

TOVE

MENETELMÄ ELÄMÄNTAPAHTUMIEN EKOSYSTEEMIEN IHMISLÄHTÖISEEN KARTOITTAMISEEN



Elina Salmi ja Marika Tähti

Pro gradu -tutkielma

Palvelumuotoilun maisteriohjelma

Lapin yliopisto

2022

Tove

Menetelmä elämäntapahtumien ekosysteemien ihmislähtöiseen kartoittamiseen

Elina Salmi ja Marika Tähti

Pro gradu -tutkielma

Palvelumuotoilun maisteriohjelma

Lapin yliopisto

2022

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Taiteiden tiedekunta

Työn nimi: Tove – Menetelmä elämäntapahtumien ekosysteemien ihmislähtöiseen kartoittamiseen

Tekijät: Elina Salmi ja Marika Tähti

Koulutusohjelma: Palvelumuotoilun monialainen maisteriohjelma

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 127 sivua + 5 liitettä

Vuosi: 2022

Tiivistelmä:

Pro gradu -tutkielman tarkastelun kohteena ovat ihmislähtöiset menetelmät, joilla voidaan kartoittaa elämäntapahtumiin kytkeytyviä verkostoja ja ekosysteemejä. Organisaatiolähtöisen ekosysteemitarkastelun sijaan tutkielmaan valitussa näkökulmassa korostetaan yksilölähtöisyyttä. Kiinnostuksen kohteena ovat ihmisten omat näkemykset siitä, miten eri toimijat liittyvät ja vaikuttavat elämäntapahtuman kulkuun sekä sen kokemiseen. Käsiteltäväksi elämäntapahtumaksi on valittu eläkkeelle siirtyminen.

Tutkielmassa haetaan vastauksia siihen, miten elämäntapahtumissa vaikuttavia verkostoja ja ekosysteemejä voitaisiin tarkastella ihmislähtöisesti palveluiden kehittämisen tueksi. Tutkimuskysymys on rajattu elämäntapahtuman ekosysteemin kartoittamiseen soveltuvan ihmislähtöisen palvelumuotoilun menetelmän ominaispiirteiden tunnistamiseen sekä uuden menetelmän kehittämiseen.

Tutkimusaineisto kerättiin käyttäen kahta laadullista menetelmää, LEGO Serious Playtä ja luotaintutkimusta. Näiden tutkimusten osallistujat olivat vastikään siirtyneet tai lähiaikoina siirtymässä eläkkeelle. Menetelmien tuottamat tulokset teemoitettiin ja luokiteltiin niiden vertailua varten. Myös tutkijoiden omat menetelmien käyttöön liittyvät havainnot dokumentoitiin. Näiden menetelmien vertailun, vahvuuksien ja heikkouksien tunnistamisen sekä teoreettisen tarkastelun myötä kiteytettiin tavoitteet uudelle kehitettävälle menetelmälle. Menetelmän tulisi tarjota osallistujille virikettä, apua kokemusten ja toimijoiden jäsentelyyn, innostavuutta, tukea sekä keinoja abstraktien asioiden ilmaisuun. Sen tulisi myös tuottaa tutkijoille tietoa eri toimijoiden vaikutuksista ja rooleista sekä mahdollistaa tutkijoille ajallisten resurssien tehokkaan käytön.

Uutta menetelmää kehitettiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisissä kokeiluissa testattiin menetelmäkonseptin elinkelpoisuutta. Jatkokehitysvaiheessa konseptia kirkastettiin ja menetelmää hiottiin vaiheittain työpajojen välillä.

Tutkimuksen produktiivisena tuotoksena on kehitetty ihmislähtöinen palvelumuotoilun menetelmä, joka koostuu kolmesta vaiheesta: lämmittely, tarina ja roolit. Menetelmä nojaa visuaalisuuteen, metaforiin ja arkkityyppeihin. Tämän tutkimuksen tuottamien tulosten mukaan uusi menetelmä tuottaa ihmisten omiin kokemuksiin pohjautuvaa ja kohtuullisen jäseneltyä tietoa elämäntapahtuman ekosysteemistä rooleineen.

Avainsanat: palvelumuotoilu, ihmislähtöisyys, elämäntapahtumat, palveluekosysteemi, palvelumuotoilun menetelmät

University of Lapland

Faculty: faculty of Art and Design

The title of the pro gradu thesis: Tove – A method for human-centered mapping of ecosystems of life events

Authors: Elina Salmi ja Marika Tähti

Degree programme / subject: service design

Type of the work: Pro gradu thesis

Number of pages: 127 + 5 appendices

Year: 2022

Summary

The subject of the master's thesis is human-centered methods that can be used to map networks and ecosystems connected to life events. Instead of an organization-based ecosystem approach, the thesis perspective emphasizes human-orientation. Thus, the focus is on people's own views on how different actors relate to and influence a life event. Retirement was chosen as the life event of this study. The study seeks answers to how networks and ecosystems that affect life events could be explored in a human-centered way to support the development of services. The research question is narrowed down to identifying the characteristics of a method of human-centered service design suitable for mapping the ecosystem of a life event and developing a new method.

Research data were collected from two qualitative methods, the LEGO Serious Play and the Design Probes. The comparison of these methods, the examination of their strengths and weaknesses crystallized the objectives of the new method to be developed. The method should provide participants with stimulus, help in structuring experiences and actors involved in their life events. In addition, it should be inspiring and provide support as well as ways to express abstract issues and provide researchers with information on the impact and roles of different actors.

The output of the study is a human-centered method of service design that consists of three phases: warm-up, story and roles. The method relies on visibility, metaphors and archetypes. According to the results of this study, the new method produces information about the ecosystem of a life event with its roles based on people's own experiences.

Keywords: service design, human-orientation, life events, service ecosystem, service design methods

SISÄLLYS

1	Johdanto.....	1
1.1	Ihminen oman elämäntapahtumansa keskiössä.....	1
1.2	Tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus	3
1.3	Kehitettävän menetelmän luonteesta ja käyttötarkoituksesta	5
1.4	Menetelmiä verkostojen tarkasteluun	6
1.5	Tutkielman rakenne ja työnjako.....	11
2	Teoria ja käsitteet.....	13
2.1	Palvelumuotoilu	13
2.1.1	Palvelumuotoilun määritelmä	13
2.1.2	Ihmislähtöisyys ja sen lähikäsitteitä.....	15
2.1.3	Palvelumuotoilun prosessista menetelmäkehitykseen	15
2.1.4	Palvelumuotoilun kentän laajentuminen	18
2.1.5	Näkökulmia palvelumuotoiluun.....	19
2.2	Elämäntapahtumat.....	21
2.3	Ekosysteemi	23
2.3.1	Ekosysteemit toimijoiden yhteisöinä	24
2.3.2	Palveluekosysteemi	25
2.3.3	Palveluekosysteemin toimijat ja roolit	26
2.3.4	Systeemin tasot.....	27
2.4	Teoriataustan yhteenveto	29
3	Metodologia	31
3.1	Tutkimusstrategia.....	31
3.2	Käytetyt aineistonkeruumenetelmät.....	35
3.2.1	LEGO® Serious Play®	36
3.2.2	Luotaintutkimus	39
3.3	Aineiston analysointi.....	40
3.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat	43
4	LEGO Serious Play ja luotaintutkimus tiedonkeruun menetelminä	45
4.1	Tutkimuksen osallistujat	45
4.2	LEGO Serious Play -työpajat.....	45
4.2.1	LEGO Serious Play -työpajojen kulku.....	46
4.2.2	LEGO Serious Play ja tarinoiden syvyys.....	51
4.3	Luotaintutkimus	52
4.3.1	Luotainpaketin suunnittelu ja toteutus	53
4.3.2	Luotaintutkimuksen toteutus	56
4.4	Kerätyn aineiston analysointi.....	58

4.5	Palvelumuotoilijan rooli kahdessa erilaisessa menetelmässä	62
4.5.1	Palvelumuotoilijat LEGO Serious Play -fasilitaattoreina	63
4.5.2	Palvelumuotoilijat luotaintutkimuksen tekijöinä	65
4.6	Yhteenvedoa löydöksistä uuden menetelmän pohjaksi	67
5	Uusi menetelmä – Tove.....	70
5.1	Uuden menetelmän taustateoriaa	71
5.1.1	Kuvakortit tarinoiden virikkeinä	71
5.1.2	Arkkityypit	74
5.2	Uuden menetelmän alkuvaiheet	76
5.2.1	Lämmittelytehtävien kokeilua.....	78
5.2.2	Tarinatehtävän kokeilua	78
5.2.3	Roolitehtävän kokeilua.....	79
5.2.4	Ensimmäisen menetelmäkokeilun tuloksia	80
5.3	Uuden menetelmän jatkokehitys	82
5.3.1	Lämmittelytehtävän jatkokehitys	84
5.3.2	Tarinatehtävän jatkokehitys	84
5.3.3	Roolitehtävän jatkokehitys.....	85
5.3.4	Ekosysteemitasojen toimijoiden analysointi	88
5.3.5	Menetelmän tuottaman muun tiedon kuvailua	90
5.3.6	Menetelmän vertailua aiempiin menetelmiin.....	95
5.4	Palvelumuotoilijan rooli uudessa menetelmässä.....	97
5.5	Tove-menetelmän kuvaus ja työpajan rakenne	99
5.5.1	Lämmittelytehtävä.....	101
5.5.2	Tarina	102
5.5.3	Roolit.....	104
6	Johtopäätökset.....	107
7	Keskustelu ja yhteenvedo	112
	Lähteet.....	116
	LIITTEET.....	128

1 Johdanto

Lähtökohta tälle tutkimukselle heräsi havainnosta, että ihmisten elämää, elämäntapahtumia ja niihin liittyviä ekosysteemejä tarkastellaan usein organisaatiolähtöisesti. Tämä tarkastelutapa jättää huomioimatta ihmisen omat käsitykset, arvotukset, verkostot ja kokonaistarpeet, jotka vallitsevat kussakin elämäntilanteessa tai elämäntapahtumassa. Vaikka eri palveluntarjoajat voivatkin toimia ekosysteeminä palveluita kehittäessään ja tarjotessaan, huomioimatta voi jäädä se, että organisaatioiden ja ihmisen käsitys ekosysteemistä on mitä todennäköisimmin erilainen.

Ihmisen omassa elämässä ekosysteemiin voi kuulua moninaisia toimijoita, joiden merkitys eri elämäntilanteissa tai -tapahtumissa voi olla ihmiselle itselleen huomattava. Tällaisia ekosysteemin toimijoita voivat olla esimerkiksi läheiset, ystävät, harrastuspiirit ja kolmannen sektorin toimijat. Palvelumuotoilu tarjoaa runsaasti eri menetelmiä organisaatiolähtöiseen ekosysteemikehitykseen. Sen sijaan yksilöstä itsestään lähteviä menetelmiä ekosysteemin kartoittamiseen on tarjolla niukasti. Siksi tämän opinnäytteen tarkoituksena onkin tutkia ja kehittää menetelmiä, joilla tätä vajetta voitaisiin paikata.

Tässä opinnäytetyössämme tutkimme ja kehitämme ihmislähtöisiä menetelmiä, joilla voidaan kartoittaa näitä elämän eri tilanteissa vallitsevia ja vaikuttavia verkostoja ja ekosysteemejä. Menetelmiä tarkastellaan siten siitä näkökulmasta, miten ne soveltuvat tässä tutkimuskontekstissa palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheeseen.

1.1 Ihminen oman elämäntapahtumansa keskiössä

Ihmiskeskeinen ja ennakointikykyinen ovat keskeisimpiä ajatuksista mitä yhteiskunnan kehittämiseksi nykyisin tavoitellaan. Näiden lisäksi varsinkin julkisten palveluiden kehittämisessä on noussut esiin ajatus elämäntapalähtöisestä kehittämisestä. Tällainen kehitys tuo ihmisen omine elämäntapahtumineen suunnittelun keskikohdaksi, toisin kuin perinteisessä mallissa, jossa palvelut on rakennettu pääsääntöisesti organisaatioiden sekä palveluntarjoajien näkökulmasta. (Kopponen & Villman, 2020, s. 33–41.)

