

Palvelumuotoilijan haasteet - ikääntyneiden osallistumiseen
vaikuttavat tekijät yhteissuunnittelutyöpajassa

Case: Ikääntyneet ihmiset omien palvelujen ja toimintaympäristöjen
suunnittelijoina yhteissuunnittelutyöpajassa Kolarin palvelutalolla.

Lapin Yliopisto
Taiteiden tiedekunta
Teollinen muotoilu
Syksy 2012
Hanna Ruotsalainen

Lapin yliopisto, taiteiden tiedekunta

Työn nimi: Palvelumuotoilijan haasteet – ikääntyneiden osallistumiseen vaikuttavat tekijät yhteissuunnittelutyöpajassa. Case: Ikääntyneet ihmiset omien palvelujen ja toimintaympäristöjen suunnittelijoina yhteissuunnittelutyöpajassa Kolarin palvelutalolla.

Tekijä: Hanna Ruotsalainen

Koulutusohjelma: Teollinen muotoilu

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 44 + lähteet ja liitteet

Vuosi: Syksy 2012

Tiivistelmä:

Väestön ikääntyminen on yksi läntisen maailman megatrendeistä. Käynnissä olevan ikäkehityksen myötä ikääntyville suunnattujen hyvinvointipalvelujen merkitys kasvaa. Tämän takia eri palveluissa on turvattava ikääntyneiden asiakkaiden mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen laadun kehittämiseen. Tutkimusaiheen taustalla on Ikäehyt- hanke ja sen toimintaperiaatteet ja tavoitteet.

Työn päätavoitteena on selvittää, mitkä ovat merkittävimmät palvelumuotoilun menetelmiin kuulumattomat tekijät ikääntyneen ihmisen osallistumisessa tai osallistumattomuudessa yhteissuunnittelutilanteissa ikääntyneiden toimintaympäristöjä ja palveluita suunniteltaessa. Lisäksi tutkimus kuvailee lyhyesti ikäihmisten palvelutarvetta, palveluiden nykytilaa ja määrittää aineiston perusteella palvelumuotoilua yleisesti, sen yhteissuunnitteluperiaatteita noudattavia suunnittelukäytäntöjä ja yhteissuunnitteluun liittyvää ammattiosaamista. Näitä asioita lähestytään kirjallisuuden, internetlähteiden ja jo tehtyjen tutkimusten pohjalta.

Jotta päätavoite saavutettiin, tutkimuksessa havainnoitiin yhteissuunnittelutyöpajoja Kolarin palvelutalolla. Havainnointina käytettiin suoraa havainnointia, videointia ja ääninauhoitusta. Lisäksi tukea havainnoille haettiin työpajaan osallistuneille ikääntyneille tehdyn kyselyn avulla. Tutkimus on kvalitatiivinen tapaustutkimus. Aineisto on analysoitu käyttäen sekä kuvailevaa analyysiä että sisällönanalyysiä.

Työstä ja sen tuloksista käy ilmi, että palvelumuotoilijan työ on haastavaa ja vaatii monenlaista osaamista. Yhteissuunnittelutyöpajoja suunnitellessaan palvelumuotoilijan on otettava huomioon, että ikäihmisen osallistumiseen yhteissuunnittelutyöpajassa vaikuttavat työskentely-ympäristöstä johtuvat tekijät, työpajan ohjauksesta johtuvat tekijät, muut osallistujat ja ikääntyneen yksilölliset ominaisuudet. Jatkossa tästä pro-gradusta saatua tietoa voidaan hyödyntää suunniteltaessa ikääntyville kohdennettuja yhteissuunnittelutyöpajoja tai muita osallistavia tapahtumia.

Avainsanat: ikääntynyt, osallistuminen, palvelumuotoilu, tapaustutkimus, yhteissuunnittelu

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi.

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi.

University of Lapland, Faculty of Arts

Name of the pro gradu thesis: The challenges of service designer – factors that affect participation of elderly people in co-design workshop. Case: elderly people designing their own services and environment in co-design workshop at Kolari sheltered home.

Writer: Hanna Ruotsalainen

Degree programme: industrial design

Type of the work: Pro Gradu thesis

Number of pages: 46 + enclosures

Year: Autumn 2012

Summary: Ageing of population is a megatrend in western world. This means that services for elderly people are more and more important in the future. We have to secure that elderly people have an opportunity to participate designing their own services and secure that they get services of good quality. This research is a part of Ikäehyt project whose aim is to support elderly people life control and their welfare.

The main goal of this pro gradu thesis is to define, which are the most significant factors (that not belongs to service design methods) for elderly people participation or non-participation in co-design workshops. Additionally this research describes which services elderly people need, their current service position and shortly about service design and co-design. To find out these facts we use literature, internet and earlier researches.

This research is a kvalitative case study. As methods were used observation, video recording, voice recording and inquiry. Observation methods were used in co-design workshops at Kolari sheltered home. As workshop participants were elderly people, employees of sheltered home and town, other reference groups and service designer. All workshop participants answered for inquiry. The material was analysing by descriptive analysis and content analysis.

Results of the research find out that profession of service designer is challenging and needs large scale of expertise. When designing co-design workshop, service designer should consider few remarkable factors that affect to elderly person participation. Service designer should pay attention that working environment, workshop directing, other participants and elderly person individual features affect to their participation in co-design workshop.

In the future the results of this Pro Gradu thesis can utilize when designing co-design workshop or other participatory event for elderly people.

Keywords: case study; co-design; elderly person; participation; service design

Permission allowing the use of the pro gradu thesis in the library.

1	Johdanto	1
1.1	Johdanto tutkimusaiheeseen	1
1.2	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	4
1.3	Tutkimuksen viitekehys	6
1.4	Tutkimusote, lähestymistapa ja metodologiset ratkaisut	7
2	Ikääntyneiden palvelut	10
2.1	Ikääntyneiden palvelutarve ja palvelujen nykytila	10
2.2	Ikääntyneiden palvelujen laatu ja suositukset	12
3	Palvelumuotoilu	16
3.1	Palvelumuotoilun suhde yhteissuunnitteluun	16
3.2	Yhteissuunnittelu ja sen suunnitteluperiaatteet	18
3.3	Palvelumuotoilijan erityinen ammattiosaaminen	21
4	Tutkimuksen toteutus	24
4.1	Tutkimusaineisto ja sen kerääminen	24
4.2	Tutkimusaineiston analyysi	26
4.2.1	Analyysitavan valinta	26
4.2.2	Videoinnin ja ääninauhoituksen sisällönanalyysi	27
4.2.3	Kyselyn kuvaileva analyysi	31
5	Tutkimuksen tulokset	34
5.1	Työskentely-ympäristöstä johtuvat tekijät	34
5.2	Työpajan ohjauksesta johtuvat tekijät	35
5.3	Muista osallistujista johtuvat tekijät	37
5.4	Ikäihmisen yksilöllisyydestä johtuvat tekijät	48
5.5	Tulosten yhteenveto	39
6	Tutkimuksen yhteenveto	41
6.1	Tutkimuksen luotettavuus	41
6.2	Tulosten arviointia ja tarkastelua	42

Lähteet

Liitteet

1 Johdanto

Tässä luvussa johdatetaan lukija tutkimusaiheeseen, kerrotaan perusteita tutkimusaiheen valinnalle sekä esitellään tutkimuksen tavoitteet, teoreettinen viitekehys ja metodologiset ratkaisut.

1.1 Johdanto tutkimusaiheeseen

Väestön ikääntyminen on yksi läntisen maailman megatrendeistä. Myös Suomi ikääntyy seuraavien vuosikymmenten aikana nopeasti. Keskimääräinen elinaika lisääntyy vuoteen 2030 mennessä 2-3 vuodella. Samaan aikaan yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä nousee 17 prosentista noin 27 prosenttiin. Nämä 65-vuotiaat elävät vielä keskimäärin 20 vuotta. Yli 80 -vuotiaiden osuus tulee kaksinkertaistumaan. Samalla myös työikäiset ikääntyvät ja Suomen työvoima onkin nykyisin EU-maiden iäkkäintä. Lapissa ikääntyminen on vieläkin voimakkaampaa, ja Lapin läänin väestöstä on 20 vuoden kuluttua melkein joka kolmas yli 65-vuotias. (Tilastokeskus 2009; Mäkinen 2010, 12-13; Design 2012-lehti, 28.)

Käynnissä olevan ikäkehityksen myötä ikääntyville suunnattujen hyvinvointipalvelujen merkitys kasvaa. Ikääntyvät käyttävät kaikille ikäryhmille tarkoitettuja hyvinvointipalveluja, mutta myös palveluja, jotka on ensisijaisesti suunnattu ikääntyneille. Palvelut ikääntyville voidaan jaotella sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä toisaalta avo- ja laitospalveluihin. Myös kulttuuripalvelut ovat tulossa yhä tärkeämmäksi osaksi ikääntymispolitiikkaa. Niin ikään ikääntyneiden opiskelu, vapaa-aika, harrastukset ja liikunta ovat keskeisiä ikääntyneitten palvelukysymyksissä. (Koskinen & Harpela 1992; Jakosuo 2010, 18).

Tämä kehitys haastaa erityisesti kuntien päättäjät pohtimaan niitä keinoja, joilla ikääntyneiden palvelut järjestetään asiakasta kunnioittaen, vaikuttavasti ja

taloudellisesti kestävästi. Keskeinen ikäihmisten palvelujen kehittämisen lähtökohta on ikäihmisten palvelujen laatusuositus, joka nostaa esiin asiakkaiden osallisuuden niin ikääntymispoliittisen strategian tekemisessä kuin palveluiden kehittämisessä. Eri palveluissa on turvattava asiakkaiden mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen laadun kehittämiseen. Tarkoituksena on, että asiakas osallistuu oman palvelunsa laadun kehittämiseen asettamalla laatutavoitteita, suunnittelemalla palvelun toteutusta ja arvioimalla palvelua voimavarojensa mukaisesti. (Ikäihmisten palveluiden laatusuositus 2008, 14.)

Ikäihmisten palveluiden laatusuosituksen yksi ihmisarvoisen vanhuuden turvaavista eettisistä periaatteista on osallisuus. Yksilön tasolla kyse on osallisuuden periaatteen tekemisestä näkyväksi ikääntyneiden palveluissa, sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisestä ja vahvistamisesta sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamisesta niin, että ihminen on iäkkäänäkin yhteisönsä täysivaltainen jäsen. Laajemmassa tarkastelussa sosiaalinen osallisuus merkitsee ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen. Se on omaa kokemusta päättämisestä ja asioihin vaikuttamisesta sekä kokemuksen myötä syntyvää sitoutumista. Ihminen sitoutuu johonkin toimintaan ja haluaa vaikuttaa asioiden kulkuun sekä ottaa vastuun myös seurauksista. (Ikäihmisten palveluiden laatusuositus 2008, 13; Kairala 2009, 21.)

Ikäihmisten osallisuus on tärkeää myös siksi, että palvelut tarvitsevat kehittyäkseen ja pystyäkseen kohdentamaan palveluitaan asiakkaiden kokemuksellista palautetta. Palautteen avulla voidaan arvioida, onko tuotettu palvelu vastannut asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin. Osallisuus vahvistaa ikäihmisten taitoja osallisuuteen sekä vaikuttaa myönteisesti heidän asenteisiinsa omista vaikuttamismahdollisuuksista. (Kairala 2009, 20-25.) On haastavaa pohtia, miten ikääntyneiden osallisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Näemmekö ikääntyneet asiakkaat ylipäättään kykenevinä

antamaan palautetta toivomistaan ja saamistaan palveluista? Minkälainen kehittämismenetelmä pitäisi sitten valita ikäihmisten palveluiden suunnitteluun?

Palvelumuotoilu ottaa ikäihmiset mukaan heidän palvelujensa suunnitteluun. Palvelumuotoilun ydinperiaate yhteissuunnittelu on se, mihin tutkimuksen tarkastelussa keskitytään. Yhteissuunnittelun toimintaperiaatteiden mukaan käyttäjät osallistuvat kehitystyöhön. Siinä korostuu osallistaminen eli ajatus siitä, että ihmiset ovat itse elämänsä asiantuntijoita ja löytävät vastauksia ongelmiin paremmin kuin ulkopuolinen muotoilija. Monissa palvelumuotoiluprojekteissa yhteissuunnittelun toimintatavat on nähty kriittisenä tekijänä projektin onnistumiseen ja tietyt hyödyt on katsottu johtuvan juuri yhteissuunnittelun käytöstä. (Miettinen 2011, 21-23; Steen, Manschot, & De Konig 2011, 53.)

Pidän tutkimuksen aihealuetta tärkeänä, koska tämän päivän muotoilu on muutakin kuin tuotteita. Nyt suunnitellaan entistä enemmän ja parempia palveluja. Myös muotoilun kohderyhmä on murroksessa. Suomessa on koko ajan enemmän vanhuksia, joten tulevaisuudessa heille suunnitellaan entistä enemmän tuotteita ja palveluja. Aihe on siis ajankohtainen. Yksi tulevaisuuden trendi on myös se, että asiakkaat haluavat olla mukana suunnittelussa. Kuluttajat antavat palautetta ja ideoita sekä odottavat, että heidän kädenjälkensä näkyy lopputuloksessa. (Design 2012-lehti, 35; Hoyer, Chandy, Dorotic, Krafft & Singh 2010, 283.) Muotoilulla on nykypäivänä yhteiskunnallinen merkitys, kun se ottaa kantaa yhteiskunnallisiin haasteisiin, kuten väestön ikääntymiseen. Tarvitaan siis lisää palvelumuotoilun, yhteissuunnittelutyöpajojen suunnitteluun ja ikäihmisten osallistumiseen liittyvää tutkimusta, jotta palvelumuotoilua voitaisiin hyödyntää ikäihmisten palvelujen suunnittelussa tulevaisuudessa. Tämä tutkimus pyrkii osaltaan vastaamaan tähän tarpeeseen.

1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on kuvailla lyhyesti ikäihmisten palvelutarvetta, palveluiden nykytilaa ja määrittää keräämäni aineiston perusteella palvelumuotoilua yleisesti, sen yhteissuunnitteluperiaatteita noudattavia suunnittelukäytäntöjä ja yhteissuunnitteluun liittyvää ammattiosaamista. Näitä asioita lähestyn kirjallisuuden, internetlähteiden ja jo tehtyjen tutkimusten pohjalta. Tämän lisäksi erityisenä kiinnostuksen kohteena on selvittää, mitkä ovat merkittävimmät tekijät ikäihmisen osallistumisessa tai osallistumattomuudessa yhteissuunnittelutilanteissa palveluita suunniteltaessa ja ideoitaessa. Jotta tähän pystytään vastaamaan, tutkimuksessa havainnoidaan yhteissuunnittelutyöpajoja Kolarin palvelutalolla. Lisäksi tukea havainnoille haetaan työpajaan osallistuneille ikäihmisille tehdyn kyselyn avulla.

Tutkimukselle asetetuista tavoitteista ja päämääristä voidaan muotoilla tutkimuskysymykset. Tarkoituksena on, että vastaamalla alakysymyksiin, löydetään vastaus myös pääkysymykseen.

