

Online-yhteisö sote-palvelujen kehittäjänä

**Case: Toimintamalli Kymsoten online-yhteisö Prototyyppien
työskentelyyn**

LAB-ammattikorkeakoulu

Muotoilija (YAMK), Digitaaliset ratkaisut

2021

Anni Vakkuri

Tiivistelmä

Tekijä(t) Vakkuri, Anni	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika 2021
	Sivumäärä 52	
Työn nimi Online-yhteisö sote-palvelujen kehittäjänä Case: Toimintamalli Kymsoten online-yhteisö Prototyypin työskentelyyn		
Tutkinto ja koulutusala Muotoilija (YAMK), Digitaaliset ratkaisut		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus		
Tiivistelmä <p>Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa tarkastellaan Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Kymsoten online-yhteisö Prototyypin työskentelyä ja työskentelyn kehittämistä. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimintamalli online-yhteisön työskentelyn tueksi, jotta vapaaehtoiset kymenlaaksolaiset voisivat jatkaa arvokasta työtä sote-palvelujen kehittämisessä. Tavoitteena oli lisätä online-yhteisön merkitystä Kymsoten kehittämistyössä ja luoda käytännön ohjeet Prototyypin kanssa työskentelyyn huomioimalla sekä Kymsoten kehittäjät, että Prototyypit.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään online-yhteisöä yhteisyyden ja yhteisöllisyyden vahvistamisen näkökulmasta, sekä tarkastellaan kehittämistä muotoilun ja muotoiluajattelun avulla.</p> <p>Opinnäytetyön case-osio etenee British Design Councilin Double Diamond eli tuplatimantti-mallia mukailen. Tuplatimanttimallissa vuorottelevat divergentti- ja konvergentti-ajattelu. Divergenttivaiheessa pyritään löytämään useita ratkaisuja ja konvergenttivaiheessa ratkaisujen määrää supistetaan ja valitaan ongelman ratkaisuun parhaiten soveltuvat vaihtoehdot. Tässä kehittämistyössä ensimmäisessä timantissa divergenttivaiheessa vaihtoehtoja Prototyypin työskentelyn kehittämiseksi etsittiin yhdessä Prototyypin kanssa kyselytutkimuksen ja verkkokeskustelun avulla, minkä jälkeen tuloksista rajattiin projektiin varsinaisiksi kehittämiskohteiksi ne seikat, joita Prototyypit useimmin toivat esiin. Toisen timantin aikana kehittämiseen osallistettiin Kymsoten kehittäjät työpajatyöskentelyn avulla. Työpajatyöskentelystä saadut tulokset toimivat lopullisen toimintamallin runkona.</p>		
Asiasanat online-yhteisö, sote-palveluiden kehittäminen, yhteiskehittäminen		

Abstract

Author(s) Vakkuri, Anni	Type of Publication Master's Thesis	Published 2021
	Number of Pages 52	
Title of Publication Online community as developer in social and health services Case: Operating model for Kymsote's online community Prototypes		
Degree and field of study Master of Culture and Arts		
Name, title and organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) The joint municipal authority for Kymenlaakso social and health services		
Abstract <p>This master's thesis examines Kymsote's online community Prototypes and develops online community's working methods. Prototypes is an online community that develops social and health services in Kymenlaakso area. This thesis' aim is to create a working model to support the online community's working in order that the volunteer Prototypes are able to continue their precious work to develop the social and health services in Kymenlaakso. Working model for Prototypes aims to increase the value of Prototypes among the developers in Kymsote and create conventions.</p> <p>Theory part in this thesis consists theory of online community and communality and developing of online community via design and design thinking.</p> <p>This thesis' case follows British Design Council's Double Diamond model. In Double Diamond model divergent and convergent thinking are alternating. Endeavour of divergent phase is to find several solutions as in convergent phase the quantities of solutions is decreased and the best available solutions are considered. In first diamond phase the options of developing the work of Prortypes was studied together with Prototypes by questionnaire and online chat. Results were defined and aspects which Prototypes brought out frequently were selected as developing points of this thesis. During the second diamond phase Kymsote's developers were involved in developing via workshops. The results of the workshops were considered as the core of the working model.</p>		
Keywords online community, social and health service development, co-development		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä	1
1.2	Prototyypin online-yhteisö.....	3
1.3	Opinnäytetyön tavoite	3
1.4	Tutkimuskysymys	4
1.5	Tutkimuksellinen kehittäminen	5
1.6	Tutkimus.....	6
1.7	Opinnäytetyön tutkimuksen vaiheet ja aikataulu	7
2	Online-yhteisö ja yhteisyys	8
2.1	Yhteisö-käsitteestä yhteisyyteen.....	8
2.2	Sosiaalinen pääoma ja vuorovaikutus yhteisössä	9
2.3	Yhteenkuuluvuus ja osallisuus	10
2.4	Yhteisön voimistuminen	11
2.5	Viestintäteknologia voimistumisen mahdollistajana.....	14
3	Muotoilun merkitys kehittämishankkeessa	17
3.1	Konstruktiiivinen tutkimus	17
3.2	Muotoiluajattelu	18
3.3	Palvelumuotoilu	20
3.4	Yhteiskehittäminen	21
3.5	Muotoilun merkitys kehittämisessä	23
4	Case: Toimintamalli Prototyyppien työskentelyyn	25
4.1	Ongelman löytäminen kyselytutkimuksen ja keskustelujen avulla	25
4.1.1	Kyselytutkimuksen valinta aineistonkeruun menetelmäksi	25
4.1.2	Kyselyn kohdeilmion määrittäminen.....	26
4.1.3	Aineiston keruu.....	27
4.2	Kyselyaineiston tulokset ja ongelman määrittely aineiston pohjalta.....	28
4.2.1	Prototyyppien motivaatiotekijät	28
4.2.2	Prototyyppien osaamisen kehittäminen.....	31
4.2.3	Prototyyppien työskentelyn kehittäminen	32
4.2.4	Prototyyppien viestintä.....	33
4.2.5	Kyselyn johtopäätökset.....	34
4.3	Ideoiden kehittäminen kehittäjien työpajoissa	36
4.4	Ratkaisun tuottaminen	37
4.4.1	Prototyypit osana Kymsojen Big Room -toimintaa	37

4.4.2	Prototyyppien Teams-ryhmä kehittäjille	38
4.4.3	Prototyyppien työn vaikuttavuus, viestintä ja raportointi	38
4.5	Konseptointi.....	39
4.6	Toimintamallin viimeistely, käyttöönotto ja testaus	40
5	Kehittämistyön tulokset ja jatkokehitys	42
6	Yhteenveto	46
	Lähteet	49

Liite 1: Askelmerkit aktiiviweekille - tiivistelmä toimintamallista

1 Johdanto

Koko Suomen laajuista sosiaali- ja terveystalvvelujen uudistusta eli sote-uudistusta valmistettiin eduskunnassa useiden eri hallitusten ajan ja historiallinen askel palveluiden uudistamisessa otettiin 23.6.2021, kun eduskunta viimein hyväksyi sote-uudistuksen. Hyväksytty uudistus ei kuitenkaan koske pelkästään sosiaali- ja terveystalvveluita, vaan uudistuksessa on mukana myös pelastustoimi. Uudistuksen myötä 1.1.2023 alkaen sosiaali- ja terveydenhoito- ja pelastustalvveluiden järjestämisestä Suomessa vastaavat kuntien ja sairaanhoitopiirien sijaan 21 hyvinvointialuetta ja lisäksi Helsingin kaupunki. (Sote-uudistus 2021a.)

Sote-uudistuksen tavoitteisiin on kirjattu, että asukkaat ja palvelujen käyttäjät otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen ja hyvinvointialueiden tehtävänä on varmistaa asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet (Sote-uudistus 2021a). Sosiaali- ja terveystalvveluissa on nostettu kärkeen aikaisempaa parempi vastaaminen asiakkaiden tarpeisiin, palveluiden asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus palveluihin. Vaikka asiakkaiden osallisuus ja asiakkaan rooli vaikuttajana on kirjattu virallisiksi päämääriksi, tarvitaan vielä uusia käytäntöjä, jotta päämäärät saavutettaisiin. (Niskala ym. 2017, 9.)

Tänä päivänä palveluiden kehittämiseen osallistuminen ei ole pelkästään asiakastytyväsyysskyselyihin vastaamista, asiakkaiden kuulemista palveluja suunniteltaessa tai yksittäisten kokemusasiantuntijoiden käyttöä. Jotta asiakas voi olla osallistuva kehittäjä ja vaikuttaa palvelujen ja palvelujärjestelmien suunnitteluun, tulisi asiakas nähdä organisaatiossa tasavertaisena jäsenenä palvelujärjestelmän muiden toimijoiden kanssa. (Niskala ym. 2017, 8.)

Asiakkaiden kokemukseen perustuvaa osaamista tarvitaan uuden palvelun suunnitteluun, palvelun muotoiluun, sekä arvioidessa uudenlaisten palvelumuotojen toimivuutta. Kun siirytään asiakkaan yksittäisestä kokemusasiantuntijan roolista kohti kehittäjän ja vaikuttajan roolia, kehittämistoiminnassa painottuu yhteistoiminnallinen tekeminen ja kehittäminen (eng. co-doing, co-design & co-creation) yhdessä palveluammattilaisten kanssa. Samalla myös perinteinen ja kapea asiakaskäsitys muuttuu käsitykseksi osaavasta ja osallisesta kansalaisesta. (Niskala ym. 2017, 8.)

1.1 Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvvelujen kuntayhtymä

Tämän opinnäytetyön kohdeorganisaationa on Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvvelujen kuntayhtymä Kymsote. Kymenlaaksossa sote-uudistukseen valmistauduttiin jo etukenossa sote-kuntayhtymän myötä. Kymsote aloitti toimintansa vuoden 2019 alusta kattaen koko Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvvelut perusterveydenhuollosta sairaanhoitoon ja sosi-

aalityöhön. Kymsoten jäsenkuntia ovat Hamina, Kouvola, Kotka, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti. Kymsote työllistää noin 6 000 ammattilaista ja palvelee noin 170 000 maakunnan asukasta. (Kymsote 2021a.)

Kymsoten perustamisen myötä organisaatiossa aloitti palvelujen kehittämisen yksikkö, jonka vastuulle määriteltiin 12 erilaista kehittämishanketta. Kehittämishankkeiden tavoitteena on tulevina vuosina kehittää Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kustannustehokkaampia ja saavutettavampia kaikille kymenlaaksolaisille. Kärkinä näissä hankkeissa ovat asiakaslähtöisyys ja digitalisaation hyödyntäminen palveluissa. (Kymsote 2018.)

Kymenlaaksossa Kymsoten perustamisen myötä kuuden kunnan, Haminan, Kotkan, Kouvolan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden, sekä sairaanhoitopiiri Carean aiemmin tuottamia sosiaali- ja terveystalouden palveluita yhdenmukaistettiin ja pyrittiin löytämään yhteiset ja toimivat käytännöt koko maakunnan alueella vuoden 2019 alusta alkaen. Vuoden 2023 alusta hyvinvointialueelle siirtyvät Kymsoten palveluiden lisäksi Kymenlaakson pelastustoimen palvelut, sekä kunnilta koulukuraattorit ja -psykologit (Kymenlaakson hyvinvointialue 2021).

Kuntayhtymän perustamisen myötä sote-palveluita on yhtenäistetty Kymenlaaksossa ja palveluiden kehittäminen jatkuu edelleen. Sote-palveluiden nousevat kustannukset ovat kuormittaneet Kymsoten omistajakuntia, sillä kuntayhtymän omistajakunnat vastaavat lopulta Kymsoten alijäämän kattamisesta. Kymsotessa ensimmäiset yt-neuvottelut aloitettiin keväällä 2019, kun kuntayhtymä oli vasta alle puolivuotias. Yt-neuvotteluiden tavoitteena oli saada aikaan 25 miljoonan euron säästöt. Toimenpiteiden tavoitteena oli toimintojen tehostaminen, resurssien parempi kohdentaminen, kuitenkin samalla palvelujen ja niiden saatavuuden turvaaminen. Kymsoten taloustilanteeseen on pyritty löytämään ratkaisua muun muassa uudistamalla organisaatorakennetta ja liikkeenluovutuksilla. (Kymsote 2019a.)

Erityisesti Kymsoten kehittämishankkeilta odotetaan pitkällä tähtäimellä apua asiakaslähtöisempien palveluiden kehittämisen lisäksi myös kustannusten nousun hillitsemiseen. Kustannuksia voidaan hillitä muun muassa lisäämällä digitaalisia palveluita ja asiakasohjausta. Kun asiakkaat saavat oikeaa palvelua oikeaan aikaan, voidaan vähentää raskaiden ja kalliiden palveluiden osuutta asiakkaan hoidossa, mikäli se ei ole hoidon kannalta tarpeellista.

Hyvinvointialueiden rahoitus muodostuu jatkossa valtionosuuksista ja yhteisöverotuloista, jotka ovat samansuuruisia kaikilla hyvinvointialueilla. Hyvinvointialueisiin siirtymisen myötä sote-palveluihin liittyvien kustannusten kasvupaineet poistuvat kunnilta, jolloin sote-palveluiden aiheuttamat vaihtelut eivät keinuta kuntien taloutta samalla tavalla kuin aikaisemmin. Samalla tämä merkitsee hyvinvointialueille rajallisempia talouden tasapainottamiskeinoja kuin nykyisin. (Soteuudistus 2021b.)

1.2 Prototyyppien online-yhteisö

Jotta Kymenlaakson asukkaat pääsisivät aidosti mukaan kehittämään Kymsoten palveluja, Kymsote kokosi yhdessä viestintätoimisto Avidlyn kanssa vapaaehtoisista Kymenlaakson asukkaista koostuvan online-yhteisön, joka nimettiin Prototyypeiksi. Online-yhteisö testaa uusia palveluja kymenlaaksolaisilla ennen palveluiden käyttöönottoa ja osallistaa Kymenlaakson asukkaita mukaan palveluiden suunnitteluun. (Kymsote 2019b.)

Prototyyppijä haettiin mukaan syksyllä 2019 printti- ja verkkomainoskampanjoiden avulla. Kampanjalla haluttiin tavoittaa eri-ikäisiä ja eri taustaisia ihmisiä ympäri Kymenlaaksoa, jotta erilaisten ihmisten ääni pääsisi kehittämissyhteisössä kuuluviin. Kampanjalla tavoiteltiin 100 Prototyyppiä, mutta lopulta yhteisöön otettiin mukaan kaikki 330 hakijaa. (Kymsote 2019.) Ensimmäisen rekrytointikampanjan jälkeen Prototyyppijä on rekrytoitu lisää kahdesti. Viimeisin rekrytointikampanja päättyi 27.10.2021 (Kymsote 2021b).

Prototyypit työskentelevät suljetulla verkkoalustalla. Prototyyppien joukko on anonyymi, mutta jokaisella jäsenellä on halutessaan mahdollisuus kertoa itsestään yhteisön keskustelualustalla. Prototyypit työskentelevät aktiiviviikkojen aikana, jolloin Prototyypit pääsevät suorittamaan viikon aikana online-yhteisössä heille annettuja tehtäviä tietyn teeman ympärillä ja käymään aiheesta keskustelua. Aktiiviviikkoja on vuodessa 4–6. (Tilli, K. 2021.)

Prototyyppien joukko on toiminut syyskuusta 2019 alkaen ja Prototyypit ovat arvioineet muun muassa Kymsoten koronaviestintää, arvoja, potilasohjeita ja palautteenantoa. Prototyyppien työskentelyä on aikaisemmin ohjannut Kymsoten puolelta yksi henkilö ja lisäksi työskentelyssä on ollut mukana viestintätoimisto Avidly. (Tilli, K. 2021.) Prototyyppien yhteisö on saanut myös valtakunnallista huomiota, sillä hanke palkittiin vuonna 2020 Suomen kuntamarkkinoinnin SM-kilpailussa kolmannella sijalla (Kuntaliitto 2020).

1.3 Opinnäytetyön tavoite

Prototyyppien työskentelyn ja Kymsoten kehittämistyötä tekevien ammattilaisten tueksi toivottiin toimintamallia, joka läpäisisi Prototyyppien työskentelyn prosessin alusta loppuun. Kehittämistehtävälle asetettiin kaksi tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena oli luoda toimintamalli, joka innostaisi vapaaehtoiset kymenlaaksolaiset jatkamaan arvokasta työtä sote-palvelujen kehittämisessä. Toisena tavoitteena oli lisätä online-yhteisön merkitystä Kymsoten kehittämistyössä ja luoda käytännön ohjeet Prototyyppien kanssa toimimiselle.

Prototyyppien työskentelymetodit ja sähköinen työskentelyalusta perustuvat viestintätoimisto Avidlyn tekemään malliin. Prosessia ei ollut tarkasteltu kertaakaan Prototyyppien ole-

massaolon aikana, eikä online-yhteisön työskentelyn tueksi ollut laadittu Kymsotessa toimintamallia. Avidyillä on ollut työskentelyssä suuri rooli ja viestintätoimiston työpanos on helpottanut aktiiviviikkojen läpivientiä. Samalla Kymsotessa on ollut huoli siitä, että kehittäjien sitoutuminen Prototyypiyhteisöön ei ole ollut yhteisön ansaitsemalla tasolla, sillä kehittäjät eivät itse juuri osallistu aktiiviviikkojen suunnitteluun tai aktiiviviikkojen työskentelyyn. Koska kyseessä on tiiviisti asiakaslähtöisyyteen liittyvä hanke, koettiin luonnollisena, että Prototyypit pääsisivät mukaan kehittämään online-yhteisön työskentelytapoja. Tavoitteena oli, että Prototyypit pääsisivät vaikuttamaan itse paremmin työskentelytapoihin ja käytäntöihin, jotta kehittämistyö olisi mielekästä.

Kymsoten kehittämistyötä tekevät ammattilaiset kutsuttiin osallistumaan toimintamallin laadittamiseen, jotta toimintamallissa pystyttäisiin ottamaan paremmin huomioon erilaisten kehittämishankkeiden näkökulmat. Lisäksi tavoitteena oli, että kehittämistyötä tekevien ammattilaisten sitoutumisen kautta Prototyypien työskentely tulisi näkyvämmäksi ja paremmin huomioiduksi Kymsoten kaikissa kehittämishankkeissa.

Toimintamallin avulla Prototyypien työskentelyprosessista toivottiin selkeämpää kokonaisuutta ja kehittäjien roolien tarkempaa määrittelyä. Rajoitusten ja tiukkojen ohjeiden sijaan toimintamallin toivottiin tarjoavan ideoita ja huomioita, miten työskentelystä saisi parempia tuloksia ottaen samalla huomioon Prototyypiyhteisön jäsenten toiveet. Prosessiin kaivattiin lisäksi mallia tulosten viestimiseen, jotta Prototyypien työskentelyn tuloksista kerrottaisiin Prototyypeille ja muille kymenlaaksolaisille kehittämisen eri vaiheissa.

Toimintamallia laadittaessa Prototyypien työskentely painottui Kymsoten kehittämishankkeisiin, mutta tulevaisuudessa Prototyypien työtä halutaan hyödyntää myös muiden Kymsoten palveluiden kehittämisessä. Siksi toimintamallissa haluttiin ottaa huomioon kehittämistyötä tekevien asiantuntijoiden lisäksi myös muut Kymsoten ammattilaiset.

1.4 Tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tutkimuskysymykseksi asetettiin:

Miten online-yhteisön jäseniä saadaan motivoitua ja jatkamaan työskentelyä tulevaisuudessa?

Tutkimuskysymykseen pyrittiin löytämään vastauksia Prototyypeille suunnatun kyselytutkimuksen avulla. Kyselyn avulla kartoitettiin Prototyypien motivaatiotekijöitä ja kehitysehdotuksia aktiiviviikkojen työskentelyyn liittyen. Kyselytutkimus toteutettiin yhden aktiiviviikon aikana maaliskuussa 2021 ja samalla Prototyypeillä oli mahdollisuus keskustella aiheesta

yhteisön keskustelualustalla. Tutkimuskysymyksen vastaukset toimivat pohjana toimintamallin laatimisessa.

1.5 Tutkimuksellinen kehittäminen

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämishanke. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009, 17) kuvaavat, että tutkimuksellinen kehittämistyö asettuu usein kahden ääripään välimaastoon, jossa janan toisessa päässä on tieteellinen tutkimus ja toisessa kritiikitön, omaan näkemykseen perustuva kehittämistyö eli arkiajatteluun perustuva kehittäminen. Tutkimuksellinen kehittäminen nojaa aina tutkittuun tietoon, mutta samaan aikaan kehittämisellä pyritään vastaamaan käytännön toiminnasta nouseviin kysymyksiin tai ongelmiin.

