Kuva 1. VALO-hankkeen työpaketit (Soininen 2019.) (Euroopan Sosiaalirahaston ESR rahoittaman hankkeen kuvaus s.a.)

Kuva 2. Tutkimusprosessi (Soininen 2019)

Kuva 3. Käsitekartta (Soininen 2019)

Kuva 4. Viitekehys (Soininen 2019)

Kuva 5. Palvelumuotoiluprosessi. Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kuva 6. Tuplatimantti (Soininen 2019, mukaillen Hellon 2018). Hellon. 2018. Sitran palvelumuotoilukoulutuksen materiaali 29.9. – 5.10.2018. PowerPointesitys. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/SitraHyvinvointi/sitra-tiivistelmakoulutuksista> [viitattu 3.10.2019].

Kuva 7. Ammattilaisten työskentely fiktiivisten asiakastarinoiden parissa (Mäkelä 2019)

Kuva 8. Ammattilaisten työskentely fiktiivisten asiakastarinoiden parissa (Mäkelä 2019)

Kuva 9. Persoonakorttien prototypointi (Mäkelä 2019)

Kuva 10. Persoonakorttien prototypointi (Mäkelä 2019)

Kuva 11. Samankaltaisuuskaavio, vaihe 1 (Soininen 2019)

Kuva 12. Samankaltaisuuskaavio, vaihe 2 (Soininen 2019)

Kuva 13. Valmis samankaltaisuuskaavio (Soininen 2019)

Kuva 14. Pienten lasten ja heidän perheidensä hyvinvointi 2018 (THL 2019)

Kuva 15. Persoonakortin testiversio 1 (Soininen 2019)

Kuva 16. Persoonakortin testiversio 2 (Soininen 2019)

Kuva 17. Persoonakortin testiversio 3 (Soininen 2019)

Kuva 18. Valmis persoonakortti (Puukko 2019)



Keräämme Valo - **Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen** -hankkeessa kokemuksia (hyviä ja/tai huonoja) lapsiperheille suunnatuista palveluista. Voit myös pohtia, mikä olisi unelmien palvelu, joka sopisi parhaiten juuri teidän perheenne tarpeisiin.

Tieto auttaa meitä löytämään kehittämisen kohteita sekä kehittämään palveluiden saavutettavuutta ja niihin ohjautumista. Ajatuksesi ovat arvokkaita, kiitos kun jaat ne kanssamme! Voit kirjata kokemuksesi alla olevaan puhekuplaan ja jatkaa tarvittaessa paperin toiselle puolelle.

Mikäli haluat kertoa kokemuksestasi tarkemmin, jätäthän paperiin yhteystietosi, niin palaamme asiaan. Voit myös olla meihin yhteydessä:
tanja.makela@xamk.fi
tiina.ikkonen@xamk.fi
Kiitos.





Keräämme Valo - **Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen** -hankkeessa kokemuksia (hyviä ja/tai huonoja) lapsiperheille suunnatuista palveluista. Voit myös pohtia, mikä olisi unelmien palvelu, joka sopisi parhaiten juuri teidän perheenne tarpeisiin.

Tieto auttaa meitä löytämään kehittämisen kohteita sekä kehittämään palveluiden saavutettavuutta ja niihin ohjautumista. Ajatuksesi ovat arvokkaita, kiitos kun jaat ne kanssamme! Voit kirjata kokemuksesi alla olevaan puhekuplaan ja jatkaa tarvittaessa paperin toiselle puolelle.

Mikäli haluat kertoa kokemuksestasi tarkemmin, jätäthän paperiin yhteystietosi, niin palaamme asiaan. Voit myös olla meihin yhteydessä:
tanja.makela@xamk.fi
tiina.ikkonen@xamk.fi
Kiitos.



Hahmon kuvitus: Sita Peukko

Suostumus haastatteluun

VALO Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen –hanke tekee haastatteluja liit-
tyen lapsiperheiden kokemuksiin lapsiperhepalveluista. Haastatteluiden tarkoituksena on selvittää
vanhempien näkemyksiä ja kokemuksia lapsiperheille suunnatuista palveluista. Haastatteluaineistoa
käytetään VALO-hankkeen kehittämistyössä ja raportoinnissa. Haastatteluja käytetään myös VALO-
hankkeelle tehtävän opinnäytetyön aineistona. Opinnäytetyön tekee Kaakkois-Suomen ammattikor-
keakoulu Xamkin tuote- ja palvelumuotoilun opiskelija Laura Soininen.

Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan. Haastatteluja käytetään niin, että haastateltava ei ole tun-
nistettavissa. Haastattelut ovat vapaaehtoisia. Haastatteluaineistoa säilytetään VALO-hankkeen ajan,
jonka jälkeen aineisto hävitetään.

Suostun siihen, että haastatteluani käytetään VALO-hankkeen kehittämistyössä, raportoinnissa ja
opinnäytetyössä:

Paikka ja aika _____
Allekirjoitus _____
Nimensevennys _____
Haastattelun tekijä _____

Tätä suostumuslomaketta on tehty kaksi kappaletta, yksi molemmille osapuolille.

Hankkeen yhteyshenkilö: Tanja Mäkelä, p. 040 183 2178, tanja.makela@xamk.fi

VALO – Lapsiperheiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistaminen (1.10.2018-31.10.2020, ESR-hanke)

VALO-hankkeen tavoitteena on etsiä keinoja haavoittuvassa asemassa ja syrjäytymisvaarassa olevien lapsiperheiden osalli-
suuden sekä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistamiseksi. Hankkeessa kehitetään uusia tapoja, joilla lapsiperheet ohjau-
tuivat tarvitsemiensa palveluiden piiriin jo varhaisessa vaiheessa. Lapsiperheiden osalta pyritään perheen omien voimavaro-
jen tunnistamiseen, itseunon vahvistamiseen ja näiden avulla hyvän kehän käynnistämiseen perheen elämässä. Han-
kkeessa kehitetään ja pilotoidaan hyvinvointimittaria, vahvistetaan varhaiskasvatuksen ammattilaisten osaamista lapsiperhei-
den tarpeiden tunnistamisessa sekä kokeillaan taide- ja kulttuurilähtöisiä menetelmiä lapsiperheiden kanssa. Palvelumuotoi-
lun avulla tehdään näkyväksi kohderyhmänä olevien lapsiperheiden tarpeita ja palvelupolkuja. Kansainvälisen yhteistyön
avulla vertaillaan ja saadaan kokeiltavaksi hyviä käytäntöjä lapsiperheiden osallisuuden ja palveluiden parantamiseksi. VALO-
hankkeessa ovat mukana Eksote, Hamina, Kotka, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari.
Hanketta hallinnoi sosiaalialan osaamiskeskus Socom. Osatoteuttajana toimii Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamk.
Hankkeen päärahoittaja on Euroopan sosiaalirahasto.