Pääkysymys:

- Miten ikääntyneet voidaan parhaiten ottaa mukaan heidän palvelujensa suunnitteluun yhteissuunnittelutyöpajassa?

Alakysymykset:

- Mitkä ovat ikääntyneiden osallistumisessa yhteissuunnitteluun merkittävimmät palvelumuotoilun menetelmistä riippumattomat tekijät?
- Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että ikääntynyt ei osallistu tai osallistuu ideointiin yhteissuunnittelutyöpajassa?

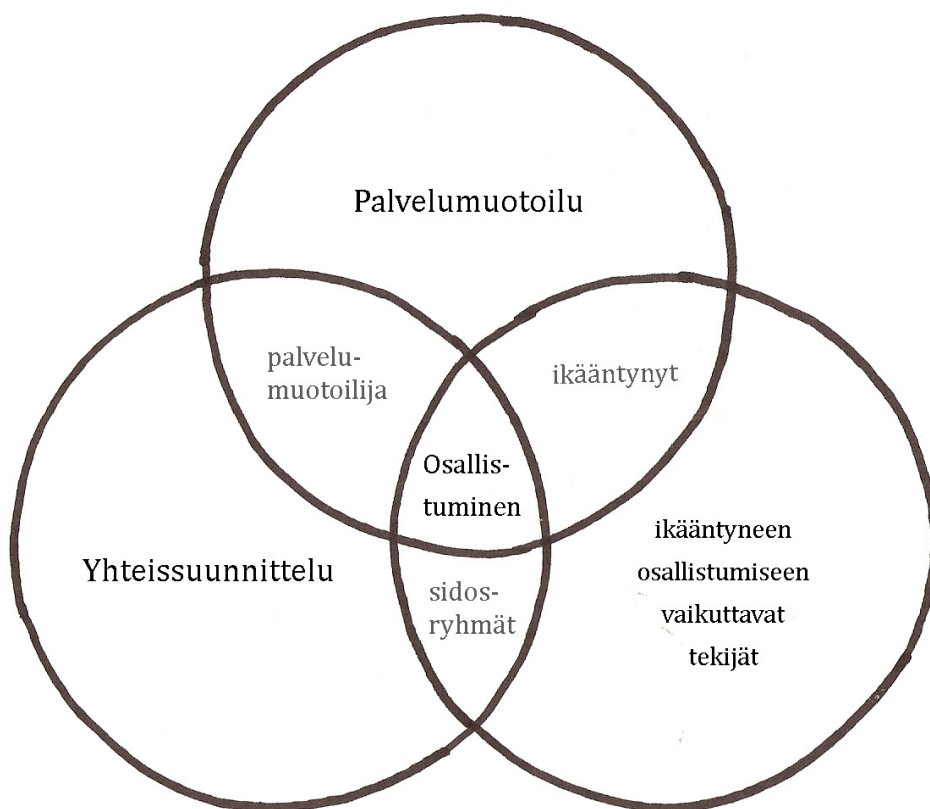
Tutkimusaiheen taustalla on ikääntymispolitiikan ja ikäihmisten lisääntyvän palvelutarpeen lisäksi Ikäehyt eli Ikäihmisten elämänhallinnan ja hyvinvoinnin tukeminen - hanke ja sen toimintaperiaatteet ja tavoitteet. Hankkeen peruslähtökohta on, että Lapin kaikilla ikääntyneillä on yhdenvertaiset ja turvatut mahdollisuudet tasapainoiseen, rikkaaseen ja turvalliseen elämään ja että Lappi antaa kaikille ikäihmisille elämänvoimaa. Tavoitteena on tukea lappilaisten ikäihmisten hyvinvointia, elämänlaatua ja elämänhallintaa. Tavoitteen saavuttamiseksi kiinnitetään erityistä huomiota ikääntyneiden terveyden, selviytymisen ja toimijuuden edistämiseen. (Lapin korkeakoulukonserni 2011, 4.)

Hankkeen keskeinen periaate on tukea ikäihmisten osallistumista ja tukea heidän voimavarojaan. Toisaalta hankkeen toteutuksen lähtökohtana on, että Lapin yliopisto vastaa palvelumuotoilun soveltamisesta ikäihmisten hyvinvointipalveluissa sekä osallistavien ja yhteisöllisten taidetoimintamallien kehittämisestä. Tavoitteena on kehittää monialaista palvelumuotoiluyhteistyötä. Keskeinen tavoite hankkeen toteuttamisessa on sen tulosten juurruttaminen käytäntöön. (Korkeakoulukonserni 2011, 40.) Osallistuvina paikkakuntina hankkeessa ovat Sodankylä, Rovaniemi, Posio, Kolari, Kittilä, Enontekiö, Salla, Pello, Kemi, Kemijärvi, Keminmaa, Tornio ja Ylitornio. (Lapin korkeakoulukonserni 2011, 4).

Hankkeessa mukana olevissa kunnissa järjestetään jokaisissa työpajoja, joiden avulla halutaan tukea ikäihmisten hyvinvointia, elämänlaatua ja elämänhallintaa. Työpajoissa kehitetään ratkaisuja kunkin kunnan itse määrittelemiin ja toivomiin ikäihmisten hyvinvointiin liittyviin asioihin. On tarkoitus, että kuntien työntekijät ja ikäihmiset osallistuvat ideointiin ja kehittämiseen työpajoissa. Hanke edellyttää näin ollen eri osapuolten, ikäihmiset, kunta, korkeakoulut ja tutkijat, tiivistä yhteistyötä ja tehokasta vuorovaikutusta. (Lapin korkeakoulukonserni 2011, 30.) Oma tutkimukseni linkittyy Kolarin kunnan työpajoihin.

1.3 Tutkimuksen viitekehys

Viitekehys on yleinen asetelma ilmiössä esiintyvistä yhteen liittyvistä tekijöistä, jotka on havainnollistettu visuaalisesti. Viitekehyksessä on pelkistetyksi esitetty tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat. (Anttila 1996, 97.) Tutkimuksessani yhteissuunnittelutyöpajoista kerätty aineisto keskustelee palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun työtapoihin ja osaamiseen liittyvän teorian kanssa. Tutkimuksen tarkastelukohteena ovat ikääntyneiden palvelut ja niiden asiakaslähtöinen suunnittelu palvelumuotoilun periaatetta eli yhteissuunnittelua käyttäen, jolloin mukana suunnitteluprosessissa on ikääntyneitä, muotoilijoita sekä muita sidosryhmiä kuten tässä tapauksessa kuntien päättäjiä ja palvelutalon työntekijöitä. Tutkimuksessa tutkitaan ikääntyneiden osallistumista yhteissuunnittelutilanteessa ja osallistumiseen vaikuttavia seikkoja. Tärkeimmät käsitteet tutkimuksessa ovat palvelumuotoilu, yhteissuunnittelu, ikääntynyt, muotoilija ja osallistuminen.



Kuvio 1. Viitekehys

1.4 Tutkimusote, lähestymistapa ja metodologiset ratkaisut

Käytän tutkimuksessani kvalitatiivista tutkimusotetta, koska sen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, analysointi ja tulkinta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 152- 155.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tiedekäsitys on usein tulkitseva tai ymmärtävä ja siinä oletetaan, että todellisuus tavoitetaan kokemuksen kautta ja ilmiötä tarkastellaan luonnollisessa yhteydessään tutkittavien näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 70.)

Tarkastelen tässä tutkimuksessa ikääntyneiden osallistumista ja vuorovaikutusta yhteissuunnittelutilanteessa Kolarin palvelutalolla järjestetyissä työpajoissa sekä ikäihmisten kokemuksia työpajasta. Tekemäni tutkimus on tapaustutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa on useita erilaisia lähestymistapoja laadullisen aineiston käsittelemiseksi. Erilaiset lähestymistavat voidaan luokitella sen mukaan, mistä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita. Lähestymistapaan liittyvät ratkaisut johtavat juurensa tutkimuskäytännöistä. Koska tutkimuskohteena tutkimuksessa on ikääntyneiden toiminnan merkitys tietyssä tarkkaan rajatussa tilanteessa, niin lähestymistapana tapaustutkimus on tarkoituksenmukainen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tapaustutkimuksessa tutkitaan yksittäistä tapahtumaa, rajattua kokonaisuutta tai yksilöä käyttämällä monipuolisia ja eri menetelmillä hankittuja tietoja. Tapaustutkimuksessa pyritään tutkimaan, kuvaamaan ja selittämään tapauksia pääasiassa miten- ja miksi-kysymysten avulla. Yksittäistapauksia pyritään tutkimaan niiden luonnollisessa ympäristössään kuvailemalla yksityiskohtaisesti tutkittavaa ilmiötä. Kuvailevat menetelmät eivät välttämättä pyri selittämään ilmiöiden välisiä yhteyksiä, testaamaan hypoteeseja, tekemään ennusteita, vaan tavoitteena on tutkimuskohteen ominaispiirteiden systemaattinen, tarkka

ja totuudenmukainen kuvailu. (Anttila 1996, 250; Hirsjärvi ym. 2005, 125-126; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Oleennaista on, että tutkittava tapaus muodostaa jonkinlaisen kokonaisuuden. Tapaustutkimuksen teko ei rajoita menetelmävalintoja. Käytössä ovat yhtä hyvin kvantitatiiviset kuin kvalitatiivisetkin menetelmät. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineiston hankinnan menetelmät ovat havainnointi, haastattelut, kyselyt ja erilaisten dokumenttien kerääminen. Niitä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisina, rinnakkain tai eri tavoin yhdisteltynä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73; Hirsjärvi ym. 2005, 155.) Havainnointimateriaalin ja kyselyn käyttöön myös tämän tutkimuksen tiedonhankinta perustuu.

Kun tutkimuskohteena on selvä toiminta ja vuorovaikutuskäyttäytyminen, on havainnointiin perustuva aineistonkeruumenetelmä tarkoituksenmukaisin. Pelkästään havainnointiin perustuva menetelmä ei kuitenkaan aina ole riittävä vaan tarvitaan kysymiseen perustuvaa aineistonkeruuta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73-83.) Tästä syystä aineisto koostuu myös työpajaan osallistuneille ikääntyneille tehdystä kyselystä. Kyselylomaketekniikat on perinteisesti yhdistetty kvantitatiivisen eli määrälliseen tutkimukseen, mutta koska tapaustutkimus ei rajoita menetelmävalintoja, niin kyselykin on oiva valinta. Hyvän tutkimuksen tekeminen siihen soveltuvien menetelmin on tärkeintä. (Eskola & Suoranta 1998, 87.)

Valitsin tapaustutkimuksen menetelmäksi, koska haluan ymmärtää ko. tarkkaan rajattua tutkimuskohdetta syvällisesti. Yhdenkin tapauksen huolellinen tutkiminen voi tarjota yksittäistapauksen ylittävää tietoa, vaikka sen pohjalta ei voikaan esittää yleistyksiä. Tulosten merkitystä ja oikeellisuutta voidaan vahvistaa esittämällä perusteellinen kuvaus aineistosta ja sen analyysistä. Tavoitteenani on kerätä tietoa kokemuksista sekä havainnoida ja tutkia toiminnan ja vuorovaikutuksen perusrakenteita inhimillisen toiminnan ymmärtämiseksi. Pyrkimyksenä on tavoittaa tutkimuskohde sellaisena kuin se

ilmenee maailmassa ja tulkita se mahdollisimman aidosti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimuksessa on mukana myös yhteissuunnitteluun ja palvelumuotoiluun liittyvää teoriaa. Teoriaosuus on mukana siksi, että teoreettiseen tietoon perehtyminen etukäteen auttaa tiedostamaan paremmin ennakko-oletuksia. Esiymmärtäneisyys muodostaa taustan uusien asioiden hahmottamiselle ja ymmärtämiselle. (Hirsjärvi ym. 2005, 132-133.)

2 Ikääntyneiden palvelut

Tässä luvussa käydään lyhyesti läpi ikääntyneiden palvelutarvetta ja palveluiden nykytilaa sekä ikäihmisten palvelujen laatusuositusta, jotta ymmärretään miksi ikäihmisten palveluihin tulisi kiinnittää huomiota. Lopussa nostetaan esiin ikäihmisten palvelujen laatusuosituksesta osallisuuden käsite, joka on tärkeää muistaa, kun tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa tutkitaan ikäihmisen osallistumista omien palvelujensa suunnitteluun yhteissuunnittelutyöpajassa.

2.1 Ikääntyneiden palvelutarve ja palvelujen nykytila

Eläkkeellä olevista henkilöistä puhuttaessa käytetään kirjavia käsitteitä kuten vanhus, ikääntyvä, ikääntynyt, seniori, eläkeläinen tai ikäihminen. Lisäksi näitä käsitteitä olennaisesti määrittelevä asia on ikä. Jotkut käyttävät ikäihmiskauden alkamisikänä yleistä työeläkkeelle siirtymisikää, 65 vuotta. Gerontologisissa tutkimuksissa vanhuuden katsotaan alkavan 80-vuotiaana. Keskimääräinen elinikä on kuitenkin pidentynyt ja elämä jatkuu yhä useammin myös 80 vuoden jälkeen. Esimerkkinä Suomen väestöstä yli 60-vuotiaita on runsas miljoona, joista noin 400 000 on yli 75-vuotiaita. (Kroksfors 2009, 91.) Käyttäessäni tutkimuksessa käsitettä ikääntynyt tai ikäihminen, tarkoitan sillä yli 65-vuotiaita henkilöitä.

Väestön ikärakenteen muuttuessa koko yhteiskunnan on sopeuduttava entistä iäkkäämmän väestön tarpeisiin. Väestön ikääntymisen myötä erilaisten palvelujen tarve ja kysyntä kasvavat. Ikäkehityksen ja lisääntyvän palvelutarpeen lisäksi palvelujen saatavuuden haasteena ikäihmisille voivat olla pitkät etäisyydet, väestön keskittyminen sekä palveluverkkojen harventuminen. Samalla haasteena ovat kuntien vaikea taloustilanne ja työvoiman saatavuuden pahenevat ongelmat. Toisaalta taas ikääntyneiden elintason parantuminen, tuloerojen kasvaminen, kaupungistuminen, medikalisoituminen,

vuorovaikutuksen lisääntyminen, ihmisten liikkuminen ja yksilöllistyminen asettavat muutoksia palveluiden ja toimintaympäristöjen suunnittelijoille eli palvelumuotoilijoille. (Mäkinen 2010, 12.)

Tulevaisuudessa ikääntyneille tulisikin kehittää palveluja, joiden toteuttamisessa on otettu huomioon ikääntymisestä johtuvat erilaiset muutokset. Ikääntyneille suunniteltujen palveluiden ja tuotteiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon muun muassa kuulo-, näkö- ja tasapainoaistien muuttuminen, silmä-käsikoordinaation heikentyminen sekä erilaisten sairauksien vaikutukset. Kuten muissakin asiakasryhmissä myös ikääntyneiden joukossa on ihmisiä, joiden kyvyt ja taidot käyttää teknisiä laitteita eroavat toisistaan, jotka oppivat asiat eri tavoin. Tästä syystä uusien palveluiden ja tuotteiden tulisi olla mahdollisimman helposti opittavia ja ymmärrettäviä. Uusien asioiden opiskeluun tulee myös varata riittävästi aikaa, eikä harjoitteluun liittyvää tukea ja opastusta pidä unohtaa. (Jakosuo 2010, 22-25.)