Ihmiskeskeisessä ajattelumallissa ihmisen elämää tarkastellaan kokonaisuutena, joka koostuu elämäntapahtumista. Nämä elämäntapahtumat puolestaan koostuvat siirtymistä eri elämäntilanteesta toiseen. (Kopponen & Villman, 2020, s. 33–41.) Elämäntapahtumiin sisältyviä siirtymiä voivat olla esimerkiksi opiskelujen aloittaminen, omaan kotiin muuttaminen tai eläkkeelle siirtyminen. Elämäntapahtumat voivat olla erilaisia, mutta kaikissa esiintyy tarve saada palveluita. Palvelut voivat olla julkisia, yksityisiä tai ne voivat olla kolmannen sektorin tarjoamia. Näiden lisäksi elämäntapahtumassa voi olla tarve saada yhteys myös viranomais-toimintaan. (Kopponen, 2019, s. 30.) Nykyiset tarjolla olevat palvelut ovat kuitenkin usein kaukana ihmisten tarpeista ja näyttäytyvät ihmiselle sekavana, eri tahojen tarjoamana palveluiden verkostona. Jotta päästäisiin yhteiskuntaan missä ihminen tuntee olevansa palveluiden keskiössä, tarvitaan elämäntapahtumiin liittyvien ekosysteemitomijoiden tunnistamista. (Kopponen & Villman, 2020, s. 33–41.)

Elämäntapahtumiin perustuva lähestymistapa näkyy erityisesti digitalisaatioon liittyvissä julkisten palveluiden suunnitteluissa. Monissa Euroopan maissa julkiset verkkopalvelut hyödyntävät elämäntapahtumiin perustuvaa tietoa palveluidensa taustalla. Näiden palveluiden taustalla on elämäntapahtumien pohjalta rakennettu tietämuskanta. Tietämuskannan avulla palvelu osaa tarjota käyttäjälle toimintoja ja vaihtoehtoja siihen, kuinka edetä elämäntapahtumaansa liittyvissä ongelmissa. (Leben & Vintar, 2003.) Nykyisin tällaisten palveluiden taustalla käytetään yhä enenevässä määrin tekoälyä. Suomalaisen AuroraAI-ohjelman tavoitteena on eri elämäntapahtumiin liittyvien palveluiden tarjoaminen ihmisille oikea-aikaisesti ja heidän tarpeisiinsa räätälöidysti. Tässä ohjelmassa pyritään saamaan julkiset organisaatiot yhteen ja kehittämään vuorovaikutusta myös muiden sektoreiden palveluiden kanssa. (Valtiovarainministeriö, julkaisuaika tuntematon.) Taustalla olevat erilaisiin tietämuskantoihin ja tekoälyyn pohjautuvat palvelut eivät kuitenkaan kerro sitä, miten ihminen itse näkee oman elämäntapahtumansa ja ketä toimijoita siihen ihmisen omasta mielestä liittyy. Tällaisten digitaalisten palveluidenkin kehittämisen kannalta olisi hyvä saada näkemystä elämäntilanteesta ja sen toimijoista ihmisen itsensä näkökulmasta.

Käyttäjä on oman ekosysteeminsä keskiössä ja käyttäjä on loppupeleissä se, joka määrittelee palvelun tuoman arvon. Käyttäjän kokeman palvelun arvonmuodostuksen tiedetään olevan monimutkainen prosessi, joten palvelun tarjoajien ei pitäisi nähdä vain käyttäjää itseään. Palvelun tarjoajan tulisi huomioida kokonaisuus, myös käyttäjän kannalta tärkeät

ekosysteemin toimijat. Käyttäjä tulisikin nähdä palveluun liittyvien kokemusten ja käytön osalta toimijoiden verkostona. Esimerkiksi vanhempi ei välttämättä tee itsenäisiä päätöksiä palvelun tarjoajan valinnasta, vaan perheen lapsilla tai muilla jäsenillä voi olla suuri vaikutus valintaan. (Voima, Heinonen, Strandvik, Mickelsson & Arantola-Hattab, 2011.) Samalla tavalla myös elämäntapahtumiin liittyvien palvelujen osalta tulee huomioida ihminen toimijoiden verkostona. Ihminen on elämäntapahtumansa keskiössä, mutta palveluihin voidaan saada vaikuttavuutta ja lisäarvoa huomioimalla toimijat, joiden ihminen kokee liittyvän tapahtumaan.

1.2 Tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus

Tässä tutkimuksessa haetaan vastausta kysymykseen: ”Miten voisimme kartoittaa elämäntapahtumissa vaikuttavia verkostoja ja ekosysteemejä ihmislähtöisesti palveluiden kehittämisen tueksi?”.

Tutkimuskysymys vaatii siis sitä, että elämäntapahtuman äärellä oleva ihminen on itse avaamassa tätä näkymää hänen elämäänsä, verkostoihinsa ja kokemuksiinsa. Se edellyttää myös sitä, että käytetään sellaisia menetelmiä, jotka auttavat ihmistä tässä oman elämänsä raottamisessa. Nämä vaatimukset tarkentavat tutkimuskysymystä seuraaviin alakysymyksiin:

- Millaisia ominaispiirteitä on menetelmällä, joka edesauttaa ihmisiä kuvailemaan kattavasti heidän elämäntilanteisiinsa ja elämäntapahtumiinsa liittyviä toimijoita ja verkostoja?
- Millainen tähän tarkoitukseen kehitetty uusi menetelmä voisi olla?

Tutkimuskysymykset voivat herättää kysymyksen siitä, onko uuden menetelmän kehittäminen ylipäänsä tarkoituksenmukaista, koska menetelmiä on olemassa jo pilvin pimein. Hanningtonkin (2003, s. 15) iloitsi jo aikoinaan jatkuvasti syntyvistä uusista innovatiivisista tiedonkeruun menetelmistä, joille on ominaista osallistavuus, toiminnan ja tulosten luova luonne sekä suhteellisen spesifinen käyttötarkoitus. Uusien menetelmien kehittämiselle ei ole käytännössä mitään rajaa, ja niitä tullaan näkemään yhä enemmän. Konstruktiivisen muotoilututkimuksen tuottama uutuusarvo onkin perustunut usein menetelmiin eikä teorioihin. (Koskinen, Zimmerman, Binder, Redstrom, & Wensveen, 2011, s. 172–173.) Keinosen (2009) mukaan menetelmiä kehittävät tapaustutkimukset esitetään usein stimuloivina

menestystarinoina. Niiden mahdollinen kriittinen tarkastelu keskittyy yleensä vain haasteisiin, jotka liittyvät menetelmän käyttämiseen vakuuttavalla tavalla. Tutkimukset eivät kuitenkaan tuo esiin, ovatko menetelmäninnovaatit sopivampia tai merkityksellisempiä kuin valmiit vaihtoehtoiset menetelmät tai ad hoc -lähestymistavat, koska tutkimuksista puuttuu vaihtoehtojen vertailu tai niiden positionointi relevantteihin viitekehyksiin tai teorioihin. Vain harvat tutkimukset kykenevät tarjoamaan tietoa tulosten yleistämiseen ja sitä kautta menetelmien soveltamiseen eri konteksteissa siten, ettei se vaatisi menetelmän perinpohjaista remonttia. (Keinonen, 2009, s. 282.)

Opinnäytetyön tekijöinä olemme tietoisia siitä, ettei tämäkään suppeaan aineistoon perustuva tutkimuksemme tule tuottamaan yleistettävää tietoa. Olemme kuitenkin pyrkineet työssämme kriittisyyteen vertailemalla uutta menetelmää kehityksen pohjana käytettyihin LEGO Serious Play -menetelmään (LSP) ja luotaintutkimukseen. Tulosten luotettavuuden lisäämiseksi olemme analysoineet myös omaa vaikutustamme eri menetelmiin. Menetelmämme on suunniteltu ekosysteemikontekstiin, joka ei kuitenkaan vielä pullistele ihmislähtöisistä palvelumuotoilun menetelmistä. Meidän mielestämme on siis vielä tilaa ja tarvettakin menetelmälle, joka tarkastelee elämäntapahtumaa yksittäisen ihmisen näkökulmasta siten, miten hän itse näkee ja kokee elämäntapahtuman sekä siihen liittyvien toimijoiden osallisuuden ja merkityksen.

Uuden menetelmän kehittäjä on suunnittelemassa tuotetta toisille suunnittelijoille eli tulevan menetelmän käyttäjille. Menetelmäkehityksessäkkin tulisikin huomioida käyttäjälähtöisen kehityksen vaiheet ja lähteä liikkeelle selvittämällä ensin ketkä ovat menetelmän tulevia käyttäjiä sekä mitkä ovat heidän tarpeensa ja ongelmat. Seuraavaksi tulisi tehdä käyttäjätetit oikeassa käyttökontekstissa kuten käyttäjälähtöisessä lähestymistavassa on tapana. (Dickson & Stolterman, 2016.) Tässä opinnäytetyössä keskitymme selvittämään millainen uusi menetelmä voisi olla ja kehittämään alustavan version uudesta menetelmästä, joten menetelmän testaaminen ulkopuolisilla palvelumuotoilun ammattilaisilla rajataan tässä vaiheessa pois.

Vaikka tässä tutkimuksessa kerätään elämäntapahtumiin liittyvää aineistoa, sitä käytetään ainoastaan sellaisessa tarkoituksessa, jossa se palvelee menetelmien arviointia ja kehittämistä tutkimuskontekstissa. Aineiston käytössä keskitytään osallistujien itsensä

tunnistamien elämäntapahtumiin kytkeytyvien osallisten kartoittamiseen sekä niihin liittyvien vaikutussuhteiden laadun tai luonteen analysointiin. Elämäntapahtumiin liittyvä muu tarkempi tulkinta ja niihin liittyvät johtopäätökset rajataan siten tämän työn ulkopuolelle.

Tutkimukseen sisältyi ennakko-oletus siitä, etteivät aineistonkeruuvaiheessa käytetyt menetelmät ole valmiita sellaisinaan ihmislähtöiseen elämäntapahtumien ekosysteemin kartoittamiseen, joten menetelmiä on joko kehitettävä vastaamaan tutkimuksen tavoitetta paremmin tai niistä kerätyn ymmärryksen pohjalta on kehitettävä uusi menetelmä. Näin ollen tutkimus on luonteeltaan produktiivinen ja yhtenä keskeisenä tuloksena on uuden menetelmän kuvaus.

1.3 Kehitettävän menetelmän luonteesta ja käyttötarkoituksesta

Tässä tutkimuksessa ei oteta suoraan kantaa siihen, millaiseen kehittämishaasteeseen uutta menetelmää on tarkoitettu käytettäväksi. Menetelmän keskeisenä tarkoituksena on kuitenkin kääntää elämäntapahtumiin liittyvien palveluekosysteemien tarkasteluperspektiivi ihmisten kokemuksiin ja heidän omiin käsityksiinsä ekosysteemistä eli niistä toimijoista tai osallisista, jotka ovat jollakin tavoin vaikuttaneet heidän elämäntapahtumansa kulkuun. Tämä voi tarkoittaa sitä, että esimerkiksi julkisen sektorin ja muiden palvelutarjoajien tarkoituksella rakentama palveluekosysteemi ei heijastukaan täysin siihen, miten ihmiset itse näkevät palvelun. Tosin se ei ole aina tarpeenkaan, jos palvelukokemus on kauttaaltaan toimiva ja tukee ihmistä parhaalla mahdollisella tavalla muutoksessa. Toisaalta ihmisen itsensä kuvailemaan kokemukseen voi kytkeytyä tahoja, joilla on ollut merkittävää vaikutusta elämäntapahtuman kulkuun. Kun ymmärretään tarpeita, joihin nämä tahot vastaavat, voidaan tunnistaa mahdollisuuksia esimerkiksi palveluiden kehittämiseen tai palveluekosysteemin laajentamiseen.

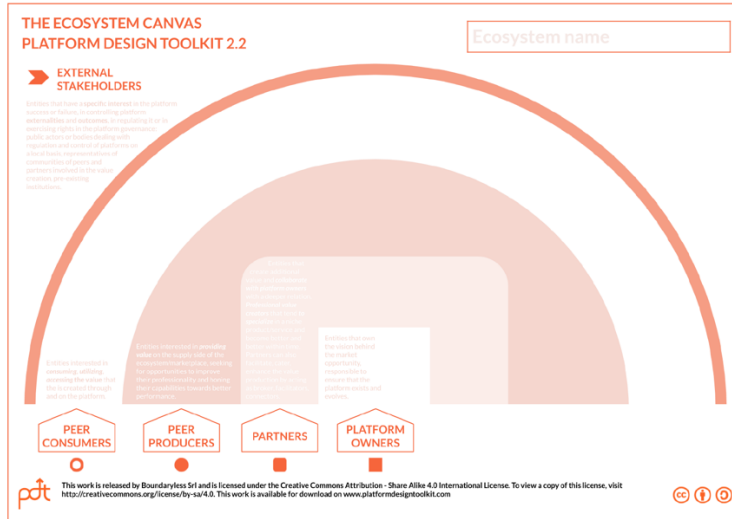
Tarkoituksena on siis ollut, että kehitettävä menetelmä olisi sovellettavissa erilaisiin elämäntapahtumiin liittyvien palvelujen kehittämiseen, oli kyse sitten mikro-, meso- tai makrotason kehittämistyöstä, koska ihmislähtöisyys on yhtä lailla tärkeää kaikilla näillä ekosysteemin tarkastelun tasoilla. Näin ollen menetelmän suunnittelun perustana ovat palvelumuotoilun kautta tuleva ihmislähtöisen kehittämisen perusta sekä ekosysteemiteorioihin nojaava tapa jäsenellä menetelmän tuottamaa tietoa.