PERUSTIEDOT

1. Keitä perheeseen kuuluu?
2. Perheenjäsenten iät?
3. Vanhempien koulutus- ja työtausta?
4. Mitä lapsiperheille suunnattuja palveluita perheenne on käyttänyt/käyttää? (Avoin varhaiskasvatus, varhaiskasvatus, neuvola, sosiaalipalvelut, terveyspalvelut)

HARRASTUKSET (jokin säännöllinen ja ohjattu) JA VAPAA-AIKA

5. Mitä perheen lapsi/lapset harrastavat?
6. Mitä perhe harrastaa yhdessä tai lapsi/lapset vanhemman kanssa?
7. Mitä vanhemmat harrastavat?
8. Miten olette päätyneet harrastustenne pariin? Mistä saitte tiedon harrastuksesta?
9. Mitä muuta teette yhdessä perheen kesken vapaa-ajallanne? (muu kuin säännöllinen harrastus)
10. Mitkä asiat estävät teitä (koko perhettä/lapsia/vanhempia) harrastamasta?
11. Onko jotain, mitä haluaisitte tehdä perheen kesken vapaa-ajallanne, mitä ette tällä hetkellä tee?

TAPAHTUMAT

12. Osallistutteko lapsiperheille suunnattuihin tapahtumiin? Kyllä, miksi? Ei, miksi?
13. Minkälaisissa tapahtumissa yleensä käytte?
14. Mikä estää teitä lähtemästä kiinnostavaan tapahtumaan?
15. Mistä saatte tiedon tapahtumista?
16. Mistä haluaisitte saada tiedon tapahtumista?
17. Mikä olisi unelmien tapahtuma teidän perheellenne? Mistä elementeistä se koostuisi?

LAPSIPERHEPALVELUT

18. Millaisena koet kotikaupunkisi yleensä? (Esim. Miten lapsiperheet on huomioitu, asuminen, liikkuminen, viihtyminen jne.)
19. Tiedätkö mitä on avoin varhaiskasvatus ja miten palveluun pääsee omalla paikkakunnallasi?
20. Minkälaisia positiivisia kokemuksia perheellänne on perheille suunnatuista palveluista?
21. Minkälaisia negatiivisia kokemuksia perheellänne on perheille suunnatuista palveluista?
22. Minkälaisia palveluita perheellenne on tarjottu? Oletteko ottaneet tarjotun palvelun vastaan? Jos kyllä, koitteko palvelun hyödyllisenä? Jos ei, niin miksi ei? (Oliko väärä ajankohta, tarpeeton...)
23. Mistä etsitte tietoa palveluista? Löytyykö tieto helposti ja onko sitä riittävästi?
24. Mistä haluaisitte saada tietoa palveluista?
25. Mihin perheenne tarvitsisi tukea tällä hetkellä?
26. Mikä olisi unelmien palvelu teidän perheellenne? Mistä elementeistä se koostuisi?

VERKOSTOT

27. Tapaatteko usein muita lapsiperheitä? Jos ei, niin toivoisitko tapaavasi/tutustuvasi muihin perheisiin enemmän?
28. Saatteko tarvittaessa apua lastenhoitoon tai muihin perheen askareisiin? Mistä/keneltä?
29. Onko teidän helppo pyytää apua sukulaisilta/ystäviltä esim. lastenhoitoon?
30. Minkälaisiin asioihin/minkälaisissa tilanteissa kaipaisitte vertaistukea?
31. Mitä muuta haluaisit kertoa?

TESTAA, ARVIOI, TÄYDENNÄ, KYSY:

1. Mitä hyötyä sinulle olisi asiakasprofiileista?
2. Mitä tietoa / sisältöä asiakasprofiileissa tulisi olla?
3. Minkälaisissa tilanteissa asiakasprofiileja voisi hyödyntää?
4. Missä muodossa / formaatissa asiakasprofiilit voisivat olla, jotta kokisit niiden käyttämisen mielekkääksi?
5. Mitä mieltä olet testiprofiilin visuaalisuudesta?
6. Miten hyvin perheen kuva kohtaa sisällön?
7. Miten nimeäisit perheprofiilit?
8. Keksikää kullekin perheprofiilille oma motto: Mikä lause kuvaisi parhaiten perheen tilannetta, arvoja tai asennetta?
9. Mitä muuta haluaisit lisätä, kommentoida tai kysyä?

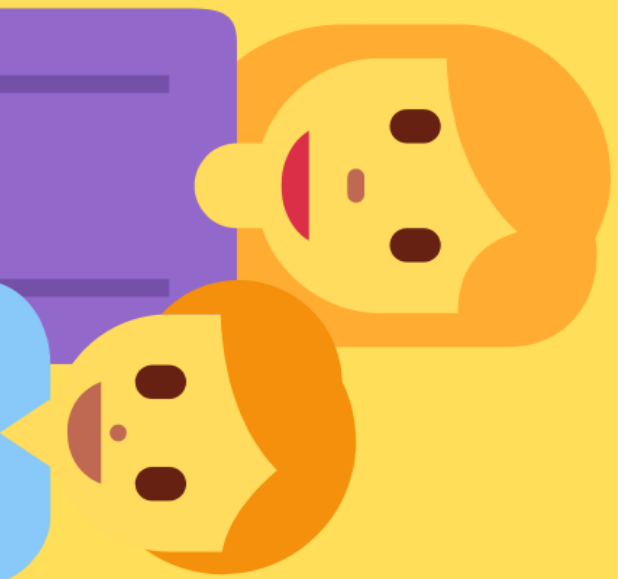
Perhe 2:**Motto:****Informaatio:**
Kaupungin nettisivut**Perheen tarina:**

Perhe on muuttanut väestikkään Kotkaan, kun isä sai kaupungista työpalkan. Perhe ei koe Kotkaa vielä kotikaupungikseen, ja äiti kokee esimerkiksi julkisten kulkuean huonosti. Perhe on harkinnut oman auton ostamista. Isä on usein väsynyt, eikä jaksaa auttaa kotitöissä. Lapsi on ollut aiemmassa kaupungissa avoimen varhaiskasvatuksen kerhossa. Perheellä ei ole vielä verkostoja Kotkassa. Äiti etsii ome-aloitteisesti tietoa alueen palveluista ja tapahtumista. Hän etsii tietoa kaupungin nettisivuilta, jotka kuitenkin kokee sekaviksi ja epäselviksi. Äiti haluaisi tavata enemmän muita lapsiperheitä. Äiti haluaisi myös itse järjestää harrastustoimintaa muille lapsille ja lapsiperheille, mutta ei tiedä miten. Hän haluaisi loufida lahon, joka voisi tässä asiassa auttaa. Perhe unelmoi tapahtumasta, jossa lapselle olisi omaa ja vanhemmille omaa ohjelmaa.