Kehittyminen on prosessi ja tulos, ja yleensä sillä tarkoitetaan muutosta parempaan. Kehittämistyöllä tai kehittämistoiminnalla tarkoitetaan toimintaa, jonka tavoitteena on tutkimustulosten avulla luoda uusia tai entistä parempia palveluja, tuotantovälineitä tai -menetelmiä. Kehittäminen on mahdollista ilman tutkimusta, mutta parhaillaan tutkimus ja kehittäminen toimivat yhdessä, koska tutkimus voi tarjota perusteita toiminnalle, jolloin onnistumisen mahdollisuudet paranevat. (Heikkilä ym. 2008, 21–22.)

Tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla kuvataan tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteyttä. Tutkimuksellinen kehittäminen ei ole vain tiedon soveltamista, vaan kehittämismuodon tarkoituksena on konkreettisen muutoksen tavoittelemisen lisäksi tuottaa myös uutta, perusteltua tietoa. Tutkimuksellisen kehittämisen kysymyksenasettelut nousevat käytännön toiminnasta ja rakenteista. (Toikko ym. 2009, 22–23.)

Tutkimuksellinen kehittäminen pyrkii ratkaisemaan käytännöstä nousseita ongelmia tai uudistamaan käytäntöjä, sekä usein myös luomaan uutta tietoa työelämän käytännöistä. Tietoa kerätään systemaattisesti käyttämällä monipuolisesti erilaisia menetelmiä. Tietoa arvioidaan kriittisesti ja sitä kerätään sekä teoriasta, että käytännön työelämästä. Tutkimuksellisessa kehittämisessä korostuu kommunikaatio aiheeseen liittyvien eri tahojen kanssa. Tutkimukselliselle kehittämiselle oleellista on myös se, että kohderyhmille esitellään asioita projektin eri vaiheissa, mikä jäsentää kehittämistyötä ja vie sitä osaltaan eteenpäin. (Ojasalo ym. 2009, 22.)

Tässä opinnäytetyössä teoriaosuus pohjautuu online-yhteisön, yhteisyyden ja muotoiluajattelun teorioihin. Opinnäytetyön käytännön osuudessa mukana ovat Prototyypit kyselyn ja keskustelun kautta, sekä Kymnsoten kehittäjät, asiakaskokemuspäällikkö ja viestintäjohtaja, jotka osallistetaan projektiin kyselyn ja työpajojen avulla.

1.6 Tutkimus

Pertti Alasuutarin (2011) mukaan jaottelu laadulliseen eli kvalitatiiviseen ja määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimuksen välillä voi houkutella selkeydellään, mutta kyseinen jäsentely vastaa usein huonosti todellisuutta. Samoin tutkimuksen analysointivaiheessa voidaan hyödyntää kvalitatiivista ja kvantitatiivista analyysia samassa tutkimuksessa ja saman tutkimusaineiston analysoinnissa, jolloin kvalitatiivista ja kvantitatiivista analyysia voidaan pitää toisensa jatkumoina, ei toisensa pois sulkevinä malleina. Myös tässä opinnäytetyössä käytetään sekä kvalitatiivista, että kvantitatiivista tutkimusmenetelmiä ja analyysia.

Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään laadullista tutkimusta, sillä tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään tutkimuskohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti sen sijaan, että tutkimuksella pyrittäisiin laajempaan tulosten yleistämiseen (Jyväskylän yliopisto 2021). Samalla opinnäytetyön tutkimusosiossa on viitteitä myös määrällisestä tutkimuksesta, sillä vastaajien lukumäärä on suuri ja osa vastauksista on esitetty tilastollisina tunnuslukuina.

Alasuutari (2011) kuvaa laadullisen tutkimuksen analyysin tulosten tulkinnan vaihetta arvoituksen ratkaisemiseksi. Ennen arvoituksen ratkaisemista on pelkistettävä tutkimuksessa esiin nousseet havainnot. Havaintoja pelkistäessä voidaan erottaa kaksi osaa: aineiston tarkastelu tietyistä näkökulmista käsin, jolloin aineistoa tarkastellessa huomioidaan vain se, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun kannalta merkityksellistä, sekä havaintojen karsinta ja yhdistäminen, jolloin erilliset havainnot yhdistetään joko yhdeksi tai useamman havaintojen joukoksi etsimällä yhdistävä piirre tai nimittäjä, joka pätee koko aineistoon.

Havaintojen pelkistämisen jälkeen on vuorossa arvoituksen ratkaiseminen eli tulosten tulkinta. Laadullisessa tutkimuksessa arvoitus ratkaistaan siten, että tutkittavasta ilmiön merkityksiä tulkitaan tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta. (Alasuutari 2011.)

Määrällisessä tutkimuksessa tehdyt havainnot yhdistetään tilastollisten menetelmien avulla siten, että tuloksena on erilaisia keskiarvoja, riippuvuussuhteita ja muita tilastollisia tunnuslukuja. Laadullinen tutkimus pyrkii puolestaan löytämään aineistosta yleistyksiä, jotka ottavat poikkeuksetkin huomioon tulkitsemalla johtolankoja monelta eri kannalta. Myös laadullisessa tutkimuksessa voi olla mukana kvantitatiivisia osatarkasteluja, jolloin tuloksia selittäessä voidaan johtolankoina käyttää myös kvantitatiivisen analyysituloksia. Laadullisen tutkimuksen ydin on kuitenkin merkitystulkintojen tekeminen, joka johtaa arvoituksen ratkai-

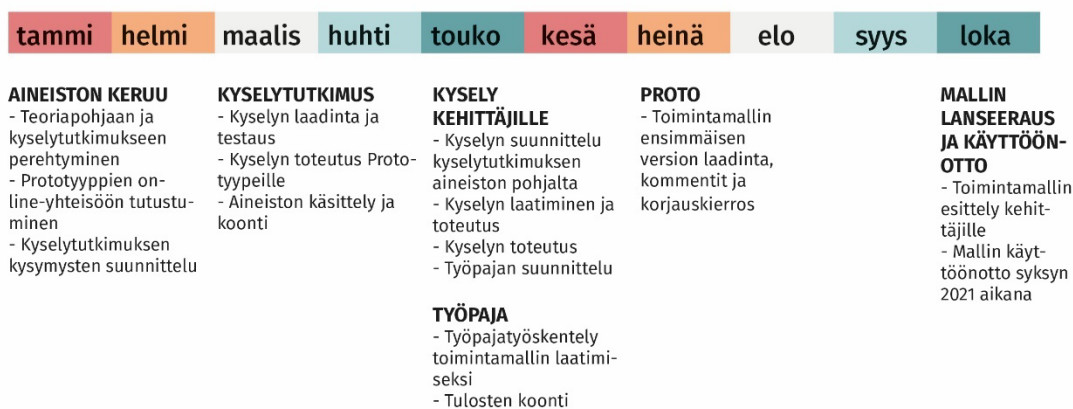
semiseen. (Alasuutari 2011.) Koska tässä opinnäytetyössä vastaajia on paljon, eikä aineiston keruussa ole käytetty Prototyypin syvähaastattelua, analyysi jää melko pintapuoliseksi, eikä tutkimus käsittele yksittäisten Prototyypin vastauksia ja vastausten merkityksiä kovinkaan syvällisesti.

1.7 Opinnäytetyön tutkimuksen vaiheet ja aikataulu

Opinnäytetyön tutkimusosiossa Prototyypeille laadittiin verkossa toteutettava kyselytutkimus, joka sisälsi sekä suljettuja, että avoimia kysymyksiä. Kyselytutkimuksessa käytettiin myös mitattavia, eli kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Kyselytutkimuksen lisäksi Prototyypeiltä kerättiin tietoa verkkokeskustelun avulla.

Kymsoten kehittäjät osallistettiin työhön kyselyn ja työpajatoiminnan kautta. Prototyypeille suunnatun kyselyn ja kehittäjiltä saatujen ideoiden kautta opinnäytetyön konkreettinen lopputulos on toimintamalli Kymsoten kehittäjien käyttöön.

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi loppuvuodesta 2020 ja alkuvuodesta 2021 aloitettiin kyselytutkimuksen suunnittelua. Valmis toimintamalli lanseerataan syksyllä 2021 ensin Kymsoten kehittäjille ja sen jälkeen otetaan käyttöön Prototyypin työskentelyssä.



Kuvio 1. Opinnäytetyön aikataulu ja vaiheet (Vakkuri 2021)

2 Online-yhteisö ja yhteisyys

Dholakia ym. (2004) määrittelevät online-yhteisön yhteisöksi, jonka jäsenet ovat vuorovaikutuksessa keskenään verkossa toimivan virtuaaliympäristön välityksellä. Tämän lisäksi online-yhteisöllä on jokin yhteinen tavoite ja lisäksi yhteisön jäsenillä voi olla omia henkilökohtaisia tavoitteita, jonka vuoksi jäsenet haluavat kuulua yhteisöön.

Maria Antikainen (2007, 33) määrittelee väitöskirjassaan online-yhteisön niin, että yhteisö on jonkun organisaation ylläpitämä, yhteisön jäsenet jakavat samat kiinnostuksen kohteet, yhteisön jäsenet ovat vuorovaikutuksessa keskenään ensisijaisesti tiedon kautta ja ryhmän yhteydenpito tapahtuu viestintäteknologian avulla.

Edellä mainituissa online-yhteisön määritelmissä korostuu yhteisön vuorovaikutus ja toiminnallisuus, sekä yhteisön jäsenten yhteiset ja henkilökohtaiset tavoitteet ja motiivit. Virtuaalisesti toteutettu yhteisöllisyys on Maarit Mäkisen (2009, 82–83) mukaan heimojen kaltaista, symbolista ja yhteisiin intresseihin perustuvaa liittymistä ja vuorovaikutusta.

Verkkoyhteisöt voivat toimia pelkästään virtuaalisesti tai toimia reaali maailmassa olevien yhteisöjen virtuaalisina tiedostus- ja toimintaympäristöinä. Näin ollen verkkoyhteisöt voivat syntyä esimerkiksi paikallisten yhteisöjen virtuaalisiksi toimintaympäristöiksi, yhteisiin intresseihin pohjautuviksi yhteisöiksi, olemassa olevien yhteisöjen virtuaalisiksi muodoiksi, vain verkossa toimiviksi online-yhteisöiksi tai tuotetuiksi yhteisöiksi. Yhteisten intressien pohjalta muodostuneet verkkoyhteisöt ovat usein syntyneet harrastusten tai erityisalojen ympärille. Pelkästään verkossa toimiva yhteisö on usein verkossa syntynyt ja yhteisö keskustelee yhteisesti kiinnostavista aiheista. Myös ulkopuolelta tuotettuja yhteisöjä on runsaasti. Nämä tuotetut yhteisöt on perustettu tuotteiden ympärille tai viihdekäyttöön. Yhteisöllisyyteen liittyviä teknisiä rakenteita voi tuottaa helposti, mutta elleivät yhteisön jäsenet tunne yhteenkuuluvuutta ennestään, on yhteisöllisyyden kokemusta vaikea synnyttää yhteisön ulkopuolelta. (Mäkinen 2009, 82–83.)

2.1 Yhteisö-käsitteestä yhteisyyteen

Empiirisessä yhteisötutkimuksessa yhteisö määritellään yksiköksi, joka on alueellisesti rajoitettavissa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja yksikköön liittyy yhteenkuuluvuuden tunteita ja muita symbolista yhteisyyttä osoittavia ilmiöitä (Lehtonen 1990, 17). Lehtonen kritisoi yhteisön määritelmää siitä, että kriteerit ovat melko yleisiä ja sovellettavissa liian laajasti. Lehtonen (1990, 23) toteaaakin, että varmaa on vain se, että yhteisön jäsenillä on jotakin yhteistä. Vertailltuaan erilaisia yhteisön määritelmiä, Lehtonen on päätenyt tarkastelemaan aihetta yhteisön sijaan yhteisyyden käsitteen avulla.

Lehtosen (1990, 23) mukaan yhteisyys voidaan jakaa kahdeksi kehitysprosessiksi. Yhteisyyttä voidaan kuvata vuorovaikutuksessa kehittyvänä ilmiönä, jolloin ryhmän identiteetti muodostuu konkreettisen toiminnan seurauksena ja muodostuu toiminnallinen yhteisö. Yhteisyys voi myös olla tietoisuudessa voimistuva yhteenkuuluvuuden tunne, jonka tuloksena voi kehittyä symbolinen yhteisyys. Symboliseen yhteisyyteen liittyy vahva ryhmäidentiteetti.

2.2 Sosiaalinen pääoma ja vuorovaikutus yhteisössä

Hyvinvoinnin muodostumiseen vaikuttavat fyysisen pääoman, kuten ihmisen tekemän pääoman tai luontopääoman, työvoiman määrän ja työvoiman osaamisen lisäksi myös sosiaalinen pääoma. Sosiaalisella pääomalla viitataan sosiaalisen ympäristön tai sosiaalisten suhteiden mukanaan tuomiin ulottuvuuksiin, kuten esimerkiksi sosiaalisiin verkostoihin, normeihin ja luottamukseen. Nämä tekijät lisäävät yhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta ja edistävät yhteisön toimintojen yhteensovittamista. Sosiaalinen pääoma mahdollistaa yksilöiden omien tavoitteiden toteutumisen ja yhteisön hyvinvoinnin. (Ruuskanen 2002, 5.) Esimerkiksi virtuaalisesti sosiaalista pääomaa voi kertyä internetissä vertaisverkostojen yhteisen tiedon kautta tai jakamalla yhteisen hyvän kokemuksen yhteisön muiden jäsenten kanssa. (Mäkinen 2009, 92.)

Politiikan tutkija Robert Putnamin (2000) mukaan sosiaalisella pääomalla on useita positiivisia vaikutuksia yhteisössä. Esimerkiksi julkisten palveluiden järjestäminen perustuu siihen, että järjestelmään ja toisiin kansalaisiin luotetaan, jolloin luottamus toimii apuna muun muassa yhteishyödykkeisiin liittyvien ongelmien ratkaisemisessa. Sosiaalinen pääoma helpottaa yhteisön toimintaa; kun yhteisön jäsenet ovat yhteydessä toisiinsa, luottamus lisääntyy, mikä puolestaan lisää yhteistyötä ja vuorovaikutusta, jolloin luottamus lisääntyy edelleen. Sosiaalinen pääoma lisää ihmisten empaattisuutta ja toisten huomioon ottamista, sekä parantaa informaation kulkua, mikä auttaa saavuttamaan yhteisön ja sen jäsenten päämääriä ja tehostaa toimintaa. Sosiaalinen pääoma voi auttaa myös ihmisten terveyden ja elämänlaadun parantamisessa. (Ruuskanen 2002, 7.)

Putnamin (2000) mukaan yhteisön sosiaalinen pääoma karttuu yhteisöllisessä vuorovaikutuksessa ja vaikuttaa yksilön ja yhteisön valmiuksiin vaikuttaa yhteiskunnassa (Mäkinen 2009, 86). Kun yhteisö osallistaa yksilöitä eli jakaa yhteistä tietoa ja osaamista, yksilö otetaan mukaan yhteiseen toimintaan ja hyvinvointiin. Tätä kautta yksilö pääsee osalliseksi sosiaalisesta pääomasta ja kartuttaa osaltaan pääomaa osallistumalla vuorovaikutukseen ja yhteiseen toimintaan. (Mäkinen 2009, 91.)

Vuorovaikutustilanteessa viestintä voi olla horisontaalista, vertikaalista, risteävää tai toisensa ohittavaa. Jos viestintä kulkee vain ylhäältä alaspäin, merkitsee se yhteisössä tilannetta, jossa yhteisön jäsenet vastaanottavat viestin ja reagoivat siihen, mutta rakentavaa dialogia ei pääse syntymään. Jos viestintä kulkee horisontaalisesti, mahdollistaa se vuorovaikutustilanteessa moniäänisen keskustelun. Kun keskustelu on moniäänistä, eri osapuolet voivat esittää erilaisia näkökulmia ja vaihtoehtoja tilanteen ratkaisemiseksi on mahdollista pohtia yhdessä. (Mäkinen 2009, 86.)

Yhteistoiminnallisessa suunnittelussa asioita käsitellään prosessin kautta. Tällöin eri toimijaryhmät pääsevät esittämään ja lisäämään omat näkemyksensä suunnitelmaan. Suunnitelma kehittyy prosessin aikana huomioiden eri osapuolten näkemykset, ehdotukset ja kompromissit. (Eriksson 1999, 48.) Yhteistoiminnallisella vuorovaikutuksella on usein paremmat edellytykset siihen, että kaikki osapuolet osallistuvat ja sitoutuvat yhteisiin tavoitteisiin verrattuna ylhäältä alas kulkevaan viestintään (Mäkinen 2009, 86).

Yhteisöllisyyteen liitetään usein horisontaalinen ja tasavertainen viestintä, joka on mahdollista toteuttaa myös verkossa. Mäkinen (2009, 87) toteaa, että vaikka internet mahdollistaa teknisesti tasa-arvoisen viestinnän, osallistujien valtasuhteet eivät ole verkossakaan symmetriset. Osa osallistujista on yhteisössä enemmän näkyvillä ja toisten mielipiteitä kuunnellaan enemmän. Toisaalta internet on mahdollistanut yhteisöjen kirjavuuden uudella tavalla, mikä ottaa huomioon erilaiset näkemykset ja mahdollistaa entistä moniulotteisemman vuorovaikutuksen. Ryhmäkeskustelujen kautta osallistujat voivat oppia, avartaa ja selkeyttää näkemyksiään eri aiheista.

Vuorovaikutuksen yhteisyys voi lisätä yhteisymmärrystä ja yhteisöllistä toimintaa. Kun yhteisöt kehittyvät vuorovaikutuksessa, yhteisöjä voidaan nimittää oppiviksi, osallistuviksi ja vaikuttaviksi yhteisöiksi. Jos yhteisössä suunnitellaan yhteisiä asioita tai yhteisöä koskevia muutoksia, yhteisöä voidaan kutsua toiminnalliseksi yhteisöksi. (Mäkinen 2009, 89.) Yhteisön määritelmä sisältää aina vaatimuksen yhteisön jäsenten vuorovaikutuksesta (Lehtonen 1990, 24).

2.3 Yhteenkuuluvuus ja osallisuus

Kun yhteisöllisyyteen kuuluu yhteenkuuluvuuden tunne, jäsenet kokevat osallisuutta yhteisiin arvoihin, sekä yhteiseen identiteettiin, kulttuuriin, historiaan, viestintään ja informaatioon. Yhteisön jäsenellä voi olla mahdollisuus myös olla mukana päätöksenteossa ja yhteisten asioiden suunnittelussa. Yhteenkuuluvuuden tunteen mukana tuoma osallisuus tuo jäsenilleen usein yhteisön tuoman turvan ja mahdollisuuden vaikuttaa yhteisön sisällä ja ulkopuolella. Yhteisön jäsenelle on tärkeää, että he kokevat osallisuutta yhteisön viestinnän

ja informaation suhteen. Jos yhteisön jäsen jää ilman osallisuuden kokemusta, hänelle voi syntyä kokemus yhteisten asioiden vieraantumisesta ja ulkopuolisuudesta. (Mäkinen 2009, 90.)

Perinteisissä yhteisöissä yhteenkuuluvuuden tunne syntyy yhteisesti historiasta, kulttuurista ja arvoista. Tietoyhteiskunnassa yhteisöjen yhteenkuuluvuus painottuu enemmän yhteisiin intresseihin, tietoihin ja taitoihin. Tietoyhteiskunnassa yhteenkuuluvuus voi olla perinteisiin yhteisöihin verrattuna hetkellistä ja tilannekohtaista. Yhteisö voi hajota, jos sen jäsenet kokevat, että yhteisöllä ei ole enää yhteistä intressiä. (Mäkinen 2009, 92.)

2.4 Yhteisön voimistuminen

Maarit Mäkinen (2009, 103) on tutkinut väitöskirjassaan kansalaisten osallistumista tietoyhteiskunnassa ja erityisesti sitä, miten se tapahtuu ja miten sitä voidaan tukea. Mäkinen kutsuu tapahtumasarjaa empowerment-prosessiksi, jonka hän on suomentanut voimistumiseksi. Yhteisöjen voimistumiseen liittyy Mäkisen mukaan neljä ulottuvuutta: kykenevyys, osallistuminen, hallinta ja vaikuttaminen. Kykenevyydellä tarkoitetaan yhteisön jäsenen tietoja, taitoja ja osaamista. Osallistumiseen liittyvät erilaiset toiminnalliset mukana olemisen tavat. Hallinta kuvaa elämänhallintaa ja osallistujan mahdollisuuksia suhteessa valtaan. Vaikuttamisella tarkoitetaan sitä, että yhteisön jäsen kokee, että hänellä on mahdollisuus edistää asioita, joita hän pitää tärkeinä. Voimistumisen teoriaa kehittäneen Marc Zimmermannin mukaan ihmisen psykologinen voimistuminen on lisääntyvää kontrollin tunnetta, kriittistä tietoisuutta ympäristöstä ja aktiivista sitoutumista siihen. (Mäkinen 2009, 104.)