Ikääntyneille kohdennettujen palveluiden suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon, että palvelujen käytössä on kyse asiakkaiden halusta ja kyvystä käyttää palveluja. Asiakkaalla saattaa olla halu käyttää palvelua, mutta ei kykyä – tai toisaalta kykyä, mutta ei halua. Haluun ja kykyyn voi vaikuttaa muotoilemalla palvelut mahdollisimman asiakas- ja käyttäjälähtöisestä näkökulmasta. (Jakosuo 2010, 25.) Käyttäjälähtöisyys tuo suunnitteluun etuja, kun tuotteiden käyttäjät voivat antaa ratkaisevan tärkeää palautetta tuotteista ja palveluista sekä toimia aktiivisina sisältöjen tuottajina eri palveluiden tuottamisessa. (Kaivo-oja 2010, 50-53.)

Palvelumuotoilun yhteissuunnittelu periaatteiden avulla palveluista voidaan muotoilla aiempaa miellyttävämpiä ja toimivampia asiakaskokemuksia. On tärkeää luoda palvelu, jossa painotetaan asiakkaan ja ammattitaitoisen henkilöstön välisen vuorovaikutuksen onnistumista. Ikääntyneille suunnatuissa palveluissa on niin ikään tärkeää miettiä palvelujen saavutettavuutta ja fyysisiä puitteita. (Jakosuo 2010, 25.)

Palveluntuottajat näkevät, että sekä ikääntyneiden laatuvaatimukset että yksilöidympien tuotteiden ja palveluiden vaatimukset kasvavat. (Mäkinen 2010, 14). Ikääntyneet asiakkaat haluavat saada vastinetta rahoilleen. Vallitsevana ajatuksena on se, että tulevaisuudessa eläkeläisillä ja ikääntyneillä on varaa maksaa palveluista. Ajattelutapa on osaltaan ristiriidassa tilastojen kanssa, koska tilastokeskuksen mukaan merkittävin yksittäinen ryhmä kaikkien pienituloisten joukossa ovat yksin asuvat ikääntyneet naiset. On huomattava myös se, että hyvätuloiset ikääntyneet osaavat hakea ja käyttää heille suunnattuja palveluja. Sen sijaan heikosti koulutetut ja pienituloiset vanhuksset eivät yleensä tiedä, millaisia palveluja heille on tarjolla. (Jakosuo 2010, 22.)

Ikäihmisten palvelutalot ja -keskukset ovat monipuolisten ongelmien ja mahdollisuuksien kohtaamispisteitä. Kyseiset ympäristöt pitävät sisällään julkisen ja yksityisen toiminnan yhdistelmiä, prosesseja, joiden johtaminen on avainasemassa uusien palveluiden luotaessa. Tällaisessa tilanteessa on hyvin tärkeää, että sekä julkinen että yksityinen taho omaavat motivaation kehittää ja suunnitella ikäihmisten palveluita, koska he palveluita tarjoavat. Tulevaisuudessa ikäihmisten palveluiden määrän voidaan odottaa lisääntyvän, kun niiden kysyntä ja tarve kasvavat. Toisin kuin perinteistä teollisuutta, hyvinvointipalveluiden kehitystä eivät rajoita vähenevät energiavarat tai raaka-aineiden saatavuus. Tulevaisuuden uhkatekijöinä palveluiden kehittymiselle voidaan nähdä mm. laadukkaan työn saatavuus, koulutus, johtamistaidot ja aika. (Makkula 2010, 72.)

2.2 Ikääntyneiden palvelujen laatu ja suositukset

Sosiaali- ja terveysministeriö on asettanut ikääntyneiden palveluille valtakunnalliset tavoitteet ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa, jonka tavoitteena on edistää ikäihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta. Laatusuositus on tarkoitettu ikääntyneiden palvelujen kehittämisen ja arvioinnin välineeksi kuntien ja yhteistoiminta-

alueiden päättäjille ja johdolle. Suositus koskee ikääntyneiden säännöllisesti käyttämiä sosiaali- ja terveyspalveluja sekä laajemmin ikäihmisten hyvinvointia ja terveyttä edistäviä toimia. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 12.)

Suomen perustuslain (25 §) mukaan julkisen vallan on turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Näistä oikeuksista ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen sisältöön vaikuttavat erityisesti oikeudet yhdenvertaisuuteen (6 §) ja sosiaaliturvaan (19 §), kuten välttämättömään huolenpitoon ja riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Näiden oikeuksien toteutuminen edellyttää palvelujen kehittämistä ja eri toimijoita ohjaavien arvojen ja eettisten periaatteiden määrittämistä, sillä tietoiset arvovalinnat ovat palveluiden laadun kehittämisen lähtökohta ja toiminnan arvioinnin perusta. Arvojen ja eettisten periaatteiden sisältö konkretisoituu lyhyen ja pitkän aikavälin toimintasuunnitelmissa ja talousarvioissa sekä palveluiden määrällisissä ja laadullisissa tavoitteissa. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 12.)

Laatusuosituksen keskeisiä ihmisarvoisen vanhuuden turvaavia eettisiä periaatteita ovat, itsemääräämisoikeus, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 12.) Nostan yllä luetelluista eettisistä periaatteista osallisuuden esiin, koska myös tämä tutkimus pyrkii tarkastelemaan ikäihmisten osallisuutta palvelujen suunnittelussa.

Osallisuutta voidaan tarkastella sekä yksilön että laajemmin koko yhteiskunnan tasolla. Yksilön tasolla kyse on osallisuuden periaatteen tekemisestä näkyväksi ikääntyneiden palveluissa, sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisestä ja vahvistamisesta sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamisesta niin, että ihminen on iäkkäänäkin yhteisönsä täysivaltainen jäsen. Laajemmassa tarkastelussa sosiaalinen osallisuus merkitsee ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen. Iäkkäiden kuntalaisten tasavertaisen osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen on voimavara, joka luo edellytyksiä onnistuneelle ikääntymiselle ihmisten asuin- ja

hoitopaikasta tai avun tarpeesta riippumatta. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 13-14.)

Eri palveluissa on turvattava ikäihmisten mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen laadun kehittämiseen. Ikääntyneen asiakkaan rooli on aktiivisimmillaan laadun kehittäjän rooli, jolloin asiakas osallistuu oman palvelunsa laadun kehittämiseen asettamalla laatutavoitteita, suunnittelemalla palvelun toteutusta ja arvioimalla palvelua voimavarojensa mukaisesti. Kaikilla, toimintakyvyltään heikoimmillakin, asiakkailla on laadun kokijan rooli, jolloin asiakkaat tuovat esimerkiksi asiakastyytyväisyysmittausten tai omaisten kautta välittyvän palautteen avulla julki kokemuksiaan palvelun laadusta. Asiakaspalautetta on kerättävä säännöllisesti, ja saatu palaute on hyödynnettävä. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 14.)

Ikääntyneiden kannalta on tärkeää, mitä palveluja on tarjolla ja mistä niitä saadaan. Saatavuuden perusteella palvelut voidaan jakaa lähipalveluihin, seudullisiin ja laajaa väestöpohjaa edellyttäviin palveluihin. Ikääntyneet tarvitsevat näitä kaikkia, mutta arjen sujumisen kannalta keskiössä ovat lähipalvelut. Lähipalvelut tuodaan kotiin tai ne tuotetaan kodin lähellä. Lähipalveluja ovat esimerkiksi ehkäisevät palvelut, palvelutarpeen arviointi, kotihoito, omaishoidon tuki ja gerontologinen sosiaalityö. Seudullisesti palvelut tuotetaan esimerkiksi silloin, kun ne edellyttävät erityisosaamista tai kun seudullisella tuottamisella saadaan muuta lisäarvoa. Seudullisia palveluja voivat olla esimerkiksi dementiaoireisten erityispalvelut, vanhuspsykiatriseen hoitoon erikoistuneet yksiköt tai gerontologista asiantuntemusta välittävät yksiköt. Harvaan asutuilla alueilla on suositeltavaa järjestää myös liikkuvia palveluja asiakkaiden luo. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 17.)

lääkkäiden henkilöiden sosiaali- ja terveystalvelujen saanti halutaan turvata lainsäädännöllä, joka vahvistaa edellä kuvaillun vuonna 2008 määritellyn laatusuosituksen ja tuoreiden asiantuntijaryhmien ehdotuksia. Tästä syystä sosiaali- ja terveystalveluministeriö valmistelelee ikälakia, jonka tavoitteena on edistää

ikäntyneiden hyvinvointia ja kaventaa hyvinvointieroja, tukea ikäntyneiden osallisuutta ja voimavaroja, edistää ikäntyneiden itsenäistä suoriutumista puuttamalla ajoissa toimintakyvyn heikkenemiseen ja sen riskitekijöihin ja turvata ikäntyneiden palvelutarpeen arviointiin pääsy ja määrältään ja laadultaan riittävät palvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

Valmistelutyö etenee sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän linjausten pohjalta. Kantavaksi ajatukseksi on kirjattu palvelujen toteuttaminen niin, että iäkkäällä henkilöllä on mahdollisuus elää arvokasta elämää. Palvelujen on perustuttava tietoon asiakkaan tarpeista, ja toiminnan on oltava asiakaskeskeistä, laadukasta ja turvallista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

Valmisteilla oleva ikälaki on herättänyt paljon keskustelua ja poliittista kädenvääntöä. Keskustelua syntyy, koska lain pelätään jäävän vain yleisten tavoitteiden tasolle. Ikälaki lisäisi merkittävästi julkisia menoja. Laki antaisi 75 vuotta täyttäneille subjektiiviseen oikeuteen verrattavan oikeuden kotipalveluihin, asumispalveluihin, laitoshoitoon ja perhehoitoon. Pyrkimykset vahvistaa vanhusten palveluja ovat sinänsä kannatettavia. Mahdollisen lain valmistelun yhteydessä tulee myös kustannusvaikutukset ja henkilöstötarpeet arvioida kattavasti. Valtion tulee lakia säätäessään samalla osoittaa sen toteuttamiseen tarvittavat määrärahat. Ilman riittävää henkilöstön määrää on mahdotonta toteuttaa ihmisarvoista ja laadukasta hoivaa. Lain menestymistä eduskunnassa epäillään, koska taloustilanne on kiristynyt. Asiaa kannattaisi kuitenkin tarkastella toisestakin näkökulmasta. Ikäntyneiden toimintakyvyn ylläpito, kuntoutus, yhteisöllisyyden lisääminen sekä järjestökentän ja kuntien yhteistyön syventäminen tuovat inhimillisen rikkauden lisäksi myös säästöjä julkiseen talouteen. (Guzenina-Richardson 2011; kunnat.net 2011.)

3 Palvelumuotoilu

Tässä luvussa tarkastelun kohteena on palvelumuotoiluun ja yhteissuunnitteluun liittyvää teoriaa. Osiossa käydään läpi palvelumuotoilijan suunnittelufilosofiaa ja suunnittelukäytäntöjä sekä vaadittavaa ammattiosaamista.

3.1 Palvelumuotoilun suhde yhteissuunnitteluun

Palvelujen osuus perinteisten teollisia ja kulutustuotteita valmistavien yritysten liikevaihdosta on kasvanut huimasti. Tilastokeskuksen mukaan Suomessa palvelujen osuus bruttokansantuotteesta on jo yli 60 prosenttia ja yksityistenkin palvelujen osuus jo 47 prosenttia. Esim. Kone Oyj tuottaa suuren osan liikevaihdostaan asennus- ja huoltopalveluja myymällä. Palveluilla tuotteita tehdään haluttavimmiksi tai / ja mahdollistetaan niille uusia ominaisuuksia. Palvelujen merkitys on siis suuri ja kasvaa edelleen koko ajan. Ikääntyneiden määrän kasvu aiheuttaa myös sen, että heille suunnitellaan tulevaisuudessa entistä enemmän palveluja. Ja koska ikääntyneet asiakkaat haluavat olla mukana palveluiden suunnittelussa, niin, palvelumuotoilun hyödyntäminen tässä kohtaa on hyödyllistä. (Miettinen 2011, 21.) Tästä syystä tutkimuksessa on hyvä perehtyä palvelumuotoilun ideologiaan, jotta nähdään sen mahdollisuudet ikäihmisten palvelujen suunnittelussa.

Palvelumuotoilu on poikkitieteellistä lähestymistä, joka yhdistelee erilaisia metodeja ja työkaluja eri koulukunnilta. Se on uudenlainen tapa ajatella, mutta sille ei ole yhtä yleistä ja selkeää määritelmää. (Stickdorn & Schneider 2010, 29.) Palvelumuotoilun tavoite on varmistaa, että palvelun viestintä ja vuorovaikutus on hyödyllistä, käytettävää ja haluttavaa asiakkaan näkökulmasta ja tehokasta, tuloksellista ja erottuvaa palvelun tarjoajan näkökulmasta. (Miettinen 2011, 21.)

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden suunnittelua, jossa käyttäjät osallistuvat kehitystyöhön. Heidät haastetaan erilaisia menetelmiä käyttäen keräämään itse tietoa ja kertomaan palvelukokemuksistaan. Tutkijat seuraavat palvelun käyttäjien ja tarjoajien toimintaa huomaamattomasti ja havainnoivat sitä. Luodut ideat kuvataan visuaalisesti: kuvakertomuksien, videoiden tai piirrosten avulla. Näin palvelun kehittäjiä on helppo ymmärtää, mistä palvelussa on kysymys. (Miettinen 2011, 21-22.)

Palvelumuotoilussa muotoilualan menetelmien käyttö toimii tärkeänä linkkinä eri toimijoiden välillä. Muotoilun tutkimus ja visualisointimenetelmät auttavat eri näkemyksien kohtaamisessa. Palvelumuotoilu haastaa muotoilijat toimimaan ihmisten kanssa, joten työssä tarvitaan uusia menetelmiä. Yhteissuunnittelu on termi, jota on usein käytetty kun puhutaan palvelumuotoilusta.

Yhteissuunnittelua voidaan käyttää kaikissa suunnitteluprosessin vaiheissa, mutta etenkin ideointi ja konseptointi vaiheissa. (Sanders & Stappers 2008, 11.)

Siinä asiakas ja käyttäjä osallistuvat palvelun kehittämiseen yhdessä muotoilutiimin kanssa. Näin käyttäjätieto saadaan vietyä nopeasti palvelun kehittämiseen ja saadaan käyttäjäpalautetta. (Miettinen 2011, 22-23.)

Yhteissuunnittelutuokioissa voidaan käyttää esim. tarinallisia ja pelimäisiä menetelmiä, jotka tukevat palveluiden yhteissuunnittelua. Yhteissuunnittelulla käyttäjät saadaan mukaan luovaan ja kriittiseen ajatteluun ja se on tapa osallistaa joukko ihmisiä, kuten suunnittelijoita, asiantuntijoita ja muita sidosryhmiä. (Miettinen 2009, 80-81.)