1.4 Menetelmiä verkostojen tarkasteluun

Ekosysteemien sekä erilaisten verkostojen toimijoiden tunnistamiseen ja toiminnan kehittämiseen on tarjolla useita erilaisia menetelmiä. Tässä luvussa käymme läpi esimerkkejä tutkimuksen aikana kartoittamistamme menetelmistä.

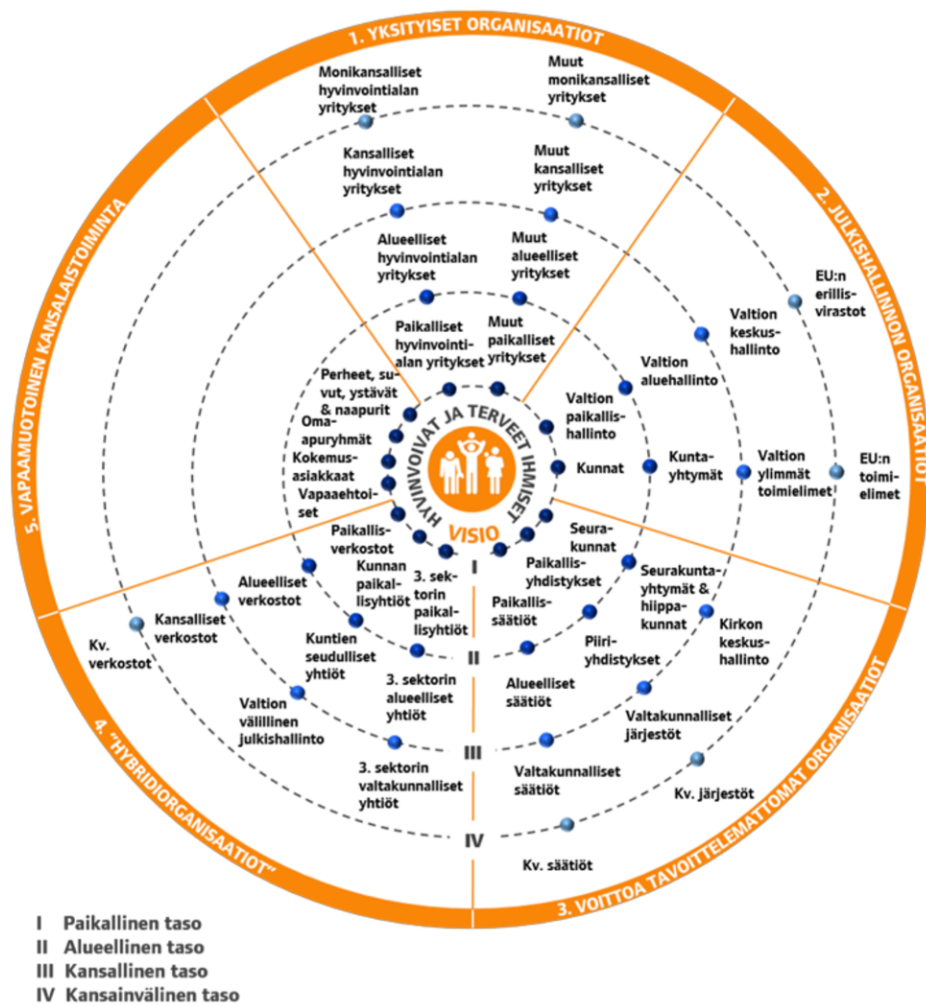
Service Design Tools (SDT) tarjoaa sivuillaan useita erilaisia työkaluja ja ohjeita. SDT:n sivuilta löytyy muun muassa Ecosystem Map, joka tarjoaa ohjeistuksen siitä, miten kuvata kaikki käyttäjään, organisaatioon ja palveluympäristöön vaikuttavat pääroolit. Menetelmässä ensin tunnistetaan toimijat, jotka liittyvät palveluun ja tämän jälkeen käyttäjä sijoitetaan työalustan keskelle. Seuraavaksi toimijat asetellaan käyttäjän ympärille siten, että käyttäjälle tärkeimmät roolit sijoitetaan lähemmäksi käyttäjää. Kun kaikki toimijat ovat kartalla muodostetaan yhteyksiä käyttäjän ja toimijoiden välille. Lopuksi tehdään tarvittavat lisäykset ja korostukset sekä viimeistellään kartta visuaaliseen muotoon. (Service Design Tools, julkaisuaika tuntematon.)

Ohjeistusten lisäksi on olemassa erilaisia valmiita kanvaaseja ja pohjia ekosysteemien kuvaamiseen. Platform Design Toolkit tarjoaa useamman kanvaasin muodostaman strategisen muotoilun kehikon. Kehikko tarjoaa valmiit kanvaasit, joiden avulla voidaan suunnitella ekosysteemin siirto toiselle alustalle, ja näistä kanvaaseista yksi on tarkoitettu ekosysteemin toimijoiden kuvaamiseen. Kanvaasien lisäksi tarjolla on hyvät ja tarkat ohjeet siitä, miten suunnitteluprosessi kannattaa toteuttaa. Liikkeelle lähdetään ekosysteemien tunnistamisesta, ja ensimmäisenä kanvaasina on ekosysteemikanvaasi (Kuva 1). Tämän kanvaasin avulla tunnistetaan ja ryhmitellään ekosysteemin toimijat. Seuraavat kanvaasit tarjoavat pohjat ja ohjeet työn jatkamiseen siten, että lopuksi on olemassa strategia ekosysteemin siirrosta toiselle alustalle. (Platform Design Toolkit Team, 2021.)



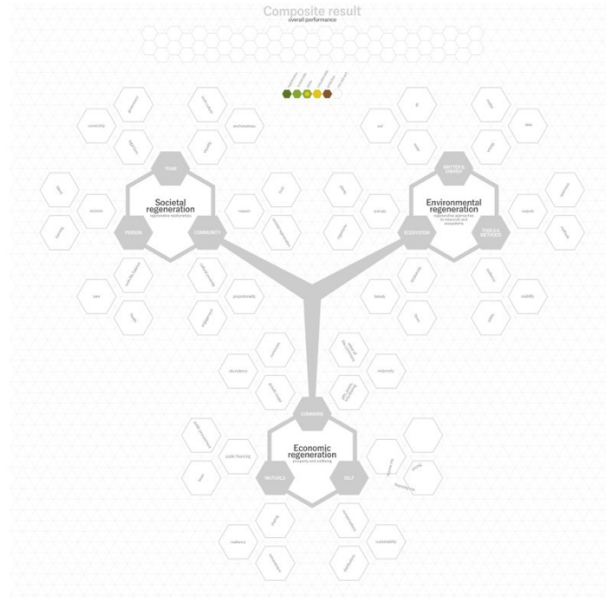
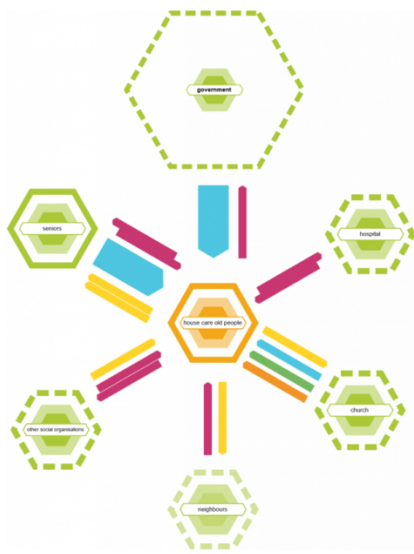
Kuva 1. Ekosysteemikanvaasi (Platform Design Toolkit Team, 2021).

Monitoimijuuskartta (Kuva 2) on työkalu, joka auttaa tunnistamaan ja luokittelemaan erilaisten ekosysteemien toimijoita. Menetelmän avulla saadaan kokonaiskuva ekosysteemin toimijoista eri yhteiskuntasektoreilla ja maantieteellisellä tasolla. Tässä menetelmässä toimijoita voivat olla kaikki yksilöt, ryhmät tai organisaatiot, jotka osallistuvat jollakin tavalla palvelujärjestelmän palvelujen toimintaan. Työkalu havainnollistaa kehittämiseen vaikuttavia toimijoita paikallisesti, alueellisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti. Monitoimijuuskartassa käytetyt yhteiskuntasektorit ovat yksityiset organisaatiot, julkishallinnon organisaatiot, voittoa tavoittelemattomat organisaatiot, hybridiorganisaatiot sekä vapaamuotoinen kansalaistoiminta. Monitoimijuuskartasta on tarjolla paperinen sekä digitaalinen työkalupohja. Menetelmässä nimetään ensin haluttu palvelujärjestelmä ja kirjataan ylös eri toimijat. Tämän jälkeen toimijat sijoitellaan sektoreittain toimintatason mukaan. Seuraavaksi Monitoimijuuskartan keskelle kirjataan toimijoiden yhteistoimintaa ohjaava tavoitetila. Lopuksi arvioidaan missä määrin eri sektoreiden ja tasojen toimijoita osallistuu valittuun palvelujärjestelmään. (Laurila, 2020a, s. 36–37.)



Kuva 2. Esimerkkikuva Monitoimijuuskartasta, jossa on kuvattuna sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämiseen vaikuttavia toimijoita (Laurila, 2020b, s. 30).

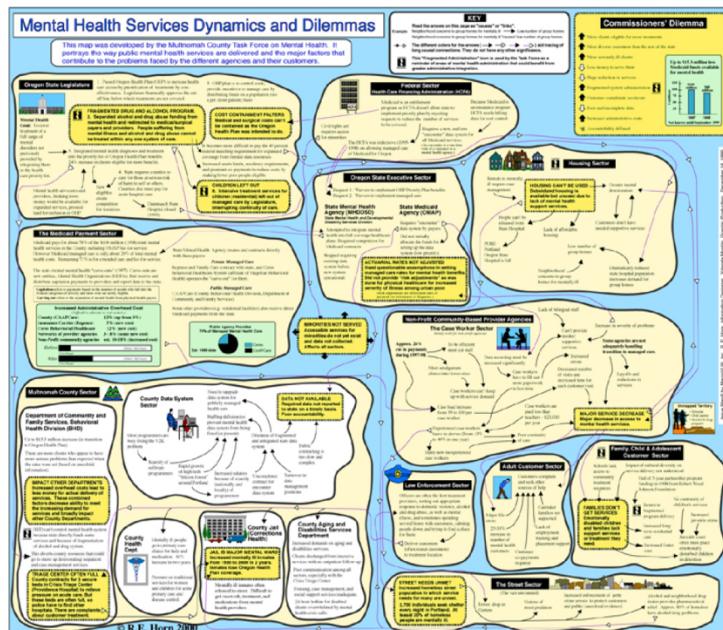
Monimutkaisten ilmiöiden kuvaamiseen ja ymmärtämiseen on tarjolla omia kanvaasejaan. Yksi tällainen kanvaasi on Canvas for Social Economy (Kuva 3). Kanvaasi tarjoaa kaksi erilaista lähestymistapaa. Ensimmäinen on avoin ja tyhjä kanvaasi, joka koostuu visuaalisista elementeistä ja symboleista. Jokaisella toimijalla on omanlaisensa kuusikulmainen symboli, ja erilaisia toimintavirtoja kuvataan erilaisin värillisin nuolin. Tässä kanvaasissa tutkaillaan toimijoita ja heidän välillään olevia vuorovaikutuksia. Toinen lähestymistapa mahdollistaa aiheen lähestymisen kolmen päälinjan kautta, joita ovat yhteiskunta, ympäristö ja talous. Näitä kanvaaseja kehitetään edelleen. (Alessandro, 2020.) Canvas for Social Economy on menetelmänä visuaalisesti kaunis, mutta yksilö ei ole tämänkään menetelmän keskiössä.



Kuva 3. Canvas for Social Economy. Ensimmäinen ja toinen lähestymistapa (Alessandro, 2020).