Luokanopettajiksi opiskelevien ammatillista kasvua tutkivassa väitöskirjassa Juha Siitonen (1999, 62) tunnisti seitsemän kategoriaa, jotka liittyivät opiskelijoiden sisäiseen voimantunteeseen. Näitä asioita olivat vapaus, vastuu, arvostus, luottamus, konteksti, ilmapiiri ja myönteisyys. Siitosen mukaan ratkaisevat puutteet yhdessäkin kategoriassa voivat olla sisäisen voimantunteen esteenä. Kun yhteisön jäsen kokee saavuttaneensa sisäisen voimantunteen, hän on positiivisesti latautunut, haluaa yrittää parhaansa ja ottaa myös vastuuta muiden yhteisön jäsenten hyvinvoinnista. Mäkinen (2009, 105) jatkaa Siitosen sisäisen voimistumisen listaa vielä henkilökohtaiseen kasvuun liittyvillä kategorioilla, kuten päämäärätietoisuudella, tasapainoisuudella, itsearvostuksella, erilaisten taitojen hallitsemisella, luovuudella, rohkeudella ja toiveikkuudella.

Vaikka voimistuminen lähtee liikkeelle yhteisön jäsenestä itsestään, yhteisöllä on hyvin merkittävä rooli voimistumisen tapahtumassa. Voimistuneet yksilöt tukevat muita jäseniä, mikä puolestaan edesauttaa koko yhteisön voimistumista. Jos yhteisö kannustaa ja tukee voi-

mistumista, yhteisön jäsenen on helpompi sitoutua yhteisöön. Voimistuminen korreloi yhteisöön sitoutumisen kanssa, mikä merkitsee taas koko yhteisön parempaa hyvinvointia. (Mäkinen 2009, 108–109.)

Yhteisön voimistamisessa avainasemassa ovat viestintä ja yhteisölähtöisyys. Avoimen ja tasa-arvoisen vuorovaikutuksen avulla yksilön ja yhteisön osallistuminen, ja sitä kautta voimistuminen, on mahdollista. Yhteisölähtöisyys on sosiokulttuurisen kontekstin kunnioittamista, yhteisön heikkouksien, vahvuuksien ja tarpeiden kartoittamista, sekä yhteisön jäsenten osallistumista prosessin eri vaiheisiin aina suunnittelusta toteutukseen ja arviointiin. Kun yhteisö voimistuu yhteisöstä käsin, eikä yhteisön ulkopuolelta tarjota valmiita ratkaisuja, yhteisössä hyväksi koettuja toimintatapoja pystytään edistämään ja kehittämään edelleen yhdessä yhteisön jäsenten kanssa heidän kokemustaan ja asiantuntemustaan hyödyntäen. (Mäkinen 2009, 110.)

Yhteisön voimistumisen edellytyksenä on, että sekä toimijan omat valmiudet ja edellytykset, että ympäröivän kontekstin mahdollistavat tekijät ja rakenteet ovat kunnossa. Toimijaan liittyvät edellytykset voivat olla psykologisia, kuten tietoisuus ja motivaatio, tai taidollisia, tiedollisia, välineellisiä, taloudellisia ja osallistumiseen liittyviä. Kontekstiin eli mahdollistaviin rakenteisiin liittyviin edellytyksiin kuuluvat esimerkiksi kulttuuri, käytännöt, lait, säännökset ja hallintomallit. Edellä mainitut edellytykset mahdollistavat henkilön tai yhteisön voimistumista lisäävien valintojen tekemistä ja vaikuttavat siihen, mihin valinnat johtavat. Mikäli tietoyhteiskunnassa vaikuttamaan pyrkivälle kansalaiselle ei sallita todellista sananvaltaa tai vaikuttamisen mahdollistavat käytännöt ovat liian monimutkaisia, voimistavan valinnan tekeminen on mahdotonta. Ulkopuolinen taho, kuten esimerkiksi projekti, voi parantaa edellytyksiä. (Mäkinen 2009, 117–118.)

Kuviossa 2 on esitelty digitaalisen voimistumisen käynnistymisen edellytyksiä. Jotta voimistuminen on mahdollista digitaalisesti, esimerkiksi online-yhteisössä, vaaditaan osallistujalta muun muassa osaamista, motivaatiota ja taloudellisia resursseja, kuten erilaisia välineitä, jotta osallistuminen on ylipäätään mahdollista.



Kuvio 2. Digitaalisen voimistumisen käynnistymisen edellytykset (Mäkinen 2009)

Martin Fordin motivoivien järjestelmien teorian mukaan motivaatio koostuu päämääristä, emootioista ja henkilökohtaisista toimintauskomuksista. Jokainen komponentti vaikuttaa ihmisen motivaatioon ja yhden puuttuessa ihminen ei motivoidu aloittamaan toimintaa. (Siitonen 1999, 110.) Motivaatiota voidaan joissain tilanteissa kasvattaa, mutta siihen ei voi pakottaa. Motivaattorina voi kuitenkin toimia esimerkiksi haluttu päämäärä, kannustava ilmapiiri tai yksittäinen henkilö. Toisten ihmisten läsnäolo voi motivoida ihmisiä yrittämään enemmän. Motivaatio on keskeinen elementti yhteisön voimistumisessa. Siksi yhteisössä tulisi pyrkiä vahvistamaan motivaatiota lisäävien komponenttien toteutumista. (Mäkinen 2009, 115.)

Motivaatiota voidaan kasvattaa esimerkiksi keskittymällä lyhyen tähtäimen päämääriin, jotka ovat yhteisön jäsenten kykyjen ja olosuhteiden puitteissa mahdollisia. Positiivinen ja kannustava ilmapiiri yhteisössä voi edesauttaa motivoivien emootioiden syntymistä. Pelkät kyvyt ja taidot eivät riitä päämäärien saavuttamiseen, vaan yhteisön jäsenten on uskottava onnistumiseen. Tätä voidaan kasvattaa esimerkiksi yhteisön tuen ja neuvonnan avulla. (Mäkinen 2009, 116.)

Mäkinen (2009, 119) erittelee 10 yksilön näkökulmasta merkityksellistä asiaa, joiden kautta voimistumisen prosessissa voi tapahtua muutoksia. Kun tiedostamisessa tapahtuu muutos, ihminen oivaltaa paremmin oman itsensä ja roolinsa suhteessa ympäristöönsä. Muutos moti-

vaatiossa mahdollistaa suuntautumisen positiivisella emotionaalisella latauksella. Päämäärien asettamisen muutos mahdollistaa pyrkimisen kohti nykyisestä poikkeavaa tulevaisuuden näkymää, jonka ihminen kokee arvokkaaksi. Jos ihminen muuttaa uskomustaan omiin kykyihinsä, hän pystyy arvioimaan päämäärän omiin kykyihinsä ja kontekstiin suhteutettuna. Henkilön taidoissa tapahtuva muutos merkitsee uusien tarvittavien taitojen opetteluun päämäärien saavuttamiseksi. Kompetenssin muutoksen avulla ihminen kykenee parempaan elämänhallintaan ja ymmärtää, miten yhteiskunta toimii. Kun muutos liittyy vapauteen, henkilö pystyy ajattelemaan, valitsemaan ja toimimaan vapaasti, sekä asettamaan päämääriä, luomaan suunnitelmia, kokeilemaan, yrittämään ja erehtymään vapaasti oman vastuun tunnistaen. Itsetunnon ja luottamuksen muutos lisää elämänhallintaa ja luottamusta asetettujen päämäärien saavuttamiseksi. Muutos kontrollissa merkitsee ihmisen oivaltavan kontrolloivansa itse omaa elämäänsä sen hetkisen kontekstin huomioiden. Kun muutos tapahtuu osallistumisessa, ihminen huomaa voivansa vaikuttaa asioihin osallistumalla yhteisöissä ja yhteiskunnassa.

2.5 Viestintäteknologia voimistumisen mahdollistajana

Tietoyhteiskunnassa uusi viestintäteknologia voi mahdollistaa yhteisön voimistumisen ja omaehtoisen toimijuuden edistämisen. Digitaalinen voimistuminen on mahdollistava kehitysprosessi, johon kuuluvat sekä yksilön henkilökohtaisen kompetenssin lisääntyminen, että osallistuvaa oppimista kohti toimintakykyisempää kansalaista. Digitaalisen voimistumisen avulla voidaan vastata eriarvoisuuden haasteisiin. Voimistavalla kehittämisellä voidaan rakentaa siltoja esimerkiksi eri ihmisryhmien, alueiden tai yhteiskunnan osallisten ja osattomien välillä. Digitaalinen voimistuminen suhtautuu positiivisesti, mutta samalla myös kriittisesti teknologian mukana tuomia mahdollisuuksia kohtaan. Digitaalisen voimistumisen avulla voidaan edistää demokraattisempaa tietoyhteiskuntakehitystä ihmisryhmien ja yhteisöjen välillä ja osallistaa ihmisiä kohti toimivaa kansalaista vastaanottavan kansalaisen sijaan. (Mäkinen 2009, 125.)

Vaikka informaatioteknologia mahdollistaa periaatteessa yhä useammalle pääsyn verkostoihin, jotka edistävät tietoyhteiskunnan hyvinvointia, syntyy samalla myös niin sanottuja digitaalisia kuiluja, jotka voivat johtua esimerkiksi maantieteellisestä tai taloudellisesta eriarvoistumisesta. Digitaalisten kuilujen myötä osa ihmisistä on eriarvoisessa asemassa tiedon saannin, sen käytön ja vuorovaikutteisen viestinnän suhteen. Digitaalisen eriarvoisuuden ongelmia voidaan ratkaista rakentamalla niin sanottuja digitaalisia siltoja ja kehittämällä digitaalisesti tasapainoista yhteiskuntaa. Viestintäteknologia toimii tasa-arvoa lisäävänä siltanä eli välineellisenä edellytyksenä. Digitaalisia siltoja on mahdollista rakentaa esimerkiksi koulutuksilla, laitteilla, sovelluksilla ja hankkeilla. Digitaalisten siltojen kautta voidaan ylittää

kuiluja, jotka liittyvät teknisiin, taidollisiin, sosiaalisiin, taloudellisiin, maantieteellisiin tai muihin yksilön ja yhteisön hyvinvointia haittaaviin asioihin. (Mäkinen 2009, 126–127.)

Digitaalisten siltojen ja muiden edellytysten avulla mahdollistetaan voimistumisen käynnistyminen yhteisössä. Kun yhteiskunta on verkostoitunut, kansalaisten autonomiset mahdollisuudet osallistua, vaikuttaa ja toimia paranevat. Tietoyhteiskunnassa tekniset verkostot sosiaalisine kytköksineen mahdollistavat voimistavan kehityksen ja yhteisöjen hyödyllisen, horisontaalisesti toimivan vuorovaikutuksen. Vuorovaikutus on edellytys kehittämislle niin yhteisöjen sisällä kuin eri yhteisöjen välillä. Vaikka teknologia, erityisesti internet, on mahdollistanut entistä tehokkaamman vuorovaikutuksen, yhtenä negatiivisena kehityssuuntana voidaan nähdä yhteisöjen jakautuminen sisä- ja ulkoryhmiin, samanmielisyyden korostuminen ja vuorovaikutuksen puuttuminen ryhmien välillä. Yhteisöjen välistä vuorovaikutusta tarvitaan, jotta kehitys on mahdollista, sillä kun asioita käsitellään yhteisesti, asioiden merkitykset jäsentyvät ja saavat uusia painoarvoja. Ilman yhteisöjen välistä vuorovaikutusta kehitys hidastuu tai pysähtyy. (Mäkinen 2009, 131–133.)

Viestintäteknologiaa voidaan hyödyntää voimistavassa ja osallistavassa tarkoituksessa. Teknologia mahdollistaa monimuotoisen ja -suuntaisen viestinnän ja kulttuurisen vuorovaikutuksen myös marginaalisille alueille ja ihmisryhmille esimerkiksi erilaisten informaatiovirtojen kautta. Voimistuminen on mahdollista, jos vuorovaikutteista verkkoviestintää tuetaan. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi informaation jakamista yhteisössä yksisuuntaisen viestinnän sijaan, erilaisten näkemysten julkaisemiseen kannustamista, tasa-arvon edistämistä tai vaikuttamismahdollisuuksien lisäämistä. Internetin välityksellä informaatiota voidaan jakaa helposti monisuuntaisesti ja se mahdollistaa myös yhteisöjen osallistumisen informaation tuottamiseen, jolloin viestintä on moniäänistä. Yhteisön ja yhteisön jäsenen näkökulmasta monisuuntaisen informaation jakaminen voi lisätä kyvykkyyttä, hallintaa ja osallistumisen mahdollisuuksia eli voimistumisen eri osa-alueita. (Mäkinen 2009, 133–134.)

Verkkokeskusteluissa eri osapuolet pääsevät vaihtamaan näkemyksiä tasa-arvoisella areenalla. Demokraattinen päätöksenteko edellyttää vuorovaikutteista viestintää, mikä tarkoittaa sitä, että kansalaisella on oltava mahdollisuus osallistua häntä koskevien asioiden päätöksentekoon ja keskusteluihin prosessin eri vaiheissa. Verkkokeskustelujen haasteena on saada kaikki asianosaiset yhteiseen keskusteluun. Jos kaikki osapuolet pääsevät osallistumaan keskusteluun, osallistuminen voimistaa kaikkia keskusteluun osallistuvia. Jotta vuorovaikutus olisi mahdollista verkkoympäristössä, on kaikkien osapuolten hyväksyttävä internet vaikuttamisen kanavana. (Mäkinen 2009, 134.)

Online-yhteisöt ovat syntyneet vuorovaikutuksen tarpeesta. Online-yhteisöissä kansalaiset käyttävät verkkoa väylänä vaikuttaa ja ilmaista mielipiteitä. Kun yhteisön jäsenet osallistuvat

verkossa, lisääntyvät myös digitaalisen voimistumisen positiiviset seuraukset, kuten tieto, kompetenssi ja valmius toimia kriittisenä tietoyhteiskunnan kansalaisena. (Mäkinen 2009, 135.)

Organisaatiot voivat hyödyntää online-yhteisöjä erityisesti pitkäaikaisten asiakassuhteiden kehittämisessä. Asiakkaiden kanssa käydyn dialogin avulla organisaatiolla on mahdollisuus oppia lisää asiakkaista ja tiedon avulla luoda asiakkaalle lisäarvoa. (Antikainen 2007, 33.)

Mäkisen (2009, 89) mukaan paikalliset asukasyhteisöt, seurakunnat, yhdistykset ja muut kolmannen sektorin yhteisöt ovat merkittäviä kansalaisyhteiskunnan toimijoita. Vuorovaikutuksessa toiminnallisesti kehittyvissä yhteisöissä kansalaiset pääsevät osallistumaan ja vaikuttamaan.

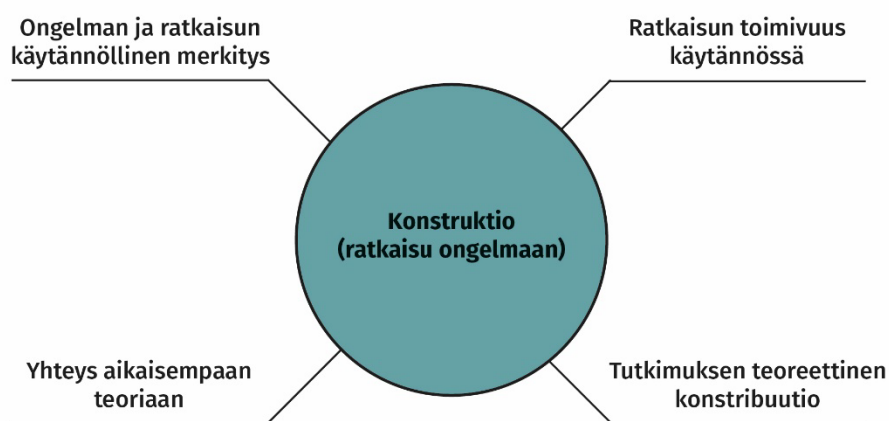
3 Muotoilun merkitys kehittämishankkeessa

Tässä opinnäytetyössä käytetään konstruktivistista tutkimusotetta. Opinnäytetyön aihetta lähestytään palvelumuotoilun avulla. Opinnäytetyön lopputuloksena on toimintamalli Prototyyppien työskentelyyn ja toimintamallin laatimisessa on käytetty apuna muotoilun tuplatimanttimallia. Muotoiluprosessissa menetelminä on hyödynnetty haastattelua, kyselytutkimusta, työpajoja ja prototypointia. Teoriaosuus on koostettu aiheeseen liittyvän kirjallisuuden, väitöskirjojen, artikkelien ja blogikirjoitusten pohjalta.

3.1 Konstrukttiivinen tutkimus

Konstrukttiivinen tutkimusote tuottaa innovatiivisia ratkaisuja, joilla pyritään ratkomaan reaali maailmasta nousseita ongelmia. Esimerkkejä konstruktioista voivat olla mallit, diagrammit, suunnitelmat, organisaatorakenteet, kaupalliset tuotteet ja tietojärjestelmät. Yhteistä konstruktioille on se, että löytämisen sijaan ne keksitään ja kehitetään. Uuden konstruktion kehittämisen myötä kehitetään ja luodaan samalla uutta tietoa tiedeyhteisöön ja liiketoimintaan. (Lukka 2014.)

Konstruktivisen tutkimusotteen ytimessä on keskittyminen tosielämän ongelmiin, jotka käytännön elämässä on koettu tarpeelliseksi ratkaista (Lukka 2000). Konstruktivisen tutkimuksen tavoitteena on laatia uudenlainen ja teoreettisesti perusteltu ratkaisu, joka vastaa käytännön ongelmiin. Konstruktivisessa tutkimuksessa on tärkeää, että käytännön ongelma ja sen ratkaisu sidotaan teoreettiseen tietoon. (Ojasalo ym. 2015, 65–66.) Konstruktion suhdetta teoriaan on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3. Konstruktion suhde käytäntöön ja teoriaan (Lukka 2014)

Tutkimuksessa oleellista on se, että ratkaisu osoittautuu toimivaksi. Parhaassa tapauksessa ratkaisua voidaan soveltaa myös muissa organisaatioissa. Uusien ratkaisujen myötä pyritään muuttamaan myös organisaation toimintaa ja käytäntöjä. (Ojasalo ym. 2015, 65–66.) Oleellista on tuottaa innovatiivinen konstruktio, jonka tarkoituksena on ratkaista alku-peräinen käytännön tarpeista noussut ongelma. Konstruktio toteutuksella testataan sen soveltumista käytäntöön. Konstruktivisessa tutkimuksessa tutkija ja käytännön edustajat työskentelevät tiiminä ja työskentelyn myötä tapahtuu kokemuksellista oppimista. Konstruktivinen tutkimus kytkeytyy vahvasti olemassa olevaan teoreettiseen tietämykseen ja tavoitteena on reflektoida empiiriset löydökset takaisin teoriaan. (Lukka 2000.)

Konstruktivisen tutkimusotteen käytön etuna on tutkimusaiheen relevanssi. Tutkimusongelman relevanssi varmistetaan tutkimuksen alussa, sillä konstruktivinen tutkimus aloitetaan pohtimalla tutkimusaiheen käytännöllisyyttä ja merkittävyyttä. (Lukka 2014.) Konstruktivisen tutkimuksen lopputuloksena on konkreettinen tuotos, jolla tavoitellaan aiempaa parempaa ratkaisua ongelmaan (Ojasalo ym. 2015, 66). Jotta uusi käytäntö olisi toteutuskelpoinen, tutkijan tulisi pyrkiä luomaan innovoidusta konstruktioista merkityksellinen, yksinkertainen ja helppokäyttöinen (Kasanen ym. 1993).

Konstruktivisessa lähestymistavassa korostetaan viestinnän merkitystä. Erityisesti tutkimuksen empiirinen osa vaatii intensiivistä tiimityöskentelyä, jotta lähtötilanteen käytännön ongelmat olisi mahdollista ratkaista. Konstruktivisessa tutkimuksessa toimeksiantaja tuo käytännön tietoa projektiin ja tutkija puolestaan teoreettisen tietämyksen aiheesta. (Lukka 2014.) On tärkeää, että toimeksiantaja sitoutuu kehittämiseen, jotta tutkimuksesta ei tule vain yhden työntekijän projekti (Ojasalo ym. 2015, 66).