Vallitseva oletus palvelumuotoilun kentällä on siis se, että yhteissuunnittelu on keskeinen osa palvelumuotoilua. Tämä johtuu osallistuvan suunnittelun perinteestä palvelumuotoilussa ja pääasiassa juontaa juurensa suunnittelijoihin joilla on vuorovaikutussuunnittelun (interaction design) tausta. Kaikki eivät kuitenkaan jaa tätä samaa dominoivaa oletusta yhteissuunnittelun keskeisyydestä palvelumuotoilussa. Jokaisella suunnittelijalla on oma käytäntönsä toteuttaa palvelumuotoilua koulutuksensa, työkokemuksensa ja

kiinnostuksensa lähtökohdista. (Wetter-Edman 2011, 102.) Tässä tutkimuksessa näkökulmana on yhteissuunnittelua korostava palvelumuotoilu.

Steen, Manschot & De Konig (2011) esittää oletuksen, että yhteissuunnittelu on kriittinen tekijä palvelumuotoilussa, koska se tuo mukanaan eri näkökulmia. Ja erilaisten näkökulmia tuottavia yhdistelmiä tarvitaan jotta ymmärretään kumpaakin palvelun edellyttämää puolta eli käyttäjää ja asiakasta sekä palveluntuottajaa, teknologioita ja prosesseja. (Steen ym. 2011, 53.) Stickdornin ja Schneiderin (2010) määritelmän mukaan käyttäjä on palvelumuotoiluprosessissa keskiössä ja tällöin käyttäjän tarpeita on ymmärrettävä aidosti. (Stickdorn & Schneider 2010, 38-39.) Yhteissuunnittelua asiakkaan kanssa tehdään koko palvelumuotoiluprosessin ajan sopivin menetelmin. Menetelmä valitaan kunkin työn alla olevan projektin mukaan. (Miettinen 2011, 34-35.) Erilaisten työkalujen ja metodien avulla suunnittelija näkee palvelun eri sidosryhmien perspektiiveistä ja pystyy kehittämään, prototypoimaan ja testaamaan eri palvelukonsepteja. (Stickdorn & Schneider 2010, 38-39.)

3.2 Yhteissuunnittelu ja sen suunnitteluperiaatteet

Kollektiivisen luovuuden käytäntö muotoilussa on ollut olemassa noin 40 vuotta, mutta sen terminä on tuolloin käytetty osallistuvaa suunnittelua. Suurin osa osallistuvan suunnittelun toiminnasta on tapahtunut Euroopassa. Ensimmäiset tutkimusprojektit käyttäjän osallistumisesta juontavat juurensa 1970 luvulle. Tuolloin Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa määriteltiin kollektiivisen tutkimuksen lähestymistapa lisäämään teollisen tuotannon arvoa sitouttamalla työntekijöitä uusien systeemien kehitykseen työpaikalla. Lähestymistapa yhdisti tutkijoiden ammattitaidon ja siellä työskentelevien työntekijöiden ammattitaidon, joiden työhön muutos vaikutti. (Sanders & Stappers 2008, 3-4.)

Yhteissuunnitteluperiaatteiden ja toimintatapojen leviäminen ja omaksuminen on kestänyt melko kauan. Tähän on olemassa monia syitä. Yksi niistä on se, että yhteissuunnitteluperiaatteiden omaksuminen vaatii sitä, että uskotaan kaikkien ihmisten olevan luovia. Ristiriidassa ajatuksen kanssa on Von Hippelin (2005) käsite ”lead userista”(ydinkäyttäjä). Hänen mielestään ”lead user” on ihminen, joka on jo perehtynyt innovatiivisiin tapoihin saada jokin asia tehtyä ja joka on halukas jakamaan ajattelutapansa muiden kanssa. Näin vain osa ihmisistä olisi kykeneviä luovuuteen. Lead userit ovat yksilöitä, joilla on markkinoiden yleisiä tarpeita, mutta jotka kohtaavat nämä tarpeet ennen muita ja ovat siksi tilanteessa, että voivat itse ratkaista tarpeet. (Von Hippel 2005, 22-23.)

Myös muut tutkijat ovat määritelleet asiakassegmenttejä, jotka voisivat olla erityisen halukkaita ja kykeneviä osallistumaan yhteissuunnittelutoimintaan. Näitä asiakassegmenttejä ovat ”innovaattorit” (uudistajat/kehittäjät), nuoret kuluttajat (emergent consumer) ja markkina-asiantuntijat. Innovaattoreilla tarkoitetaan tässä tapauksessa kuluttajia, jotka ovat ensimmäisenä ottamassa käyttöön uusia tuotteita. Uudet kuluttajat ovat yksilöitä, joilla on vaistoa ja arvostelukykä parantaa tuotekonsepteja, joita valtavirta asiakkaista pitää houkuttelevina ja hyödyllisinä. Markkina-asiantuntijoilla on tietoa monista tuotteista, ostospaikoista ja muista markkinatahoista sekä taipumusta keskustella muiden asiakkaiden kanssa erilaisista tuotteisiin liittyvistä tiedoista. (Hoyer ym. 2010, 288.)

Yhteissuunnittelu muuttaa onnistuessaan nykyisiä epätasa-arvoa tuottavia valtarakenteita ja tuo muutoksia muotoilun alueelle. Se muuttaa sen miten suunnitellaan, mitä suunnitellaan ja kuka suunnittelee. Se vaikuttaa myöskin työkaluihin ja työtapoihin, joita uudet yhteissuunnittelutiimit käyttävät. Yhteissuunnittelu on tiivistä yhteistyötä kaikkien sidosryhmien kesken suunnitteluprosessissa, jossa on mukana myös joukko ammattilaisia eri aloilta. (Sanders & Stappers 2008, 12.) Sanders & Stappers (2008) näkevät tällä

hetkellä suunnittelualojen haasteena kommunikaatio kuilun syntymisen suunnittelutiimin, eri käyttäjäryhmien ja erikoistuneiden konsulttien välillä suunnitteluprosessissa. Tästä syystä uudet yhteissuunnittelun tavat, jotka tukevat ja hyödyttävät kulttuurienvälistä moninaista viestintää nousevat erityisen suureen arvoon. (Sanders & Stappers 2008, 13.)

Yhteissuunnittelua toteutetaan erilaisten luovien tekniikoiden avulla. Niiden tavoitteena on inspiroida suunnittelua sekä tuottaa yhdessä tietoa ja ratkaisuja. Yhteissuunnittelussa korostuu ennen kaikkea muotoilun menetelmien hyödyntäminen. Keskeistä on myös suunnitteluyhteistyö eri alojen asiantuntijoiden kesken sekä erityisesti palveluiden loppukäyttäjän rooli suunnittelun ohjaajana ja innoittajana. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 77.)

Yhteissuunnittelulle ei ole määritelty yleisiä suunnitteluperiaatteita, sillä suunnittelukohteen erityispiirteet asettavat aina vaatimuksia sekä käytettävälle menetelmälle että lopputulokselle. Esimerkiksi tuotteen tai palvelun elinkaari, toiminnallisuuden kriittisyys, tuottajaverkoston koko sekä yksilöinnin mahdollisuudet ovat kaikki tekijöitä, joiden mukaan suunnitteluprojektia ohjataan. Myös sillä on merkitystä kehitetäänkö jo olemassa olevaa palvelua vai pyritäänkö löytämään täysin uusia palvelumahdollisuuksia tai kanavia. Näin myös yhteissuunnitteluprosessin tavoitteet vaikuttavat tarvittaviin menetelmiin. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 77-78.)

Palveluiden suunnitteluun liittyy useita toimijoita ja monipuolinen ympäristö ihmisineen, tuotteineen ja tiloineen. Tällaisessa monialaisessa projektissa on tärkeää etsiä yhteistä kieltä ja yhteisiä lähtökohtia suunnitteluun sekä jakaa tietoa ja luoda ratkaisuja, jotka huomioivat suunnittelutehtävän monesta näkökulmasta. Yhteissuunnittelu on lähestymistapa, joka tarjoaa menetelmiä juuri tällaisen monialaisen suunnittelun tarpeisiin. Tiivistetysti voidaan sanoa, että yhteissuunnittelun avulla pyritään osallistamaan monialainen joukko ihmisiä ja jonkin tietyn asian käsittely eri näkökulmista ja erityisesti näiden näkökulmien tuominen yhteen. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 78-80.) On

hyvin tärkeää tunnistaa yhteissuunnittelun oleellisin tarve eli mihin yhteissuunnittelulla pyritään vastaamaan ja minkälaisia ihmisiä yhteissuunnittelutyöpajoihin pitäisi saada mukaan ja mitä siellä tehdään, jotta haluttu lopputulos saavutettaisiin mahdollisimman hyvin. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 81.)

3.3 Palvelumuotoilijan erityinen ammattiosaaminen

Nauttiminen palveluiden yhteissuunnittelusta käyttäjien kanssa on yksi palvelumuotoilijan tärkeimmistä ominaisuuksista, koska asiakkaan ymmärtäminen on palvelumuotoilun kivijalka. Palvelumuotoiluprojektissa tai yhteissuunnittelutilanteessa muotoilijalla on keskeinen rooli koordinaattorina kaikkien sidosryhmien välillä. (Miettinen 2011, 22-32.) Hyvä menetelmällinen osaaminen ja käytännölliset kenttätötaidot ovat tärkeitä ominaisuuksia palvelumuotoilijalle. Jotta suunnittelija saisi todellisen käsityksen asiakkaan ajatusmaailmasta, edellyttää se työkalujen ja metodien soveltamista, joiden avulla suunnittelija astuu asiakkaan kenkiin ja ehkä jopa konkreettisesti kokee palvelun asiakkaan näkökulmasta ja sitä kautta laajemmasta kontekstista. (Stickdorn & Schneider 2010, 36-37.)

Yhteissuunnittelutilanne on yleensä muutaman tunnin mittainen luova tapaaminen, joka sisältää tilaisuuden ja sen tavoitteiden esittelyn, lämmittelyn tai virittäytymisen, yhteissuunnittelun, ryhmien esitykset ja loppukeskustelun. Lämmittely virittää osallistujat teemaan. Suunnittelutehtävään liittyy kiinnostavien teemojen etsimistä, ilmiöiden ryhmittelyä, nimeämistä ja priorisointia usein sirpaleisesta käyttäjätutkimusaineistosta. Suunnittelullista ajattelua tuetaan erilaisilla visuaalisilla virikkeillä. Tällaisen materiaalin on tarkoitus ohjata ryhmän keskustelua ja avata uusia näkökulmia aiheeseen sekä nostaa esiin muistoja ja mielipiteitä. Tuloksena voi olla joukko kiinnostavia teemoja, design drivereita ja ideoita jatkokehityksen taustaksi. Koska lopputulos

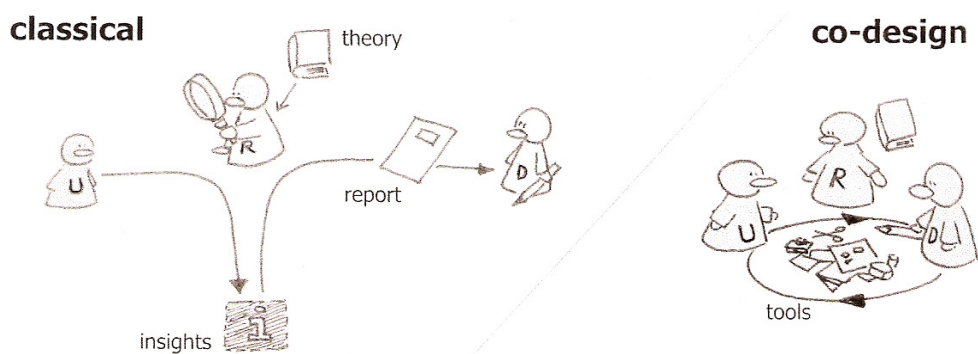
kuvaa aina tiivistelmän käydyistä keskustelusta, on tärkeää varata aikaa ryhmätyön tulosten läpikäyntiin. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 81-82.)

Yhteissuunnittelua voidaan käyttää yhdessä monien muiden työtapojen kanssa, mutta onnistunut yhteissuunnittelutilanne vaatii suunnittelua. Yhteissuunnittelu voi olla osallistujalle tilanne, joka jännittää ja aiheuttaa erilaisia alkuesteitä osallistumiselle kuten pelko, että sanoo väärin, haluttomuus olla eri mieltä esimiehen tai esim. ohjaajan kanssa ja yhteissuunnitteluperiaatteiden outous. Ohjaajan on kuitenkin luotava tilanteesta sellainen, että tällaiset alkuesteet häviäisivät. On tärkeää suunnitella materiaali, joka asettaa rajoja keskustelulle, mutta ei rajoita osallistujien vastaamista ja vastauksia. Tilanne vaatii palvelumuotoilijalta valppautta ohjata keskustelua ja saada yhteissuunnittelu sujumaan kitkattomasti. (Stickdorn & Schneider 2010, 198-199.)

Palvelujen kehittäjän tulee olla ominaisuuksiltaan muotoiluhenkkinen, tutkimusmielinen ja kommunikointikykyinen. Lisäksi häneltä edellytetään ymmärrystä ja kokemusta palveluprosessin back end ja front end –toiminnoista. Tällainen osaaminen ei synny yhden opetus suunnitelman sisällä vaan siihen tarvitaan laajempaa näkemystä. (Makkula 2010, 74.)

Siirtyminen käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta yhteissuunnitteluun on muuttanut rooleja suunnitteluprosessissa oleville henkilöille. Käyttäjä ei ole enää passiivinen sivustakatsoja, jonka tietoa käytetään haastatteluja analysoimalla tai toimintaa havainnoimalla. Käyttäjä on kokemuksensa pohjalta asiantuntija ja suuressa roolissa kehittämisessä, ideoinnissa ja konseptisuunnittelussa. Yhteissuunnittelun aikana muotoilija tukee asiantuntijaa(käyttäjää) tarjoamalla työkaluja ideointiin ja ideoiden ilmaisemiseen. (Sanders & Stappers 2008, 8.) Käyttäjän mukana olo yhteissuunnittelussa ja suunnitteluprosessissa riippuu käyttäjän asiantuntijuus tasosta, intohimosta ja luovuudesta. Tältä pohjalta voidaankin miettiä, minkä tasoinen yhteissuunnittelija ikääntynyt on?

Kaikki ihmiset ovat luovia, mutta kaikista ihmisistä ei tule suunnittelijoita. Ihmisten elämässä voidaan nähdä luovuutta neljällä tasolla: tekeminen, soveltaminen / muokkaaminen, valmistaminen ja luominen. Osaaminen, kiinnostus, panostus ja tulokset kasvavat jokaisella tasolla. Ihmiset elävät samanaikaisesti kaikilla tasoilla eri osissa heidän päivittäistä elämäänsä. Esim. kokatessa he voivat olla luomisen tasolla, mutta soveltamisen tasolla kun kyse on teknologian käyttämisestä. Ihmiset, joilla on korkea intohimo ja kiinnostus sekä tietämys jostain tietystä alasta, voivat hyvinkin tulla co-designereiksi. Esim. lääkärit ja hoitajat voivat olla suunnittelemassa uusia hoitoympäristöjä. (Sanders & Stappers 2008, 9.)



Kuvio 2. Käyttäjien, tutkijoiden ja suunnittelijoiden klassiset roolit suunnitteluprosessissa (vasemmalla) ja niiden yhdistyminen yhteissuunnitteluprosessissa (oikealla). (Sanders & Stappers 2008, 8).