Tuen tarve:
Muiden lapsiperheiden
tapaaminen
Kotityöt**Kotituumisen helpottaminen****Kokemukset palveluista:**

Neutraalit



Perhe 3:**Motto:**

Perustiedot:
Äiti freelancer
2-vuotias lapsi

Informaatio:
Facebook
Seurakunta
Muut lapsiperheet

Perheen tarina:

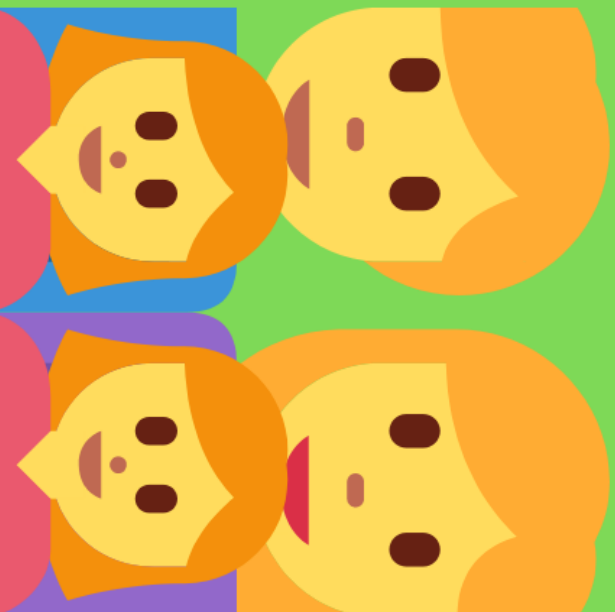
Äiti on asunut koko ikänsä Kotkassa ja on viihtynyt siellä hyvin. Hän kokee Kotkan olevan hyvä paikka kasvattaa lasta, koska kaupungissa on paljon hyviä puistoja, leikkikenttiä ja julkisilla on helppo kulkea. Äiti erosi lapsen isästään kaksi vuotta sitten. Äidin vanhemmat asuvat myös Kotkassa, ja heiltä saa tarvittaessa lastenhoitoapua. Kotipalvelu käy äidin ja lapsen luona kerran viikossa. Äiti ja lapsi käyvät aktiivisesti seurakunnan kerhoissa. Tapoitumin osallistuminen ei kiinnosta. Äiti ei itse harrasta mitään, mutta haluaa tarjota lapselle virikkeitä harrastustoiminnan avulla. Kaupungin tarjoamiin ryhmiin ei kuitenkaan mahdu, joka pakottaa ilmoittamaan lapsen yksityyisiin ryhmiin. Ei jaksaisi itse aktiivisesti tietoa. Toivoisi tiedon olevan helpommin saatavilla, mieluisasti yhden kanavan kautta. On ottanut kaikki tarjotut palvelut vastaan.

Tuen tarve:
Tietoa lapsen-
kasvatukseen
Oman ajan löytäminen

Kokemukset palveluista:
Neutraalit, satunnaisesti
positiiviset



Perhe 4:



Motto:

Perustiedot:

Äiti osa-aikaisesti toisissa,
tekee pätkätoitää
Isä työtön
15- ja 3-vuotiaat lapset

Informaatio:

Palveluverkosto
Kerhot
Ilmaissajakalulehdet

Tuen tarve:

Vertaistuki
Työllistyminen
Taloudellinen tuki

Perheen tarina:

Perhe on laaja-alaisesti palveluiden piirissä. He käyvät paljon kerhoissa, ja kotipalvelu sekä perhetukitekijä käyvät perheen luona viikoittain. Perhe on tyytyväinen huoduttamiinsa palveluihin, mutta on menettänyt luottamuksensa neuvolan toimintaan. Isä kokee ettei hänellä kohdella tasavertaisena vanhempana. Tietoa palveluista perhe saa riittävästi palveluverkoston kautta. Sekä äiti että isä käyvät vertaistukiryhmissä ja kokevat sen olevan hyvin tärkeää heidän jaksamiselleen. Perheellä on paljon muita lapsiperheitä verkostoissaan, mutta vanhemmat kokevat avunpyytämisen vaikeaksi. Perheellä ei ole yhteisiä harrastuksia, viihtyvät vapaa-aikanaan kotona. Taloudellisen tilanteen vuoksi he eivät pysty ilmoittamaan lapsia harrastusryhmiin. Unelmien tapahtuma olisi paripäiväinen ilmainen leiri, jossa vanhemmille olisi tarjolla vertaistukea sekä lapsille monia erilaisia aktiviteetteja.

Kokemukset palveluista:

Voimakkaasti vaihtelevat,
neuvolaista negatiiviset, mutta
muista palveluista positiiviset



Perhe 5:

Perustiedot:

Äiti ja isä molemmat täysipäiväisesti töissä
Äidillä 4-vuotias lapsi
Isällä 9-, 10- ja 13-vuotiaat lapset

Informaatio:

Sanomalehdet
Ilmaiskelulehdet
Koulu

Perheen tarina:

Äiti ja isä ovat menneet naimisiin vuosi sitten. Uusperheilynteesen sopeutuminen on ollut odotettua haasteellisempää. Äidin 4-vuotiaalla lapsella on ADHD. Isän lapset harrastavat kaikki urheilua ja käyvät hyvin aktiivisesti erilaisissa harrastuksissa. Isä myös pelaa lasten kanssa jalkapalloa vapaa-aikana, äidillä ei omia harrastuksia. Perhe näkee lapsiperhepalvelut osana lasten kasvua. Eivät koe, että tarvitsevat ulkopuolista tukea perheilynteesensä. Perhe saa tietoa palveluista neuvolan kautta. Äiti etsii ajoittain itse tietoa tapahtumista. Aamulehteä lukiessa ajoittain näkee mainoksia kiinnostavista tapahtumista. Vanhemmat haluaisivat tehdä koko perheen kesken asioita, mutta lasten iäkeron vuoksi yhteisten mielenkiinnon kohteiden löytäminen on haastavaa. Äiti monesti pohtii olisiko vertaisuuella vaikutusta hänen hyvinvointiinsa. Isä ja äiti ovat molemmat kuitenkin sitä mieltä, että palvelut ovat tarkoitettuja niille, jotka niitä tarvitsevat.

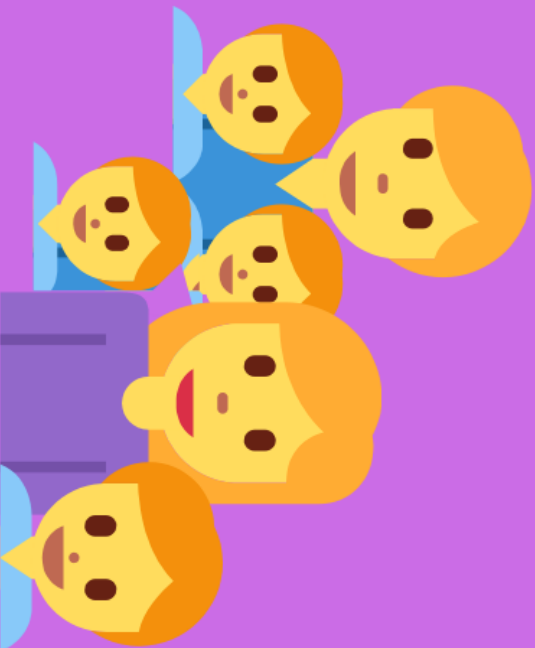
Tuen tarve:

Uusperheilyntee
Parisuhte
4-vuotiaan ADHD
Vanhimpien lasten esiteini-ikä

Kokemukset palveluista:

Eivät koe saaneensa palveluiden kautta erityisesti tukea, eivät myöskään näe tarvetta palveluille

Motto:



Perhe 2:

Perustiedot

- Äiti osa-aikaisesti töissä
- Isä täyspäiväisesti töissä
- 5-vuotias lapsi

Mistä saa tiedon?