3.2 Muotoiluajattelu

Muotoiluajattelu on innovaatioprosessi tai ajattelutapa, jossa prosessin keskiössä on ihminen, ja ongelman löytämisessä, määrittelyssä ja ratkaisussa käytetään luovia menetelmiä. Muotoiluajattelussa korostuu divergentti ajattelu ja ratkaisujen iterointi. (Clarke 2020.) Muotoiluajattelussa yhdistyvät se, mitä ihmiset haluavat, mikä on teknologisesti toteutettavissa ja mikä on taloudellisesti kannattavaa. Muotoiluajattelua voidaan hyödyntää missä tahansa ongelmanratkaisussa, oli kyse sitten esineistä, laitteista, palveluista, kokemuksista, prosesseista, systeemeistä tai laajemmasta liiketoiminnan kehittämisestä. (Koivisto ym. 2019, 35.)

Muotoiluajattelussa voidaan tunnistaa viisi vaihetta: empaattinen havainnointi, ongelman määrittely, ideointi, mallintaminen ja arviointi. (Clarke 2020.)

Havainnointivaiheessa menetelmän ihmiskeskeisyys korostuu. Havainnointivaiheessa pyritään asettumaan niiden ihmisten asemaan, jolle ratkaisua suunnitellaan ja joihin tuotteen,

palvelun tai teknologian kehittäminen vaikuttaa. Havainnointivaihe on tärkeä, jotta ihmisille pystytään muotoiluprosessin avulla tuottamaan lisäarvoa ja parantamaan ihmisten kokemuksia. Menetelmän tavoitteena on välttää oletuksia ja siitä syystä käyttäjiltä tai asiakkailta kerätään tietoa tarkasti muun muassa havainnoimalla tai haastattelun avulla. (Revero 2019.) Tietoa voidaan hankkia myös esimerkiksi osallistumalla käyttäjien arkeen ja tilanteisiin, jossa sovellusta, palvelua tai tuotetta käytetään (Kälviäinen 2014, 41).

Vasta huolellisen havainnoinnin jälkeen on mahdollista määrittellä ongelma, johon halutaan löytää ratkaisu. Jos havainnointivaihetta ei tehdä huolellisesti, on vaarana, että syntyy oletuksia ja ratkaisu laaditaan liian nopeasti, jolloin ongelman todellinen ydin voi jäädä löytymättä. Ongelman määrittelyvaiheessa havainnointivaiheen aineisto käydään perusteellisesti läpi ja luokitellaan aineistoa kaavojen ja usein esille nousseiden teemojen mukaisesti. Havainnoiden perusteella voidaan etsiä ongelmakohtia olemassa olevista järjestelmistä, tuotteista tai palveluista. (Clarke 2020.)

Ideointivaiheessa ei etsitä yhtä täydellistä ratkaisua, vaan ratkaisuvaihtoehtoja pyritään ideoimaan niin paljon kuin mahdollista. Ideointivaiheessa kaikki ratkaisut ovat yhtä hyviä, eikä ideoita rajata sen vuoksi, että ne vaikuttavat mahdottomilta. Ideointivaihe etenee divergentistä kohti konvergenttia eli ideointivaiheen alun lukemattomista vaihtoehdoista valikoidaan ideointivaiheen lopussa ne, jotka palvelevat parhaiten tarkoitusta. (Revero 2019.) Ideointivaiheessa voidaan hyödyntää esimerkiksi brainstormingia, ajatuskarttaa, päiväkirjaa tai vapaata kirjoitusta (Clarke 2020).

Mallintamisvaiheessa luodaan prototyyppi ratkaisusta. Mallintamis- eli prototypointivaiheessa haastetaan ideointivaiheessa syntyneet ajatukset ja valikoidaan niistä ne, jotka ovat toteutuskelpoisia. (Revero 2019.) Prototyypit ovat nopeasti laadittuja mallinnoksia ja niitä voidaan laatia useita. Prototyyppien avulla voidaan testata ideoita ja kerätä palautetta ennen kuin tuote tai palvelu viedään tuotantoon. (Clarke 2020.)

Testausvaiheessa tuotetta, sovellusta tai palvelua testataan oikeassa ympäristössä oikeilla käyttäjillä tai asiakkailla (Revero 2019). Palautteen kautta voidaan havaita uusia ongelmia ja palautteen tai havaittujen ongelmien avulla tuotetta tai palvelua voidaan kehittää edelleen. Testausvaihe voidaan tulkita muotoiluajattelun viimeiseksi vaiheeksi, mutta todellisuudessa muotoiluajattelun prosessi ei pääty koskaan. Prosessi etenee sykleittäin ja iteratiivisesti, jolloin tehtyä työtä tarkastellaan jokaisessa vaiheessa. Iterointi onkin muotoiluajattelun ydin. Prosessi ei etene viiden askeleen kautta lineaarisesti, vaan prosessissa voidaan siirtyä aikaisempiin vaiheisiin ja tarvittaessa palata esimerkiksi alkuun, jolloin käyttäjien tai asiakkaiden avulla ongelmaa voidaan määrittellä vielä tarkemmin. Prototyypit käyvät usein läpi monta palaute- ja kehittämiskierrosta ennen kuin tuote, sovellus tai palvelu on valmis

tuotantoon. (Clarke 2020.) Kun uusi konsepti on valmis markkinoille lanseerausta varten, on tärkeää huolehtia siitä, että käyttäjymmärryksen mukaiset ratkaisut on pystytty toteuttamaan tuotannon ja taloudellisuuden vaatimukset huomioiden (Kälviäinen 2014, 41).

Muotoiluajattelussa korostuu ajatus siitä, että käyttäjiä pyritään ymmärtämään ja tarjoamaan heille ratkaisuja empaattisella otteella ja huomioimaan tunteiden ja merkitysten kautta kokeminen. Käyttäjän aikaisempien kokemusten ja elämäntyylin selvittäminen tuo tietoa käyttäjän arvoista ja merkityksistä empatian avulla. Tällöin tehdyissä ratkaisuissa pystytään huomioimaan yksilöllinen käyttäjäkokemus, identiteetti ja käyttötilanteen sopivuus. Havainnoinnin kautta on mahdollista selvittää asioita, joita käyttäjä ei välttämättä itse osaa kertoa esimerkiksi asioiden arkipäiväisyyden takia. Käyttäjä voidaan tuoda konkreettisesti kehittäjiin luokse esimerkiksi käyttäjäpersoonien avulla. Tällöin käyttäjäsegmenttiä hyvin kuvaava persoona visualisoidaan ja kirjataan käyttäjätietoon pohjautuen käyttäjän mieltymyksiä, työtä, ympäristöä, tapoja, harrastuksia, päämääriä, motivaatiotekijöitä tai odotuksia. (Kälviäinen 2014, 40–42.)

3.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu kehittämisen lähestymistapana perustuu muotoiluajatteluun. Palvelumuotoilu hyödyntää muotoiluajattelua, mutta palvelumuotoilu keskittyy nimensä mukaisesti palveluihin ja aineettomiin kokemuksiin. (Koivisto ym. 2019, 35–36.) Palvelumuotoilun avulla organisaatiossa voidaan havaita palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, innovoida uusia palveluita ja kehittää jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka yhdistää muotoilusta tutut toimintatavat ja perinteiset palvelujen kehittämisen menetelmät. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda palveluja, jotka ovat kestäviä niin taloudellisesti, sosiaalisesti kuin ekologisestikin. (Tuulaniemi 2011, 24–25.)

Palvelumuotoilu eroaa perinteisestä organisaatio- ja asiantuntijavetoisesta kehittämisestä siten, että asiakas ja käyttäjä ovat kehittämisen keskiössä ja palvelumuotoilussa myös palvelun käyttäjä osallistuu kehittämisprosessiin (Koivisto ym. 2019, 48). Palvelumuotoiluprosessin tarkoituksena on identifoida arvonluontimahdollisuuksia tunnistamalla ja ymmärtämällä asiakkaan tai käyttäjän tarpeita, sekä luoda arvolupauksia ja parantaa palvelun laatua kehittämällä asiakkaan ja käyttäjän tarpeisiin luovia ratkaisuja palveluntarjoajan reunaehdot huomioiden. (Koivisto ym. 2019, 42.) Palvelumuotoilun avulla käyttäjää voidaan ymmärtää ja osallistaa palvelun kehittämiseen, ja lopullisen ratkaisun kehittämisessä palaset sovitaan yhteen, jolloin palvelu vastaa käyttäjän tavoitteisiin, on teknisesti toteutettavissa ja tukee organisaation liiketoiminnallisia tavoitteita. (Koivisto ym. 2019, 49–51.)

Palveluun kuuluvat olennaisesti myös asiakasrajapinnassa toimivat asiakaspalvelijat, sillä asiakkaat ja asiakaspalvelijat muodostavat yhdessä palvelukokemuksessa. On tärkeää ymmärtää erikseen ja yhdessä sekä asiakkaiden, että asiakaspalvelijoiden tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja, jotta palvelua voidaan parantaa. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää organisaatiossa eri tasoilla: strategisella ja systeemisellä tasolla, sekä asiakasrajapinnassa. Strategisella tasolla palvelumuotoilu toimii apuna vision, päämäärän, tavoitteiden tai ylätasoin linjausten, asiakaskokemuksen ja palvelutarjoaman kehittämisessä. Strategisella tasolla palvelumuotoilu toimii innovoinnin apuna ja auttaa tulevaisuuden suunnan luomisessa ja apuna kilpailuedun saavuttamisessa markkinoilla. (Koivisto ym. 2019, 55.)

Systeemisellä tasolla tarkastellaan palveluita ja asiakaskokemusten kehittämistä kattotasolla. Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda esimerkiksi standardeja, ohjeistuksia, logiikoita ja työkaluja, joiden pohjalta asiakaskokemuksia ja palveluita johdetaan, kehitetään ja tuotetaan asiakaslähtöisesti niin, että asiakaskokemus on yhtenäinen. (Koivisto ym. 2019, 56.)

Asiakasrajapinnassa palvelumuotoilun avulla kehitetään asiakkaalle tarjottavaa lopputuotetta, kuten yksittäistä palvelua tai sen osa-aluetta tai viestintää asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä asiakaskokemuksen eri vaiheissa ja kosketuspisteissä. Vaikka palvelumuotoilua hyödynnettäisiin vain yhdellä edellä mainituista tasoista, heijastuvat vaikutukset myös muille tasoille. Suurempi vaikuttavuus ja hyöty voidaan kuitenkin saavuttaa, kun palvelumuotoilua hyödynnetään yrityksen jokaisella tasolla. (Koivisto ym. 2019, 56.)

Palvelumuotoilu on jo vuosia ollut osa yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisua ja hyvinvointiyhteiskunnan uudelleen muotoilua. Vähäisten muutosten sijaan palvelumuotoilun avulla voidaan tehdä radikaalejakin uudistustoimenpiteitä. Uusien ratkaisujen lisäksi palvelumuotoilu tuo muutosjohtamiseen avuksi työkaluja, taitoja ja kyvykkyyttä toteuttaa jatkuvaa muutosta. (Jäppinen ym. 2014, 86.)

3.4 Yhteiskehittäminen

Aaltonen ym. (2016) määrittelee yhteiskehittämisen ihmisten väliseksi tavoitteelliseksi yhteistyöksi. Yhteiskehittämistä voidaan tehdä fyysisessä tai virtuaalisessa yhteisössä ja kehittämisen kohteena voivat olla hyvin erilaiset asiat, kuten palvelut, mallit, strategiat, ideat, toimintatavat ja ratkaisut. Yhteiskehittämisessä kehittämiseen osallistetaan asiakkaan tai käyttäjän lisäksi myös muut palveluun kuuluvat ihmiset, kuten asiakaspalvelijat, asiakasrajapinnan takana työskentelevät palvelutuotannon työntekijät tai järjestelmäylläpito

(Tuulaniemi 2011, 116). Ottamalla käyttäjät ja palveluhenkilöstö mukaan palvelun uudistamiseen ei vielä mahdollisteta sitä, että uudet toimintamallit juurtuvat ja leviävät. Jotta käyttäjälähtöisen ratkaisun käyttöönotto ja skaalautuminen onnistuisivat, on tärkeää, että palvelujen suunnittelu- ja testausvaiheessa yhteissuunnitteluun kytketään mukaan myös ylempien tasojen muutoksen avainhenkilöt. (Jäppinen ym. 2014, 90.)

Yhteiskehittämisen onnistumisen edellytys on, että osallistujat ovat keskenään tasavertaisia. Yhteiskehittämiseen osallistuvien erilaiset tavoitteet tunnistetaan, mutta samalla pyritään löytämään koko ryhmää palveleva yhteinen tavoite. Yhteiskehittämisessä oikeanlainen tila ja suunnitelma ajankäytöstä ja työskentelymenetelmistä ohjaavat tekemistä ja ideoista edetään nopeasti konkreettiseen tekemiseen kokeilun, välillä epäonnistumisenkin kautta. Kehittämistyössä tunnistetaan ja hyväksytään esiin nousseet tunteet ja kanavoidaan tunteet toiminnaksi kunnioittaen samalla muita yhteiskehittämiseen osallistuvia. (Aaltonen ym. 2016.)

Tuulaniemen (2011, 116–117) mukaan yhteiskehittäminen on palvelumuotoilua ja palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä. Palvelumuotoilun keskeisenä periaatteena on palvelun eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen. Palvelumuotoilun tärkein anti yhteiskehittämiselle on tarjota käyttökelpoiset välineet ja menetelmät kehittämisen tueksi niin käyttäjälle kuin muillekin palveluasiantuntijoille. Välineet voivat liittyä itseilmaisuun, ongelmanratkaisukyvyyn vahvistamiseen, vuorovaikutukseen, yhteistyöhön ja kommunikointiin. Muotoilun menetelmät voivat toimia apuna siinä, että osallistujat pystyvät rentoutumaan ja ovat halukkaita jakamaan kokemuksiaan, työskentelyään ja tuottamaan konkreettisia tuloksia näiden pohjalta (Kälviäinen 2014, 45).

Kehitettäessä tulevaisuuden ratkaisuja on tärkeää tavoittaa käyttäjien piilossa olevat tarpeet ja unelmat. Näitä voidaan tavoitella esimerkiksi visuaalisen virikemateriaalin avulla. Esimerkiksi yhteissuunnittelutyöpajoissa voidaan kerätä tietoa käyttäjien tavasta ymmärtää maailmaa. Työpajoissa käyttäjät voivat visualisoida käyttötilannetta ja kuvata merkityksellisiä hetkiä, tunteita ja kosketuspisteitä. Visualisoinnin kautta voidaan löytää piilossa olevat mahdollisuudet. Rajattujen käyttäjäryhmien lisäksi yhteissuunnittelua voidaan toteuttaa myös avoimen innovaatiotoiminnan periaatteilla tai internetin välityksellä jopa globaalisti. (Kälviäinen 2014, 46.)

Vaikka yhteiskehittämisessä kehittämistyöhön osallistuvat palvelun eri osapuolet, yhteiskehittäminen ei tarkoita sitä, että kaikki osapuolet olisivat mukana päättämässä, millainen palvelu lopulta tuotetaan. Yhteiskehittämisen tavoitteena on huomioida palvelun eri osapuolten näkökulmat mahdollisimman laajasti ja lopulliset päätökset palvelukonseptista tehdään nämä näkökulmat huomioiden. (Tuulaniemi 2011, 116–117.)

Yhteiskehittäminen kehittämisen muotona vie paljon aikaa. Työskentelytavalla voidaan kuitenkin löytää myös tärkeitä piilossa olevia näkökulmia. Jos kehittämistä toteutetaan klassisen suunnittelumallin mukaisesti, eli ylhäältä alaspäin, kehittäminen voi olla tehokasta ja se säästää aikaa ja energiaa. Jos kehittämiseen osallistuva joukko on samankaltainen ja joukon pyrkimyksenä on yhteisen tahdon löytyminen, vaarana on, että kehitettävästä tuotteesta tai palvelusta tulee tällöin helposti yksinäinen ja tärkeitä näkökulmia jää puuttumaan. Mitä useampia tavoitteiltaan ja ajatusmaailmaltaan erilaisia ihmisiä tai ryhmiä osallistuu prosessiin, sitä enemmän aikaa prosessiin menee, sillä yhteisen tahdon löytyminen voi olla vaikeaa ja esiin voi nousta erilaisia ongelmia, joita ei yksinäisellä joukolla olisi havaittu. Jos tavoitteena on kehittää tuotetta tai palvelua, joka vaikuttaa monen ihmisen elämään, on yhteiskehittämiseen käytettävä aika silloin perusteltua. (Eriksson 1999, 48.)

3.5 Muotoilun merkitys kehittämisessä

Muotoilun merkitys julkisella sektorilla kasvaa koko ajan. Käyttäjälähtöisenä menetelmänä muotoilu mahdollistaa kehittämisen kansalaislähtöisesti. (Lehtonen ym. 2014, 22–23.) Muotoiluajattelun avulla asiakkaat, sidosryhmät ja eri liiketoiminta-alueet pääsevät osallistumaan yhteiseen tuote- tai palvelukehitysprosessiin (Miettinen 2014, 13). Kun palvelujen kehittäminen kytketään edelleen päätöksentekoprosessiin, saadaan tukea viedä uudet toimintatavat myös käytäntöön. Onnistumisen edellytyksenä on sitoutuminen ja kyky johtaa muutosprosessia. (Jäppinen ym. 2014, 85.)

Tuote tai palvelu, jota käyttäjät eivät hyväksy, ei voi menestyä, eikä se lisää yrityksen taloudellista kannattavuutta. Jotta tuote, palvelu tai sovellus menestyisi, sen on sovelluttava käyttäjän arkeen ja mielellään paremmin kuin kilpailijan vastaava tuote tai palvelu. Muotoiluajattelun ja muotoilun kautta organisaatio pystyy tuomaan käyttäjänäkökulman mukaan tuote- ja palvelukehitykseen. (Eljala ym. 2014, 77.)

Satu Miettisen (2014, 11–13) mukaan muotoiluajattelu on muotoiluprosessin lisäksi yritysten kykyä toimia proaktiivisesti ja luovasti. Muotoiluajattelun avulla organisaatio voi tuottaa uutta sisältöä ja kehittää liiketoimintaa ennakoiden hyödyntämällä esimerkiksi prototypointia ja yhteistyötä yli toimiala- ja organisaatorajojen. Muotoiluajattelun merkitys voidaan nähdä kilpailukyvyyn tuottajana ja sopeutumisena rakennemuutokseen. Muotoilun kautta tuotetaan lisäarvoa yrityksen omistajien lisäksi asiakkaille, muille sidosryhmille ja jopa koko yhteiskunnalle.

Muotoiluajattelu ulottuu julkisten palvelujen kehittämisestä niitä ohjaaviin päätöksiin ja strategioihin. Nykyisen tuotantolähtöisyyden sijaan muotoilun avulla palvelujen uudistamisen lähtökohtana on asiakasymmärrys. Muutosjohtaminen yhdistettynä muotoiluajatteluun

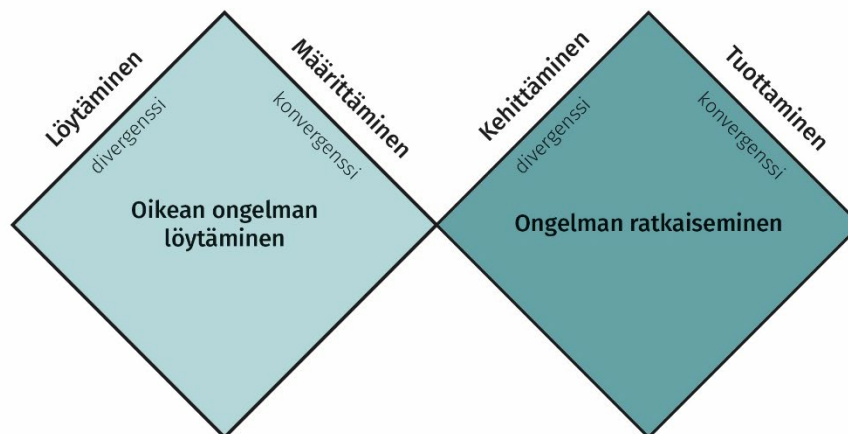
mahdollistaa radikaalit innovaatiot ja voi mahdollistaa ratkaisuja yhteiskunnan vaikeisiin ongelmiin. (Jäppinen ym. 2014, 85.) Strategisella muotoilulla voidaan kehittää ratkaisuja suuriinkin yhteiskunnallisiin haasteisiin, kuten esimerkiksi ilmastonmuutokseen ja väestön ikääntymiseen, sillä muotoilu mahdollistaa uusien näkökulmien löytämisen ongelman ratkaisuun, toimenpiteiden yksilöinnin ja kokonaisratkaisujen luomisen. Muotoilun avulla julkinen sektori voi parantaa julkisten palvelujen käyttäjien palvelukokemusta ja myös alentaa kustannuksia jatkuvan palveluiden tehostamisen sijaan. (Lehtonen ym. 2014, 22–23.)