Yhteissuunnittelussa suunnittelija edesauttaa käyttäjää ilmaisemaan ideoitaan. Koska on olemassa erilaisia luovuuden tasoja, niin suunnittelijoiden täytyy oppia kuinka tarjota sopivia työkaluja, jotka helpottavat ihmisten luovuuden ilmaisua eri tasoilla. Tämä tarkoittaa johtamista, opastamista ja työkalujen tarjoamista rohkaistaksemme ihmisiä kaikilla luovuuden tasoilla. Useat muotoilijat ovat hyviä visuaalisessa ajattelussa, luovien prosessien ohjaamisessa, kadonneen tiedon etsimisessä ja kyvykkäitä tekemään tarpeellisia päätöksiä valmiin tiedon pohjalta. (Sanders & Stappers 2008, 11.)

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimusaineisto ja sen kerääminen

Aineistoni koostuu Kolarin kunnan palvelutalolla 9.1.2012 ja 19.3.2012 pidetyistä työpajoista kerätystä videoidusta havainnointimateriaalista, ääninauhoituksista ja työpajoihin osallistuneille tehdystä kyselystä. Videoitu ja nauhoitettu tutkimusaineisto koostuu työpajojen yhteissuunnittelutilanteista, joissa tarkastelun kohteena on ikäihmisten toiminta ja vuorovaikutus. Ääninauhoituksesta kuulee käyty keskustelut.

Työpajojen aiheena oli Kolarin kunnan palvelutalon yhteisten tilojen yhteisöllisyyden kehittäminen palvelu- ja tilaratkaisujen avulla. Työpajat olivat luonteeltaan sellaisia, että ne sisälsivät lyhyen esittelyn Ikäehyt eli Ikäihmisten elämänhallinnan ja hyvinvoinnin tukeminen - hankkeesta ja hankkeen sen hetkisestä tilanteesta, luennon yhteisöllisyydestä (1. työpaja) ja varsinaisen työpajan, jossa osallistujat ideoivat ryhmissä ohjaajan eli palvelumuotoilijan ohjeiden mukaan. Osallistujina työpajoissa oli eri-ikäisiä ikäihmisiä palvelutalolta ja kylältä, palvelutalon henkilökuntaa, muita kunnan työntekijöitä ja lähihoitajaopiskelijoita sekä toimijoita kolmannelta sektorilta kuten Suomen Punaisesta Rististä ja kansalaisopistosta.

Esimerkkinä ensimmäinen työpaja sisälsi tarinallisen menetelmän, jossa ryhmät ideoivat aluksi henkilöprofiilin palvelutalon asukkaalle tai esim. syrjässä asuvalle vanhukselle tarinan muodossa. Palvelutalon asukkaalle mietittiin toimivia ja ongelmallisia asioita palvelutalossa sekä luotiin hänelle ”unelmapäivä”. Tämä muodostettiin tarinan keinoin, mitä yhden ”unelmapäivän” aikana tapahtuu. Lopuksi unelmapäivän ideat tiivistettiin muutamaaan lauseeseen eli tehtiin ideasta mainoslause. Henkilöprofiilin ja palvelutarinan valmistuttua ryhmä ohjeistettiin myymään ideansa naapuriryhmälle mahdollisimman uskottavalla ja selkeällä myyntilauseella.

Kummassakin työpajassa osallistujat jaettiin kolmeen ryhmään, niin että jokaisessa ryhmässä oli ikäihmisiä ja kunnan tai palvelutalon työntekijöitä sekä mahdollisesti lähihoitajaopiskelijoita. Näistä ryhmistä videoinnin kohteena oli yksi ryhmä per työpaja. Kamera sijoitettiin, niin että se kuvasi ryhmää yhdestä suunnasta, mutta niin että ikäihmiset olivat kuvauskohteena. Videoinnin avulla käytössä oli kuitenkin koko ryhmän äänet ja näin ollen käyty keskustelut. Kahden muun ryhmän ideointi nauhoitettiin nauhurilla, jotta keskustelun kulku voitiin käydä läpi myöhemmin. Videoinnin ja ääninauhoituksen lisäksi tein työpajojen yhteissuunnittelusta yleisiä havaintoja paikan päällä.

Havainnointina työpajoissa käytettiin suoraa, ei-osallistuvaa havainnointia videoinnin avulla. Havainnointi ilman osallistumista on sellaista, jossa tutkimuksen tiedonantajat eli ikäihmiset ja työntekijät tietävät osallistuvansa tutkimukseen ja heiltä on saatu lupa havainnointiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 84.) Havainnoinnin etuna on, että sen avulla saadaan välitöntä ja suoraa informaatiota ikäihmisten toiminnasta ja käyttäytymisestä. Se mahdollistaa pääsyn tapahtumien luonnollisiin ympäristöihin. (Hirsjärvi ym. 2004, 201-203.) Valitsin havainnoinnin aineistonhankintamenetelmäksi, koska havainnoin avulla uskon näkeväni asiat oikeissa yhteyksissä ja havainnointi sopii hyvin vuorovaikutuksen tutkimiseen. Lisäksi havainnoimalla voin monipuolistaa tutkittavasta ilmiöstä kirjallisuuden avulla saatua tietoa. Kysely sen sijaan saattaa selventää käyttäytymistä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 83.)

Videointi on hyvä tapa havainnoida, koska se tallentaa äänen lisäksi eleet, ilmeet ja liikkeet, jotka ovat yhtä lailla merkittäviä tutkittaessa ihmisten toimintaa. Videointi oli siinäkin mielessä järkevää, että havainnoijana minun ei tarvinnut tehdä koko ajan muistiinpanoja, vaan pystyin keskittymään tilanteen yleiseen tarkkailuun. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Havainnointi-ilmapiiri ja vuorovaikutuksen luonne voivat vaikuttaa ikäihmisten toimintaan. Tämän takia yhteissuunnittelutilanteesta pyrittiin luomaan mahdollisimman myönteinen ilmapiiriltään. Työpajan alussa osallistujille kerrottiin, että ryhmätyöskentely nauhoitetaan ja videoidaan. Aineiston avulla tarkoitukseni on

löytää ikääntyvän osallistumisessa yhteissuunnittelutyöpajaan merkitykselliset ja tärkeät näkökulmat ja asiat.

4.2 Tutkimusaineiston analyysi

4.2.1 Analyysitavan valinta

Koska tutkimuksen tutkimusote on kvalitatiivinen tapaustutkimus (kts. luku 1.4), niin käytän aineiston analysointiin sekä kuvailevaa analyysiä että sisällönanalyysiä. Koska kuvailevassa menetelmässä voidaan yhdistellä sekä numerotietoa että esimerkiksi sanallista tai audiovisuaalista kuvaamista, niin käytän kuvailevaa analyysiä kyselyn ja yleisen havainnointimateriaalin analysoimiseksi. Sitä vastoin videon sisältöä ja ääninauhoituksia analysoin käyttäen sisällönanalyysiä luokitellakseni havaintoja.

4.2.2 Videoinnin ja ääninauhituksen sisällönanalyysi

Inhimillinen tieto ja toiminta ovat luonteeltaan sosiaalista ja paikallistunutta. Sen vuoksi sitä ei tarkastella tietyn yksilön aivoista syntyvänä, vaan se syntyy vuorovaikutuksessa yhteisön jäsenten välillä kytkeytyneenä materiaalliseen maailmaan. Se on vuorovaikutusta. (Jordan & Henderson, 1994, 2–3.) Videon analysoimisessa on kysymys siitä, millaisia merkityksiä ihmiset antavat toistensa toiminnoille. Näkyvätkö ne ylipäättään merkityksellisinä, järjestäytyneinä ja ennustettavina.

Video- ja äänianalyysin avulla työpajan yhteissuunnittelutilanteet ja osallistujien vuorovaikutus käydään läpi. Alkuperäinen aineisto kaikessa rikkaudessaan on videoanalyysissä tutkijan ulottuvilla ja se mahdollistaa lukemattoman määrän katseluja ja kuunteluja. Laadullisessa tutkimuksessa on toisaalta osanottajan näkökulma, ”emic” ja toisaalta analyytikkojen näkökulma ”etic”. (Alasuutari

1994, 100–101, Jordan & Henderson 1994). Videoanalyysi painottuu nyt analyytikon eli tutkijan näkökulmaan.

Teschin (1990, 96.) mukaan tutkittavia ilmiöitä on mahdollisuus analysoida monella tavalla. Jokaisen laadullista tutkimusta tekevän analyytikon täytyy löytää oma prosessinsa. Tässä tapauksessa analysoin videoita ja ääninauhoitusta sisällönanalyysillä, joka on perusanalyysimenetelmä. Sitä voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä eli kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysissa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93.)

Videon useat katselukerrat mahdollistavat kvalitatiivisen tutkimusmetodin yhden vaatimuksen: merkityksellistä on se mitä aineistosta valikoituu. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää huomata, että aineistosta löytyy aina useita kiinnostavia asioita. Se, mistä juuri tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita, näkyy tutkimuksen tavoitteista tai tutkimuskysymyksistä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 94.) Olen kiinnostunut työpajasta yhtenä tapauksena ja löytämään sieltä seikkoja, jotka ovat merkityksellisiä ikäihmisen osallistumiseen vaikuttavista tekijöistä työpajatilanteessa Kolarin palvelutalolla.

Analyysin muoto on aineistolähtöistä analyysiä, jossa analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Tutkimuksen metodologiset sitoumukset ohjaavat analyysia. Aikaisemmilla havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla ei ole mitään tekemistä analyysin lopputuloksen kanssa, koska analyysi on aineistolähtöistä ja kyseessä on tapaustutkimus. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 94.) Aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin kuuluu kolme vaihetta, joita ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110).

Video- ja ääniaineiston analyysiyksikköjä ovat ne asiat, joita niissä havainnoin. Seuraan videomateriaalissa ikääntyneiden osallistumiseen ja mahdolliseen osallistumattomuuteen liittyviä asioita. Käytössäni on tällaiset rajaavat lasit ja

tämä onkin aineiston pelkistämisvaihe. Kysyn aineistolta tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä: Mikä saa ikääntyneet toimimaan, aktivoitumaan ja osallistumaan yhteissuunnitteluun ryhmässään työpajan aikana? Miksi? Miksi ikääntyneet eivät osallistu yhteissuunnitteluun? Jos he eivät osallistu, niin mitä ympärillä tapahtuu? Miten muut toimivat?

Pelkistettyjen havaintojen jälkeen ryhmittelin aineistosta löytyneet havainnot yhdistäen samankaltaiset ja antaen niille sisältöään kuvaavat nimet. Näin sain muodostettua analyysiin 10 alaluokkaa (Taulukko 1).

Taulukko 1.

HAVAINTO	ALALUOKKA
Ikäihminen osallistuu,	
kun muut osallistujat kysyvät ikäihmisen mielipidettä kun ikäihminen saa suunvuoron muilta osallistujilta kun ikäihminen saa muiden huomion	Muiden osallistujien antama huomio
kun ohjaaja auttaa ideoiden tuottamisessa kun ohjaaja innostaa ja kannustaa kun ohjaaja huomioi ja kysyy tehtävään liittyviä kysymyksiä	Ohjaajan ohjaustaidot
koska tunnelma on positiivinen ja avoin koska muut osallistujat ovat positiivisia koska huumori ja nauru rentouttavat koska ohjaaja on positiivinen ja kannustava	Työpajan myönteinen ilmapiiri
kun muiden ideat innostavat: ”voi kun se olisi hienoa” kun muiden ideoista herää mielipiteitä kun muut ryhmään osallistuvat johdattelevat ideointia	Muiden osallistujien idearikkaus
koska on luonnostaan puhelias	Ikäihmisen sos. ominaisuudet
HAVAINTO	
Ikäihminen ei osallistu,	
koska hän on luonnostaan ujompi	Ikäihmisen sos.

	ominaisuudet
koska muut osallistujat ovat voimakkaasti äänessä koska hänen on vaikea saada ääni kuuluviin koska muut osallistujat puhuvat päällekkäin	Muiden osallistujien aktiivisuus
koska keskittymiskyky herpaantuu koska hän alkaa muistelemaan vanhoja koska hän alkaa puhua muista asioista	Ikäihmisen keskittymiskyky
HAVAINTO Ikäihmisen on vaikea osallistua,	
koska työskentelypöytä on liian iso koska ikäihminen jää syrjään ison pöydän ympärillä koska pöydässä ei ole suoraa näköyhteyttä kaikkiin osallistujiin koska toisten kanssa kommunikointi vaatii kurkottelua	Työskentely-ympäristön fyysiset ominaisuudet
koska häly häiritsee keskittymistä koska muiden ryhmien läsnäolo aiheuttaa hälyä koska ympäristö on levoton	Työskentely-ympäristön häiriöt
koska hänen on lähdettävä ottamaan lääkkeensä yhteissuunnittelun aikana	Ikäihmisen henk.koht tarpeet

Alaluokkien muodostamisen jälkeen siirryin seuraavaan vaiheeseen, joka on aineiston abstrahointi. Tällöin yhdistin samansisältöiset alaluokat 4 yläluokaksi, joita ovat *muista osallistujista johtuvat tekijät*, *työskentely- ympäristöstä johtuvat tekijät*, *työpajan ohjauksesta johtuvat tekijät* ja *ikäihmisen yksilöllisyydestä johtuvat tekijät*. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110-114.) Alaluokista muodostetut yläluokat kuvaavat niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat joko kielteisesti tai myönteisesti ikäihmisen osallistumiseen yhteissuunnittelutyöpajassa.

Taulukko 2. Aineiston abstrahointi.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Muiden osallistujien aktiivisuus Muiden osallistujien idearikkaus Muiden osallistujien antama huomio	Muista osallistujista johtuvat tekijät
Työskentely-ympäristön fyysiset ominaisuudet Työskentely-ympäristön häiriöt	Työskentely-ympäristöstä johtuvat tekijät
Ohjaajan ohjaustaidot Työpajan myönteinen ilmapiiri	Työpajan ohjauksesta johtuvat tekijät
Ikäihmisen henk.koht. tarpeet Ikäihmisen sosiaaliset ominaisuudet Ikäihmisen keskittymiskyky	Ikäihmisen yksilöllisyydestä johtuvat tekijät

4.2.3 Kyselyn kuvaileva analyysi

Kysely on dokumentti, jossa tutkija sijoittaa kaikki vastattavat kysymykset yhteen, kaikille vastaajille samanlaiseen lomakkeeseen, johon vastaukset myös kirjoitetaan. Kyselyn laadin yhdessä Ikäehyt eli Ikäihmisten elämänhallinnan ja hyvinvoinnin tukeminen - hankkeen tutkijan Marjo Outilan kanssa. Kyselyssä oli sekä avoimia kysymyksiä, joissa vastaaja sai itse päättää miten vastaa, että suljettuja kysymyksiä etukäteen määrättyine vastausvaihtoehtoineen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 74-75.) (Liite 1)

Kysely oli tyypiltään käyntikysely, kun se annettiin vastattavaksi Kolarin kunnan palvelutalolla pidettyjen työpajojen päätteeksi. Aineiston kerääjänä olin itse tämän tutkimuksen tekijänä, mutta myös Ikäehyt-hanke, joka käyttää kyselyn tuloksia hankkeen arviointiin. Kyselyn kohderyhmänä olivat yhteissuunnittelutyöpajaan osallistuvat ikäihmiset, mutta Ikäehyt -hankkeen

takia kysely teetettiin myös muille työpajaan osallistuneille, jotta työpajasta saatiin palautetta yleisestikin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 74-75.)