- Kaupungin nettisivut
- Kerho

Mihin tarvitsee tukea?

- Muiden lapsiperheiden tapaaminen
- Kotityöt
- Kotiutumisen helpottaminen

Kokemukset palveluista

Neutraalit



Perheen tarina

Perhe on muuttanut vastikään Kotkaan, kun isä sai kaupungista työpaikan. Perhe ei koe Kotkaa vielä kotikaupungikseen, ja äiti kokee esimerkiksi julkisten kulkevan huonosti. Perhe on harkinnut oman auton ostamista. Isä on usein väsynyt, eikä jaksa auttaa kotitöissä. Lapsi on ollut aiemmassa kaupungissa avoimen varhaiskasvatuksen kerhossa. Perheellä ei ole vielä verkostoja Kotkassa. Äiti etsii oma-aloitteisesti tietoa alueen palveluista ja tapahtumista. Hän etsii tietoa kaupungin nettisivuilta, jotka kuitenkin kokee sekaviksi ja epäselviksi. Äiti haluaisi tavata enemmän muita lapsiperheitä. Äiti haluaisi myös itse järjestää harrastustoimintaa muille lapsille ja lapsiperheille, mutta ei tiedä miten. Hän haluaisi löytää tahon, joka voisi tässä asiassa auttaa. Perhe unelmoi tapahtumasta, jossa lapselle olisi omaa ja vanhemmille omaa ohjelmaa.

“

Motto:

”



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Perhe 3:

Perustiedot

- Äiti freelancer
- 2-vuotias lapsi

Mistä saa tiedon?

- Facebook
- Seurakunta
- Muut lapsiperheet

Mihin tarvitsee tukea?

- Tietoa lapsenkasvatukseen
- Oman ajan löytäminen

Kokemukset palveluista

Neutraalit, satunnaisesti positiiviset



Perheen tarina

Äiti on asunut koko ikänsä Kotkassa ja on viihtynyt siellä hyvin. Hän kokee Kotkan olevan hyvä paikka kasvatua lasta, koska kaupungissa on paljon hyviä puistoja, leikkikenttiä ja julkisilla on helppo kulkea. Äiti erosi lapsen isästä vuosi sitten. Äidin vanhemmat asuvat myös Kotkassa, ja heiltä saa tarvittaessa lastenhoitoapua. Kotipalvelu käy äidin ja lapsen luona kerran viikossa. Äiti ja lapsi käyvät aktiivisesti seurakunnan kerhoissa. Tapahtumiin osallistuminen ei kiinnosta. Äiti ei itse harrasta mitään, mutta haluaa tarjota lapselle virikkeitä harrastustoiminnan avulla. Kaupungin tarjoamiin ryhmiin ei kuitenkaan mahdu, joka pakottaa ilmoittamaan lapsen yksityisiin ryhmiin. Ei jaksa etsiä itse aktiivisesti tietoa. Toivoisi tiedon olevan helpommin saatavilla, mielusti yhden kanavan kautta. On ottanut kaikki tarjotut palvelut vastaan.

“

Motto:

”



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Perhe 4:

Perustiedot

- Äiti osa-aikaisesti töissä, tekee päätöksiä
- Isä työtön
- 1,5- ja 3-vuotiaat lapset

Mistä saa tiedon?

- Palveluverkosto
- Kerhot
- Ilmaisjakelulehdet

Mihin tarvitsee tukea?

- Vertaistuki
- Työllistyminen
- Taloudellinen tuki

Kokemukset palveluista

Voimakkaasti vaihtelevat, neuvolasta negatiiviset, mutta muista palveluista positiiviset



Perheen tarina

Perhe on laaja-alaisesti palveluiden piirissä. He käyvät paljon kerhoissa, ja kotipalvelu sekä perhetyöntekijä käyvät perheen luona viikoittain. Perhe on tyytyväinen hyödyntämiinsä palveluihin, mutta on menettänyt luottamuksensa neuvolan toimintaan. Isä kokee ettei häntä kohdella tasavertaisena vanhempänä. Tietoa palveluista perhe saa riittävästi palveluverkoston kautta. Sekä äiti että isä käyvät vertaistukiryhmissä ja kokevat sen olevan hyvin tärkeää heidän jaksamiselleen. Perheellä on paljon muita lapsiperheitä verkostoissaan, mutta vanhemmat kokevat avunpyytämisen vaikeaksi. Perheellä ei ole yhteisiä harrastuksia, viihtyvät vapaa-aikanaan kotona. Taloudellisen tilanteen vuoksi he eivät pysty ilmoittamaan lapsia harrastusryhmiin. Unelmien tapahtuma olisi paripäiväinen ilmainen leiri, jossa vanhemmille olisi tarjolla vertaistukea sekä lapsille monia erilaisia aktiviteettia.

“

Motto:

”

Perhe 5:

Perustiedot

- Äiti ja isä molemmat täysipäiväisesti töissä
- Äidillä 4-vuotias lapsi
- Isällä 9-, 10- ja 13-vuotiaat lapset

Mistä saa tiedon?

- Sanomalehdet
- Ilmaisjakelulehdet
- Koulu

Mihin tarvitsee tukea?

- Uusperhetilanne
- Parisuhde
- 4-vuotiaan ADHD
- Vanhimpien lasten esiteini-ikä

Kokemukset palveluista

Eivät koe saaneensa palveluiden kautta erityisesti tukea, eivät myöskään näe tarvetta palveluille