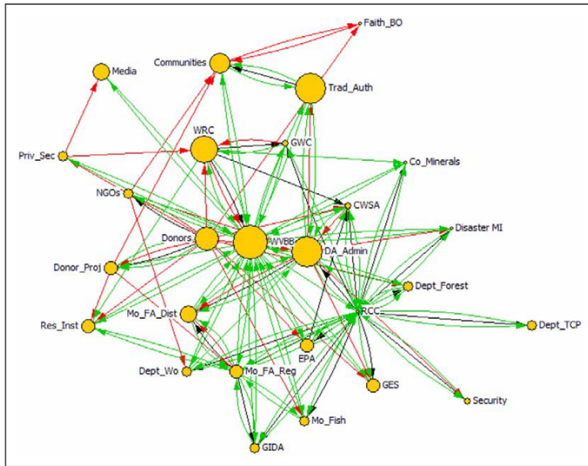
Edellä esitetyt kanvaasit ovat vain pieni otos erilaisten ekosysteemien, ilmiöiden ja toimintaympäristöjen kuvaamisen ja kehittämisen tueksi suunnatuista työkalupohjista. Yhteistä näille kanvaaseille on se, että ne keskittyvät tiettyyn ilmiöön ja ekosysteemiä lähdetään yleensä muodostamaan joko yrityksen tai palveluntarjoajan näkökulmasta. Ihminen saataan joissain pohjissa sijoittaa keskelle, mutta itse toimijaympäristöä ei näissäkään tapauksista lähdetä muodostamaan yksilön omasta kokemuksesta ja näkökulmasta.

Kanvaasien lisäksi tarjolla on erilaisia visuaalisia työkaluja monimutkaisten ja monitahoisten sekä useita muuttujia sisältävien ongelmien ratkaisuun. Mess Map on erityisesti ilkeiden ongelmien ratkaisuun käytetty menetelmä. Mess MappingTM koostuu strukturoiduista ryhmämenetelmistä, joilla kootaan, jaetaan, organisoidaan tietoa ilkeästä ongelmasta. Mess MapTM -kaavio (Kuva 4) kuvaa yleisen mentaalimallin ongelmasta ja nostaa esiin tärkeimmät ongelmakohdat sekä niiden yhteydet muihin ongelma-kohtiin. Mess Map prosessissa on neljä erillistä vaihetta, jossa kussakin eri ryhmät työstävät koottua materiaalia. Liikkeelle lähdetään alkuhaastatteluista, joiden pohjalta muodostetaan ensimmäinen analyysi. Tämän jälkeen analyysiä jatketaan muodostamalla yleinen mentaalimalli tilanteesta. Seuraavaksi on vuorossa alustavan tilannekartan muodostaminen. Lopuksi jatketaan tarkemman analyysin kautta suunnitteluun ja toteutukseen. (Horn & Weber, 2007.) Mess Mapin kehityksessä on huomioitu se, että visuaalisuus on tärkeää käsiteltäessä haastavia asioita.



Kuva 4. Mess Map, esimerkkikuva (Horn & Weber, 2007, s. 10).

Net-Map on menetelmä, joka kehitettiin tarjoamaan matalan teknologian edullinen työkalu selvittämään usean eri sidosryhmän välisiä tavoitteita ja vaikutuksia. Net-Mapin (Kuva 5) vahvuus on siinä, että se tuo visuaalisesti esiin tutkittavaan tapaukseen liittyvät toimijat, toimijoiden linkityksen toisiinsa sekä kunkin toimijan painoarvon verkostossa. (Schiffer, 2009.) Net-Map -menetelmää käytettäessä haastateltavan eteen sijoitetaan iso paperilakana ja häntä pyydetään miettimään kaikkia toimijoita, organisaatioita, yksilöitä, jotka vaikuttavat annettuun tutkimuskysymykseen. Seuraavaksi kirjoitetaan toimijoiden nimet post-it lapuille. Eri värisiä lappuja voidaan käyttää kuvaamaan eri toimijaryhmiä. Seuraavaksi siirrytään piirtämään viivoja kuvaamaan sitä, miten eri toimijat liittyvät ja vaikuttavat toisiinsa. Jotta tulokset ovat vertailukelpoisia, on tärkeä pystyä tunnistamaan miten paljon mikin toimija vaikuttaa tutkittavaan asiaan. Toimijoiden vaikuttavuus saadaan selville sijoittamalla niiden viereen vaikutustornit, joiden korkeudet kuvaavat toimijoiden vaikuttavuutta. (Schiffer & Hauck, 2010.) Net-Map -menetelmällä koostettu aineisto on pääsääntöisesti kerätty laadullisilla menetelmillä, mutta se tarjoaa myös määrällistä tietoa yksittäisen toimijan näkökulmasta. Tämä mahdollistaa laadullisen verkostoanalyysin. (Schröter ym., 2018.)



Kuva 5. Esimerkkikuva Net-Map tuloksista (Schiffer & Hauck, 2010).

Net-Map vaikuttaa toteutuksellisesti hyvinkin yksinkertaiselta ja siinä on mukana paljon samoja elementtejä, joihin me päädyimme pohtiessamme, mihin suuntaan uutta menetelmää tulisi kehittää. Yhteisinä elementteinä nousivat alusta, toimijoiden nimeäminen sekä toimijoiden linkittyminen toisiinsa. Suurimpana erona on, että halusimme keskiöön ihmisen tarinan, jonka pohjalta ekosysteemin toimijat nousevat esiin. Tämän lisäksi tavoittelimme visuaalisesti vetoavampaa menetelmää.

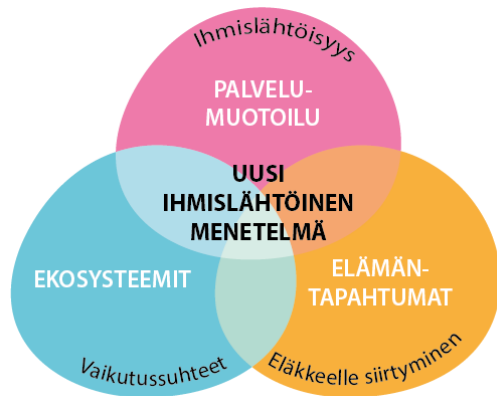
1.5 Tutkielman rakenne ja työnjako

Tässä tutkielman johdanto-osuudessa on kuvailtu tutkimuksen tarkoitus, tutkimuskysymys ja tutkimuksen rajaukset. Lisäksi johdannossa on luotu katsaus tutkimuksen taustamotivaatioon ja olemassa oleviin menetelmiin. Luvussa kaksi keskitytään teoreettiseen viitekehykseen, joka muotoutuu palvelumuotoilun, elämäntapahtumien ja ekosysteemien teorioista. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja aineiston analysointi avataan luvussa kolme. Tässä luvussa käydään läpi myös tutkimuksen luotettavuutta ja eettisiä näkökohtia. Luvussa neljä kerrotaan, miten aineistoa kerättiin olemassa olevilla menetelmillä, ja samassa yhteydessä esitellään menetelmillä kerättyjä tuloksia. Tässä luvussa esitetään myös eri menetelmien tulosten vertailu ja oppima, jonka saimme mukaamme uuden menetelmän kehittämiseen. Uuden menetelmän suunnittelu ja kehittäminen muodostavat luvun viisi. Luvussa kuusi tiivistetään tutkimuksen johtopäätökset ja koko tutkimus vedetään yhteen luvussa seitsemän.

Tämä gradu on yhteisgradu, joten äänemme kuuluvat tekstissä välillä soolona ja välillä duona. Kertojan äänestä riippumatta teimme työn yhdessä kokonaisuutena, mutta joitakin selkeämpiä vastuualueita voimme määritellä. Elina vastasi luvun kaksi teoreettisesta tarkastelusta, Marika teorioiden soveltamisesta ekosysteemitasoihin pohjautuvassa menetelmien tuottamien tulosten analysoinnissa. Marika vastasi työpajojen organisoinnista, Elina materiaalien suunnittelusta ja askartelusta. Marika pyöritteli Exceliä, Elina Illustratoria.

2 Teoria ja käsitteet

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys (Kuva 6) muodostuu palvelumuotoilun, elämäntapahtumien ja ekosysteemien teorioista. Palvelumuotoilu on tutkimuksen ohjaava näkökulma, joka pitää ihmislähtöisyyden keskiössä ja näkyy läpi tutkimuksen metodologiassa ja menetelmäkehityksen käytännönläheisessä otteessa. Tutkimuksen kohteena oleva ilmiö on elämäntapahtuma, joka on rajattu tässä tutkimuksessa eläkkeelle siirtymisen tarkasteluun. Ekosysteemituotit tuovat näkökulmia tiedon jäsentelyyn sekä elämäntapahtumaan kytkeytyvien osallisten vaikutusten kuvailemiseen.



Kuva 6. Tutkimuksen viitekehys.

2.1 Palvelumuotoilu

Tässä tutkimuksessa työstitään ihmislähtöistä palvelumuotoilun menetelmää elämäntapahtumien ja palveluekosysteemien kontekstissa, joten seuraavissa alaluvuissa käsitellään palvelumuotoilua ensin yleisellä tasolla määrittelemällä ja sen peruseriaatteita avaten. Sen jälkeen avataan palvelumuotoilun reviiirin laajentumista sekä tarkennetaan siihen, miten tämä tutkimus asemoituu palvelumuotoilun nykyiselle monimuotoiselle kentälle.

2.1.1 Palvelumuotoilun määritelmä

Buchanan (2001, s. 8) on todennut muotoilualan yhdeksi suurimmista vahvuuksista sen, ettei alalla olla päästy yhteen määritelmään siitä, mitä muotoilu on. Hänen mukaansa tiettyyn määritelmään jämähtäminen on näivettänyt joidenkin alojen tutkimusta, koska yhteen

totuuteen sitoutuminen ei tarjoa enää haasteita. Samalla hän kuitenkin uskoo, että määritelmät ovat kriittisiä myös muotoilun alan ja tutkimuksen edistymiselle, vaikka se tarkoittaakin sitä, että aika ajoin uudet määritelmät syrjäyttävät edeltäjänsä.

Palvelumuotoilu on suhteellisen uusi ala, johon edellä esitetyt Buchananin ajatukset resonoivat varsin lyhyelläkin tarkastelujaksolla. Palvelumuotoilun määritelmien yhtenä yleistämisena klassikkona voidaan pitää reilun vuosikymmenen takaista 31 Volts -muotoiluyrityksen määritelmää: ”Kun vierekkäin on kaksi kahvilaa, jotka myyvät samaa kahvia samalla hinnalla, palvelumuotoilu on se, joka saa sinut kävelemään toiseen niistä (Stickdorn & Schneider, 2010, s. 33).” Tämä määritelmä on toki kärjistetyn yksinkertainen, eikä se ole edelleenkään väärä, mutta suppeudessaan se jättää ulkopuolelle paljon sellaista, jonka katsotaan nykyään kuuluvan palvelumuotoilun kentälle. Se kuvastaa kuitenkin hyvin palvelumuotoilun alkuperäistä painopistettä, jossa palveluja tarkasteltiin vuorovaikutusnäkökulmasta eri kontaktipisteissä tapahtuvina palvelutuokioina asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä (Sangiorgi, 2009, s. 416).

Peninin (2018, s. 39) haastatteleman Birgit Magerin mukaan palvelumuotoilu on toimintaa, jossa ihmiset, infrastruktuuri, viestintä ja materiaaliset palvelun komponentit järjestellään siten, että ne luovat arvoa kaikille mukana oleville sidosryhmille. Haastattelussa Mager korostaa sitä, että yksittäisten kontaktipisteiden ja käyttöliittymien suunnittelun sijaan arvoa tulisi jakaa kaikille sidosryhmille. Hänen mukaansa koko systeemin ottaminen huomioon on yksi tapa kaventaa palvelukonseptin ja toteutuksen välistä kuilua.

Palvelumuotoilu on siis ajan myötä pyrkinyt laajentamaan fokustaan ja myös lähestynyt muita tutkimusaloja, ja sen myötä määritelmätkin ovat saaneet moninaisia muotoja. Yhden tuoreen määritelmän mukaan palvelumuotoilu on tarkoituksellista vakiintuneiden sosiaalisten rakenteiden muovaamista siten, että ne edistävät toivottuja arvon yhteisluonnin muotoja. Tässä määritelmässä korostuu palvelumuotoilun transformatiivinen potentiaali, jonka avulla ihmiset kykenevät vaikuttamaan institutionaalisiin sosiaalisiin rakenteisiin. Se kytkeytyy erityisesti ekosysteemien palvelumuotoiluun ja palvelulähtöisen ajattelun teorioihin. (Vink, Koskela-Huotari, Tronvoll, Edvardsson & Wetter-Edman, 2021, s. 172; Vink & Koskela-Huotari, 2021, s. 1.)