Tavoitteena oli, että kyselyyn vastaisi mahdollisimman moni ikäihminen, jotta aineisto olisi laadukasta. Työpajaan osallistuvien ikäihmisten määrää emme tiedäneet tarkkaan ennen työpajojen alkua, joten kyselyyn aineistona suhtauduin, niin että sen tehtävä on tukea videoaineistoa. Kyselyihin vastasi yhteensä 34 työpajaan osallistunutta, joista 12 oli ikäihmisiä. Otanta ei ole suuri, mutta sillä saadaan esiin mielipiteitä ikäihmisten kokemuksista työpajassa.

Faktakysymyksinä kyselyn alussa kysyttiin sukupuolta, ikää ja sitä onko vastaaja palvelutalon asukas, palvelutalon työntekijä, kunnantyöntekijä, omaishoitaja, yksityishenkilö vai jokin muu. Kyselyn vastaajina oli kolme palvelutalon asukasta, 13 työntekijää, 5 yksityishenkilöä ja 13 muuta. Ikäihmisten vastauksiksi luokittelin 34 vastaajasta 12 kpl eli 35 %. Näiden henkilöiden vastaukset ovat tutkimuksessa tärkeimmät, joten tarkastelu keskittyy pääasiassa niihin. Kaiken kaikkiaan vastaajat olivat iältään 24-80 vuotta.

Kyselyn perusteella ikäihmisistä 25 % (3kpl) oli osallistunut aiemmin johonkin ikääntyneiden palvelujen kehittämiseen kuten palautteen antamiseen palvelusta. Vielä pienempi osa eli 17 % (2 kpl) oli osallistunut aiemmin johonkin samantyyppiseen yhteissuunnittelutyöpajaan. Ikäihmisten työpajaan osallistumisen taustalla oli kunnan taholta tullut kutsu. Vastausten perusteella voidaan tulkita, että ikäihmisillä ei ole kokemusta vastaavanlaisesta toiminnasta eli osallistumisesta yhteissuunnittelutoimintaan. Tämä on syytä ottaa huomioon kun analysoidaan ikäihmisten osallistumista ko. tilanteessa. Ja koska ikäihmisiä kutsuttiin kunnan toimesta, niin on selvää että vain aktiivisimmat ja kiinnostuneimmat ikäihmiset osallistuivat.

Kun kysyttiin aikovatko ikäihmiset osallistua työpajatoimintaan jatkossa, niin 83 % (10 kpl) vastasi myöntävästi. Näyttää siis siltä, että omiin asioihin vaikuttaminen ja osallistuminen kiinnostavat ikäihmisiä. Vastanneista ikäihmisistä 83 % (10 kpl) uskovat, että Kolarin kunnan asukkaat voivat vaikuttaa Kolarin kunnan palveluihin.

Työskentely työpajassa tapahtui vaihtelevasti 7-12 henkilön ryhmissä, joissa jokaisissa oli mukana eri sidosryhmiä. Esimerkkinä yhden ryhmän koostumus oli sellainen, että ryhmässä oli 5 ikäihmistä, 2 kunnan työntekijää ja 2 muuta. Kaikki ikäihmiset (10 kpl), jotka vastasivat ryhmäkoko koskevaan kysymykseen, pitivät ryhmänsä kokoa sopivana aktiivista osallistumista ajatellen. Tähän liittyy myös se, että vastanneista ikäihmisistä 80% (8 kpl) vastasi, että heidän oli helppo osallistua ja kertoa mielipiteensä työpajatyöskentelyn aikana. Toisaalta 20% (2 kpl) oli sitä vastoin sitä mieltä, että heidän oli vaikea osallistua ja kertoa mielipiteensä. Näiden ikäihmisten ryhmässä oli 10-12 osallistujaa. Ryhmän koko saattaa siis vaikuttaa ikäihmisen osallistumiseen ryhmässä.

Kyselyn mukaan ikäihmisten osallistumisen aktiivisuuteen vaikuttivat mm. *hyvät opettajat, yhteishenki ja yhteistoiminta ryhmässä sekä se, että kaikki olivat aktiivisia*. Yhtä vastanneista aktivoi, se että *sisko asuu täällä* eli palvelutalossa.

Ikäihmisten mielipiteitä työpajatyöskentelystä kysyttiin myös kyselyssä olleen taulukon avulla. (kts. liite 2) Ikäihminen on taulukkoon rastiittamalla merkinnyt kuinka paljon hän on samaa mieltä lauseolettamuksen kanssa. Vaihtoehtoina oli olla *täysin eri mieltä, eri mieltä, en osaa sanoa, samaa mieltä tai täysin samaa mieltä*. Tutkimuskysymysten pohjalta nostan esiin taulukosta kohtia, jotka vaikuttavat tutkimustuloksiin.

Taulukon lauseolettamuksessa kysyttiin mm. työpajan ohjauksesta ja työskentelytavoista näin: *Työpajatyöskentelyn alussa annetut ohjeet olivat ymmärrettäviä*. Lauseolettamuksen kanssa 75 % eli 9 kpl ikäihmisistä oli samaa tai täysin samaa mieltä. Kysyttäessä työpajan ohjattujen

ryhmätyöskentelytapojen mielekkyydestä ja ymmärrettävyydestä, niin 92 % oli samaa tai täysin samaa mieltä. Niin ikään taulukon mukaan 92 % eli 11 kpl ikäihmisistä sai mielestään tarpeeksi tukea työskentelyyn työpajan aikana. Toisaalta vain 72 % eli 8 kpl oli sitä mieltä, että työskentelyyn oli varattu riittävästi aikaa.

Kyselyssä kysyttiin myös vaikuttamisesta ja työpajasta kokonaisuutena. 75 % eli yhdeksän ikäihmistä tunsivat työpajan aikana saavansa vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin. Toisaalta taas 90 % eli 10 ikäihmistä oli samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että he saivat vaikuttaa työpajan aiheena olevaan asiaan. 92 % (11 kpl) taulukkoon vastanneista ikäihmisistä olivat tyytyväisiä osallistumisestaan työpajaan ja 90 % (10 kpl) heistä oli tyytyväisiä työpajaan kokonaisuutena. Kyselyn mukaan 82 % ikäihmisistä on sitä mieltä, että työpajan kaltaista kehittämistoimintaa tulisi olla Kolarin kunnassa enemmän.

Kun ikäihmisiltä kysyttiin työpajasta kokonaisuutena kokemusten, tunnelman ja ilmapiirin osalta, niin palaute oli pääasiassa positiivista: *Työsuhde oli parasta, mukavinta oli kun sai nisukahvit, ikävintä kun kyselet kaikenlaista, oli mukavaa, Hyvä (3 kpl), innostunut – välitön, toimintojen suunnittelu, iloinen, ajatuksia herättävä.* Yleisenä palautteena ikäihmiset mainitsivat, että *Hauskaa oli ja että toivotaan, että työpajan asioita pannaan toimintaan.* Kaikkiin taulukon lauseolettamuksiin ei saatu vastausta kaikilta (12 kpl ikäihmisiltä), joten %-osuudet on laskettu vastanneiden kesken.

5 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esittelen ikääntyvien osallistumiseen ja aktiivisuuteen vaikuttavia palvelumuotoilun menetelmiin kuulumattomia tekijöitä yhteissuunnittelutilanteessa Kolarin palvelutalolla pidettyjen yhteissuunnittelutyöpajojen pohjalta. Tulokset olen muodostanut analysoimalla videoidun havainnointimateriaalin, ääninauhituksen sekä kyselyn tulokset.

5.1 Työskentely-ympäristöstä johtuvat tekijät

Yhteissuunnittelutyöpajan suunnittelu vaatii kokonaisuudessaan laajaa osaamista ja paljon suunnittelua. Sen lisäksi, että suunnitellaan tarkasti yhteissuunnittelu sisällöllisesti ja menetelmällisesti, on myös tarkkaan mietittävä muita yhteissuunnitteluun vaikuttavia tekijöitä. (Stickdorn & Schneider 2010, 198.)

Tutkimuksen perusteella yhteissuunnittelutilanteessa työskentely-ympäristön fyysiset ominaisuudet vaikuttavat ikäihmisen osallistumisen mahdollisuuksiin. Aineiston perusteella on tärkeää, että työskentely tila ja huonekalut ovat sellaisia, että kaikilla osallistujilla on yhtäläiset mahdollisuudet osallistua yhteissuunnitteluun. Havainnoidussa työpajassa työpöydät, joiden ympärillä osallistujat ideoivat, olivat liian suuria.

Työpajan alussa henkilökunta esitti toivomuksen, että tilassa olleita pöytäryhmiä ei hajoteta. Tämä johtui ilmeisesti työpajan jälkeisestä ruokailusta. Työpajoissa pöytien kokoa ja niiden hajottamista pienemmiksi siis mietittiin, mutta henkilökunnan toiveesta järjestys jätettiin ennalleen. Ko. tilanteen parempi toteutus vaatii palvelumuotoilijalta taitoa ajaa omaa asiaa ja perustella miksi jokin asia täytyy tehdä työpajassa tietyllä tavalla. Pienetkin asiat voivat vaikuttaa ratkaisevasti työpajan onnistumiseen. Työpajojen pöytien koosta johtuen kävi niin, ettei kaikilla pöydän ympärillä olleilla, eikä varsinkaan

ikäntyneillä, ollut suoraa näköyhteyttä muihin osallistujiin vaan tilanne vaati kurkottelua ja nojautumista. Tämän takia saattoi olla vaikeaa myös kuulla kaikkea, mitä pöydän toisessa reunassa ollut osallistuja sanoi.

Toinen, mutta vähäisempi osallistumiseen vaikuttava asia oli kaikkien ryhmien työskentely samassa tilassa. Kolmen ryhmän samanaikainen ideointi aiheutti merkittävästi hälyä. Aineiston perusteella työtilan levottomuus vaikutti osaltaan ikäihmisen keskittymiseen ja sitä kautta osallistumisaktiivisuuteen. 19.03. järjestetyssä työpajassa yksi ryhmistä siirtyi erilliseen tilaan juuri hälyn takia. Tämän takia olisi hyvä, jos eri ryhmät voisivat yhteissuunnitella häiriöttömissä tiloissa esim. eri huoneissa tai väliseinällä rajatussa tilassa.

Yhteissuunnittelutilasta on hyvä pyrkiä poistamaan myös muut ympäristön levottomuutta aiheuttavat tekijät, kuten ylimääräisten henkilöiden kulkeminen tilan läpi. On siis tärkeää jo etukäteen ottaa selvää tulevan yhteissuunnittelutyöpajan työskentelyolosuhteista. Yhteissuunnittelu kestää yleensä useamman tunnin, joten on tärkeää että kukaan osallistujista ei turhaudu sen takia, että työskentelytilat ja olosuhteet ovat huonoja. Hyvin suunniteltu yhteissuunnittelutila tukee ja lisää ikäihmisen kuin myös muiden osallistujien osallisuutta.

5.2 Työpajan ohjauksesta johtuvat tekijät

Palvelumuotoilijan on tärkeä omata ominaisuus nauttia palveluiden yhteissuunnittelusta käyttäjien kanssa. (Miettinen 2010, 22). Monelle perinteiselle muotoilijalle se voi olla haaste, koska yhteissuunnittelu korostaa sitä, että ei suunnitella vain ihmisille vaan ihmisten kanssa. Tällaisessa työssä tarvitaan uusia menetelmiä sekä rohkeutta kohdata erilaisia ihmisiä. (Sanders & Stappers 2008, 12.) Tämä vaatii uudenlaisen roolin omaksumista sekä taitoa ohjata osallistujien ideoimista.

Osallistuvan lähestymistavan haltuunotto lisää siis suunnittelijoiden tarvetta kehittää taitojaan ideoinnin ohjaajina. (Wetter-Edman 2011, 69.) Myös tutkimusaineiston pohjalta voidaan huomata, että yhteissuunnittelutilanteiden ohjaaminen ja osallistujien oikeanlainen osallistaminen ovat tärkeässä asemassa, koska kaikki ihmiset eivät ole luonnostaan luovia. (Von Hippel 2005, 22-23.) Tämän lisäksi on huomioitavaa, että tutkimuksen mukaan ikäihmisillä ei ole kokemusta vastaavanlaisesta toiminnasta eli osallistumisesta yhteissuunnittelutilanteisiin. Tämä on syytä ottaa huomioon, kun analysoidaan ikäihmisten osallistumista ja ohjauksen tarvetta.

Tutkimusaineiston perusteella voidaan sanoa, että ikäihmiset eivät ole kovin aktiivisia ilman aktivointia. Suuri merkitys on tietenkin sillä, millaisilla menetelmillä palvelumuotoilija ohjaa yhteissuunnittelun. Tässä tutkimuksessa en tarkastele menetelmällisiä ratkaisuja. Menetelmistä huolimatta ikäihmisen tärkeyttä ryhmässä tulee korostaa, jotta hän tuntee olonsa tärkeäksi ja asiantuntevaksi ikäihmisten palveluita ja toimintoja kehitettäessä. Ikäihmiset eivät ole aineiston perusteella johtohahmoja, eikä heillä ole halua tai osaamista johtaa keskustelua, mutta he kertovat mielipiteensä kuitenkin yleensä spontaanisti ja rehellisesti. Osallistujana ikäihminen on enemmän kommentoija kuin keskustelun johtaja ja sen takia samassa ryhmässä on hyvä olla muita sosiaalisesti vahvoja ja idearikkaita ihmisiä.

Yhteissuunnittelussa työskentelyryhmien kokoa on niin ikään syytä miettiä. Kolarin työpajoissa työskentely tapahtui vaihtelevasti 7-12 henkilön ryhmissä, joissa jokaisissa oli mukana hoitohenkilöstöä, kunnan työntekijöitä sekä ikääntyneitä. Kyselyn tulosten perusteella ryhmien suuri henkilömäärä vaikutti joidenkin ikääntyneiden osallistumiseen. Esim. ikääntynyt, jonka ryhmässä oli 12 henkilöä, oli sitä mieltä että osallistuminen yhteissuunnitteluun tuntui vaikealta. Myös osa työntekijöistä oli samaa mieltä. Ryhmäkoon lisäksi ikääntyneille on varattava hetkisen verran enemmän aikaa työskentelyyn, sillä 28 % ikääntyneistä oli sitä mieltä, että työskentelyyn ei oltu varattu riittävästi aikaa.