Perheen tarina

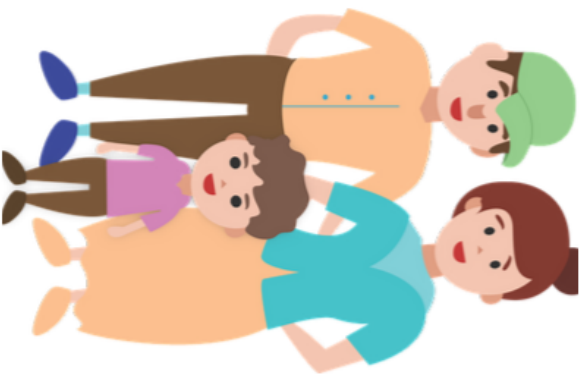
Äiti ja isä ovat menneet naimisiin vuosi sitten. Uusperhetilanteeseen sopeutuminen on ollut odotettua haasteellisempaa. Äidin 4-vuotiaalla lapsella on ADHD. Isän lapset harrastavat kaikki urheilua ja käyvät hyvin aktiivisesti erilaisissa harrastuksissa. Isä myös pelailee lasten kanssa jalkapalloa vapaa-aikana, äidillä ei omia harrastuksia. Perhe näkee lapsiperhepalvelut osana lasten kasvua. Eivät koe, että tarvitsevat ulkopuolista tukea perhetilanteeseensa. Perhe saa tietoa palveluista neuvolan kautta. Äiti etsii ajoittain itse tietoa tapahtumista. Aamulehteä lukiessa ajoittain näkee mainoksia kiinnostavista tapahtumista. Vanhemmat halusivat tehdä koko perheen kesken asioita, mutta lasten ikäeron vuoksi yhteisten mielenkiinnon kohteiden löytäminen on haastavaa. Äiti monesti pohtii olisiko vertaistuelle vaikutusta hänen hyvinvointiinsa. Isä ja äiti ovat molemmat kuitenkin sitä mieltä, että palvelut ovat tarkoitettuja niille, jotka niitä tarvitsevat.

“

Motto:

”

Perhe 2



Motto

"Meidän perheeseen kuuluu mun lisäksi mun vaimo, ja meil on 5-vuotias lapsi. Mun vaimo on osa-aikaisesti töissä, ja mä oon täyspäiväisesti. Me muutettiin joku aika sit Kotkaan kun mä sain täältä töitä. Ei tää paikka kyl tunnukaan oikeen kodilta. Mun vaimo puhuu et julkiset kulkee huonosti, joten on pitäny harkita oman auton ostamista. En tiä miten tän paikan sais tuntumaan kodilta. Mua tosi useesti väsyttää enkä mä jaksa osallistua kotitöihin, välillä tarviiis kylä siihen jostain vähän apua. Mei lapsi oli aiemmal paikkakunnal avoimen varhaiskasvatuksen kerhossa. Mei ei oo oikein vielä verkostoja täällä Kotkassa. Mun vaimo ettii tosi aktiivisesti tietoa kaikesta mitä täällä tapahtuu, yleensä tuolt Kotkan kaupungin nettisivuilta. Se kyl kiroaa sitä, kun ne sivut on tosi huonot eikä se saa niistä mitään selvää. Vaimo puhuu aika paljon et se haluis tavata muita lapsiperheitä enemmän. Sit se on myös miettiny sitä, et se vois ite vaik järjestää jotain harrastusta muille lapsille ja lapsiperheille. Se ei vaan tiä miten sen pitäis sitä asiaa alkaa hoitamaan. Ois kiva, jos ois joku semmonen tapahtuma jonne voitais mennä perheenä, ja siel ois meidän lapselle omaa ja meille vanhemmille omaa tekemistä. Palvelut on ollu varmaan ihan ok, ei niist oo oikein hyvää eikä pahaa sanottavaa."



Perhe 3



Motto

"Meidän perheeseen kuuluu minä ja mun 2-vuotias lapsi. Mä teen töitä freelancerina, eli sitä mukaan kun niitä tulee. Mä oon aina asunu Kotkassa ja tää on kyl hyvä paikka kasvattaa lasta. Tääl on hyviä puistoja ja julkiset kulkee hyvin. Me erotiti lapsen isän kans vuos sitten. Mun vanhemmat asuu myös tääl Kotkassa, ja ne kyl auttaa lapsenhoidossa jos tarvii. Meil käy kotipalvelu kerran viikossa. Ois kiva saada välillä vähän omaa aikaa. Väilil tuntuu kylä et oon vähän hukassa ja tarviisiin opastusta lapsenkasvatukseen. Me käydään tosi paljon seurakunnan kerhoissa, mut ei oo mitään kiinnostusta osallistua tapahtumiin. Mä en harrasta ite mitään, mut kyl mä halun et lapsella on paljon virikkeitä. Ärsyttää vaa kun kaupungin omiin ei aina mahdu mukaan, ja sit on pakko ilmoittaa lapsi johonki yksityiseen ryhmään. En mä jaksa hirveesti ettiä tietoa, mut kyl mä kuulen aina seurakunnan tai muiden lapsiperheiden kautta mitä tapahtuu. Väilil tulee myös ilmoituksia Facebookiin. On kiva jos kaikki tieto tulus jostain yhdestä kanavasta. Mä oon aina ottanu kaiken tarjotun avun vastaan. Yleensä palvelut on ollu ihan ookoo, joskus kyl oon ollu tosi ilosesti yllättyny."



Perhe 4



Motto

"Meidän perheeseen kuuluu mun lisäksi mun mies, ja meidän 1,5- ja 3-vuotiaat lapset. Mä teen päätöksiä, ja yleensä osa-aikaisena. Mun mies on työtön, mutta haluis kyllä päästä töihin. Me olla tosi laajasti palveluiden piirissä. Meil käy kotipalvelu ja perhetyöntekijä kerran viikkoon. Muuten meidän fiilikset palveluista on hyvät, mutta neuvolan suhteen me ollaan menetetty jo toivo. Mun miestä ei kohdella siellä tasavertaisena vanhempana. Tietoa me saadaan kyl ihan tarpeeks kaikkien noitten meidän palveluiden kautta, ja välillä näkee ilmaisjakelulehdissä jotain mainoksia. Me käydään mun miehen kans paljon vertaistukiryhmissä, ja se on tosi tärkeätä meidän jaksamiselle. Silti välillä tuntuu et sitä vertaistukea tarvits vielä enemmän. Meil on aika paljon lapsiperheitä meidän verkostoisissa, mut ei me oikein kehdata pyytää niiltä apua lastenhoitoon. Meil ei oo mitään yhteisiä harrastuksia, me tykätään olla vapaa-aikana vaan kotona. Ei meil kyl oo varaakaa ilmottaa lapsia mihinkää harrastusryhmiin. En tiedä oisko meidän mahdollista saada vielä jotain taloudellista tukea jostain, sitä kylä tarvittais. Ois kyl ihana, jos ois vaikk joku ilmanen, paripäivänen leiri, missä lapset sais tehdä vaikka mitä ja me vanhemmat voitais saada sieltä vertaistukea."