2.1.2 Ihmislähtöisyys ja sen lähikäsitteitä

Palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan niin asiakkaista, käyttäjistä kuin ihmisistäkin sekä esimerkiksi käyttäjakeskeisyydestä, käyttäjälähtöisyydestä ja ihmislähtöisyydestä. Nämä käsitteet ovat osin päällekkäisiä ja niitä käytetään usein lähes toistensa synonyymeinäkin, vaikkakin niihin sisältyy perspektiivieroja. Hyysalon (2009, s. 27) mukaan käyttäjakeskeisen suunnittelun perustana on käyttäjiltä kerätty tieto, johon tukeutuen suunnittelija voi kehittää ratkaisuja, kun taas käyttäjälähtöisessä suunnittelussa käyttäjät osallistetaan mukaan suunnittelutyöhön. Käsitteinä käyttäjakeskeisyys ja suppeasti määriteltynä käyttäjälähtöisyyskin sisältävät edelleen sen mahdollisuuden, että kehittämistä tehdään esimerkiksi tietyn teknologian sanelemissa raameissa eikä ihmisten ehdoilla (Ruckenstein, Suikkanen & Tamminen, 2011, s. 24). Hyysalo (2009) korostaakin, että käyttäjät ovat sekakäyttäjiä. Tällä hän tarkoittaa sitä, että esimerkiksi teknologiaa käytetään harvoin täysin irrallaan muista tuotteista ja palveluista. Käyttötilanteet sijoittuvat arjen elämään, jossa ihmisillä on erilaisia tavoitteita, vuorovaikutustyyplejä, kulttuureja ja verkostosuhteita. (Hyysalo, 2009, s. 52.)

Ihmislähtöisyyden käsite viittaa suoraan siihen, että kehittämisen lähtökohtana on ihminen, eivätkä teknologia, organisaatiot tai muotoilijan omat mieltymykset (Koivisto, Säynäjängas & Forsberg, 2019, s. 37). Ihmislähtöiselle kehittämiselle on ominaista, että se on jatkuvaa matkantekoa, jossa vaaditaan laajempaa ymmärrystä ihmisten arjen sosiaalisista suhteista ja toimintaympäristöstä (Ruckenstein ym., 2011, s. 25–26). Koska ihmislähtöisyydellekään ei ole yksittäistä oikeaa määritelmää, tässä tutkielmassa sillä tarkoitetaan sitä, että ihmisen elämää, tarpeita, toiveita, toimintaympäristöä ja suhdeverkostoja tarkastellaan hänen omien kokemustensa ja käsitystensä kautta. Kehitettävän menetelmän osalta se tarkoittaa myös sitä, että tutkimukseen osallistuva ihminen tuottaa ja kuvailee itsenäisesti tätä tietoa, eli tieto syntyy ihmisestä itsestään.

2.1.3 Palvelumuotoilun prosessista menetelmäkehitykseen

Palvelumuotoilun prosessi kuvataan useimmiten Design Councilin tuplatimanttimallin (Kuva 7) mukaisesti. Malli sisältää neljä muotoiluprosessin vaihetta: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Ensimmäisen timantin löydä-vaiheen tarkoituksena on laajentaa ymmärrystä haasteesta, tavoitteista ja tarpeista. Määritä-vaiheessa kerätty aineisto analysoidaan ja haaste

kiteytetään sellaiselle tasolle, että kehittä-vaiheessa sille voidaan ideoida ratkaisumalleja. Tuota-vaiheessa ratkaisumalleja testataan, arvioidaan ja rajataan siten, että vaiheen tuloksena saadaan toteutuskelpoinen ratkaisu. Prosessissa vuorottelee siis divergentti ja konvergentti ajattelu, jossa löydä- ja kehittä-vaiheet antavat tilaa eri mahdollisuuksille ja vaihtoehdoille, kun taas määritä- ja tuota-vaiheet rajaavat kehittämishaastetta ja ratkaisuvaihtoehtoja. Vaikka prosessi esitetään lineaarisesti neljänä erillisenä vaiheena, käytännössä muotoiluprosessin aikana palataan ajoittain aiempiin vaiheisiin. (Design Council, 2013, s. 27; Koivisto ym., 2019, s. 42–47.) Design Council (2019) onkin päivittänyt myöhemmin mallia siten, että prosessin iteratiivinen luonne käy siitä selkeämmin ilmi.

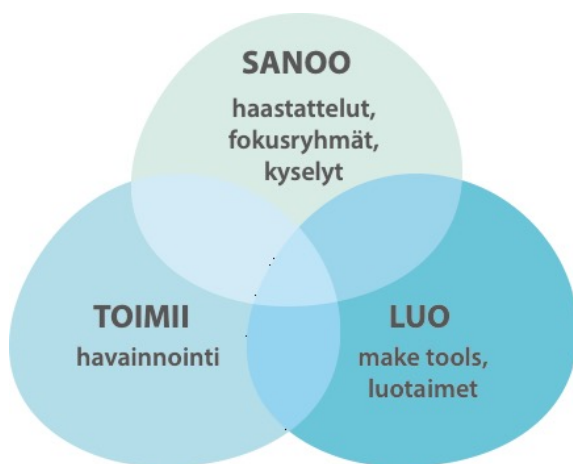


Kuva 7. Muotoiluprosessi tuplatimanttimallina (Design Council, 2013, s. 27).

Suosioistaan huolimatta tuplatimanttimalli ei ole suinkaan ainoa palvelumuotoilussa käytettävä prosessimalli. Esimerkiksi IDEO (2015) sisällyttää prosessimalliinsa kolme päävaihetta: inspiroituminen, ideointi ja toteutus, ja myös IDEO korostaa divergentin ja konvergentin ajattelun vuorottelua useita kertoja prosessin aikana. Meroni ja Sangiorgi (2016, s. 239–240) kuvaavat neljä aktiviteettia, joiden välillä kuljetaan prosessin eri vaiheissa iteroiden: analysointi, generointi, kehittäminen ja prototypointi. Peninin (2018) mukaan palvelumuotoilun prosessimallit auttavat muotoilijoita jäsentelemään prosessin vaiheita sekä myöskin havainnollistamaan niitä asiakkaille ja sidosryhmille. Käytännössä kuitenkin jokainen muotoiluprojekti on yksilöllinen, ja prosessi muotoutuu aina erikseen kunkin muotoilun kohteen ehdoilla. (Penin, 2018, s. 185.) Näiden prosessimallien välillä on siis vivahde-eroja, mutta kaikki lähtevät liikkeelle haasteen sekä siihen liittyvien tarpeiden ymmärtämisestä.

Sandersin (2002) mukaan ihmisten kokemuksiin liittyvän tiedon kerääminen keskittyi muotoilun alalla aiemmin lähinnä havainnointiin eli ihmisten toimien seuraamiseen eri tilanteissa. Perinteiset markkinatutkimusmenetelmät keskittyivät enemmän siihen, mitä ihmiset

sanovat ja ajattelevat. Nämä menetelmät tuottavat siis sellaista tietoa, jota tutkija kykenee itse havaitsemaan tutkittavan ihmisen toiminnasta, tai jota ihmiset kykenevät tai haluavat itse sanoa ilmaista. Ei kuitenkaan riitä, että tiedetään mitä ihmiset sanovat ja ajattelevat sekä miten he toimivat, vaan empaattinen kehittäminen vaatii myös ymmärrystä toimintaan liittyvistä tunteista. Sittemmin uudemmat tiedonkeruun menetelmät ovatkin keskittyneet siihen, mitä ihmiset luovat, kun heille annetaan työkaluja ajatusten, tunteiden ja unelmien ilmaisemiseen. Tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi luotaimet ja muut sellaiset menetelmät, joissa ihminen visualisoi itse tunteitaan, unelmiaan, pelkojaan, tavoitteitaan, paikkoja, tapahtumia ja suhteita. Kukin lähestymistapa paljastaa erilaisen kuvan tarinasta. Tutkija voi vahvistaa empatiaa käyttämällä menetelmiä, jotka tuottavat yhdessä tietoa siitä, miten tutkimuksen kohteena oleva ihminen toimii, mitä hän sanoo ja mitä hän luo (Kuva 8). (Sanders, 2002, s. 3–4.)



Kuva 8. Toisiaan täydentäviä tiedonkeruun muotoja (Sanders, 2002, s. 4).

Tiedonkeruun menetelmät voidaan jaotella myös perinteisiin, adaptoituihin ja innovatiivisiin menetelmiin. Fokusryhmät ja kyselyt ovat perinteisiä menetelmiä, joilla voidaan kerätä tietoa suurelta ihmisjoukolta. Adaptoidut menetelmät, kuten havainnointi ja etnografiset menetelmät, ovat muilta aloilta lainattuja menetelmiä, jotka on sovitettu muotoilun tarpeisiin. Innovatiivisille menetelmille, kuten muotoilutyöpajoille, kollaaseille ja visuaalisille päiväkirjoille, on ominaista osallistaminen, luova toiminta ja suhteellisen täsmällinen käyttötarkoitus. Innovatiivisten menetelmien joukko kasvaa jatkuvasti uusilla menetelmillä, koska muotoilijat eivät tyydy valmiisiin menetelmiin, vaan he voivat käyttää luovuuttaan ja kehittää itse tiettyyn tarkoitukseen soveltuvia menetelmiä. (Hanington, 2003, s. 13–16.)

Menetelmiä voidaan kehittää esimerkiksi tekemällä menetelmäkokeiluja, kuten Stappers ja Sanders (2003, s. 86–88) tekivät selvittääkseen, millaista tietoa yksilön kokemuksesta voidaan saada eri tavoin toteutetulla kollaasitehtävällä. He vaihtelivat eri kokeilujen välillä tehtävän virikeaineistoa, rakennetta sekä toteutusmediaa voidakseen arvioida eri toteutustapojen soveltuvuutta. He korostavat myös sitä, että luovaan toimintaan pohjautuvissa tiedonkeruun menetelmissä on tarve kehittää myös tehokkaita analysointimenetelmiä.

2.1.4 Palvelumuotoilun kentän laajentuminen

Palvelujen tuottamisen ja kokemisen konteksti muuttuu jatkuvasti. Teknologian kehittyminen synnyttää uudenlaisia palveluita, jotka vaikuttavat myös siihen, miten asiakkaat palvelvat itsekin itseään ennen palvelun käyttöä, sen aikana ja sen jälkeen. Palveluiden arvonaluonti ei tapahdukaan enää välttämättä kahdenkeskisesti palveluntuottajan ja asiakkaan välillä, vaan arvoa voidaankin luoda yhteistyössä ekosysteeminä moninaisten toimijoiden kanssa. Tässä muutoksessa tarvitaan ymmärrystä siitä, miten ekosysteemin toimijat voivat kehittää asiakaskokemusta yhteistyössä. (Ostrom, Parasuraman, Bowen, Patrício & Voss, 2015.)

Palvelumuotoilun tutkimuksen kentällä on nähty jo suhteellisen varhain tarve suunnata huomiota vuorovaikutuksen lisäksi siihen, miten palvelumuotoilu voi olla mukana systeemien kehittämisessä ja miten sillä voisi olla transformatiivinen vaikutus organisaatioissa ja yhteisöissä (Sangiorgi, 2009, s. 419). Sittemmin kompleksisten palvelusysteemien ja arvoverkostojen ymmärtäminen ja suunnittelu onkin tunnistettu merkittäväksi haasteeksi sekä julkisella että yksityisellä sektorilla, ja palvelututkimus onkin nostanut sen keskeiseksi tutkimussuunnaksi (Ostrom ym., 2015, s. 131; Sangiorgi, Patrício & Fisk, 2017, s. 49).

Palvelumuotoilun tekeminen on painottunut alkujaan kontaktipisteiden, palvelutuokioiden ja palvelupolkujen kehittämiseen, joten on ilmeistä, että palveluekosysteemit monitahoisine arvonaluonnin prosesseineen vaativat uudenlaisia keinoja riippuvuuksien, osallisuuden ja jatkuvien muutosten mahdollisuuden huomioimiseen suunnittelussa. Palvelut ovat siis yhä enemässä määrin kompleksisia kaikkine toimijoineen ja erilaisine konteksteineen, joten koko palveluekosysteemin suunnittelu ei ole useinkaan mahdollista. Palveluekologian kuvauksilla voidaan kuitenkin kartoittaa palveluun kytkeytyviä toimijoita ja sidosryhmiä sekä tutkia

siihen vaikuttavia suhteita. Ekologianäkymien avulla voidaan järjestellä uusiksi toimijoiden keskinäistä tapaa toimia yhdessä, jolloin tuloksena on mahdollisesti uusia palvelukonsepteja. (Polaine, Løvlie & Reason, 2013, s. 83.)

Palveluekosysteemeille on ominaista, että ne elävät ja ne ovat myös sosiaalisia systeemejä, joten kaikkea ei voi kontrolloida. Siten palvelumuotoilun roolina voikin olla luoda puitteita ratkaisuille, jotka huomioivat mahdollisuuden monenlaiseen vuorovaikutukseen. (Sangiorgi ym., 2017.) Tämä edellyttää sitä, että palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja kehitetään siten, että ne skaalautuvat uuteen ja moniulotteisempaan perspektiiviin. (Ostrom ym., 2015.)