Jäppisen ja Sorsimon (2014, 85) mukaan julkisten palveluiden kehittämisessä pitkäjänteyksen kehittämistyön rinnalle on syytä ottaa mukaan nopeammin ja radikaalimmin toimintatapoja uudistavia vaihtoehtoja. Uusia mahdollisuuksia voi löytyä ennakkoluulottomien kokeilujen ja arkihavaintojen kautta, kun käyttäjän tarpeet ymmärretään syvällisesti.

4 Case: Toimintamalli Prototyyppien työskentelyyn

Muotoiluajattelun prosessi voidaan esittää myös brittiläisen Design Councilin vuonna 2004 julkaiseman tuplatimantti-prosessimallin (the Double Diamond process) avulla. Tuplatimanttimalli on valittu tähän työhön muotoiluprosessin tueksi ja tässä luvussa esitellään opinnäytetyön case tuplatimanttimallin avulla. Tuplatimanttimalli on visualisoitu kuvion 4 avulla.

Tuplatimanttimallin prosessi noudattaa muotoiluajattelun periaatteita ja prosessissa on kaksi vaihetta eli timanttia, jotka seuraavat toisiaan. Ensimmäisessä vaiheessa pyritään tunnistamaan ratkaistava ongelma ja toisessa vaiheessa ongelmaan kehitetään ratkaisu. Tuplatimanttimallissa vuorottelevat divergentti- ja konvergenttiajattelu. Divergenttivaiheessa pyritään löytämään useita ratkaisuja ja konvergenttivaiheessa ratkaisujen määrää supistetaan ja valitaan ongelman ratkaisuun parhaiten soveltuvat vaihtoehdot. (Design Council 2021.)



Kuvio 4: Muotoilun tuplatimanttimalli (Design Council 2021)

4.1 Ongelman löytäminen kyselytutkimuksen ja keskustelujen avulla

4.1.1 Kyselytutkimuksen valinta aineistonkeruumenetelmäksi

Kymsotessa toivottiin, että kehittämiseen pääsisi osallistumaan mahdollisimman moni Prototyyppi. Prototyypeiltä ei ole kysytty yhteisön olemassaolon aikana mielipidettä yhteisön työskentelystä, joten toivottiin, että ääneen pääsisi mahdollisimman moni Prototyyppi.

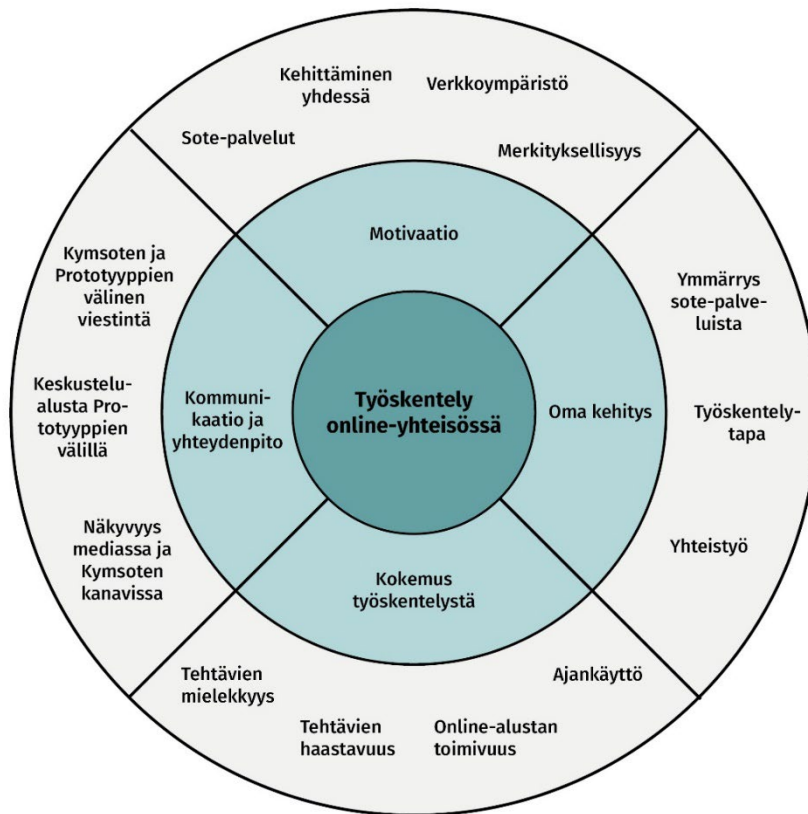
Koska Prototyyppejä on kaikkiaan yli 300, Prototyyppien työskentelyn lähtötilannetta päätettiin kartoittaa kyselyn avulla. Kysely on menetelmänä Prototyypeille tuttu aktiiviviikoilta ja kyselyn avulla pystyttiin kunnioittamaan online-yhteisön anonymiteettia.

Kyselytutkimuksen etuna on sen tehokkuus, sillä lyhyessä ajassa voidaan saada paljon vastauksia. Kyselytutkimuksen heikkouksia ovat muun muassa se, että kyselyn vastausvaihtoehdot voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä, vastaaja on voinut vastata kyselyyn huolimattomasti tai huumorilla tai kyselyssä tapahtuu kato eli kyselyn vastaajamäärä jää alhaiseksi. (Hirsjärvi, S. jne. 1997.)

Ennako-oletus Prototyyppi-yhteisöstä oli, että ryhmä on aktiivinen ja innostunut kehittämään yhteisön työskentelyä ja yhteisön jäsenet pitävät kehittämistyötä tärkeänä. Oletukseen vaikuttivat Prototyyppien aktiivisuus aktiiviviikkojen aikana ja useat viestit ja kiitokset siitä, että yhteisö koetaan tärkeänä. Prototyypit nostavat myös rohkeasti esiin epäkohtia ja kysyvät tarkennuksia, jos aktiiviviikon aikana tehtävissä on epäselvyyksiä. Ennako-oletuksen vuoksi katoa vastaajamäärässä ei pidetty tässä työssä kovin suurena uhkana. Kyselyn riskejä arvioitaessa kyselyn käytön riskeinä pidettiin sitä, että kyselyn kautta ei välttämättä löydy kovin paljon uusia ideoita ja kyselyn avulla vastaajia ei ole mahdollista johdatella uusien innovatiivisten ehdotusten äärelle. Kyselyn haasteena pidettiin myös sitä, että kysymykset olisi mahdollista ymmärtää väärin tai kyselyssä käytetyt sanavalinnat olisivat epä-tarkkoja tai monitulkintaisia. Näitä haasteita pyrimme välttämään testaamalla kyselylomakkeen etukäteen kahdella projektin ulkopuolisella henkilöllä. Samalla saimme tietoa siitä, kauan kyselyyn vastaaminen suunnilleen kestää. Innovatiivisia ehdotuksia pyrittiin löytämään puolestaan verkkokeskustelujen avulla.

4.1.2 Kyselyn kohdeilmion määrittäminen

Prototyypeiltä kerättiin kyselytutkimuksen avulla tietoa ja kokemuksia online-yhteisön työskentelystä, motivaatiosta, omasta kehittymisestä ja viestinnästä. Kyselyn teemat johdettiin luvussa 2 esitettyjen online-yhteisöjen määritelmien ja online-yhteisön työskentelyyn kuuluvien osa-alueiden pohjalta. Kyselyn kohdeilmiota on havainnollistettu kuvion 5 avulla. Lopulliset kyselytutkimuksen kysymykset johdettiin kuvan uloimman kehän eri osa-alueista.



Kuvio 5. Ilmiön määrittäminen (Vakkuri 2021)

4.1.3 Aineiston keruu

Tutkimusaineistoa kerättiin Prototyypeiltä yhden aktiivi viikon aikana kyselytutkimuksen ja verkkokeskustelujen avulla. Koska online-yhteisön toimintaperiaate perustuu anonymitettiin ja verkkotyöskentelyyn, myös kyselytutkimus toteutettiin anonyyminä verkossa. Prototyyppejä on yhteensä yli 300, joista aktiivisten Prototyyppien määrä liikkuu aktiivi viikosta riippuen noin sadan henkilön molemmin puolin. Tutkimuksen tavoitteena oli, että kyselytutkimuksen vastaajien määrä ylittäisi aktiivisten Prototyyppien tasolle. Koska vastaajia kyselyyn voi olla sadasta henkilöstä jopa pariin sataan, kysely laadittiin tiiviinä, jotta tulosten läpikäymiseen ei kuluisi liikaa aikaa ja vastausinnostus ei kärsisi kyselyn loppua kohden. Kysymyksiksi valittiin lopulta 17 toimintamallin kannalta oleellisinta kysymystä.

Kyselytutkimus muodostui useista eri kysymystyypeistä. Kyselyssä kysyttiin monivalintakysymyksinä vastaajan perustietoja, kuten ikää ja sukupuolta. Kokemuksia kerättiin käyttämällä kyselyssä viisiportaista Osgoodin asteikkoa, jolloin vastaaja valitsi eri laatusanapa-

reista omaa kokemustaan parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Monivalintakysymysten ja sanaparien lisäksi kyselyssä oli avoimia kysymyksiä, joiden kautta pyrittiin löytämään ideoita tai ratkaisuja, joita ei ollut aikaisemmin tunnustettu ja tarjoamaan vastaajalle mahdollisuuden perustella vastauksiaan.

Kyselytutkimuksen lisäksi aineistoa kerättiin Prototyypin keskustelualustan kautta. Jokaisen aktiiviweekin tehtävän yhteydessä on mahdollisuus käydä keskustelua muiden Prototyypin kanssa. Koska Prototyyppejä ei haastateltu, eikä Prototyypeille järjestetty työpaikkoja, toivottiin keskustelualustan toimivan apuna kehitysehdotusten innovoinnissa. Keskustelualueella pyrittiin herättämään keskustelua kyselyn teemoihin liittyen ja vastattiin kommentteihin ja kysymyksiin.

Viestejä keskustelualueelle tuli kaikkiaan 33 eri Prototyypiltä. Keskustelualustalla ei aktiivisesta keskustelun herättämisestä ja esitetyistä lisäkysymyksistä huolimatta syntynyt juuri keskustelua Prototyypin ja opinnäytetyön tekijän välille. Osa Prototyypeista jakoi ideoita työskentelyn kehittämiseksi myös keskustelualustalla, mutta pääosin Prototyypin jättämät kommentit ja viestit sisälsivät kiitoksen tehtävästä ja onnen toivotuksia opintoihin.

4.2 Kyselyaineiston tulokset ja ongelman määrittely aineiston pohjalta

Kysely toteutettiin Webropol-lomakkeella 10.-19.3.2021. Kaikkiaan kyselyyn vastasi 104 Prototyypin, mikä vastasi yhteisön aktiivisten Prototyypin lukumäärää.

Kyselytutkimuksen monivalintakysymysten ja asteikkojen vastaukset esitettiin kaavioiden avulla. Kyselyn avoimet vastaukset luokiteltiin aineiston käsittelyvaiheessa eri kategorioihin. Ne vastaukset, joista oli löydettävissä yhteinen teema, jaettiin samaan kategoriaan. Avointen vastausten teemoista laadittiin pylväskaaviot, jotta pystyttäisiin havaitsemaan paremmin, mitkä teemat nousivat vastauksista eniten esiin. Myös keskustelualustalla esiin nousseet teemat ja kysymykset luokiteltiin eri kategorioihin ja tuotiin osaksi aineiston yhteenvetoa.

4.2.1 Prototyypin motivaatiotekijät

Kyselyssä Prototyypeilta kysyttiin tärkeimpiä syitä kuulua online-yhteisöön. Vastauksista nousi esiin kolme teemaa, joita yli puolet vastaajista piti tärkeänä. Näitä teemoja olivat sote-palveluiden saavutettavuuden kehittäminen, kehittäminen yhdessä asukkaiden kanssa ja kehittämisen merkitys alueellisesti (Kuvio 6).

Vastauksissa korostuvat henkilökohtaisten syiden sijaan halu vaikuttaa yhteiskunnassa ja asukkaan näkökulma palveluiden kehittämisessä. Merkittävimpana syynä pidettiin sote-palvelujen saavutettavuutta. Palveluiden saavutettavuus on käsitteenä laaja, sillä siihen kuuluvat palvelun fyysisen sijainnin ja esimerkiksi esteettömyyden lisäksi oleellisesti myös muun muassa viestinnän ja verkkopalveluiden saavutettavuus ja käyttäjille saatavilla olevien kanavien käyttö, sekä erilaisten käyttäjien huomiointi palvelun suunnittelussa.



Kuvio 6. Tärkeimmät syyt kuulua Prototyyppien joukkoon (Kysely Prototyypeille 2021)

Kymsote panostaa tulevina vuosina erityisesti digitaalisiin palveluihin (Kymsote 2018). Paikan päällä saatavien palveluiden kehittämisen lisäksi on tärkeää, että Kymenlaakson asukkaat pääsevät osallistumaan digitaalisten palveluiden suunnitteluun ja testaukseen, jotta saavutettavuutta pystytään palveluissa parantamaan ja lopputuotteessa on huomioitu myös palvelun käyttäjän käyttökokemus.

Kymenlaakso on maantieteellisesti laaja alue, ja väestö on jakautunut kahden suurimman väestökeskittymän, Kouvolan ja Kotkan, lisäksi pienempiin keskuksiin. Myös taajamien ulkopuolella ja maaseudulla asuvia ihmisiä on Kymsoten toiminta-alueella paljon. Palvelujen tasapuolisuus ja sijainti ovat olleet jo ennen Kymsoten perustamista kiistakapula eteläisen ja pohjoisen Kymenlaakson välillä. Lisäksi asukkailla voi olla huoli, mitä taajamien ulkopuolella sijaitseville lähipalveluille tapahtuu sote-kuntayhtymän, ja myöhemmin hyvinvointialueen, myötä sillä paine palveluiden tehostamiselle on sote-alalla kova.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykseksi asetettiin, miten online-yhteisön jäseniä saadaan motivoitua ja jatkamaan työskentelyä tulevaisuudessa. Samalla opinnäytetyön yhdeksi tavoitteeksi asetettiin se, että Prototyypit ovat jatkossakin motivoituneita kehittämään soite-palveluita. Jotta toimintamallin avulla voidaan luoda online-yhteisön työskentelyllä tapa, jossa Prototyyppien mielipiteet on aidosti otettu huomioon, motivaatiotekijöiden huomioiminen mallissa on ensiarvoisen tärkeää.

Kyselyn motivaatiotekijöitä selvittävän kysymyksen vastauksissa oli erotettavissa kolme teemaa, jotka nousivat vastauksissa selkeästi eniten esille. Vastausten mukaan Prototyyppiä motivoivat kehittäminen ja positiivinen muutos, mielipiteiden vaihtaminen ja asiakkaan näkökulman tuominen kehittämiseen (Kuvio 7). Toimintaa on parannettava erityisesti näiden tekijöiden osalta ja kehitettävä tarvittaessa myös uusia toimintatapoja. Vastausten perusteella toimintamallissa tulee painottaa viestinnän merkitystä, jotta Prototyypit saavat tietoa kehittämishankkeista ja muutoksista myös aktiiviviikkojen jälkeen. Myös kommunikation mahdollisuuksia verkkoalustalla sekä Prototyyppien, että kehittäjien välillä kannattaa kehittää toimintamallissa, jotta motivaatio työskentelyyn säilyy.

Asiakkaan näkökulman huomioiminen kehittämistyössä on aiheena laaja ja tärkeä. Toimintamalli ei pysty yksinään ratkaisemaan asiaa, mutta toimintamalli voi osaltaan huomioida sen, että asiakkaan näkökulma kulkee mukana koko kehittämishankkeen elinkaaren ajan ja vielä sen jälkeen. Asiakkaan näkökulmaa pidetään organisaation strategisissa linjauksissa tärkeänä, mutta käytännön työssä se voi usein jäädä pintapuoliseksi. Toimintamallin avulla voidaan tarjota keinoja, miten asiakasta voi osallistaa kehittämistyöhön sen eri vaiheissa ja muistuttaa siinä, että asiakas on palvelujen suunnittelun keskiössä.

4. Mitkä asiat motivoivat Prototyyppien työskentelyssä?



Kuvio 7. Motivaatiotekijät (Kysely Prototyypeille 2021)

4.2.2 Prototyyppien osaamisen kehittäminen

Kyselyn kohdeilmiötä määrittäessä yhdeksi kyselyn teemaksi nostettiin Prototyypin oman osaamisen kehittäminen, koska online-yhteisön määritelmän (luku 2) mukaan online-yhteisön jäsenillä voi olla myös henkilökohtaisia tavoitteita. Kyselyssä henkilökohtaisten tavoitteiden merkitys ei noussut kuitenkaan kovin merkittäväksi. 10 % kyselyyn vastaajista mainitsi, että sote-palveluiden parempi tietämys on tärkeä syy kuulua Prototyyppien joukkoon. Yksittäisissä vastauksissa nousi esiin oman osaamisen kehittäminen tai halu kuulua Kymenlaakson sote-palveluiden kehittämisen sisäpiiriin. Henkilökohtaisten tavoitteiden sijaan vastauksissa korostuivat halu vaikuttaa yhteisiin asioihin yhteiskunnan tasolla ja toimia asukkaan äänitorvena.

Vaikka henkilökohtaiset motiivit eivät nousseet kyselyssä tärkeimmiksi syiksi kuulua yhteisöön, yhteisön jäsenet kokivat kuitenkin pystyvänsä hyödyntämään omaa osaamistaan ja tietämyksensä lisääntyneen työskentelyn myötä. 74 % kyselyyn vastaajista koki, että Prototyyppien työskentelyssä pääsee hyödyntämään omaa osaamistaan. 68 % vastasi, että online-yhteisössä työskentely on lisännyt tietämystä sote-palveluista.

Prototyyppien online-yhteisön jäseniksi on haettu tavallisia kymenlaaksolaisia asukkaita ja Kymsoten asiakkaita ilman osaamisvaatimuksia. Työskentelyssä on huomioitava jatkossakin se, että jokaisella Prototyypillä on mahdollisuus vastata aktiiviviikon tehtäviin saamiensa taustatietojen ja oman käyttökokemuksensa tai mielipiteensä perusteella. Kun yhteisön jäsenellä on kokemus siitä, että hän pystyy olemaan yhteisössä hyödyksi ja parhaassa tapauksessa myös oppimaan jotain itse, tapahtuu voimistumista.

Prototyyppien osaamisen vahvistamiseksi voitaisiin järjestää erilaisia koulutuksia, jotka tukisivat online-yhteisön työskentelyä. Toive koulutuksiin nousi esiin kyselyn muutamissa yksittäisissä vastauksissa. Koulutukset voisivat liittyä esimerkiksi kokemusasiantuntijuuteen tai erilaisiin menetelmiin, joita kehittämistyössä käytetään. Vaihtoehtoisesti Prototyyppien tiedonsaantia voisi lisätä esimerkiksi infotilaisuuksien tai muun materiaalin avulla.

Kymsotessa ollaan kiinnostuneita kunkin Prototyypin mielipiteestä ja siitä, miten mielipiteet jakautuvat vastaajien kesken, jotta löydettäisiin ratkaisu, joka olisi toimiva mahdollisimman monen ihmisen näkökulmasta. Koska Prototyypeilla ei ole aktiiviviikkojen aiheista tai palvelun taustasta välttämättä paljon omakohtaista kokemusta, he ovat hyvä kohderyhmä anta-

maan palautetta tavallisen palvelun käyttäjän tai omaisen näkökulmasta. Koska Prototyyp-piyhteisö perustuu vapaaehtoisuudelle ja aktiiviviikkojen tehtävät ovat tähän asti liittyneet Kymsoten tarpeista nouseviin aiheisiin ja palveluihin, on tärkeää, että Prototyyppien työpa-noksesta ei tule korvaajaa palkatulle työvoimalle tai Prototyypeille ei synny kokemusta siitä, että heidän vapaaehtoisuuttaan käytetään hyväksi. Alla oleva kyselystä esiin noussut kom-mentti vahvistaa tätä näkökulmaa.