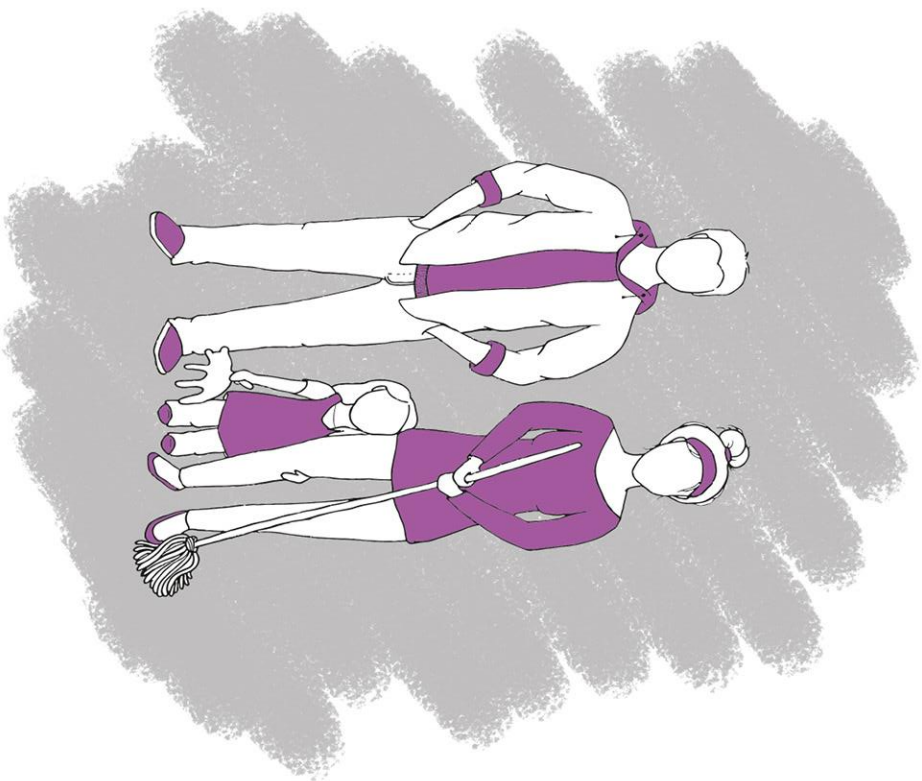
Perhe 5



Motto

"Me mentiin mun miehen kans naimisiin vuos sitten. Mulla on edellisestä liitosta 4-vuotias lapsi, ja miehellä 9-,10- ja 13-vuotiaat lapset. Me ollaan miehen kans molemmat täyspäiväisesti töissä. Tätä koko uusperhe-tilanne on ollu haastavampaa mitä me kuviteltiin, välillä on mieltä et miten tästä selviää. Parisuhde on ollu kyl koetuksella. Täl mun lapsella on ADHD, ja sen kaa pärjäämiseen tarviis tukea. Mun miehen lapset harrastaa paljon urheilua. Mies myös pelaltee lasten kanssa vapaa-aikana jalkapalloa. Mä en harrasta mitään. Tapahumista mä etin välillä tietoa sanomalehdistä, ja välillä aamulehteä lukiessa sieltä näkee jotain kiinnostavaa. Lasten koulun kautta tulee myös jotain tietoa. Kyllä me ollaan miehen kanssa puhuttu, että ois kiva tehdä koko perheen kanssa jotain yhdessä, mut lapsilla on niin paljon ikäeroa, et on vaikea keksiä mitään, mikä kelpais kaikille. Mä oon joskus miettiny et löytysköhän tuolta jostain vertaistukea. Varsinki ku miehen vanhimmat lapset alkaa olemaan kohta teini-ässä. Ei me kyl oikeestaan tarvita mitään apua tähän meidän perhetilanteeseen. Kyllä se neuvolantäti meille antaa tietoa kaikesta. Me ollaan miehen kans kuitenkin sitä mieltä, et ne palvelut on tarkotettu nille, jotka niitä oikeesti tarvitsee. Lapsiperhepalveluita käytetään koska niitä täytyy käyttää, pysyy lasten kehitykset kohdallaan. Ei me muutoin olla niistä palveluista sen kummemmin mitään hyödyty."

AKTIIVINEN YDINPERHE - PERHE IKILIKKUJAT



MIKÄ VOISI OLLA TÄMÄN PERHEEN MOTTO?

Perustiedot

- Äiti osa-aikaisesti töissä
- Isä täysipäiväisesti töissä
- 5-vuotias lapsi

Mistä saa tiedon?

- Kaupungin nettisivut

Kokemukset palvelusta

Neutraalit

Mihin perhe tarvitsee tukea?

"Me muuttettiin vastikään Kotkaan, kun mä sain täydet työpäivät. Me ei kyllä oikein vielä koeta tätä palkkaa koaliksi, ja mun vaimo esimerkiksi puhuu siitä, miten huonosti julkisesti kalkee. Tän takia me ollaan harkittu oman auton ostamista. Ei meil oo verkostojakaan täällä. Mä oon tosi usein väsynyt, ja vaimo noittaa pääasiassa kaikki koti työt."

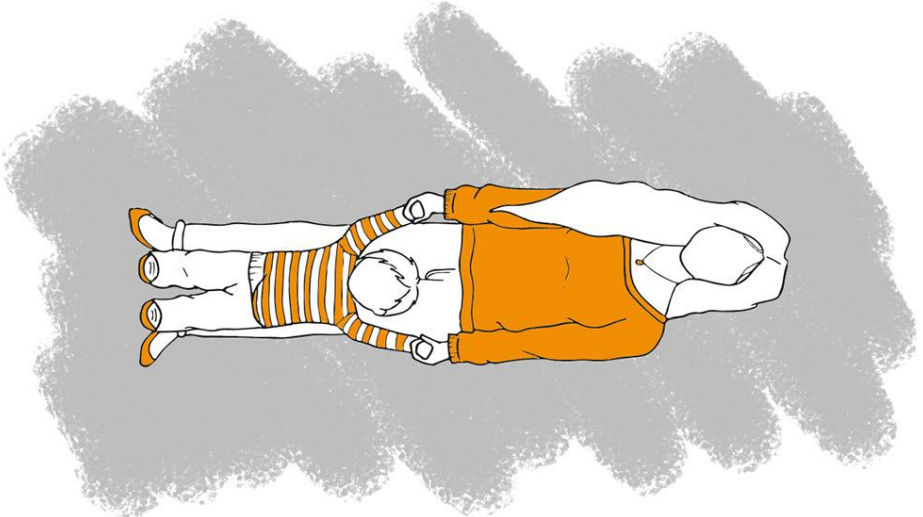
Aiemmuksessa kaupunkijissa meidän lapsi oli avoimen varhaiskasvatustuksen kernossa. Vaimo etsii oma-aloitteisesti tietoa kielistä alueen tapahtunnista ja palveluista. Hän etsii sitä tietoa yleensä kaupunkin nettisivuilta, mut näin kyl aina kirroa, kun nettisivut on niin sekavat ja epäselvät."

Vaimo puhuu siitä, et hän haluis tavata enemmän muita lapsiperheitä. Hän on puhunut et hän haluis järjestää te jotain harrastustoimintaa muille lapsille ja lapsiperheille, mut ei hän tiedä miten. Hän haluis löytää jonka talon, joka vois tässä asiassa auttaa."

Me ollaan haaveiltu semmosesta tapahtumasta, miime voitais mennä perheenä, mutta mein lapselle ois omaa ja meille vanhemmille omaa tekemistä."



YKSINHUOLTAJAPERHE - PERHE SOOLOSET



MIKÄ VOISI OLLA TÄMÄN PERHEEN MOTTO?