2.1.5 Näkökulmia palvelumuotoiluun

Kimbell ja Blomberg (2017, s. 81–94) ovat tunnistaneeet kolme näkökulmaa, joista palvelumuotoilun kohteita voidaan tutkia ja kehittää: palvelukohtaamisen näkökulma, arvon yhteisluonnin näkökulma sekä sosiomateriaalinen näkökulma (Kuva 9).



Kuva 9. Näkökulmia palvelumuotoilun kohteeseen (Kimbell & Blomberg, 2017, s. 82).

Palvelukohtaamisen näkökulmassa yhdistyvät liiketoiminnan ja muotoilun teoriat. Siinä tarkastellaan käyttäjien tai asiakkaiden palvelukokemusta sekä siihen vaikuttavia muita ihmisiä, kuten asiakaspalvelijoita. Palvelukohtaamista kuvaillaan tyypillisesti esimerkiksi kontaktipisteiden, palvelupolkujen, palveluympäristöjen ja palvelumallien kuvauksien kautta. (Kimbell & Blomberg, 2017, s. 84.) Esimerkiksi aiemmin kuvailtu kahviloiden vertailuun perustuva palvelumuotoilun määritelmä voidaan tulkita tämän näkökulman edustajaksi,

koska sen mukaan palvelukokemus kiteytyy tiettyyn palvelukohtaamiseen palveluympäristöineen.

Arvon yhteisluonnin näkökulman perustana on palveluiden markkinoinnin tutkimusala, jonka keskiössä on palvelusysteemin toimijoiden väliset vaihdantasuhteet. Tässä lähestymistavassa ei keskitytä niinkään käyttäjien tai asiakkaiden kokemuksiin, vaan enemmänkin systeemin toimijoiden väliseen resurssien vaihdantaan, jossa korostuvat myös arvon yhteisluonnin tuottamat tulokset. Palvelukokemusta voidaan kuitenkin tarkastella tässäkin näkökulmassa suhteessa systeemiin, toimintoihin ja vaihdantaan. (Kimbell & Blomberg, 2017, s. 85–86.)

Sosiomateriaalinen näkökulma ammentaa perustaansa sosiologiasta ja antropologiasta sekä systeemiteorioista ja osallistavasta suunnittelusta. Siinä missä palvelukohtaamisen näkökulmassa ihminen nähdään autonomisena tavoitteellisena toimijana, sosiomateriaalinen näkökulma katsoo toimijuuden rakentuvan yhteisesti sosiaalisten ja materiaalisten suhteiden kautta. Palvelukokemus toteutuu materiaalisten ja digitaalisten kontaktipisteiden, ihmisten osallisuuden, arvojen ja arvostusten yhteisenä tuloksena. Tälle näkökulmalle on ominaista myös näkemys, jonka mukaan palvelu koetaan paikallisesti, koska se kiinnittyy aina johonkin sosiomateriaaliseen kontekstiin. (Kimbell & Blomberg, 2017, s. 86–88.) Vink (2019, s. 100–101) toteaa, että kiinnostus sosiomateriaaliseen näkökulmaan on kasvamassa palvelumuotoilun kentällä, mikä näkyy fokuksen siirtymisenä kontaktipisteistä sosiaalisiin rakenteisiin, joihin sisältyvät normit, säännöt, roolit ja uskomukset. Hänen mukaansa sosiomateriaalisuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että fyysiset artefaktit jätettäisiin huomiotta, vaan ne nähdään sosiaalisten rakenteiden fyysisinä ilmentyminä.

Vaikka elämäntapahtuman tarkastelu on kytkettävissä myös palvelukohtaamisten ja yhteisen arvonluonnin näkökulmiin, katsomme tutkimuksemme kohteen ja kehitettävän menetelmän käyttötarkoituksen edustavan tässä yhteydessä sosiomateriaalista perspektiiviä. Tarkastelun kohteena on elämäntapahtuma ihmisen omana kokemuksena, joka muotoutuu paitsi palveluun liittyvistä materiaalisista ja digitaalisista kontaktipisteistä, myös sosiaalisten suhteiden vaikutuksesta moniulotteisessa systeemissä. Sosiomateriaaliselle näkökulmalle on ominaista myös zoomailu ihmisen kokemuksen sekä ympäröivän sosiokulttuurisen kontekstin, kuten

elämäntapahtumiinkin kytkeytyvien taloudellisten ja poliittisten käytäntöjen, välillä. (Kimbell & Blomberg, 2017, s. 89).

2.2 Elämäntapahtumat

Elämäntapahtumat ovat fyysisiä, biologisia tai sosiaalisia tapahtumia, jotka johtavat käyttäytymismallien muutokseen ihmisen elämänkaaren eri vaiheissa (Brim, 1980, s. 150). Komp-Leukkunen (2020, s. 2) kuvailee niitä voimakkaiksi kokemuksiksi, jotka muuttavat ihmisen elämää millä tahansa tavalla identiteettiin, elinoloihin tai toimintaan liittyen. Hänen mukaansa mistä tahansa tapahtumasta voi tulla elämäntapahtuma riippuen siitä, miten ihminen siihen reagoi – ratkaisevaa on subjektiivinen kokemus.

Elämäntapahtumiksi kutsuttaville muutoksille tai tapahtumille on ominaista niiden vaikutusten kauaskantoisuus, ja ne voidaan luokitella normatiivisiksi tai ei-normatiivisiksi. Normatiivisia elämäntapahtumia ovat ikäsidonnaiset muutokset, kuten koulun aloittaminen, lapsen saaminen ja eläkkeelle jääminen. Ei-normatiivisia ovat yllättävät tapahtumat, kuten läheisen äkillinen kuolema, työttömäksi jääminen ja sairastuminen. (Wrzus, Hänel, Wagner & Neyer, 2012, s. 3.)

Clausen (1998, s. 203–204) korostaa, että vaikka elämäntapahtumat ovatkin elämän käännekohtia, kaikki käännekohdat eivät ole kuitenkaan elämäntapahtumia. Hänen mukaansa osa ihmisten kuvailemista elämän käännekohdista voidaan tunnistaa objektiivisestikin elämäntapahtumiksi, ja osa käännekohdista on ihmisten omia subjektiivisia arviointeja elämäntapahtumien vaikuttaneista virstanpylväistä. Käännekohtia voidaan Clausenin mukaan jäsenellä ja luokitella seuraavasti:

1. Miten käännekohta on vaikuttanut rooleihin, suhteisiin, aktiviteetteihin ja elämän eri osa-alueisiin? Kuinka laaja-alainen sen vaikutus on?
2. Mikä oli käännekohdan lähde tai syy? Oliko se odotettu siirtymä vai esimerkiksi mahdollisuuteen tarttuminen, epäonnistuminen aiemmassa roolissa, kriisi tai taloudellinen syy?
3. Missä iässä tai elämänvaiheessa käännekohta tapahtui?

4. Millaisia perimmäisiä seurauksia henkilö itse näkee käännekohdalla olevan? Millaisia positiivisia ja negatiivisia vaikutuksia käännekohdalla on esimerkiksi aktiviteetteihin, suhteisiin, itseluottamukseen ja tyytyväisyyteen elämään? (Clausen, 1998, s. 204.)

Jos elämäntapahtumaa halutaan tarkastella esimerkiksi palvelupolkuna, jossa erotellaan ennen, aikana ja jälkeen -vaiheet, Clausenin (1998, s. 204) edellä kuvailemat jäsentelynäkökulmat tuovat niihin vaiheisiin tarttumapintaa. Kun esimerkiksi ymmärretään elämäntapahtuman käynnistymisen syitä, voidaan tunnistaa mahdollisuuksia ennakoiisiin palveluihin, jotka edesauttaisivat elämäntapahtuman läpikäynnin sujuvuutta jo varhaisessa vaiheessa. Tai jos tunnistetaan yksilön elämäntapahtumaan liittyviä rooleja, aktiviteetteja ja vuorovaikutussuhteita muutoksen eri vaiheissa, voidaan mahdollisesti löytää sellaisia toimijoita, jotka täyttävät jonkin aiemmin havaitsematta jääneen aukon ja tarpeen elämäntapahtumaan liittyvässä prosessissa.

Tässä tutkimuksessa tarkasteltavaksi elämäntapahtumaksi on valittu eläkkeelle siirtyminen. Eläkkeelle siirtyminen on monen odottama muutos, ja se koetaan myös isoksi sekä merkittävimmäksi elämäntapahtumaksi (Yeung & Zhou, 2017). Eläkkeelle siirtymisprosessiin onnistumisella on todettu olevan myös merkittävä vaikutus eläköitymisen jälkeiseen ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin (Nordenmark & Stattin, 2009; Yeung & Zhou, 2017).

Eläkkeelle siirtyminen nostattaa monenlaisia tunteita, ja merkittävänä elämänmuutoksena se vaatii usein energiaa ja uuden oppimista sekä mahdollisesti luopumista vanhoista tavoista ja ajatuksista. Eläkkeelle siirtyvän tulisikin varautua muutokseen muun muassa ajankäytössä, minäkuvassa, tarpeellisuuden tunteessa, ihmissuhteissa sekä talouteen liittyvissä asioissa. (Taskinen, 2016, s. 8–13.) Nordenmark ja Stattin (2009) kertovat, että eläköityminen ei ole yksittäinen tapahtuma, vaan se tulisi nähdä useasta vaiheesta koostuvana prosessina (Kuva 10). Tämän prosessin vaiheita ovat valmistautuminen, kuherruskuukausi, uudelleen suunnautuminen ja sopeutuminen. Myöskin Dufva (2012, s. 161) on tutkimuksissaan todennut, että eläköitymiseen johtava matka on useista vaiheista koostuva yksilöllinen kypsyminen ja sopeutumisprosessi (Kuva 10). Prosessiin sisältyy ihmisen omat voimavarat, taloudellinen tilanne sekä työ, perhe ja harrastukset.



Kuva 10. Eläkkeelle siirtymisen kokemukset prosessina (Dufva, 2012, s. 154; Nordenmark & Stattin, 2009).

Nykyisin alin ikä, jolloin voi siirtyä vanhuuseläkkeelle riippuu ikäluokasta. Eläkkeelle ei kuitenkaan tarvitse siirtyä heti vanhuuseläkeiän täytyessä, vaan työskentelyä voi halutesaan jatkaa. Lisäksi ennen vanhuuseläkeikää voi työmäärää keventää esimerkiksi siirtymällä osittaiselle varhennetulle vanhuuseläkkeelle. (KEVA, 2021.) Eläkkeelle siirtymiselle ei siis ole mitään tiettyä tarkkaa ajankohtaa tai tapaa, vaan siirtymisen voi jokainen suunnitella itselleen sopivimmalla tavalla.

2.3 Ekosysteemi

Tässä tutkimuksessa puhutaan elämäntapahtumien ja eläkkeelle siirtymisen ekosysteemeistä, mutta alkujaan ekosysteemeistä on puhuttu vain luonnon ja biologian yhteydessä toistensa kanssa vuorovaikutuksessa olevien organismien ja ympäristön yhteisöinä. Viime vuosikymmeninä ekosysteemikäsitettä on alettu soveltaa laajemminkin erityisesti liiketalouden ja innovaatioiden yhteydessä. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään tämän tutkimuksen näkökulmasta merkityksellisiä ekosysteemeihin liittyviä teorioita sekä niiden kytkeytymistä palvelulähtöisen ajattelun kautta palvelumuotoiluun ja tämän tutkimuksen kontekstiin.

2.3.1 Ekosysteemit toimijoiden yhteisöinä

Moore (1993) näki aikoinaan luonnon ekosysteemien tarjoavan metaforan, jota voi soveltaa myös liiketaloudessa. Hän määritteli ekosysteemin taloudelliseksi yhteisöksi, jonka perustana ovat vuorovaikutuksessa olevat organisaatiot ja yksilöt, eli talouselämän organismit. Tämä yhteisö tuottaa arvoa asiakkaille, jotka ovat itsekin ekosysteemin jäseniä. Ajan myötä yhteisö kehittää roolejaan ja kyvykkyyksiään ekosysteemin keskeisten toimijoiden viitoittamalla tiellä. Mooren määritelmässä korostuu siten liiketalouden ekosysteemien johtajaroolien merkitys, jotta yhteisön jäsenet voivat kehittyä ja kulkea kukin omassa roolissaan kohti yhteistä visiota. (Moore, 1993, s. 26.)