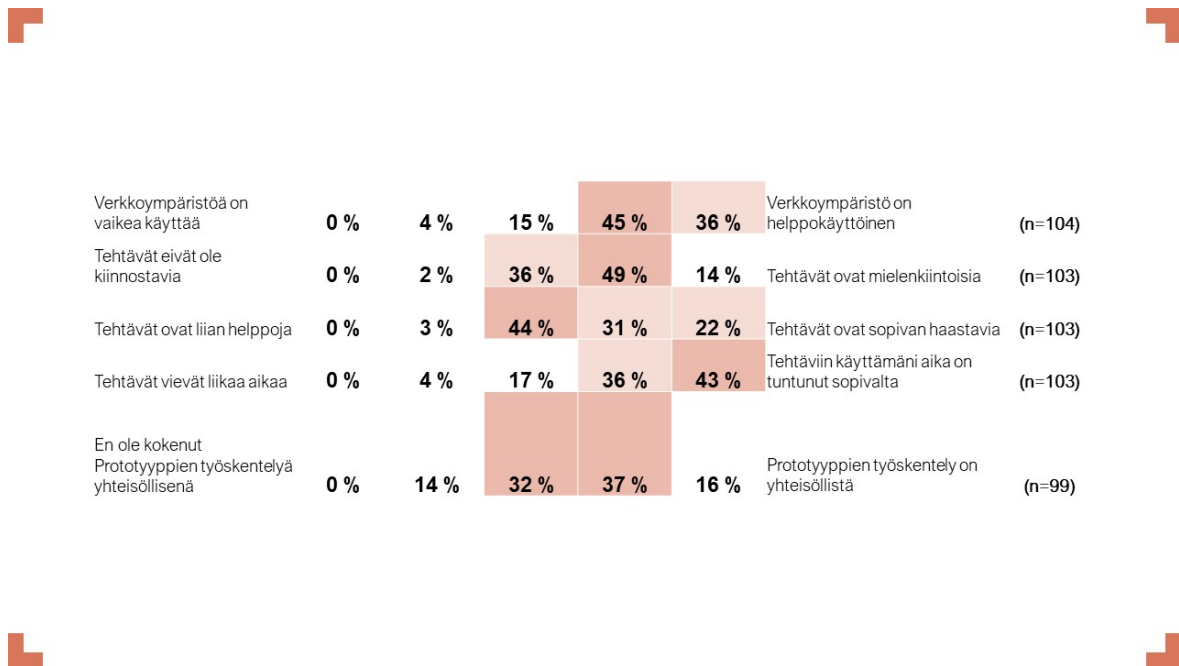
*Ei lähdetä hyödyntämislinjalle ollenkaan. Jos haistamme em. asian tulee ilmoitus lo-
pettamisesta. Emme ole palkollisia joista imetään kaikki mitä irti lähtee. – Prototyyppi*

1

4.2.3 Prototyyppien työskentelyn kehittäminen

88 % Prototyyppien kyselyyn vastaajista koki, että aktiiviviikkoja on vuodessa sopivasti ja aktiiviviikon pituus on sopiva. 12 % vastaajista oli sitä mieltä, että aktiiviviikkoja voisi olla enemmänkin. Kyselyyn vastanneista Prototyypeistä 98 % voisi suositella yhteisöä muille, mikä kertoo siitä, että online-yhteisön jäsenet ovat olleet pääosin tyytyväisiä työskentelyyn ja kokevat työskentelyn tärkeänä.

Vastaajat kokivat, että Prototyypeille osoitetut tehtävät ovat melko kiinnostavia ja tarjoavat jonkin verran haastetta. Myös verkkoympäristöä pidettiin melko helppokäyttöisenä ja tehtä-viin käytettyä aikaa sopivana. (Kuvio 8.) Vastausten perusteella Prototyyppien työskente-lyyn ei tarvitse tehdä radikaaleja muutoksia, mutta erityisesti yhteisöllisyyteen ja tehtävien kiinnostavuuteen kannattaa jatkossa kiinnittää huomiota. Kiinnostavuutta voivat lisätä esi-merkiksi erilaiset tehtävät eri palvelualoilta, jotta työskentely ei noudattaisi joka kerta samaa kaavaa tai keskittyisi vain tietyn asiakassegmentin palveluihin. Kyselyn vastauksissa toivot-tiin myös käytännön testausta ja kehitystyön seurantaa. Uusina ideoina ehdotettiin muun muassa ryhmän tapaamisia ja koulutuksia, aloitelaatikkoa ja ryhmätöitä.



Kuvio 8. Tyytyväisyys Prototyyppien työskentelyyn (Kysely Prototyypeille 2021)

4.2.4 Prototyyppien viestintä

Monissa keskusteluissa hyvät erilaiset kommentit hukkuvat kommenttien paljouteen. Harva jaksaa kahlata kaikkea läpi. Välillä olisi hyvä kannustaa lukemaan muiden kommentteja ja reagoimaan tykkäyksin jos tykkää. Uusia kommentteja vain jos kokee että oma kommentti tuo jonkun uuden asian. Valitettavan usein kommentit toistavat samaa asia ja tätä digitaalista keskustelukulttuuria pidetään yllä. - Prototyyppi 2

Yllä oleva Prototyypin kommentti kuvaa tämänhetkistä tilannetta Prototyyppien keskustelualustalla. Prototyypit eivät jaksaa kahlata muiden kommentteja läpi, eikä rakentavaa dialogia pääse syntymään. Koska aktiivisia Prototyyppijä on lukumäärältään paljon, kommenttien lukemiseen ja toisten viesteihin vastaamiseen kuluu paljon aikaa, puhumattakaan siitä, että keskustelualustalla innovoitaisiin ratkaisuja yhdessä muiden kanssa, jolloin yhteiskehittäminen tulisi kyseeseen.

Syitä keskustelun vähäisyyteen voi olla useita. Syitä voivat olla esimerkiksi yhteisön keskustelukulttuuri ja sen puuttuminen tai Prototyyppien erilaiset tavat osallistua aktiiviviikolle. Prototyypit eivät kenties vieraille aktiivisesti verkkoalustalla pitkin aktiiviviikkoa, vaan verkkoalusta hiljenee sen jälkeen, kun Prototyypit ovat käyneet vastaamassa aktiiviviikon tehtäviin. Keskustelukulttuuria ei ole Kymsoten taholta aktiivisesti pyritty edistämään, joten varsinaista keskustelukulttuuria Prototyyppien verkkoalustalle ei ole päässyt syntymään.

Keskustelualusta toimii teknisesti moitteetta ja sisältää kommentoinnin lisäksi mahdollisuuden vastata toisten lähettämiin viesteihin kommentein tai tykkäyksin. Omiin viesteihin tulevista kommentaareista ja tykkäyksistä tulee myös heräte sähköpostiin. Jos Prototyyppien työskentelyalustaa jossain vaiheessa vaihdetaan toiseen tai alustaa kehitetään, Prototyypeiltä on tiedusteltava uudestaan keskustelualustan ulkoasuun ja käytettävyyteen, sekä keskustelukulttuuriin liittyviä kehitysehdotuksia. Prototyyppien kanssa olisi hyvä uuden verkkoympäristön käyttöönoton tai vanhan alustan kehittämisen yhteydessä selvittää, voitaisiinko esimerkiksi keskustelua saada vilkkaammaksi keskustelualustan ulkoasua tai toiminnallisuuksia muuttamalla, vai onko keskustelualustan ulkoasulla ylipäätään merkitystä keskustelun aktiivisuudessa. Uudistettu käyttöliittymä ei kuitenkaan yksin riitä, jos keskustelukulttuurin muutosta ei samanaikaisesti tueta Kymsoten taholta. Joskus aktiiviviikon tehtävä voisikin olla vain keskustelualueella, jolloin Prototyyppi voisi yksittäiseen tehtävään vastaamisen sijaan käydä keskustelua muiden kanssa.

Prototyyppien keskinäisen viestinnän lisäksi kenties vielä merkittävämpi rooli on Kymsoten ja Prototyyppien välisellä viestinnällä ja viestintä nostettiin yhdeksi toimintamallin kärkiteemoiksi. Viestinnästä ja muista kärkiteemoista kerrotaan enemmän seuraavassa kappaleessa.

4.2.5 Kyselyn johtopäätökset

Tuplatimanttimallin määrittelyvaiheessa pyrittiin löytämään kyselyn lukuisista vastauksista tavoitteen kannalta olennaisimmat, jotta yhteisön työskentelyä voitaisiin kehittää yhteisön jäsenten toivomaan suuntaan. Kyselyn vastauksista nousi selvästi esiin se, että Prototyypit toivovat jatkossa enemmän tietoa hankkeiden etenemisestä ja työskentelyn tuloksista. Vastauksissa ehdotettiin myös testiryhmien perustamista ja pohdittiin online-työskentelyn vaikuttavuutta palvelujen kehittämisessä. Lisäksi tuloksista haluttiin nostaa esiin teemoja, joita Kymsotessa pidettiin tärkeinä työskentelyn vahvistamisen näkökulmasta. Kehittämisen kärkiteemoiksi valittiin lopulta viisi kohtaa: asiakaskokemus, yhteisöllisyyden vahvistaminen, kehitystyön eteneminen, viestintä ja pien- ja testiryhmät.

Asiakaskokemuksen näkökulmasta kehittämiskohteeksi nostettiin asiakaskokemuksen huomioiminen Kymsoten kehittämishankkeissa koko prosessin ajan. Prototyyppien kokeudesta online-yhteisöstä pyritään parantamaan ideoimalla kiinnostavia ja tarkoituksenmukaisia tehtäviä, jotta asukkaan ja asiakkaan ääni tulisi kuulluksi kehittämistyön eri vaiheissa. Kyselyn vastausten mukaan Prototyypit kokivat, että aktiiviviikkojen tehtävät ovat kiinnostavia ja ymmärrettäviä. Vastauksista nousi kuitenkin esiin pohdintaa siitä, onko Prototyyppien tekemällä työllä oikeasti vaikutusta palveluiden kehittämiseen. Työskentelyn kehittämisen kannalta olennaista on kiinnittää jatkossa huomiota siihen, että Prototyypit pääsevät

vaikuttamaan asioihin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, eikä vasta kehittämistyön lopussa. Näin pystyttäisiin parantamaan kokemusta siitä, että Prototyypeillä on aidosti mahdollisuus vaikuttaa, eikä toimia pelkästään projektin loppuvaiheen arvioijana ennen palvelun viemistä tuotantoon.

Prototyyppiyhteisö perustuu anonymiteettiin, eikä ryhmän jäsenten välille välttämättä muodostu yhteisön olemassaolon aikana kovin vahvaa sidettä. Aktiiviviikon aikana Prototyyppien on mahdollista käydä keskustelua keskustelupalstalla kehittäjien ja muiden Prototyyppien kanssa. Kymsotessa koettiin tärkeänä, että Prototyyppien työskentelyssä pyritään vahvistamaan yhteisöllisyyttä erityisesti Kymsoten henkilöstön ja Prototyyppien välillä. Yhteisöllisyyttä pyritään vahvistamaan siten, että aktiiviviikosta vastaava kehittäjä osallistuu aktiivisesti keskusteluun Prototyyppien kanssa ja kertoo verkkoympäristössä avoimesti niistä kehittämishankkeista, joissa kehittäjä on itse mukana. Läsnäolon myötä hankkeet ja ihmiset hankkeiden takana tulevat Prototyypeille tutuksi ja mahdollinen kasvottomuuden tunne vähenee.

Olette jollain tasolla saaneet minut uskomaan tämän toiminnan tarpeellisuudesta. Toisaalta tuntuu siltä, että asioita esitellään ja käsitellään, mutta palaute ryhmälle tulosten muodossa jää puuttumaan. - Prototyyppi 3

Kyselyn vastauksissa toivottiin eniten tietoa siitä, miten kehitystyö aktiiviviikon jälkeen etenee. Prototyypit olivat kiinnostuneita myös siitä, millaisia tuloksia aktiiviviikoilta saatiin. Prototyyppien voi olla vaikea hahmottaa kokonaiskuvaa siitä, mihin asioihin aktiiviviikon tehtävillä on vaikutusta. Kun aktiiviviikon alussa kerrotaan tarkemmin projektin aikataulusta, sisällöstä ja lopullisesta vaikutuksesta palvelun käyttäjille, tehtävien tekeminen voi olla helpompaa ja mielekkäämpää. Kun Prototyypit saavat aktiiviviikon jälkeen kiitoksen lisäksi tiiviin koonnin tuloksista ja tiedoksi hankkeen seuraavat askelmerkit, voi se motivoida vapaaehtoista kehittämistyötä tekeviä Prototyyppijä seuraavan aktiiviviikon alkaessa ja tulevaisuudessa.

Viestintään oltiin kyselyn mukaan kaikkiaan melko tyytyväisiä. Kymsoten toiveena oli, että viestinnän merkitystä tarkennetaan toimintamallia varten. Yksittäisen aktiiviviikon tuloksista ei viestistä laajasti organisaation ulkopuolelle, vaan viestinnässä keskitytään koko kehittämishankkeen viestintään ja hankkeen vaikutuksiin asiakkaan ja asukkaiden näkökulmasta. Kehittämishankkeista viestittäessä huomioidaan Prototyyppien panos kehittämistyössä.

Useammassa vastauksessa toivottiin pienryhmien ja testiryhmien perustamista kehittämistyötä varten. Kiinnostukseen, osaamiseen tai kokemukseen perustuvia pienryhmiä voidaan hyödyntää tietyille asukas- tai asiakasryhmälle suunnatussa kehitystyössä. Prototyypit osallistuvat myös mielellään palvelujen testaamiseen ennen kuin palvelu viedään tuotantoon.

Pienryhmissä Prototyypeillä olisi mahdollisuus käyttää osaamistaan ja kokemustaan kehittämisen hyväksi yhteiskehittämisen keinoin ja Prototyypit pääsisivät osallistumaan kehittämiseen pitkäjänteisesti yhden kyselyn sijaan.

4.3 Ideoiden kehittäminen kehittäjien työpajoissa

Prototyypin kyselyn tulosten pohjalta suunniteltiin Kymsoten kehittäjille kaksi digityöpajaa. Digityöpajojen tarkoituksena oli jalostaa kyselystä saatuja tuloksia ja valittuja kehityskohteita yhdessä Kymsoten kehittämistyöstä vastaavien ammattilaisten kanssa siten, että ensimmäisessä työpajassa pyrittiin löytämään mahdollisimman paljon ideoita ja toisen työpajan aikana toimintamallin kannalta olennaisimpia ideoita jatkokehitetään ryhmätöinä. Digityöpajat järjestettiin 6.5.2021 ja 20.5.2021. Molempiin työpajoihin osallistui 12 Kymsoten palveluiden kehittämisestä vastaavaa henkilöä.

Ensimmäisessä digityöpajassa tehtävänä oli pohtia pienryhmissä, mitä kehittäjän pitäisi huomioida omassa kehittämistyössä ja työskentelytavoissa, jotta Prototyypit voisivat osallistua kehittämiseen entistä systemaattisemmin. Kehittäjien vastauksissa nousivat esille muun muassa Prototyypin huomioiminen projektin aikataulussa, kehittäjien yhteinen Teams-kansio, josta pääsisi näkemään menneiden aktiivi viikkojen tuloksia, tulevien aktiivi viikkojen aiheita ja käymään keskustelua muiden kehittäjien kanssa, toimintamallit ja -ohjeet Prototyypin kanssa työskentelyyn ja päivittäinen viestintäkanava Prototyypin kanssa. Työpajoissa todettiin ennakkoinnin olevan tärkeää, sillä aina kehittämishankkeiden ja aktiivi viikkojen aikataulut eivät kohtaan. Kehittäjien mielestä haastavaa on löytää kehittämisprosessissa ne kohdat, jolloin asiakkaiden ja asukkaiden olisi hyvä osallistua projektiin. Kehittäjät kokivat, että on vaikeaa viedä keskeneräinen työ Prototyypin tarkasteluun. Samalla kuitenkin tunnistettiin, että tuomalla suunnitelma keskusteluun mahdollisimman aikaisessa vaiheessa voitaisiin saavuttaa projektissa myös ajallisia ja rahallisia säästöjä.

Ensimmäisen työpajapäivän toisena tehtävänä oli ideoida pienryhmissä aiheita tuleville aktiivi viikoille. Ideoinnin tarkoituksena oli herättää kehittäjät huomaamaan, missä kaikissa asioissa online-yhteisön mielipidettä voi kysyä. Kehittäjien ideoissa korostuivat digitaalisten palvelujen kehittäminen ja saavutettavuus, sekä palveluiden testaus ja kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa. Konkreettisia ehdotuksia olivat esimerkiksi viestintäkanavien valikoima, uusien verkkosivujen testaaminen, ikääntyneiden päivätoiminnan suunnittelu yhdessä Prototyypin kanssa, chatbotin arvioiminen, live-chatin suunnittelu, uusien toimintamallien viestintä ja hoitoketjujen kehittäminen.

4.4 Ratkaisun tuottaminen

Toisen työpajapäivän tavoitteena oli tuottaa valituista aiheista valmiita tai pitkälle vietyjä ratkaisuja osaksi lopullista toimintamallia. Toisen työpajapäivän ensimmäisenä tehtävänä pohdittiin pienryhmissä erilaisia tehtävätyyppejä aktiiviviikoille. Aktiiviviikkojen tehtävät ovat koostuneet pääosin kyselyistä ja testauksesta ja työpajan tehtävän avulla ideoitiin erilaisia tehtävätyyppejä kyselyiden rinnalle. Kehittäjät ideoivat muun muassa haastatteluja, pienryhmätyöskentelyä, tehtäviin vastaamista valokuvauksen avulla, kehittäjien ja Prototyyppien roolien vaihtamista, verkossa toimivien digityöpajasovellusten ja mallien hyödyntämistä aktiiviviikoilla, kokemusten kysymistä, osallistavaa tekemistä, asiakaspolun kuvausta, empatiakarttaa, sekä lasten osallistamista esimerkiksi hymynaamakyselyiden avulla.

Ensimmäisen työpajapäivän jälkeen monista hyvistä ideoista valittiin kolme aihetta, joita jalostettiin toisen työpajapäivän aikana. Aiheiksi valikoituivat Prototyypit osana Kymsoten Big Room -toimintaa, Prototyyppien Teams-ryhmä kehittäjille ja Prototyyppien työn vaikutavuus kehittämisessä, viestintä ja aktiiviviikon tulosten raportointi.

4.4.1 Prototyypit osana Kymsoten Big Room -toimintaa

Kymsoten palveluita kehitetään Big Room -työskentelyn avulla. Big Room -menetelmä kehitettiin alun perin Japanissa Toyotan tehtaalla Prius-automallin suunnittelun avuksi. Menetelmä sai nimen japanin kielen sanasta obeya, jolla tarkoitetaan suurta huonetta tai komentokeskusta. Nimensä mukaisesti projektissa työskennellään suuressa yhteisessä tilassa, jossa esitetään visuaalisessa muodossa projektin kaikki eri osa-alueet, kuten aikataulu, muotoilu, laatu, tieto, talous ja muut kehittämisen kannalta oleelliset tekijät. Big Room -työskentelyn avulla muutokset projektissa ovat välittömästi kaikkien muiden osallistujien nähtävillä. (Liker, 2020.)

Kymsoten Big Room on fyysinen kokoustila, joka sijaitsee Kymsoten hallinnon toimipisteessä Kotkassa. Big Roomissa Kymsoten kaikki eri kehittämishankkeet on esitelty samassa tilassa. Koronapandemian myötä Big Room -työskentely siirtyi verkkoon. Big Roomin avulla työskentelyn tulokset ja ajantasainen tieto ovat kaikkien nähtävillä, mikä vähentää päällekkäistä työtä ja viestien tai tiedostojen välitystä, sekä mahdollistaa synergiaedut eri kehittämishankkeiden välillä.

Big Roomissa palvelujen kehittämiseen osallistuu eri alojen ammattilaisia ja työskentely tavoittaa laajan joukon Kymsoten kehittäjiä. Erityisesti Prototyyppien osalta moniammatillisella Big Room -työskentelyllä voidaan saada aikaan merkittävää parannusta Prototyyppien ak-

tiiviviikkojen aiheiden ideoinnissa ja tehtävien suunnittelussa. Koska työskentelyyn osallistuu useita ihmisiä, suunnitteluun voidaan saada hyödyllisiä näkökulmia, joita ei ole kehittämisprosessissa aikaisemmin havaittu. Eri hankkeiden yhteisten aktiiviviikkojen avulla tuloksia voitaisiin hyödyntää useassa palvelussa.

Työpajoissa korostui suunnitelmallisuuden tärkeys ja pohdinta siitä, missä vaiheessa Prototyypit kannattaa ottaa mukaan kehittämistyöhön. Big Room -työskentelyn avulla aktiiviviikot voidaan tulevaisuudessa ennakoida kehittämistyössä paremmin, jolloin Prototyypeille suunnatut tehtävät ovat oikein ajoitettuja ja entistä huolellisemmin suunniteltuja.