Perustiedot

- Äiti freelancer
- 2-vuotias lapsi

Mistä saa tiedon?

- Facebook
- Seurakunta
- Muut lapsiperheet

Kokemukset palvelusta

Neutraali, satunnaisesti positiiviset

Mihin perhe tarvitsee tukea?

”Mä en asunu kotkassa koko ikäni ja oon viihtynyt täällä tosi hyvin. Tätä on tosi hyvä paikka mun mielestä kasvattaa lasta. Tääl on tosi hyviä paistoja, paljon leikkikenttiä ja jalkisilla on helpo kulkea.”

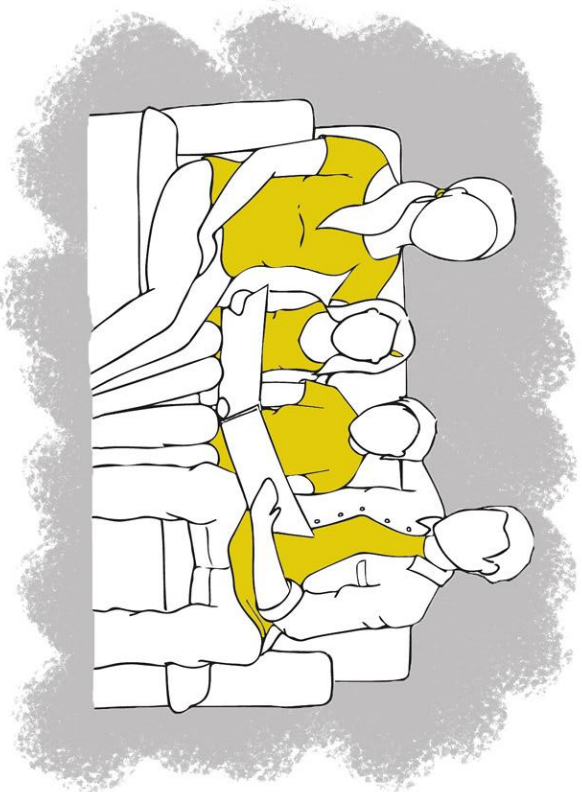
Me erotettiin lapsen isän kans vuosi sitten. Mun vanhemmat asuu myös täällä kotkassa, ja ne auttaa mua jos tarvii vaikka lapsenhoitoapua. Meil käy kotipalvelu kerran viikossa vähän auttamaan, ja mä oon muutenki ottanu kaikki mulle tarjotut palvelut vastaan. Me käytään paljon tuloja seurakunnan kerhoissa. Tapautumiiin osallistuminen ei oikein kiinnosta.

Mä en ite harrastusta mitään, mut haluan kyllä lapselle tarjota virikkeitä harrastusten kautta. On vaan huono, kun kaupunkiin omiin ryhmiin ei aina mahdu ja sit pitää ilmoittaa lapsi johonki yksityiseen ryhmään.

Pitkän päivän jälkeen mä tykkään ottaa pari lasta viiniä, ja suoraaan saivon oon polytinu joskus, että voisiko mulla olla vähän ongelmia sen kans. Mä en ite oikein jaksa etsiä aktiivisesti tietoa mistään tapahtumisista tai palveluista. Ois tosi kiva, kun se tieto tulis jostain samasta paikasta.



TARVITSEVA PERHE - PERHE OTTAVAISET



MIKÄ VOISI OLLA TÄMÄN PERHEEN MOTTO?

Perustiedot

- Äiti osa-aikaisesti töissä (tekee patkätöitä)
- Isä työtön
- 1,5- ja 3-vuotiaat lapset

Mistä saa tiedon?

- Palveluverkosto
- Kerhot
- Ilmajokelulehdet

Kokemukset palvelusta

Voimakkaasti vaihtelevat: neuvolasta negatiiviset, muista palveluista positiiviset

Mihin perhe tarvitsee tukea?

”Me ollaan laaja-alaisesti kaikkien palveluiden piirissä. Me käytetään kerhoissa ja kotiPalvelua ja Perhetyöntekijä käy meidän luona kerran viikossa.

Me ollaan tyytyväisiä kaiktiin muihin palveluihin mitä ollaan käyttetty, mutt neuvolaan on mennä luottamus täysin. Ne huomioi Vaan muu vaimon, ja eikä ne nää muu tasaveritasena vanhempana.

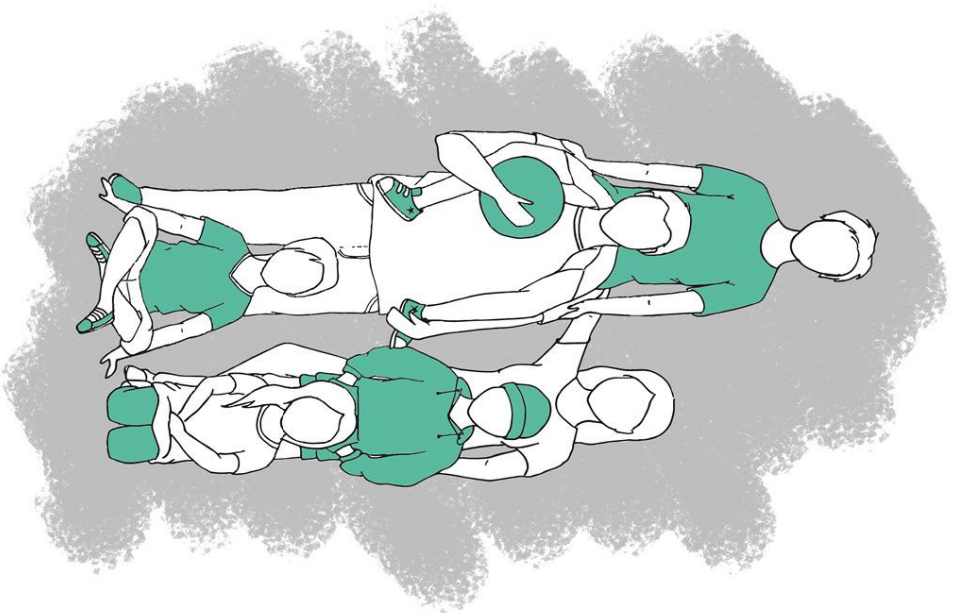
Me saadaan tietoa tosi hyvin tuotta palveluiden kautta. Me käytään vaimon kans molemmat vertaisryhmissä, ja se on meidän jaksamiselle tosi tärkeää. Silti välillä tunnetaan, että sitä vertaisryhmä tarviis vieläki enemmän. Meil on paljon muita lapsiperheitä meidän verkostoissa, muttta avun pyytäminen niiltä lapsiperheiltiltä on jostain syystä vaikeeta.

Meil ei oo perheeniä mitään yhteisiä harrastuksia, ja me viihdytään vapaa-ajana paljon kotona. Ei me kylä taloudellisen tilanteen vuoksi pystytäkään oikein harrastamaan tai ilmoittamaan lapsia mihinkään harrastusryhmiin. Mä oon ollu jonkun aikaa työtön, mut haluisin kylä päästä takas tybelämään.