Adner (2017, s. 42) on lähestynyt ekosysteemin käsitettä myöskin liiketalouden näkökulmasta, mutta määritelmä itsessään on avoimempi sen soveltamiseen liiketalouden kontekstin ulkopuolella. Hänen määritelmänsä mukaan ekosysteemi on monenkeskisten kumppanuuksien ryhmittymän muodostama järjestäytynyt rakenne, jonka on oltava vuorovaikutuksessa, jotta keskeinen arvolupaus toteutuu. Määritelmänsä lisäksi Adner (2017, s. 41) antaa eväitä ekosysteemien tarkasteluun ja luonnehtimiseen. Hän jaottelee ekosysteemien tarkastelutavat kahteen näkökulmaan: ekosysteemeihin toimijoiden liittoutumina ja ekosysteemeihin rakenteina. Hänen mukaansa esimerkiksi Mooren näkökulmassa ekosysteemi on toimijoiden liittoutuma, jossa tavoitellaan ekosysteemin kasvua ja voimaa, kun taas Adner itse lähestyy ekosysteemejä rakenteellisesta näkökulmasta. Siinä näkökulmassa ekosysteemin toiminnan lähtökohtana on arvolupaus ja tavoitteena on tunnistaa ne toimijat, joiden tulisi olla vuorovaikutuksessa, jotta arvolupaus tulee täytetyksi.

Rakenteellisten ekosysteemien tarkastelun taustalla on neljä peruselementtiä: aktiviteetit, toimijat, positiot ja linkit. Aktiviteetit määrittelevät, mitä yksittäisiä toimia tarvitaan, jotta arvolupaus realisoituu. Toimijat ovat niitä, jotka ottavat aktiviteetit tehtäväkseen. Positiot kuvaavat, missä prosessin vaiheessa kukin toimija on mukana. Linkit kuvaavat toimijoiden välisiä siirtoja, jotka voivat olla esimerkiksi materiaalia, tietoa, vaikuttamista tai pääomaa. (Adner, 2017, s. 43–44.)

2.3.2 Palveluekosysteemi

Palveluekosysteemin käsite on peräisin palveluiden markkinoinnin teorioista ja palvelulähtöisestä ajattelusta (Service Dominant Logic, SDL), jonka määritelmän mukaan palveluekosysteemi on suhteellisen itsenäinen resurssejaan yhdistelevien toimijoiden muodostama järjestelmä, jonka toimijoita yhdistävät vakiintuneet käytännöt, oletukset, arvot, uskomukset ja säännöt sekä keskinäinen arvonluonti palveluiden vaihdannan kautta (Lusch & Vargo, 2014, s. 161; Vink, 2021). Määritelmässä resursseilla tarkoitetaan mitä tahansa, mikä auttaa ekosysteemin toimijoita arvonluonnin pyrkimyksessä. Resurssit voivat olla sekä aineellisia että aineettomia. Aineellisia resursseja ovat esimerkiksi raaka-aineet, maa sekä ihmisen luomat fyysiset objektit. Aineettomia resursseja ovat esimerkiksi tieto, taidot ja teknologia. Aineettomilla resursseilla on kyky luoda arvoa hyödyntämällä muita resursseja, mutta aineelliset resurssit vaativat sitä, että niihin kohdistetaan toimia. Esimerkiksi vehnä jauhot, kananmunat, voi, sokeri ja leivinjauhe muuntuvat kakuksi vain, jos leipuri käyttää niihin tietoa, taitoa ja fyysistä työtä. (Koskela-Huotari, Edvardsson & Tronvoll, 2018, s. 373–375.)

Arvonluontiin liittyviä toimijoita tarkastellaan usein dyadisesti esimerkiksi tuottajien ja kuluttajien pareina sekä kahdenvälisinä transaktioina, joissa huomio on vaihdannan kohteissa ja niiden arvossa. Palvelulähtöisen ajattelun ja palveluekosysteemin lähtökohtana on kuitenkin ajatus siitä, että ekosysteemin kaikki taloudelliset ja sosiaaliset toimijat osallistuvat arvonluontiin pohjimmiltaan samalla tavalla. Tässä toimijoiden välisessä (actor-to-actor, A2A) näkökulmassa arvon katsotaan muodostuvan aina tuotteen tai palvelun käyttöön ja kontekstiin liittyvänä hyötynä ja kokemuksena. (Vargo & Lusch, 2007; Wieland, Koskela-Huotari & Vargo, 2016.) Tätä arvonluonnin muodostumisen tapaa voi valottaa esimerkillä, jossa eläkkeelle siirtymässä oleva henkilö kutsuu läheisimmät työkaverinsa läksiäiskahveille kahvilaan. Tällöin kahdenvälisestä transaktionäkökulmasta katsottuna kahviläkäynnin arvonluonti perustuu yksinkertaistettuna siihen, että asiakas saa kahvilasta rahoilleen vastineeksi asiakaspalvelua, kahvia ja kakkua. Kun tilannetta tarkastellaan palveluekosysteeminä, näkökulma laajentuu yhteiseen arvonluontiin. Tässä tapauksessa kakkukahvien äärellä yhteisesti tuotettu arvo voi ilmetä paitsi palvelukokemuksena, myös pöytäseurueen yhteisenä ilon, kiitosten, muistojen ja halausten jakamisena sekä alkuna uudelle suhteelle.

Toisaalta, jos työkaverit jättäisivät kutsusta huolimatta saapumatta kahvilaan, yhteisellä arvonluonnilla olisi aivan toisenlainen vaikutus, jota edes täydellinen kakku ei pelastaisi.

2.3.3 Palveluekosysteemin toimijat ja roolit

Edvardsson (2010) esittää, että palvelulähtöinen ajattelu voisi hyötyä toimijoiden välisten sosiaalisten voimien vaikutusten huomioimisesta palvelujen vaihdon ja yhteisen arvonluonnin tarkastelussa. Näkökulmaksi hän ehdottaa sosiaalisen konstruktivismin teorian avainkonsepteja: sosiaaliset rakenteet, sosiaaliset systeemit, roolit, positiot ja vuorovaikutukset. Myös Akakan ja Chandlerin (2011) mukaan ymmärrys siitä, miten arvoon liittyvät prosessit ja moninaisten toimijoiden sosiaaliset roolit kietoutuvat toisiinsa, voi tuottaa syvällistä ymmärrystä siitä, miten yhteinen arvonluonti tapahtuu sekä miten arverkostot muodostuvat ja kehittyvät. Sosiaaliset roolit voidaan nähdä resursseina, joita toimijat yhdistelevät eri tavoin ollessaan vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, ja koska sosiaaliset roolit ovat sulautettuina toimijoiden arverkostoon, yhden toimijan roolin muutos voi vaikuttaa muihin toimijoihin. (Akaka & Chandler, 2011.) Esimerkiksi isovanhemman sairastuminen voi kääntää hänen sosiaalisen roolinsa auttajasta autettavaksi, minkä seurauksena koko läheisten muodostama palveluekosysteemi sosiaalisine rooleineen ja niihin kytkeytyvä arvonluonti muuttuu merkittävästi, kun hänen aiemmin auttamistaan lapsista ja lapsenlapsista voikin tulla hänen auttajiaan.

Arvonluontia ja kunkin toimijan osallisuutta voidaan tarkastella myös esimerkiksi asiantuntijuuden, hallinnan, fyysisen pääoman, riskinoton, emotionaalisten etujen ja taloudellisten hyötyjen kautta, mutta tämä listaus ei kuitenkaan sulje pois muita tarkastelukulmia (Lusch & Brunswick, 1992; Lusch & Vargo, 2014, s. 146–147). Esimerkiksi tarkasteltaessa läheisten muodostamaa palveluekosysteemiä, ensimmäisen lapsenlapsensa saanut isovanhempi voi kokea omaavansa sellaista asiantuntijuutta, jota hän haluaa tarjota myös uudelle vanhemmalle. Samalla siihen voi liittyä myös halu kontrolloida esimerkiksi päivähoidon järjestykseen liittyvissä asioissa. Isovanhempi voi myös järjestää omaan kotiinsa fyysisiä edellytyksiä lapsen vierailun ja hoidon varalle, jolloin etenkin eläkkeellä oleva isovanhempi voi ottaa enemmän osaa lapsen hoitoon ja helpottaa samalla myös taloudellisesti hoitokustannuksissa. Tämän yhteisen arvonluonnin keskiössä voi nähdä tärkeinä elementteinä emotionaaliset edut, kuten merkityksellisyyden ja osallisuuden kokemukset.

2.3.4 Systemin tasot

Palveluekosysteemit ovat luonteeltaan monitasoisia. Ne saavat alkunsa mikrotason toimijoiden välisestä vuorovaikutuksesta ja palvelujen vaihdosta, jotka kumuloituessaan synnyttävät rakenteita ylemmälle mesotasolle, joka voi olla esimerkiksi yhteinen paikka vuorovaikutukselle ja palveluvaihdolle. Mesotason systeemi synnyttää ajan myötä vuorostaan ylemmän tason rakenteen, makrotason, joka määrittelee esimerkiksi tavat, arvot ja säännöt, joiden mukaan alemmilla ekosysteemitasoilla toimitaan. Näin ollen mikrotaso synnyttää mesotason, ja mesotaso synnyttää makrotason. Tasojen välinen vaikutus toimii myös ylhäältä alaspäin siten, että esimerkiksi makrotasolla vakiintuneet säännöt ja arvot valuvat myös alemmille tasoille ja vaikuttavat siten mikrotason toimijoiden yhteisöihin ja niiden väliseen arvонуonin prosessiin. (Lusch & Vargo, 2014, s. 169–170.)

Edellä kuvailtuja tasoja on käytetty esimerkiksi terveydenhuollon palveluekosysteemin analysointiin. Mikrotaso koostuu yksittäisistä toimijoista, kuten terveydenhuollon ammattilaisista, potilaista ja perheistä. Mesotasolle sijoittuvat sairaalat, perusterveydenhuollon yksiköt ja terveyttä tukevat organisaatiot. Makrotaso sisältää hallituksen, terveysministeriön ja muut kansallisten terveystalveluiden järjestelystä vastaavat tahot. Eri tasoilla voi siis ajatella olevan pienempiä systeemejä, ja arvонуonti voi kontekstista riippuen tapahtua tasojen sisällä tai niiden välillä. Palveluekosysteemille on siten ominaista dynaamisuus ja moninainen vaihdanta eri systeemien sisällä. (Beirão & Patrício, 2017, s. 234.)

Bronfenbrennerin (1981) alun perin kehittämässä ekologisen systeemiteorian mukaisessa mallissa on neljä tasoa: mikro-, meso-, ekso- ja makrosysteemit (Kuva 11). Mikrosysteemitasolla voidaan kuvata niitä aktiviteetteja, rooleja ja suhteita, joita ihminen kokee eri tilanteissa ja ympäristöissä. Se kattaa ihmisen lähipiirin ja suoran vuorovaikutuksen esimerkiksi kotona, työpaikalla tai ystäväpiirissä. Bronfenbrenner painottaa erityisesti sitä, että mikrotasolla kyse on ihmisen kokemuksesta eli siitä, miten ihminen itse kokee ja tulkitsee eri tilanteet. Mesosysteemiä voidaan ajatella mikrosysteemien muodostamana vuorovaikutustasona, jossa voidaan tunnistaa erilaisia ryhmittymiä tai yhteisöjä, joihin tarkasteltava ihminen itse myös kuuluu, kuten esimerkiksi työpaikka tai harrastusryhmä. Eksosysteemitasolla ihminen ei ole itse suoraan aktiivisena osallisena sen toiminnassa, mutta sillä voi olla vaikutusta ihmiseen tai ihminen voi vaikuttaa siihen jollakin tavalla. Tällaisia systeemien osia voivat

olla esimerkiksi terveyspalvelut, puolison työpaikka ja media. Makrosysteemi viittaa monenlaisiin yhteiskunnallisiin raameihin, kulttuurisiin tasoihin, uskomuksiin sekä ideologioihin, jotka heijastuvat alemmille systeemitasoille. (Bronfenbrenner, 1981, s. 22; Bronfenbrenner, 2001, s. 4–6.) Bronfenbrenner lisäsi myöhemmin ekologiseen systeemiteoriaansa viidennen tason, kronosysteemin, joka ei kuvaa ajankulkua ainoastaan ihmisen kronologisena ikinä, vaan se kattaa myös ihmisen elinympäristön, kuten perheen rakenteen, sosioekonomisen statuksen, työllisyyden ja asuinpaikan muutokset (Bronfenbrenner, 2001, s. 6).



Kuva 11. Systeemitasot (Bronfenbrenner, 1981, s. 22; Bronfenbrenner, 2001, s. 6).