Kaiken kaikkiaan sekä ikääntyneiden että muiden osallistujien yhteishenki oli hyvä. Se vaikutti positiivisesti osallistumiseen. Myös ohjaajan luoma positiivinen ja innostava ilmapiiri vaikutti osallistujiin myönteisesti. Ikääntyneitä kutsuttiin yhteissuunnittelemaan kunnan toimesta. On selvää, että vain aktiivisimmat ja kiinnostuneimmat sekä paikalle kykenevät ikääntyneet ihmiset osallistuivat. Ikääntyneet kokivat työpajan niin, että yli 80 % heistä aikoo osallistua työpajatoimintaan jatkossa. Näyttää siis siltä, että omiin asioihin vaikuttaminen ja osallistuminen kiinnostavat ikääntyneitä. Saman verran ikääntyneistä uskoo siihen, että Kolarin kunnan asukkaat voivat vaikuttaa Kolarin kunnan palveluihin. Näin he uskovat myös omiin vaikuttamismahdollisuuksiinsa.

5.3 Muista osallistujista johtuvat tekijät

Ohjaajan ja ikääntyneiden vuorovaikutus ja yhteistyön sujuminen on keskeinen yhteissuunnittelun onnistumisen edellytys. Mutta kuten aineistosta huomattiin, myös muiden osallistujien vaikutus on suuri. Havainnoiduissa ryhmissä työskenteli sekä ikääntyneitä että heidän hoitajiaan ja kunnan työntekijöitä. Ikääntyneiden määrä ryhmässä oli pienempi kuin esim. henkilöstön, joten hoitohenkilöstö oli ryhmässä dominoivassa asemassa. On tärkeää, että kaikki osallistujat tuovat suunnittelutilanteeseen oman näkökulmansa, mutta jokaisen on annettava myös tilaa toisten mielipiteille. Aineiston perusteella ikääntyneiden passiivisuuden ideoinnin aikana vaikutti muiden osallistujien dominoiva asema sekä vahva kommunikointi ja ideoiden esille tuominen. Näytti siltä, että ikäihminen ei saa ryhmässä suunvuoroa. Voisiko tähän asiaan vaikuttaa se, että jotkut ihmiset saattavat ajatella, että ikäihmiset eivät ole ylipäätään kykeneviä antamaan palautetta toivomistaan ja saamistaan palveluista. Varmasti, mutta näin ei tulisi olla, koska ikääntyneillä on halua ja kykyä vaikuttaa omiin tärkeinä kokemiinsa asioihin. Heillä on myös ajattelukapasiteettia ja rutkasti elämäkokemusta.

Toisaalta vaikka muut osallistujat saattavat olla vahvoja mielipiteen ilmaisijoita, niin he ovat myös tärkeässä asemassa innostamassa ja tukemassa ikäihmisten ideointia ja osallistumista. Kolarin työpajojen pohjalta olen sitä mieltä, että ikäihmisten osallistumisen tukeminen vaatii sitä, että ryhmissä on mukana sosiaalisesti kyvykkäitä henkilöitä, jotka ohjaavat työpajatyöskentelyä ja ottavat myös ikäihmiset huomioon silloin, kun ohjaaja ei ole läsnä. Yhteissuunnittelu on näin tavallaan myös keino parantaa ikäihmisten ja heitä hoitavien työntekijöiden yhteistyötä ja yhteisen kielen löytämistä. Yhteissuunnittelu kehittää kummankin osapuolen luovaa ajattelua ja käyttäjälähtöisen asenteen kehittämistä. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 81.) Yhteissuunnittelutyöpaja on hyvä keino hoitohenkilöstön ja ikäihmisten vuorovaikutuksen kehittämiseen kunhan myös hoitohenkilöstä muistaa antaa ikäihmisen osallistumiselle tilaa. Vuorovaikutuksen myötä voi löytää luontevat tavat toimia yhdessä. Hoitajille voi syntyä uudenlainen suhde ikäihmisiin. Jo se riittää syyksi koko yhteisön osallistumiselle yhteissuunnitteluun.

5.4 Ikäihmisen yksilöllisyydestä johtuvat tekijät

Ikäihmiset ovat hyvin moni-ilmeinen joukko. Joillakin säilyy halu oppia jatkuvasti jotain uutta, jotkut hankkivat tietokoneen ja jotkut isovanhemmat seurustelevat sukulaistensa kanssa Skypen välityksellä, jotkut eivät halua tai pysty opettelemaan uusien laitteiden käyttöä. (Krokkfors 2009, 88.) Ikäihmisten aktiivisuus ja halu oppia uusia asioita sekä halu osallistua erilaisiin aktiviteetteihin vaihtelee suuresti. Ikäihmiset ovat hyvin yksilöllisiä.

Aineiston perusteella huomattiin, että ikääntyneet ihmiset käyttäytyvät yhteissuunnittelutilanteissa eri tavoin. Toiset tarkkailevat ja ovat taustalla, kun taas toiset osallistuvat ja kommentoivat keskustelua. Toiset ovat selvästi ujompija ja toiset rohkeampia sekä sanavalmiita. Osallistumisaktiivisuuteen vaikuttavat näin ollen luonteenpiirteet, mutta myös motivaatio ja sosiaaliset taidot.

Ikäihmisen sosiaalinen identiteetti sisältää luonnetta ja persoonaa kuvaavia piirteitä. Luonteen- ja persoonallisuudenpiirteet aktualisoituvat erityisesti sosiaalisessa kanssakäymisessä, mutta yksilöllisesti. Ne ovat asioita, joihin esim. yhteissuunnittelun ohjaajat eivät voi työssään paljon vaikuttaa. Vanhusten minuutta on rakentanut vanhuksen oma elämäntapa tapahtumiseen, henkilöhistorioineen sekä sukupolvisidonnaisine ja kulttuurisine tunnuspiirteineen. Nämä asiat näkyvät vanhusten tavoissa toimia sosiaalisissa tilanteissa ja suhtautumisessa asioihin, joita heidän ympäristössään tapahtuu. (Salonen 2007, 144.)

Minuuden säilyttäminen, itsensä arvokkaaksi kokeminen ja ihmisten välinen luottamus pitävät yllä vanhusten omanarvontunnetta ja sosiaalista minäidentiteettiä. Lisäksi vanhusten yksi tärkeimmistä tarpeista on yhteisöllisyyden tarve, kuulumisen johonkin. Yhteisöllisyys merkitsee ikäihmisille ihmiskontakteja, mielipiteen vaihtoa ja keskustelua. Yksi keino yhteisöllisyyden lisäämiseen heidän elämässään on yhteisöllisyyttä lisäävien yhteissuunnittelutyöpajojen tapaisten tapahtumien järjestäminen. Yhteissuunnittelu tukee elämässä kiinnipysymistä, elämänhalua ja elämäntapahtumia. (Salonen 2007, 144.)

5.5 Tulosten yhteenveto

Summa summarum, niin kuin aiemmin tekstissä olen kuvannut, niin palvelumuotoilijan työ on monipuolista ja vaatii monenlaista osaamista. Pelkkä menetelmällinen osaaminen ja työpajan sisällön suunnittelu eivät riitä. Palvelumuotoilijan on otettava selvää tilasta jossa työpaja toteutetaan, valittava mukaan relevantit osallistujat, omattava taitoa ohjata erilaisia ihmisiä kohti yhteistä päämäärää ja huomioitava myös vanhuudesta johtuvia asioita. Toisaalta on myös olemassa asioita, joihin muotoilija ei voi vaikuttaa kuten, luonteenpiirteet ja henkilökohtainen motivaatio.

Palvelumuotoilijan haasteena on suunnitella työpajasta elämyksellinen ja luova tapahtuma, joka on ikäihmisiä kohtaan voimaannuttava ja hauska kokemus. Ikäihmisen osallistumisen huomioiminen työpajan aikana on haastavaa ja vaatii taitoa, mutta on muistettava, että yhteissuunnittelutilanteen voi suunnitella yhtä monella tavalla kuin on suunnittelijoita. Joka tapauksessa ikäihmisten osallistuminen yhteissuunnitteluun on positiivista, koska oppimista, uuden kokeilemista ja aktiivista tekemistä kannattaa jatkaa läpi elämän. Oppiminen pitää nuorekkaana, terveempänä sekä kiinni elämässä. Ikäihmisillä on myöskin paljon annettavaa nuoremmille sukupolville. Ikäihmisten ei tarvitse olla pelkästään oppivina osapuolina. He voivat olla myös opettavassa, mentoroivassa, sparraavassa tai asiantuntijaroolissa tai jakamassa kokemusperäistä hiljaista tietoa. Meidän tulisikin huomattavasti nykyistä ennakkoluulottomammin selvittää, millaisia ovat mahdollisuutemme liittää ikäihmisten panos heidän omien palvelujen kehittämiseen. (Kuosa 2010, 79.)

Yhteissuunnittelutyöpajat tarjoavat uudenlaisen keskustelufoorumin päätöksentekijöille, palvelun käyttäjille ja paikallisille iäkkäille asukkaille jo aikaisessa palvelun tai toiminnan suunnitteluvaiheessa. Aineiston perusteella yhteissuunnittelu lisää ikäihmisten yhteisöön kuulumisen ja vaikuttamisen tunnetta. Osallistuessaan työpajaan ikäihmiset odottivat työpajalta selkeitä ratkaisuja ja asioidensa eteenpäin menoa. Omiin asioihin vaikuttaminen ja ideoitujen asioiden toimeenpaneminen motivoivat ikäihmisiä osallistumaan. Tämän muistaminen on tärkeää myös yhteissuunnittelutyöpajan suunnittelijalle. Ikäihmisen osallisuus voi syntyä yhteisyyden ja kumppanuuden tunteesta työpajan aikana, mutta sen voi rikkoa hyvin pienet tilalliset ja henkilökemioihin vaikuttavat asiat. Muotoilijan rooli ja ammatillisen osaamisen vaatimukset laajenevat ja muuttuvat yhä haasteellisemmiksi.

6 Tutkimuksen yhteenveto

Tässä luvussa tarkastelen tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä asioita. Pohdin myös, kuinka tapaustutkimus on toteutunut ja kuinka suoriuduin tutkimuksen tekijänä.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen keskeisin vaatimus on sen luotettavuus. Olen pyrkinyt tekemään tästä tutkimuksesta luotettavan selostamalla tutkimuksen kaikki vaiheet rehellisesti ja mahdollisimman kattavasti. (Hirsjärvi ym. 2008, 226 - 228.) Aineistolähtöisessä tutkimuksessa takana on yleisesti hyväksytty periaate siitä, että ei ole olemassa objektiivisia havaintoja vaan jo käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat aina tuloksiin. Tämä ongelma myönnetään laadullisessa tutkimuksessa ja onkin kyse siitä voiko tutkija kontrolloida, että analyysi tapahtuu aineiston tiedonantajien ehdoilla eikä tutkijan ennakkoluulojen saattelemana. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98.) Tutkimusta tehdessäni olen pyrkinyt etenemään ilman ennako-oletuksia aineiston ehdoilla.

Yhteissuunnittelutilanteen havainnointi on ainutkertainen tapahtuma, eikä havainnointia voi näin ollen toistaa. Tästä johtuen havainnoijat saavat samasta tilanteesta erilaisia havaintoja tutkittavakseen. (Vilka 2006, 38.) Jos toistamme yhteissuunnittelutyöpajan, ei tilanne ole sama kuin ensimmäisellä kerralla. Samoin jos uusimme kyselyn, eivät vastaukset olisi samanlaisia, koska ihmiset, jotka valikoituisivat vastaajiksi, eivät olisi välttämättä samoja. Tässä tutkimuksessa saadut vastaukset ovat luotettavia juuri näiden ihmisten mielipiteinä tietyistä asioista. (Hirsjärvi ym. 2008, 226 - 228.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa valitsemalla tutkimukseen osallistuvien perusjoukko perustellusti. (Vilka 2007, 152). Tässä tutkimuksessa osallistumisen edellytys oli, että osallistuva ikäihminen oli kolarilainen joko

palvelutalosta tai kylältä. Muut osallistujat olivat pääasiassa työntekijöitä palvelutalolta tai kunnasta. Tutkimukseen osallistujilta en edellyttänyt mitään muuta. Tarkoituksenmukaista oli saada osallistujiksi henkilöitä, joilla on motivaatiota ja kiinnostusta olla kehittämässä ikäihmisten asioita Kolarissa.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella aineiston määrän perusteella. On arvioitu, että väitöskirjaa alemmista opinnäytteistä vähemmän kuin yksi sadasta on tieteellisesti merkittävä. Opinnäytteen tarkoituksena on osoittaa oppineisuutta omalla alalla. Tässä mielessä aineiston kokoa ei tule pitää opinnäytteen merkittävimpänä kriteerinä. Ratkaisevaa ei ole aineiston koko vaan tulkintojen kestävyys ja syvyys. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistämiseen vaan ilmiöön liittyvien merkitysten monipuoliseen kuvaamiseen. Tämä tutkimus oli laadullisella tutkimusotteella etenevä tapaustutkimus, joten siinä ei ollut tarkoitus pyrkiä yleistämiseen. On lisäksi muistettava, ettei sellaista tieteellistä metodia ole, joka takaisi totuuden etsinnän menestyksen. Tutkimuksen tekijän itsensä on tuotettava analyysinsa viisaus. Tutkijan pitää saada lukija luottamaan siihen, että hänen tutkimuksensa on uskottava. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 102.) Tähän olen myös itse pyrkinyt.

6.2 Tutkimuksen arviointia ja tarkastelua

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tutkia ikäihmisten osallistumista yhteissuunnittelutilanteessa ikäihmisten palveluita ja toimintaympäristöjä suunniteltaessa. Olin erityisesti kiinnostunut siitä, mitkä tekijät yhteissuunnittelutyöpajassa vaikuttavat ikäihmisen toimintaan ja aktiivisuuteen. Tavoitteena oli löytää ne palvelumuotoilun menetelmiin kuulumattomat seikat, joihin palvelumuotoilijan tulee kiinnittää huomiota suunnitellessaan yhteissuunnittelutyöpajoja.

Tutkimuskysymykset muokkautuivat ja tarkentuivat vaihe vaiheelta siitä, mitä ne olivat palauttaessani tutkimussuunnitelman. Tutkimuksen tekemiseen kuului paljon valintoja, joista metodologiset valinnat olivat tutkimuskysymysten ohella tärkeimpiä. Myös tutkimuksen rajaus oli tärkeä vaihe, koska gradun laajuisessa tutkimuksessa ei voida tutkia kaikkia kiinnostuksen kohteita. Olen rajannut aiheita tutkimuksen edetessä siihen suuntaan mihin aineisto on ohjannut.

Laadullinen tutkimus oli alusta asti selkeä valinta, koska halusin lähestyä ilmiötä mahdollisimman avoimena. Menetelmäksi ikäihmisten osallistumisen tutkimiseen valitsin kvalitatiivisen tutkimuksen alalajin tapaustutkimuksen. Tapaustutkimusta kuvaa se, että tutkimus painottuu yksittäiseen tapaukseen, ja että tutkimus tehdään luonnollisessa ympäristössään. (Hirsjärvi ym. 2005, 136-140.)

Sopivien aineistonkeruumenetelmien valinta oli alusta asti melko helppoa. Miettiessäni, miten työpajoja Kolarin palvelutalolla voi tutkia parhaiten, päädyin siihen että haluan tutkia ikäihmisten osallistumista havainnoimalla. Tutkimalla eri havainnointimetoja päädyin videointiin ja äänittämiseen, koska sen avulla tilanteita voi tarkkailla moneen kertaan.