Meille uuelmien tapahtuma ois semmonen pari päivää kestävä, ilmanen perheleiri, jossa lapsille ois tarjolla momentista alkiviteettia ja me vanhemmat voitais saada vertaisryhmä.



UUSPERHE - PERHE UUSIOISET



MIKÄ VOISI OLLA TÄMÄN PERHEEN MOTTO?

Perustiedot

- Äiti ja isa molemmat täysipäiväisesti töissä
- Aidilla 4-vuotias lapsi ja isällä 9-, 10- ja 13-vuotiaat lapset

Mistä saa tiedon?

- Sanomalehdet
- Ilmaisjakselit
- Koulu
- Neuvoia

Kokemukset palvelusta

Eivät koe saaneensa palveluiden kautta erityisesti tukea, eivätkä näe tarvetta palveluille

Mihin perhe tarvitsee tukea?

”Me mentiin mun miehen kaan naimisiin vuosi sitten. Tämä uusperheiltänteeseen sopeuttaminen on ollut kpl aika haastavaa ja suoraan sanoen on välillä miettiny, että miten tästä selviää.

Mun lapsella on ADHD, joka on välillä aika rankkaa. Miehen lapset harrastaa tosi paljon kaikkea. Mä en te harrasta mitään. Mun mies tykkää vapaa-aikana pelaila lasten kanssa esimerkiksi jalkapallaa.

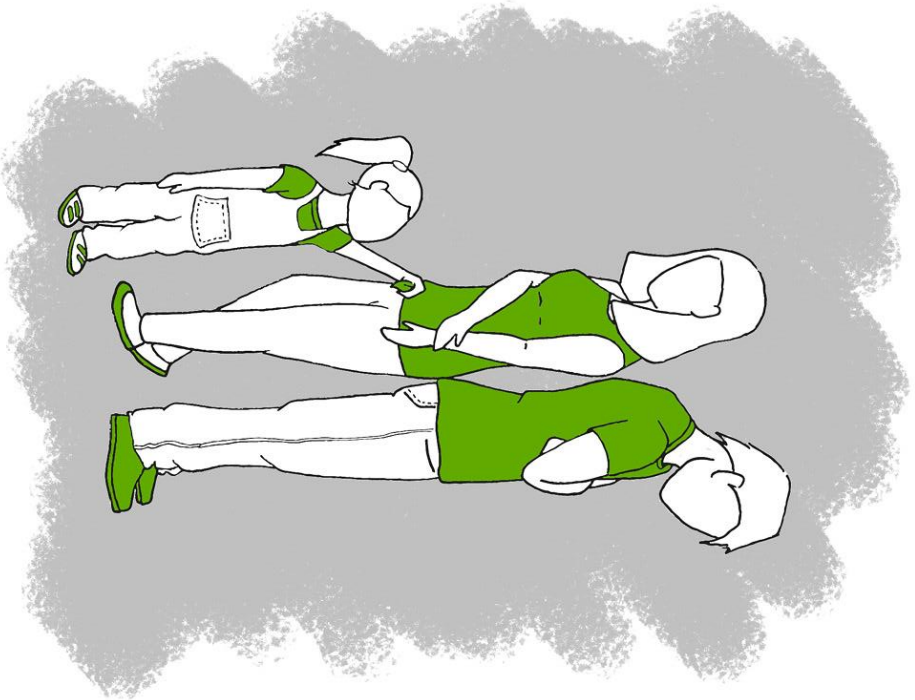
Lapsiperhepalvelut on meillä lähinnä vaan semmonen juttu, että seuratetaan lasten kasvua. Me ollaan koettu, ettei me tarvita mitään alkuperäistä apua. Mä etsin joskus tietoa alueen tapatuunnista, ja välillä tulee joka maanos vastaan mielentiltosesta tapalntunasta aamulehteä lukiessa.

Me ollaan mun miehen kaan mietitty, että ois tosi kiva tehdä koko perheen kesken jotain. On kaitenki aika haastavaa keksiä jotain tekemistä, josta kaikki tykkäis. Lapset on kaitenki niin eri ikäisiä, et ei oikein taindo löytyä mitää, joka kelpais kaikille.

Mä oon joskus miettiny, et voisikohan vertaistuesta olla jotain apua muille, kun tää arki on välillä henkisesti aika raskasta. Me ollaan kaitenki miehen kaan ilaan samaa mieltä siitä, et palvelut on tarkotettu niille, jotka niittä oikeesti tarvitsee.”



HAASTEITA KOHTAAVA PERHE - PERHE PIPPURISET



MIKÄ VOISI OLLA TÄMÄN PERHEEN MOTTO?

Perustiedot

- Äiti työkokeilussa
- Isä työtön
- 6-vuotias lapsi

Mistä saa tiedon?

- Sähköposti
- Facebook

Kokemukset palvelusta

Negatiiviset, ei luottamusta

Mihin perhe tarvitsee tukea?

"Meidän arki on välillä aika raskaasta. Mä oon olla poissa työelämästä jo muutaman vuoden. Väinö pääsi nyt mukaan työkokeiluun. Hän käy siellä muutaman tunnin viikossa. Ainoa kun hän tulee takas kotiin, hän puhuu siitä, miten tykkää kun pääsee välillä tekemään jorain omaa juttua.

Me ollaan käyty satunnaisesti lapsen kans eri kerhoissa. Meistä tuntuu, ettei noita palveluiden työntekijöitä oikein kiinnosta meidän auttaminen tai sit tuntuu, et ne kattoo tosi arvostelevasti. Ois kiva, jos löytyis joku, joka oikeesti välittää.

Meillä on muu väinön kanssa välillä tosi rankkoja yhteentoitoja ja joskus ne menee ihan väkivaltasaks. Ei sille vaan voi mitään sellanen meidän suhde on oikeestaan aiua ollu. Kyllä mä haluisin löytää jonku vertaisryhmän. Vois lähättää kun kaulis miten muilla, samassa tilanteessa olevilla vanhemmillä menee ja miten ne selvittää kaidista arjen haasteista. Enkä sieltä vois löytää jonku ystävänki, joka vois vaik joskus vähäti meidän lasta. Sais välillä omaaki aikaa.

Meidän lapsi on aika ujo, mut kyl se tykkää hirveesti piirtää ja maalata. Päiväkodista on joskus saanut takti, et meidän lapsi on kailissa taiteellisissa jutuissa taitava. Ei hän missään harrastusryhmissä ole, mut kotona meli on kyl aiua paljon kyniä ja paperia, että hän pääsee tekemään omia taideteoksiaan. Meidän perheelle unelmuin palvelu ois semmoinen, et vois saada lastenhoitajan lyyvellä varoitusaialla. Välillä se lastenhoitavaan tarve niimitään tulee ihan yhtäkkiä."