4.4.2 Prototyypin Teams-ryhmä kehittäjille

Työpajassa nousi idea siitä, että Kymsoten kehittäjille perustetaan oma Teams-ryhmä Prototyypityöskentelyyn liittyen. Ryhmässä jokainen kehittäjä pääsee tutustumaan aktiiviviikojen raportteihin ja vastauksiin ja hyödyntämään niitä soveltuvin osin omassa työssään. Ryhmän tiedostoihin lisätään myös muun muassa Prototyypin vuosikello ja aikataulu. Teamsin viestikansaa voidaan käyttää Prototyypin tehtävien ja aktiiviviikkojen aiheiden ideointia varten.

4.4.3 Prototyypin työn vaikuttavuus, viestintä ja raportointi

Kolmanneksi kehittämiskohdaksi nostettiin Prototyypin työn vaikuttavuus kehittämisessä, viestintä ja aktiiviviikon tulosten raportointi. Työpajassa kehittäjät pitivät tärkeänä, että Prototyypin työstä viestitään Prototyypeille itselleen, Kymsotessa sisäisesti ja ulkoisesti paikakunnan asukkaille. Aktiiviviikon tulosten raportoinnissa tulisi huomioida myös Prototyypit ja jatkossa Prototyypeille lähetetään koonti aktiiviviikon tuloksista. Myös vuorovaikutukseen kehittäjien ja Prototyypin välillä toivottiin parannusta. Prototyypeille suunnatussa viestinnässä voitaisiin perinteisen sähköpostiviestin ja kaavioiden sijaan hyödyntää myös tarinoita, videoita ja valokuvia.

Prototyypityöskentelyyn liittyvä Kymsoten sisäinen viestintä kulkee jatkossa kehittäjien Teams-kanavan kautta. Myös intranetiä voidaan hyödyntää, jos tulokset ovat kiinnostavia myös muiden Kymsoten palveluiden ja ammattilaisten näkökulmasta. Kymenlaakson asukkaille viestitään Kymsoten omien verkkosivujen, sosiaalisen median kanavien tai paikallismedialle lähetettävien tiedotteiden välityksellä.

Prototyypeiltä saadut vastaukset voidaan jakaa yksinkertaistettuna kolmeen kategoriaan. Ensimmäisessä vaihtoehdossa Prototyypeiltä on tullut uusia ideoita, joita hyödynnetään kehittämistyössä. Toinen vaihtoehto on, että Prototyypeiltä ei tullut uusia ideoita, mutta heiltä

saatiin vahvistusta siihen, että kehittämistyö etenee oikeaan suuntaan. Kolmantena vaihtoehtona on, että Prototyypeiltä on tullut täysin vastakkaisia näkökulmia tai palaute sisältää runsaasti kehitettäviä kohtia. Oli aktiiviviikoilta saadut tulokset millaisia tahansa, Prototyypeille on viestittävä, mikä vaikutus aktiiviviikon tehtävien tuloksilla on kehittämistyöhön ja millaisia konkreettisia muutoksia aktiiviviikon tulosten pohjalta on tehty. Erityisesti silloin, jos negatiivista palautetta on tullut runsaasti, on Prototyypeille viestittävä, miten palaute otetaan palvelun kehittämisessä jatkossa huomioon.

4.5 Konseptointi

Prototyypeiltä saatujen tulosten ja kehittäjien työpajojen jälkeen materiaalia varsinaista toimintamallia varten oli runsaasti. Lopulliseen toimintamalliin päätyvät ehdotukset valittiin yhdessä Kymsoten viestintäjohtaja Anni Björklundin ja asiakaskokemuspäällikkö Kaarina Tillin kanssa. Kaarina Tilli on vastannut Prototyyppien työskentelystä alusta alkaen ja toimintamallissa on hyödynnetty hänen kokemustaan ja asiantuntijuuttaan työskentelystä Prototyyppien kanssa.

Toimintamallin alkuun laadittiin johdanto Prototyyppi yhteisöön, joka sisältää tietoa Prototyyppien lyhyestä historiasta, yhteiskehittämisestä, asiakaskokemuksen ja asiakaslähtöisyyden eroista, Prototyyppityöskentelyn vastuista ja rooleista, sekä lyhyt katsaus Prototyypeille suunnatun kyselyn tuloksista. Toimintamallissa esitellään kehittäjien Teams-kanavan rakennetta ja tarkoitusta, sekä Big Roomin osuutta Prototyyppien työskentelyssä. Varsinaiseen aktiiviviikkoon liittyvät kokonaisuudet käsittelevät Prototyyppien huomioimista kehittämishankkeen suunnittelussa ja aikataulutuksessa, aktiiviviikkojen aiheita ja tehtävien suunnittelua sisältäen esimerkkejä erilaisista tehtävätyypeistä ja tietoa tehtävien alustuksesta. Toimintamallissa on mukana myös kappale aktiiviviikon osallistumiseen liittyen, sekä ohjeita tulosten koontiin ja niiden hyödyntämiseen kehittämissä. Tulosten viestimisestä kerrotaan niin Prototyyppien, kuin ulkoisen ja sisäisen viestinnän näkökulmasta. Toimintamallin loppuun on koottu kehitysehdotuksia Prototyyppityöskentelyn kehittämiseksi Prototyyppien rekrytoinnin ja verkkoalustan kehittämisen osalta.

Kymsoten toiveena oli, että toimintamalli tarjoaisi kehittäjille erilaisia vaihtoehtoja ja ideoita aktiiviviikon läpiviemiseksi tiukkojen toimintaohjeiden sijaan. Toimintamalliin on ideoitu erilaisia tehtävätyyppejä, joita kehittäjät voivat hyödyntää tai jatkojalostaa omasta kehittämishankkeesta nousevien tarpeiden pohjalta. Kehittäjät ovat oman alansa asiantuntijoita ja tuntevat kehittämishankkeen läpikotaisin. Siksi kehittäjillä on paras tietämys siitä, mitä tietoa he kaipaavat Prototyypeiltä kehittämisen tueksi.

Koska kehittämishankkeet eroavat paljon toisistaan ja Prototyyppien näkemykselle voi olla tarvetta kehittämisen eri vaiheissa, toimintamalli ei tarjoa kehittäjille yhtä ainoaa ratkaisua. Toimintamalli kuvaa Prototyyppien työskentelyä eri vaiheineen ja tarjoaa erilaisia vaihtoehtoja aktiiviviikon läpivientiin ja herättää pohtimaan, miten aktiiviviikon työskentely palvelisi kehittäjän tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. Aktiiviviikon askelmerkit ovat jokaiselle samat, mutta jokaisella kehittäjällä on mahdollisuus valita, millä tavalla ja millaisilla tehtävillä aktiiviviikkoa halutaan viedä eteenpäin ja missä vaiheessa projektia Prototyypit halutaan mukaan kehittämiseen.

Toimintamallista laadittiin myös huoneentaulu, jossa aktiiviviikon askeleet on esitetty tiiviisti visuaalisessa muodossa. Huoneentaulun tarkoituksena on toimia muistilistana aktiiviviikkojen eri vaiheista, jotta jokainen vaihe tulisi huomioitua ajallaan. Huoneentauluun on kirjattu tiivistelmänä toimintamallin tärkeimmät huomiot.

4.6 Toimintamallin viimeistely, käyttöönotto ja testaus

Toimintamalli pilotoidaan tulevien aktiiviviikkojen aikana loppuvuodesta 2021. Ennen käyttöönottoa toimintamalli lanseerataan Kymsoten Big Roomissa 15. marraskuuta. Ennen marraskuun Big Roomia toimintamalli ja toimintamallin pohjalta laadittu huoneentaulu on lähetetty kehittäjille nähtäväksi ja kommentoitavaksi. Big Roomin jälkeen toimintamalliin tehdään vielä tarvittavat lisäykset ja korjaukset ennen kuin malli otetaan varsinaisesti käyttöön.

Big Roomissa järjestettävässä lanseerauksessa Kymsoten kehittäjille esitellään uusi toimintamalli ja kerrotaan aktiiviviikon uusista käytännöistä. Toimintamallin esittelyyn osallistuvat tämän opinnäytetyön tekemisessä mukana olleet eli muotoilun opiskelija ja asiakaskokemuspäällikkö Kaarina Tilli. Lanseerauksessa käydään myös läpi, miten Big Room -työskentelyä on suunniteltu jatkossa hyödynnettävän Prototyyppien kanssa.

Prototyypit saavat jatkossa Kymsoten Big Room -työskentelystä oman vakituisen paikan kerran kuukaudessa. Säännöllinen Big Room -työskentely mahdollistaa Prototyyppien työskentelyyn ja aktiiviviikon aiheisiin liittyvän työjonon säännöllisen päivittämisen ja parantaa tiedonkulkua Kymsoten kehittäjien ja Prototyyppityöskentelyssä mukana olevien asiantuntijoiden välillä. Tavoitteena on, että Prototyypeistä tulisi kehittäjille helposti lähestyttävä ja vaivaton väylä testata kehittämisideoita projektin eri vaiheissa. Kun Prototyypit ovat säännöllisesti esillä Big Roomissa, Prototyyppien yhteisö ei pääse unohtumaan kehittäjiltä ja tulevien aktiiviviikkojen aikataulutusta pystytään suunnittelemaan paremmin niin, että se palvelee mahdollisimman hyvin eri kehittämishankkeita.

Uudessa toimintamallissa kehittäjällä on aiempaa aktiivisempi rooli Prototyyppien työskentelyssä. Kehittäjä osallistuu itse aktiivisesti aktiiviviikolle ja keskusteluihin Prototyyppien

kanssa. Samalla kehittäjän viestintävastuuta on tarkennettu aiempiin aktiiviviikkoihin verrattuna. Prototyypityöskentely vie tulevaisuudessa hieman enemmän kehittäjän työaikaa, mutta samalla kehittäjälle tarjoutuu ainutlaatuinen mahdollisuus vuorovaikutukseen Prototyyppien kanssa. Kun kehittäjä osallistuu aktiiviviikon tehtävien suunnitteluun aktiivisesti, on mukana aktiiviviikon keskusteluissa ja käy itse aktiiviviikon tuloksia läpi, ymmärrys Prototyyppien vastauksista ja vastausten painotuksista lisääntyy. Tällöin kehittämistyössä on helpompaa ottaa huomioon ne Prototyypeilta tulleet ideat, jotka ovat useimmin nousseet vastauksissa esiin tai huomioida Prototyypiltä tullut yksittäinen idea, joka kehittäjän mielestä olisi tärkeä huomioida projektissa.

Tulevilla aktiiviviikoilla mukana olevat kehittäjät ovat tärkeässä roolissa toimintamallin arvioinnissa ja testauksessa. Aktiiviviikon aikana ja sen jälkeen kehittäjiltä kerätään lyhyt palaute toimintamallista: autoiko malli aktiiviviikon läpiviennissä ja miten mallia voisi kehittää tulevaisuudessa. Toimintamallia kehitetään ja tarkennetaan tarvittaessa saadun palautteen ja muuttuvien käytäntöjen mukaan. Koska toimintamallin tarkoitus toimia ohjeena ja apuna kehittäjille, on tärkeää, että esiin nousseet kehitysehdotukset huomioidaan mallissa mahdollisimman pian, jotta muut kehittäjät pääsevät hyödyntämään päivitettyjä tai tarkennettuja ohjeita taas omilla aktiiviviikoillaan.

Kehittäjien lisäksi tärkeä toimintamallin testausryhmä on Prototyyppien joukko. Toimintamalli ei muuta Prototyyppien työskentely-ympäristöä tai aikataulua, mutta toivottavasti toimintamalli näyttäytyy Prototyypeille aiempaa parempana ja selkeämpänä työskentelynä ja tiedonkulkuna. Prototyypeille voidaan toteuttaa uusi kysely esimerkiksi vuoden kuluttua. Kyselyn avulla voidaan selvittää, onko kehitettäviin asioihin tullut toimintamallin myötä muutoksia tai onko joku muu, aiemmin tunnistamaton seikka noussut kehitettävien asioiden joukkoon. Kyselyn lisäksi muutamaa Prototyyppiä kannattaa myös haastatella. Haastattelujen avulla voidaan saada selville sellaisia asioita, joita ei ole kyselyssä tullut ilmi. Mahdollisissa ongelmatilanteissa haastattelun avulla voidaan päästä paremmin käsiksi ongelman ytimeen.

5 Kehittämistyön tulokset ja jatkokehitys

Tämän opinnäytetyön puitteissa tehty kehittämishanke päättyi toimintamallin lanseeraukseen. Tästä syystä osa kehittämishankkeen tuloksista selviää vasta myöhemmässä vaiheessa tulevien aktiiviviikkojen aikana ja jälkeen.

Prototyypin työskentelyn tueksi laadittu toimintamalli otetaan käyttöön Kymsotessa loppuvuodesta 2021. Tästä kehittämishankkeesta saatuja tuloksia hyödynnetään ensisijaisesti Prototyypin kanssa työskennellessä, mutta Prototyypeilta ja kehittäjiltä saatuja tuloksia ja ideoita voidaan käyttää myös muissa Kymsoten projekteissa, joissa asukkaat ja asiakkaat ovat mukana kehittämässä palveluita. Vaikka Prototyypin joukko on uniikki, eikä Kymsotessa ole toista vastaavanlaista porukkaa mukana palvelujen tai toiminnan kehittämisessä, ovat Prototyypeilta saadut kehitysehdotukset hyvin universaaleja ja inhimillisiä ja siksi sovellettavissa myös muuhun toimintaan.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykseksi asetettiin: Miten online-yhteisön jäseniä saadaan motivoitua ja jatkamaan työskentelyä tulevaisuudessa? Kyselytutkimuksessa selvitettiin Prototyypin tärkeimpiä syitä kuulua online-yhteisöön ja etsittiin kehittämiskohteita, miten työskentelyä pystyttäisiin jatkossa parantamaan, jotta Prototyypit olisivat jatkossakin aktiivisia ja kiinnostuneita yhteisestä kehittämisestä. Kyselyn tuloksia ja valittuja kehittämiskohteita on esitelty tarkemmin luvussa 4, mutta ensisijaisesti Prototyypit kaipasivat kokemusta siitä, että kehittämistyöllä on merkitystä palveluiden kehittämiseen, tietoa, miten tuloksia aiotaan kehittämistyössä hyödyntää aktiiviviikon jälkeen ja millainen lopputulos hankkeen myötä syntyy.

Tällä hetkellä Prototyypit vastaavat kysymyksiin, jotka liittyvät Kymsoten tarpeista lähteviin kehittämishankkeisiin. Prototyypeilla voi kuitenkin olla myös omasta kokemuksesta tai osaamisesta pohjautuvia ehdotuksia toiminnan kehittämiseen, joita kannattaa kuunnella tarkalla korvalla. Yksi Prototyypin ehdotuksista oli avoin palaute ja kehitysehdotukset. Prototyypeilta voi tulla hyviä ideoita sote-palveluiden kehittämiseksi ja uusien ideoiden avulla voidaan parantaa esimerkiksi asiakkaan palvelun laatua, palvelujen saavutettavuutta, vähentää palveluiden kustannuksia tai mahdollistaa palvelut yhä useammalle vaikkapa digitaalisten palvelujen välityksellä. Kannustimena avoimelle palautteelle ja kehitysehdotuksille voisi toimia lupaus siitä, että yhtä tai muutamaa Prototyypin ideoimaa palvelua lähdetään kehittämään Kymsotessa.

Borgmanin ym. (2002, 87) mukaan osallistuva kehittäminen vaatii tuekseen palkkioita, tietoa ja valtaa ollakseen tehokasta. Erillisinä nämä ovat Borgmanin ja Packalénin mukaan

tehottomia. Tämä ajatus on kiinnostava ja herättää pohtimaan, miten Prototyyppien vastaukset eroaisivat, jos heille maksettaisiin aktiiviviikkoihin osallistumisesta palkkaa tai Prototyypeillä olisi valtaa päättää esimerkiksi budjetin jakautumisesta Kymsoten kehittämishankkeiden kesken ja niiden sisällä. Jotta osallistuvassa kehittämisessä toteutuisi tehokkuus, Prototyypeillä olisi oltava kokemuksen tai ammattiosaamisen kautta hankittua tietoa ja asiantuntemusta kehitettävästä aiheesta. Tällöin Prototyyppi saisi osaamistaan vastaan palkkion ja valtaa, mikä on jo lähempänä työsuhdetta tai luottamushenkilöiden tehtävää kuin vapaaehtoisen roolia.

Prototyyppien joukossa on vielä tunnistamaton potentiaali eri alojen ammattilaisia, joilla olisi varmasti paljon annettavaa kehittämistyöhön. Yksittäisten Prototyyppien osaamista voisi hyödyntää esimerkiksi pienryhmätyöskentelyssä tai työpajoissa, jolloin mukaan kutsuttaisiin ne Prototyypit, joilla on aiheesta kokemusta kokemusasiantuntijana, omaisena, ammattilaisena tai sidosryhmän jäsenenä. Pienryhmätoiminnassa ratkaisua ongelmaan pystyttäisiin kehittämään yhdessä työryhmän ja valittujen Prototyyppien kanssa pitkäjänteisesti. Vaikka tällä hetkellä Prototyyppien vastauksissa oman osaamisen kehittäminen ei noussut merkittäväksi tekijäksi, voidaan tulevaisuudessa Prototyyppien oman osaamisen kehittämisen tueksi tarjota esimerkiksi erilaisia koulutuksia. Erityisesti pienryhmiin tai työpajoihin osallistuvat Prototyypit voisivat hyötyä siitä, että heille tarjotaan aiheesta lisäkoulutusta. Samaan aikaan on muistettava yhteisön luonne vapaaehtoisena joukkona. Jos työmäärä yhteisössä lisääntyy, kiitoksen ja koulutuksen sijaan jäsenten kehittämiseen käyttämä aika voitaisiin korvata palkkioilla.

Prototyypeille osoitetussa kyselyssä kahdessa vastauksessa mainittiin lahjat Prototyypeille. Prototyypeille toimitettiin pieni lahja, kun Prototyyppitoiminta oli jatkunut hetken aikaa. Tämän jälkeen lahjoja ei ole lähetetty Prototyypeille. Prototyyppijä voisi jatkossa muistaa säännöllisesti pienellä lahjalla. Lahja ei toimisi palkkiona osallistumisesta kehittämisestä, vaan ennemminkin kädenpuristuksena ja kiitoksena tehdystä työstä. Vaikka Prototyypit eivät tee kehittämistyötä lahjan toivossa, moni voisi silti ilahtua konkreettisesta kiitoksesta.

Prototyyppien työskentelyn toimintamallia laatiessa nousi esiin myös Prototyyppien työn vaikuttavuuden arviointi. Kymsoten toiveena oli, että Prototyyppien vaikuttavuutta kehittämishankkeeseen pohdittaisiin kehittämishankkeen aikana ja sen jälkeen. Vaikuttavuuden arviointi voi olla hankalaa heti aktiiviviikon jälkeen, mutta kehittämishankkeen loppupuolella tai sen päätyttyä vaikuttavuutta kannattaisi arvioida, jotta Prototyypit saisivat arvokasta tietoa työskentelystä ja samalla pystyttäisiin arvioimaan Prototyyppien roolia kehittämisessä koko Kymsoten näkökulmasta. Tarvittaessa työskentelyä voitaisiin muuttaa sellaiseen suuntaan, joka lisäisi Prototyyppien vaikuttavuutta kehittämisessä. Kun vaikuttavuutta on

arvioitu, myös Kymsoten johto pystyy tekemään päätöksiä Prototyypitoiminnan jatkosta tai ohjaamaan ja linjaamaan työskentelyä tulevaisuudessa.

Tällä hetkellä Prototyyppien määrää tai enimmäisaikaa Prototyypinä olemiseen ei ole määritetty. Kun aktiivisten Prototyyppien määrä laskee, niin sanottuun luonnolliseen kiertoon reagoidaan rekrytoimalla uusia Prototyyppejä. Osa Prototyypeiksi ilmoittautuneista ei ole koskaan rekisteröitynyt palveluun. Verkkoalustalla voisi olla määriteltynä aikaraja, jonka jälkeen passiiviset Prototyypit putoaisivat pois. Näin saataisiin paremmin tietoa siitä, kuinka paljon aktiivivia Prototyyppejä kaikkiaan on ja rekrytoimaan tarvittaessa uusia. Vaikka Prototyyppien kokonaislukumäärä on korkea, tästä luvusta arviolta vain noin kolmannes on aktiivisia.