Videomateriaalin analysointi oli työlästä, mutta perinteistä sisällönanalyysiä käyttäen se oli kuitenkin johdonmukaista ja selkeää. Analyysiä tehdessä oli tärkeää pitää mielessä tutkimuskysymykset ja se, mitä videolta halutaan löytää. Tekemäni kysely onnistui mielestäni myös hyvin. Sen heikkoutena pidän avoimia kysymyksiä, joihin ikäihmiset eivät jaksaneet paneutua ja vastata kuin yhdellä tai korkeintaan muutamalla sanalla, jotkut eivät ollenkaan. Haastattelun keinoin vastausprosentti samoihin kysymyksiin olisi todennäköisesti ollut parempi, koska suullinen vastaus on ikäihmiselle usein helpompi kuin lomakkeen täyttäminen. Haastattelun avulla olisin voinut saada monipuolisempaa tietoa, mutta kukin tutkimus täytyy toteuttaa saatavilla olevien resurssien puitteissa. Koska tiesin, että havainnointimateriaalin tulkitsemiseen

menee paljon aikaa, niin ajattelin että kysely toisena tiedonhankintamenetelmänä on relevantein.

Kokonaisuutena 9.1.2012 ja 19.3.2012 pidetyt työpajat Kolarin palvelutalolla olivat onnistuneita ja osallistunut porukka oli innostunut ja aktiivista. Ikäihmisten toimintaa arvioitaessa on muistettava, että osallistuneet vanhukset olivat mukana omasta tahdosta. Lähtökohtana tämä on hyvä tilanne ikäihmisten osallistumisen tutkimiseen. Mielestäni tämä tapaustutkimus on kaiken kaikkiaan onnistunut, sillä toteutin tutkimuksen käytettävissä olevilla resursseilla, saavutin tutkimuksen päämäärän ja ratkaisin tutkimustehtävät. Jatkossa tästä progradusta saatua tietoa voidaan hyödyntää suunniteltaessa ikääntyville kohdennettuja yhteissuunnittelutyöpajoja tai muita osallistavia tapahtumia.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Alasuutari, Pertti. (1994) Laadullinen tutkimus. Vastapaino, Tampere.

Anttila, Pirkko. (1996) Tutkimisen taito ja tiedonhankinta : taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Helsinki: Akatiimi.

Design 2012 – World Design Capital Helsinki 2012. Näin muotoilu muuttaa maailmaa. Maailman designpääkaupungin aikakauslehti.(s. 35)

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula. (2005) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.

Hoyer D., Wayne; Chandy, Rajesh; Dorotic, Matilda; Krafft, Manfred, Singh s., Siddharth. (2010) Journal of Service Research. 13(3), 283-296.

Jakosuo, Katri. (2010) Turvallisia, esteettömiä ja edullisia palveluja – ikääntyneet palvelujen käyttäjinä. Teoksessa Hyvinvointipalvelut 2.0: Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Lahdenammattikorkeakoulun julkaisu, sarja C artikkelikokoelmat, raportit ja muut ajankohtaiset julkaisut, osa 64. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Jordan B. & Henderson A. (1994) Interaction analysis: Foundations and practice. Institute for Research on Learning, Palo Alto, CA.

Kairala Maarit. (2009) Kohti toimijuutta: ikäihmisten ja vanhustyön työntekijöiden toimijuuden vahvistuminen. Lapin seniori- ja vanhustyön kehittämissyksikön loppuraportti. (toim.) Maarit Kairala. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Kaivo-oja, Jari. (2010) Ennakointi- ja innovaatiotoiminta ikäihmisten uusien hyvinvointipalveluiden suunnittelussa. Teoksessa Hyvinvointipalvelut 2.0: Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Lahdenammattikorkeakoulun julkaisu, sarja C artikkelikokoelmat, raportit ja muut ajankohtaiset julkaisut, osa 64. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Koskinen, Simo & Harpela, Risto (toim.) (1992) Hyvään lappilaiseen vanhuuteen vuonna 2030. Lapin läänin vanhuspoliittisen projektin loppuraportti. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Katsauksia ja puheenvuoroja 13. Lapin yliopiston monistuskeskus. Rovaniemi.

Koskinen Simo. (2011) Vanhenemisen ja ikääntymispolitiikan uudet haasteet. Ikäehyt hankkeen aloitusseminaari 14.9.2011.

Krokkfors, Maisa. (2009) Design for All ja käyttäjäkeskeisyys ikäihmisten näkökulmasta. Teoksessa Päivi Tahkokallio(toim.). Tulevaisuus on saavutettava. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja Suomen Dfa-verkosto. Helsinki.

Kuosa, Tuomo. (2010) Ikäihmisten oppiminen ja uudet teknologiset mahdollisuudet. Teoksessa Hyvinvointipalvelut 2.0: Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Lahdenammattikorkeakoulun julkaisu, sarja C artikkelikokoelmat, raportit ja muut ajankohtaiset julkaisut, osa 64. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Lapin korkeakoulukonserni. (2011) Ikäihmisten elämänhallinnan ja hyvinvoinnin tukeminen. Lapin korkeakoulujen innovaatio-ohjelman Hyvinvoinnin Lappi osahankkeen suunnitelma vuosille 2011-2013.

Makkula Sami. (2010) Muotoiluosaaminen + hyvinvointipalvelut. Teoksessa Hyvinvointipalvelut 2.0: Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Lahdenammattikorkeakoulun julkaisu, sarja C artikkelikokoelmat, raportit ja muut ajankohtaiset julkaisut, osa 64. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Mattelmäki, Tuuli & Vaajakallio, Kirsikka. (2011) Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen Satu (toim.). Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Miettinen, Satu. (2011) Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen Satu (toim.). Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Mäkinen, Sanna. (2010) Esipuhe. Hyvinvointikeskus – Uutta tilaa luomassa. Teoksessa Hyvinvointipalvelut 2.0: Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Lahdenammattikorkeakoulun julkaisu, sarja C artikkelikokoelmat, raportit ja muut ajankohtaiset julkaisut, osa 64. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Salonen, Kari. (2007) Haastava sosiaalinen vanhustyössä: avopalvelutyöntekijöiden näkemyksiä kotona asuvien vanhusten sosiaalisesta olomuotoisuudesta. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sanders, Elisabeth B.-N. & Stappers, Pieter Jan. (2008) Co-Creation and the new landscapes of design. CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts. 4(1), 5-18.

Seppänen, Marjaana & Koskinen, Simo. (2010) Ikääntymispolitiikka. Teoksessa Niemelä, Pauli (toim.) Hyvinvointipolitiikka. WSOY.

Steen, Marc; Manschot, Menno & De Konig, Nicole. (2011) Benefits of co-design in service design projects. *International Journal of Design*, 5(2), 53-60.

Stickdorn, Marc & Schneider, Jacob. (2010) *This is service design thinking: basics – tools – cases.* Amsterdam: Bis Publishers.

Tesch, R. (1990) *Qualitative research. Analysis types & software tools.* The Falmer Press, London.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. (2002) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.* Helsinki: Tammi.

Vilkka, Hanna. (2006) *Tutki ja havainnoi.* Helsinki: Tammi.

Von Hippel, Eric. (2005) *Democratizing innovation.* Cambridge (MA): MIT Press, cop.

Wetter-Edman, Katarina. (2011) *Service design – a conceptualization of an emerging practice.* Licentiate thesis. University of Gothenburg.

Sähköiset lähteet

Guzenina-Richardson, Maria. (2012) Ikälaki tuo sekä parannuksia että säästöjä. Helsingin Sanomat. Pääkirjoitus. 22.1.2012.

www.hs.fi

Viitattu 30.06.2012

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. (2008)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen kuntaliitto. Yliopistopaino, Helsinki.

www.stm.fi

Viitattu 24.04.2012

Kunnat.net. (2011) Ikälaki vaatisi merkittävät voimavaralisäykset.

Suomen kuntaliiton tarjoama verkkopalvelu, joka sisältää kuntaliiton asiantuntijatiedon ja –palvelut.

<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/uutisia/2011/Sivut/lkalaki-vaatise-merkittavat-voimavaralisaykset.aspx>

Viitattu 30.06.2012.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna. (2006)

KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto, verkkojulkaisu.

Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto (ylläpitäjä ja tuottaja).

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Viitattu 24.04.2012.

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2012)

lökkään henkilön sosiaali- ja terveyspalvelujen saannin turvaaminen (ns. vanhuspalvelulaki). Vireillä oleva lainsäädäntöhanke.

www.stm.fi

Viitattu 25.05.2012

Tilastokeskus

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne (verkkojulkaisu).

2008. Helsinki: Tilastokeskus

Saantitapa: http://www.stat.fi/til/vaerak/2008/vaerak_2008_2009-03-27_tie_001_fi.html

Viitattu: 26.5.2012.

Liitteet

Liite 1

Kysely 9.1.2012 ja 19.3.2012

Tämä kysely on osa Lapin korkeakoulukonsernin Ikäehyt (Ikäihmisten elämänhallinnan ja hyvinvoinnin tukeminen) -hankkeen kehittämistoimintaa, jota tehdään yhdessä kolarilaisten toimijoiden kanssa (esim. kuntataho, järjestöt ja asukkaat). Kyselyn tuloksia käytetään palvelujen kehittämisen ja arvioinnin apuna. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti.

1. Olen nainen____ mies____

2. Ikäni on _____ vuotta

3. Olen palvelutalon asukas

palvelutalon työntekijä

kunnan työntekijä

omaishoitaja

yksityishenkilö

muu

jos vastasit muu, mikä _____

4. Oletteko aiemmin osallistuneet ikääntyneiden palvelujen kehittämiseen (esim. palautekyselyt, työryhmään osallistuminen)? kyllä___ ei___

Jos vastasitte kyllä, niin mihin _____

Työpaja

5. Oletteko osallistuneet aiemmin johonkin työpajaan? kyllä___ ei___

6. Mikä teidät sai osallistumaan tähän työpajaan?

7. Seuraavassa esitetään työpajan toimintaa ja työpajassa käytettyjä ryhmätyöskentelytapoja koskevia väitteitä.

Valitse mielipidettäsi parhaiten vastaava kanta.

	Täysin eri mieltä (1)	Eri mieltä (2)	En osaa sanoa (3)	Samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)
Työpajan aihe oli mielenkiintoinen.					
Työpajatyöskentely oli miellyttävää.					
Työpajan ilmapiiri oli avoin ja vuorovaikutteinen.					
Minun oli helppo kertoa mielipiteeni ja ideani muille.					
Mielipiteitä ja ideoitani kuunneltiin ja pidettiin tärkeinä.					
Työpajan aikana tunsin saavani vaikuttaa työpajan aiheena olevaan asiaan.					
Työpajatyöskentelyn alussa annetut ohjeet olivat ymmärrettäviä.					

Saimme työpajan toiminnan aikana tarpeeksi tukea työskentelyymme.					
Työpajan ohjatut ryhmätyöskentelytavat olivat mielekkäitä.					
Ryhmätyöskentelytavat olivat ymmärrettäviä.					
Työskentelyyn oli varattu riittävästi aikaa.					
Tunsin olevani mukana vaikuttamassa Kolarin kunnan asioihin.					
Tunsin olevani mukana vaikuttamassa itselleni tärkeisiin asioihin.					
Olen tyytyväinen, että osallistuin työpajaan.					
Olen tyytyväinen työpajaan kokonaisuutena.					
Työpajatoiminta on esimerkki kehittämistoiminnasta, jota tulisi olla kunnassamme enemmän.					
Työpajassa oli mukana riittävästi ikääntyneitä.					
Asiakkaat tulevat hyötymään kehittämistyöstä.					

8. Montako osallistujaa ryhmässänne oli? _____

9. Oliko ryhmänne koko teidän aktiivista osallistumista ajatellen

- a. liian pieni
- b. sopiva
- c. liian suuri

10. Miltä ideointiin osallistuminen työpajassa tuntui?

- a. minun oli helppo osallistua ja kertoa mielipiteeni
- b. en osannut osallistua, miksi? _____
- c. en uskaltanut osallistua, miksi? _____
- d. en halunnut osallistua, miksi? _____
- e. jokin muu, mikä? _____

11. Millaiseksi koit asemasi työskennellessäsi työpajassa?

- a. olin samanarvoinen muiden osallistujien kanssa
- b. olin huonommassa asemassa kuin muut osallistujat
- c. asemani oli tärkeä ja minua arvostettiin osallistujana
- d. jokin muu, mikä? _____

12. Mitkä tekijät vaikuttivat eniten siihen kuinka aktiivisesti osallistuitte ryhmätyöskentelyyn?

13. Mitä oli työpajanne toiminnan tulos? Miten koette saavutuksenne? _____

14. Millaiselta työpajapäivä kokonaisuudessaan tuntui? Kuvaile kokemuksiasi, tunnelmaa ja ilmapiiriä työpajassa.

15. Aiotteko osallistua työpajatoimintaan jatkossa? kyllä__ ei__

Jos ei, niin miksi? _____

16. Voivatko asukkaat vaikuttaa Kolarin kunnan palveluihin? kyllä__ ei__

17. Voinko itse vaikuttaa Kolarin kunnan palveluihin? kyllä__ ei__

Jos ei, niin miksi? _____

Tähän voitte kirjoittaa palautetta työpajasta, luennosta, kyselystä tai lähettää terveisiä Ikäehyt-hankkeeseen tai yleensä palveluihin liittyen. Sana on vapaa!

Kiitos vastauksistasi!

Yhteystiedot

Marjo Outila

Liite 2 Kyselyyn liittyvän taulukon vastausjakauma.

Saatujen vastausten jakauma	Täysin eri mieltä (1)	Eri mieltä (2)	En osaa sanoa (3)	Samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)
Työpajan aihe oli mielenkiintoinen.				7	5
Työpajatyöskentely oli miellyttävää.				8	4
Työpajan ilmapiiri oli avoin ja vuorovaikutteinen.			2	6	4
Minun oli helppo kertoa mielipiteeni ja ideani muille.			3	5	4
Mielipiteitä ja ideoitani kuunneltiin ja pidettiin tärkeinä.			4	4	3
Työpajan aikana tunsin saavani vaikuttaa työpajan aiheena olevaan asiaan.			1	6	4
Työpajatyöskentelyn alussa annetut ohjeet olivat ymmärrettäviä.			3	7	2
Saimme työpajan toiminnan aikana tarpeeksi tukea työskentelyymme.		1		6	5
Työpajan ohjatut ryhmätyöskentelytavat olivat mielekkäitä.			1	7	4
Ryhmätyöskentelytavat olivat ymmärrettäviä.			1	6	5
Työskentelyyn oli varattu riittävästi aikaa.		1	2	5	3
Tunsin olevani mukana vaikuttamassa Kolarin kunnan asioihin.		1	3	6	1
Tunsin olevani mukana vaikuttamassa itselleni tärkeisiin asioihin.			3	6	3
Olen tyytyväinen, että osallistuin työpajaan.			1	6	5
Olen tyytyväinen työpajaan kokonaisuutena.			1	6	4
Työpajatoiminta on esimerkki kehittämistoiminnasta, jota tulisi olla kunnassamme enemmän.			2	4	5
Työpajassa oli mukana riittävästi ikääntyneitä.		1		6	5
Asiakkaat tulevat hyötymään työpajan kehittämistyöstä.			3	6	3