Verkkoalusta mahdollistaa tällä hetkellä melko monipuolisesti erilaisten tehtävien tekemisen ja keskustelun. Verkkoalustaa voitaisiin kuitenkin kehittää, jotta työskentelystä saataisiin entistä monipuolisempaa. Verkkoalustan keskustelualustaa voitaisiin parantaa, jotta keskustelualusta kannustaisi jatkossa enemmän keskusteluun kuin yksittäiseen kommentointiin. Keskustelujen ja yhdessä tehtävän pohdinnan kautta Prototyypeilta voi nousta esiin sellaisia ideoita, joita yksin pohtiessa ei välttämättä olisi tullut mieleen. Verkkoalustan kehittämisen lisäksi tarvitaan myös aktiivista otetta Kymsoten kehittäjiltä herättämään keskustelua ja kannustamaan Prototyyppejä toimintatavan muutokseen.

Aktiiviviikkojen määrä vuodessa on tällä hetkellä rajattu. Prototyyppien työskentelyssä on mukana ulkopuolinen kumppani ja jokaisesta aktiiviviikosta laskutetaan Kymsotea erikseen. Kehittämishankkeissa voi kuitenkin nousta esiin akuutteja kysymyksiä, joihin toivottaisiin vastauksia Prototyypeilta nopeasti ja aina aktiiviviikon ajoitus ei osu yhteen kehittäjien tarpeiden kanssa. Jos verkkoalusta olisi kehittämishankkeiden käytettävissä vuoden jokaisena päivänä, voisi se madaltaa kynnystä kysyä Prototyypeilta yksittäisiä asioita suurempien kokonaisuuksien sijaan. Samalla Prototyypit pääsisivät kysymään kehittäjiltä aktiiviviikkojen välillä, miten eri kehittämishankkeet Kymsotessa etenevät.

Verkkoalustan kehittämisen yhteydessä voitaisiin perustaa Prototyypeille pienryhmätiloja, jolloin Prototyypit pääsisivät pienellä joukolla kehittäjän johdolla kehittämään yksityiskohtaisemmin sellaista palvelua, josta heillä on omaa kokemusta. Pienessä, vahvaan kokemukseen tai osaamiseen perustuvassa ryhmässä olisi mahdollista huomioida paremmin yksittäisen Prototyypin kokemukseen perustuvat kehitysehdotukset ja Prototyypit pääsisivät ratkomaan näitä pulmia yhdessä muiden kanssa.

Tässä opinnäytetyössä pyrittiin tuomaan esiin myös mahdollisuuksia Prototyypijoukon sosiaalisen pääoman lisäämiseen. Verkossa toimivassa ryhmässä sosiaalista pääomaa voidaan lisätä esimerkiksi kokemusten jakamisen kautta. Sosiaalisen pääoman lisääminen voi

tarkoittaa myös esimerkiksi luottamuksen ja turvallisuuden lisääntymistä, mikä voi mahdollistaa sen, että Prototyypit kertovat kokemuksista ja mielipiteistään avoimesti ja sensuroimatta. Prototyyppien aktiivinen luonne ja kenties anonymiteetin luoma suoja mahdollistavat tosin avoimen mielipiteiden kertomisen jo nyt.

Kun opinnäytetyön tekeminen alkoi alkuvuodesta 2021, opinnäytetyöstä rajattiin ulkopuolelle tekninen alusta, sillä aktiiviviikkojen verkkoalusta on yhteistyökumppanin toteuttama ja sopimus alustan käytöstä oli tehty vuoden 2021 loppuun saakka. Kymsoten pohdittavaksi jää, miten Prototyyppien työskentely tulevaisuudessa järjestetään: jatketaanko työtä nykyisen yhteistyökumppanin kanssa, jolloin Kymsote saa kumppanin puolesta vetoapua aktiiviviikkojen toteuttamiseen vai vaihdetaanko työskentelyalustaa tulevaisuudessa, jolloin alustaa olisi mahdollista hyödyntää Kymsoten tarpeiden mukaan myös muissa kuin Prototyyppitoimintaan liittyvissä hankkeissa. Samalla käyttöön olisi mahdollista saada erilaisia toiminnallisuuksia, jolloin työskentelyä voidaan jälleen kehittää. Jotta uuteen alustaan siirtyminen olisi tulevaisuudessa mahdollista, tarvitaan ensin muutos toimintakulttuurissa ja työnjaossa, sillä tällä hetkellä yhteistyökumppanilla on merkittävä ja aktiivinen rooli aktiiviviikkojen läpiviennissä ja nykyisellä työnjaolla ja resurssilla aktiiviviikkojen toteutus ei onnistuisi ilman kumppania. Tämän kehittämishankkeen puitteissa luodun toimintamallin avulla tähän toimintakulttuuriin ja työnjakoon on pyritty vaikuttamaan.

6 Yhteenveto

Eriksson (1999, 49) kuvaa kaupunkistrategian tekemisen prosessia niin, että osallistuminen ja yhteistyö eivät synny asiakirjan julkaisemisen jälkeen, vaan näitä asioita tehdään, tai jätetään tekemättä, prosessin ensivaiheista lähtien puhumalla, keskustelemalla ja kirjoittamalla. Tämä kuvaa varsin osuvasti myös tämän opinnäytetyön matkaa työn alusta loppuvaiheen päätelmiin asti.

Prosessin aikana Kaarina Tillin ja Anni Björklundin kanssa käytyjen keskustelujen avulla työhön avautui uusia näkökulmia ja oivalluksia, joita ei ollut Prototyypin työskentelyssä aiemmin tunnistettu. Prosessin alussa ennakoitiin niitä kehityskohteita, joita Prototyypit voisivat kyselyssä tuoda esiin. Osa näistä ennakoinneista tulikin kyselyn avulla ilmi, mutta samalla palaute työskentelystä oli positiivisempaa kuin sen ajateltiin olevan. Prototyypit vahvistivat kyselyn avulla sitä mielikuvaa, että Prototyypit ovat aktiivisia ja haluavat vaikuttaa alueen yhteisiin asioihin. Prototyypit ovat ikään kuin Kymsoten talkoolaisia, jotka yhteisen hyvän vuoksi haluavat osallistua sellaisten palveluiden kehittämiseen, jotka koskettavat isoa osaa kymenlaaksolaisista. Vastineeksi Prototyypit toivovat tietoa, miten palveluiden kehittäminen etenee ja millaisia lopputulokset ovat. Tämä kuulostaa varsin kohtuulliselta toiveelta, jonka toteuttaminen on mahdollista, kun vain tahtotilaa löytyy ja prosessit ovat selkeät.

Tätä prosessia on opinnäytetyön edetessä hiottu, kunnes toimintamalli sai viimeisimmän muotonsa. Malli ei varmastikaan ole lopullinen, mutta se on hyvä alku ohjaamaan toimintaa niin, että Prototyypityöskentelystä vastaavat jatkossa oikeat ihmiset ja työskentely palvelee parhaalla tavalla niin Kymsoten kehittäjiä, kuin Prototyyppejäkin, sekä viime kädessä Kymenlaakson asukkaita. Prototyypityöskentelyssä on paljon potentiaalia ja sen kehittäminen tulee varmasti jossain vaiheessa uudelleen ajankohtaiseksi.

Lehtonen ym. (2014, 23) toteavat, että julkinen sektori on toistaiseksi painottanut palvelujen kehittämisessä palvelutuotannon tehostamista. Muotoilun avulla julkisen sektorin olisi mahdollista parantaa palveluja, käyttäjien palvelukokemusta ja jopa vähentää palvelujen kustannuksia. Yhtenä esimerkkinä tällaisesta muotoilun avulla toteutetusta palvelusta on Kymsotessa käyttöön otettu ArVi-palvelu, joka tarjoaa kiireetöntä hoitoa useimmiten iäkään asiakkaan kotona tai palvelukeskuksessa. ArVi-tiimiin kuuluva sairaanhoitaja suorittaa asiakkaalle tarvittavia mittauksia ja testejä ja konsultoi tarvittaessa lääkäriä etäyhteyden kautta. Palvelusta saatujen tulosten perusteella 79 % ArVi-käynneistä asiakkaan hoito on voitu aloittaa välittömästi kotona tai palvelukeskuksessa, eikä asiakasta ole tarvinnut kuljettaa sairaalaan päivystykseen hoidettavaksi. Lopuissa 21 % ArVi-hoitajan käynti on nopeut-

tanut ja parantanut sairaalassa asiointia, kun tarvittavat selvitykset on tehty etukäteen. Sairaalassa olo voi olla erityisesti iäkkäälle ja mahdollisesti muistisairaudesta kärsivälle asiakkaalle raskasta ja voi heikentää nopeasti asiakkaan kuntoa ja kykyä toimia arjessa itse. ArVi on mahdollistanut asiakkaalle nopean avun tutussa toimintaympäristössä ja samalla sairaanhoitoa kuormittavia ja kalliita päivystyskäyntejä on jäänyt pois. (Kymsote 2021c.)

ArVi on hyvä esimerkki siitä, että parantamalla asiakkaan kokemusta palvelusta voidaan saada aikaan myös rahallista ja ajallista säästöä. Kun muotoiluun yhdistetään asiakkaan kokemus palveluista ja niiden kehittämisestä, sekä palvelun asiantuntijoiden ammattitaito, voidaan tulevaisuudessa kehittää myös muita sote-palveluita toimivammiksi, asiakaslähtöisemmiksi ja kustannustehokkaammiksi.

Kesällä 2021 Prototyypitoiminta laajentui Kymsotessa myös ammattilaisille. Niin kutsutut Ammattilaisprotot osallistuvat palveluiden kehittämiseen samalla tavalla kuin Prototyypit, mutta he tuovat kehittämiseen mukaan oman ammattitaitonsa Kymsoten eri palveluista ja aloilta. Tulevaisuudessa Prototyypityöskentelyssä on mahdollista hyödyntää asiakkaiden ja asukkaiden näkökulmien lisäksi myös eri alojen ammattilaisten ajatuksia siitä, miten palveluita voisi kehittää. Jos Prototyyppien joukossa on piilevää osaamista ja arvokasta tietoa, on sitä rutkasti myös Kymsoten ammattilaisilla, jotka eivät välttämättä omassa päivittäisessä työssään pääse sitä tuomaan esiin.

Sakari Möttönen (2002, 117–118) nostaa esiin myös järjestöjen ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden osallistumisen palvelujen kehittämiseen ja tuottamiseen. Möttösen mukaan julkiset palvelut muodostavat hyvinvointiyhteiskunnan ytimen, mutta näiden palveluiden rinnalle tarvitaan uusia näkökulmia ja niitä täydentäviä, kolmannen sektorin tuottamia toimintoja. Nämä uudet kolmannen sektorin tuottamat palvelut eivät korvaa julkista palvelujärjestelmää, vaan täydentävät palveluja. Möttösen (2002, 112) mukaan sekä kunta, että paikalliset järjestöt ovat alueella keskeisiä toimijoita, jos asiaa ajatellaan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen pääoman ilmenemisen kautta. Jotta yhteistyö olisi hedelmällistä, tarvitaan toimiva yhteistyötapa ja perusteet yhteistyölle. Yhteistyön kehittäminen on mahdollista, kun tunnistetaan yhteistyön merkitys, sekä sen eri tasot ja muodot, joita kunnan ja järjestön välisessä yhteistyössä on löydettävissä.

Tässä päätöskappaleessa on esitetty eri toimijoita, joiden mukana olo kehittämisessä tuo kehittämiseen uutta näkökulmaa. Kun kehittämiseen osallistuvat asukkaat, asiakkaat, ammattilaiset ja järjestöjen edustajat, saadaan kehittämiseen mukaan laaja joukko ihmisiä, joita yhteinen kehittämiskohde yhdistää, vain eri näkökulmista katsottuna. Kun kehittämis-työtä edistetään muotoilun menetelmillä ja muotoilijan johdolla, voidaan kehittämiskohteista löytää uusia, kenties ennalta tunnistamattomia toimintamalleja, jotka selkiyttävät palvelua,

parantavat asiakkaan ja työntekijän kokemusta, helpottavat yhteydenpitoa eri osapuolten välillä ja tuovat mahdollisesti säästöjä tai jopa kokonaan uusia liiketoimintamahdollisuuksia myös sote-alalle.

Lähteet

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Antikainen, M. 2007. The Attraction of Company Online Communities - A Multiple Case Study. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-6850-6>

Borgman, M. & Packalén, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: Tammi.

Clarke, R. I. 2020. Design Thinking. Chicago: ALA Neal-Schuman.

Design Council. 2021. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Artikkel. Viitattu 25.7.2021. Saatavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Dholakia, U. M., Bagozzi, R. P., & Pearo, L. K. 2004. A social influence model of consumer participation in network-and small-group-based virtual communities. International journal of research in marketing, 21(3), 241–263. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2003.12.004>

Eljala, J. & Luoto, A. 2014. Muotoillen matkaan arvonluomisen maailmaan. Teoksessa Muotoiluajattelu. Miettinen, S. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy, 30–49.

Eriksson, P. 1999. ...on aika tehdä lopullinen ratkaisu... Strateginen johtaminen ja osallistuminen tietoyhteiskunnan kaupungeissa. Teoksessa Eriksson, P. & Vehviläinen, M. 1999. Tietoyhteiskunta seisakkeella. Teknologia, strategiat ja paikalliset tulkinat. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 32–52.

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 22. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jyväskylän yliopisto. 2021. Laadullinen tutkimus. Viitattu 6.11.2021. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Kasanen, E., Lukka, K. & Siitonen, A. 1993. The Constructive Approach in Management Accounting Research, Journal of Management Accounting Research, Vol.5. 241–264.

Kuntaliitto. 2020. Hiljaisuus voitti markkinointikilpailun. Viitattu 11.2.2021. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2020/hiljaisuus-voitti-markkinointikilpailun>

Kymenlaakson hyvinvointialue. 2021. Mikä on hyvinvointialue? Viitattu 6.11.2021. Saatavissa: <https://kymha.fi/mika-on-hyvinvointialue/>

Kymsote. 2021a. Tietoa Kymsotesta. Viitattu 12.2.2021. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/tietoa-kymsotesta>

Kymsote. 2021b. Haluamme sinut mukaan Prototyyppeihin. Viitattu 6.11.2021. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/haluamme-sinut-mukaan-kymsoten-prototyyppeihin>

Kymsote. 2021c. Kymsoten ArVi-toiminnalla potilaat välttävät raskaita päivystyskäyntejä. Viitattu 30.10.2021. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/kymsoten-arvi-toiminnalla-potilaat-valttavat-raskaita-paivystyskaynteja>

Kymsote. 2019a. Kymsoten yhteistoimintaneuvottelut saatu päätökseen. Viitattu 6.11.2021. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/kymsoten-yhteistoimintaneuvottelut-saatu-paatokseen>

Kymsote. 2019b. Kymsote hakee kehitystyöhön Kymenlaakson asukkaita. Viitattu 11.11.2020. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/kymsote-hakee-kehitystyohon-kymenlaakson-asukkaita>

Kymsote. 2018. Kymsote tähtää kehitystyöllä Suomen sote-huipuksi. Viitattu 11.11.2020. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/Kymsote-tahtaa-kehitystyolla-Suomen-sote-huipuksi>

Kälviäinen Mirja. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Muotoiluajatelu. Miettinen, S. Helsinki: Teknologiaiinfo Teknova Oy, 30–49.

Lehtonen, H. 1990. Yhteisö. Tampere: Vastapaino.

Lehtonen K. & Lehto, P. 2014. Muotoilu innovaatiotoiminnassa. Teoksessa Muotoiluajatelu. Miettinen, S. Helsinki: Teknologiaiinfo Teknova Oy, 20–29.

Liker, J. K. 2020. The Toyota Way, Second Edition: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer. McGraw-Hill Education.

Lukka, K. 2014. Konstruktiivinen tutkimusote. Viitattu 17.7.2021. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/>

Lukka, K. 2000. The Key Issues of Applying the Constructive Approach to Field Research. In Reponen, T. (ed.) (2000) Management Expertise for the New Millenium. In Commemo-

ration of the 50th Anniversary of the Turku School of Economics and Business Administration. Publications of the Turku School of Economics and Business Administration, A-1:2000, 113–128.

Miettinen, S. 2014. Nyt on muotoiluajattelun aika. Teoksessa Muotoiluajattelu. Miettinen, S. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 11–17.

Mäkinen, M. 2009. Digitaalinen voimistaminen paikallisten yhteisöjen kehittämisessä. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7642-6>

Möttönen, S. 2002. Kunnat, järjestöt ja paikalliset verkostot. Teoksessa Ruuskanen, P. 2002. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Jyväskylä: PS-kustannus, 112–136.

Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi – Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy. 7–14.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Revero, V. 2019. The value of anthropology in Design Thinking. Viitattu 22.7.2021. Saatavissa: <https://blog.antropologia2-0.com/en/the-value-of-anthropology-in-design-thinking-2/>

Ruuskanen, P. 2002. Sosiaalinen pääoma hyvinvointipoliittisessa keskustelussa. Teoksessa Ruuskanen, P. 2002. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Jyväskylä: PS-kustannus, 5–27.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammattikorkeakoulussa. Turun ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Siitonen Juha. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun opettajankoulutuslaitos. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn951425340X.pdf>

Sote-uudistus. 2021a. Mikä sote-uudistus? Viitattu 29.6.2021. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/mika-sote-uudistus>

Sote-uudistus. 2021b. Nostoja kuntien ja hyvinvointialueiden rahoituksesta. Viitattu 16.10.2021. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/rahoituslaskelmat>

Tilli, K. 2021. Haastattelu 1.7.2021.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talent

ASKELMERKIT AKTIIVIVIIKOLLE

Kehittäjien yhteisö

Tutustu kehittäjien Teams-kanavaan. Kanavalta selviää, milloin seuraava aktiiviweek pidetään, mitä aiheita aktiiviweekille on tulossa ja onko suunnitteilla tehtäviä, jotka liittyvät samaan aiheeseen. Tee yhteistyötä.

Big Room

Aktiiviweekille osallistuvien kehittäjien kesken pidetään Big Room, jossa suunnitellaan yhdessä aktiiviweekin tehtäviä.

Viesti kehittämiss-hankkeen edetessä

Aktiiviweekin jälkeen kehittämissyö jatkuu ja joskus Prototyyppien työskentelyn tulokset voivat olla nähtävissä vasta pitkän ajan jälkeen.

Pidä Prototyyppien tekemä työ mielessä myös siinä vaiheessa, kun on aika kertoa projektista eteenpäin. Prototyyppit ovat merkki siitä, että asukkaat ovat päässeet osallistumaan kehittämiseen ja heidän mielipiteensä on otettu suunnittelussa huomioon. Se on valtti myös projektista viestittäessä.

Tarve asiakkaan osallistumiselle

Tunnista kehittämishankkeen kohdat, joissa asiakkaan ja asukkaan mielipidettä tarvitaan.

Varaa paikka kalenterista

Sovita aiheesi Prototyyppien kalenteriin ja varaa paikka aiheellesi aktiiviweekolta.

Viimeistele tehtävät

Viimeistele tehtävät ja testaa niitä muutamalla projektin ulkopuolisella henkilöllä. Kun tehtävät ovat valmiit, lähetä ne Prototyyppien vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö lisää ne Prototyyppien verkkoalustalle.

Aktiiviweek alkaa

Prototyyppit saavat sähköpostiviestin ennen aktiiviweekin alkua ja vielä uudelleen, kun verkkoalusta on auki. Tämän jälkeen Prototyyppit pääsevät tekemään tehtäviä ja käymään keskustelua verkkoalustalla.

Tulosten läpikäynti

Laadi aktiiviweekin jälkeen Prototyyppien vastauksista koonti ja käy vastaukset ajatuksella läpi. Tulokset jäävät eväiksi kehittämistyöhön.

Kiitos Prototyypeille

Kirjoita Prototyypeille lyhyt viesti, jossa kerrot, millaisia vastauksia sait, miten aiot hyödyntää vastauksia kehittämistyössä ja miten kehitystyö tästä eteenpäin jatkuu. Lähetä viesti ennen seuraavan aktiiviweekin alkua Prototyyppien vastuuhenkilölle. Prototyyppit saavat viestisi, kun seuraava aktiiviweek alkaa. Voit myös liittää tulokset osaksi viestiä.

Seuraa askelia aktiiviweekille ja suunnittele Prototyypeille kiinnostavia ja innostavia tehtäviä, joiden vastaukset auttavat sinua eteenpäin kehittämistyössä.

Vuoropuhelun aika

Osallistu aktiivisesti keskusteluun, vastaa kysymyksiin, kommentoi ja kysy jatkokysymyksiä. Muista tallentaa keskustelu ennen aktiiviweekin päättymistä.

Aktiiviweek päättyy