Vaikka palveluekosysteemien ja ekologisen systeemiteorian mukaisten systeemitasojen mallien välillä on eroavaisuuksia, ne eivät ole kuitenkaan toisensa poissulkevia tarkastelukulmia, vaan ne pikemminkin täydentävät toisiaan ainakin tämän tutkimuksen kontekstissa. Ekologinen systeemiteoria tukee ihmiskeskeistä kokemusten tarkastelua ja se sisältää ekosysteemitason, jonka avulla on mahdollista saada jäsennellympi näkymä elämäntapahtumiin liittyviin rooleihin ja vuorovaikutuksiin. Lisäksi teoriaan sisältyy elämässä tapahtuvia muutoksia huomioiva ajallinen perspektiivi. Palvelulähtöisen ajattelun mukaisen palveluekosysteemin näkökulma taasen painottaa palvelunäkökulmaa ja yhteistä arvonluontia, jota voidaan jäsennellä eri systeemitasoille esimerkiksi edellisessä luvussa kuvailtujen toimijoiden tai roolien osallisuuden näkökulmien, kuten asiantuntijuuden, hallinnan, fyysisen pääoman, riskinoton, emotionaalisen pääoman ja taloudellisten vaikutusten kautta.

2.4 Teoriataustan yhteenveto

Edellä luotiin teoreettinen katsaus palvelumuotoiluun, elämäntapahtumiin ja ekosysteemeihin. Palvelumuotoilua käsiteltiin luvussa 2.1 sen määritelmän, ihmislähtöisyyden, prosessin, tiedonkeruun sekä kehittyvän ja laajenevan toimintakentän näkökulmista. Elämäntapahtumien osalta määriteltiin luvussa 2.2, mitä ne ovat ja miten niitä voidaan jäsenellä. Myös tutkimuksen keskiössä olevaa eläkkeelle siirtymistä tarkasteltiin sen merkityksellisyyden ja sopeutumisprosessin näkökulmista. Luvussa 2.3 edettiin ekosysteemin käsitteen alkujuurilta palveluekosysteemeihin, joiden osalta hahmotettiin erilaisia tapoja jäsenellä ekosysteemin toimijoita, rooleja ja osallisuuden muotoja yhteisessä arvonluonnissa. Lopuksi tarkasteltiin ekosysteemitasoa palvelulähtöisen ajattelun ja ekologisen systeemitheorioiden pohjalta.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan elämäntapahtumaan kytkeytyviä ekosysteemejä ihmisen omien kokemusten perspektiivistä. Se tarkoittaa sitä, että vaikka meillä olisi ennakkokäsityksiä siitä, millaisia toimijoita elämäntapahtumaan liittyy julkisen hallinnon palveluekosysteemin näkökulmasta, emme kuitenkaan oleta niiden näkyvän automaattisesti siinä ekosysteemissä, jonka ihminen itse kokee olevan jollakin tavalla osallisena elämäntapahtumansa kulkuun. Meidän huomiomme ei ole siis elämäntapahtumia varten rakennetuissa palveluekosysteemeissä, vaan siinä, millaisen näkymän onnistumme saamaan ihmisen itsensä hahmottelemaan ekosysteemiin tutkimuksessa käyttämillämme menetelmillä. Luvussa 2.1.3 käsitelyihin palvelumuotoilun prosessimalleihin nähden huomiomme kiinnittyy palvelumuotoiluprosessiin alkuvaiheeseen, kutsutaan sitä sitten löytämiseksi, tutkimiseksi, analysoinniksi tai inspiroitumiseksi.

Ihminen on itse oman elämänsä asiantuntija, joten elämäntapahtumiin liittyvien palveluiden kehittäminen suorastaan vaatii elämäntapahtuman äärellä olevan ihmisen osallistamista kehittämisprosessiin. Luvussa 2.2 kerrottiin, että tämän tutkimuksen tarkastelun kohteena oleva eläkkeelle siirtyminen on merkittävä elämäntapahtuma, joka ei kulminoidu yksittäiseen hetkeen, vaan se voi olla vuosiakin kestävä erilaisista vaiheista koostuva sopeutumisprosessi. Tämä tarkoittaa myös sitä, että muutosprosessia läpikäyvällä ihmisellä voi olla eri vaiheissa moninaisia tarpeita, mutta tarjolla olevat palvelut kytkeytyvät vahvimmin siihen hetkeen, jolloin eläkkeelle siirtyminen konkretisoituu hallinnollisena prosessina.

Palvelumuotoilun ihmislähtöinen ote on omiaan kehittämistyöhön, jossa on tarve ymmärtää sellaisiakin tarpeita, joita ihminen ei osaa välttämättä ääneen ilmaista. Sanders (2002) korostaa sitä, että pääsemällä sisälle ihmisten tunteisiin, unelmiin ja mielikuvitukseen, voimme resonoida heidän kanssaan, eli empatia vahvistuu ilmaisun syvemmillä tasoilla. Jotta tämä voi toteutua, tarvitaan sellaisia menetelmiä, jotka mahdollistavat syvällisen ilmaisun. (Sanders, 2002, s. 4.) Näin ollen tässä tutkimuksessa keskitytään sellaisiin palvelumuotoilun menetelmiin, jotka antavat ihmiselle itselleen mahdollisuuden luoda näkymää hänen syvempiin ajatuksiinsa, tunteisiinsa ja unelmiinsa.

Tässä tutkimuksessa haetaan vastausta siihen, millainen elämäntapahtumien ekosysteemin ihmislähtöiseen tarkasteluun soveltuva menetelmä voisi olla. Ekosysteemiteoriat tarjoavat näkökulmia menetelmien arviointiin ja vertailuun sekä myöskin uuden menetelmän suunnittelemiseen. Luvussa 2.3.4 käsitellyt ekosysteemitasot antavat selkeät raamit elämäntapahtumaan vaikuttavien toimijoiden luokitteluun siten, että voidaan saada karkean tason jäseneltyä tietoa vuorovaikutussuhteiden läheisyydestä ja toimijoiden määrällisestä läsnäolosta eri ekosysteemitasoilla. Tämän tarkastelukulman hyötynä on myös se, että palveluiden kehittämisen yhteydessä ekosysteemitasoille jäseneltyä tietoa on helppo tarkastella rakennettujen palveluekosysteemien rinnalla. Se mahdollistaa myöskin zoomailun mikro- ja makrotasojen välillä riippuen siitä, millä ekosysteemitasolla palvelua kulloinkin kehitetään.

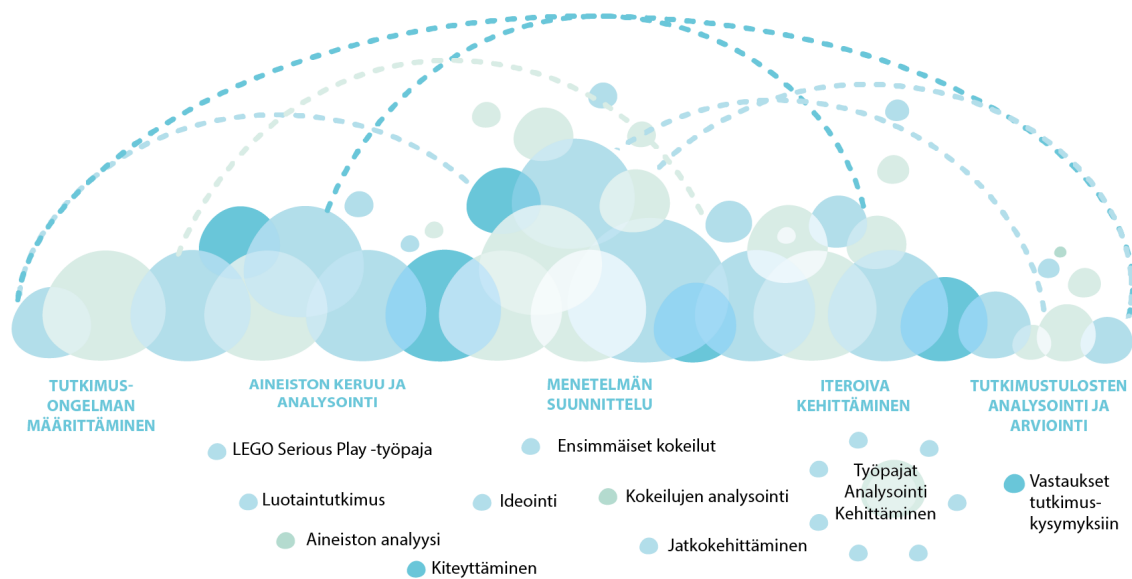
Kun palveluekosysteemien tarkastelu laajennetaan eri toimijoiden rooleihin ja vaikutukseen yhteisessä arvonluonnissa, luvussa 2.3.3 kuvailut osallisuuden jäsentelynäkökulmat, kuten asiantuntijuus, hallitseminen sekä emotionaalinen ja taloudellinen vaikuttaminen, antavat vihjeitä myös siihen, millaista kuvailevaa tietoa uuden menetelmän olisi toivottavaa tuottaa ekosysteemin toimijoiden osallisuudesta ja vaikutuksista. Tämä tavoite kytkeytyy luvussa 2.1.5 esiteltyyn sosiomateriaalisen palvelumuotoilun näkökulmaan, jossa palvelukokemus toteutuu kontaktipisteiden, sosiaalisen osallisuuden, arvojen ja arvostusten yhteisenä tuloksena (Kimbell & Blomberg, 2017, s. 87). Menetelmän suunnittelussa on siten syytä kiinnittää huomiota siihen, että se voisi mahdollistaa tai jopa edistää tällaisen tiedon esille nousemista elämäntapahtuman kokemuksista.

3 Metodologia

Tässä luvussa käsitellään aluksi niitä askeleita ja tutkimuksellisia näkökulmia, jotka kuljettavat tätä laadullista tutkimusta kohti tutkimuskysymysten vastauksia. Sen jälkeen esitellään, millä tavoin aineistoa on kerätty ja analysoitu. Luvun lopussa kiinnitetään huomiota tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen.

3.1 Tutkimusstrategia

Laadulliset tutkimukset voivat edetä eri tavoin, mutta yleisesti niissä toistuvat samanlaiset vaiheet. Vaiheisiin sisältyvät aiheen valinta, tutkimuskysymyksen muotoilu, aineiston hankinta ja analyysi sekä tulosten kirjoittaminen ja raportointi. (Juuti & Puusa, 2020, s. 12–13.) Myös meidän tutkimuksemme lähti liikkeelle aiheen valinnalla eli selvittämällä, mistä olemme kiinnostuneita ja mitä haluamme tutkia. Kiinnostuksemme kohteeksi nousivat erilaiset ekosysteemit. Havaintomme siitä, ettei elämäntapahtumien ja niihin liittyvien ekosysteemien kartoittamisen keskiössä ole aina ihminen, kiteytti päätutkimuskysymykseksi: ”Miten voisimme kartoittaa elämäntapahtumissa vaikuttavia verkostoja ja ekosysteemejä ihmislähtöisesti palveluiden kehittämisen tueksi?”. Tämän jälkeen lähdimme selvittämään, millaisilla menetelmillä voisimme vastata tutkimuskysymykseen. Valitsimme kaksi menetelmää, ja keräsimme ymmärrystä siitä, miten nämä menetelmät soveltuvat ihmislähtöiseen elämäntapahtumien ekosysteemien kartoittamiseen. Kerätyn ymmärryksen pohjalta muodostimme näkemystä siitä, millaisia ominaisuuksia tutkimuskysymykseen vastaavalla menetelmällä tulisi olla. Seuraavaksi lähdimme iteroiden kehittämään uutta menetelmää ja testaamaan sitä valittua elämäntapahtumaa läpikäyvien ihmisten kanssa. Lopuksi analysoimme vielä uudella menetelmällä saadun aineiston ja peilasimme tulosta tutkimuskysymyksiin. Tutkimukseemme sisältyi uuden menetelmän kehittäminen, joten tämän myötä tutkimusprosessissa onkin nähtävillä myös konstruktiivisen tutkimuksen vaiheet: suunnittelu, mallintaminen, mallien testaaminen sekä lopullisen ratkaisun tarkastelu teoriaa vasten. (Kasanen, Lukka & Siitonen, 1993.) Tutkimusprosessin eteneminen on esitetty kuvassa 12. Prosessi ei ollut lineaarinen, vaan risteilimme eri vaiheiden välillä siten, että aina välillä palasimme aiempiin vaiheisiin.



Kuva 12. Tutkimuksen eteneminen.

Tätä laadullista tutkimusta voi kuvata sipulimaisena kerrostumana (Kuva 13), jonka ytimessä on ilmiö, jota haluamme ymmärtää. Ilmiön keskiössä on elämäntapahtumaa läpikäyvä ihminen eli tutkimuksemme tapauksessa eläkkeelle siirtymisprosessin keskellä elävä yksilö. Ympäröivässä ekosysteemissä vaikuttaa erilaisia ihmisiä ja toimijoita, jotka kytkeytyvät jollakin tavalla siihen, miten elämäntapahtuma etenee ja miten ihminen sen kokee. Tästä ilmiöstä kiinnostuneina tutkijoina haluamme lähestyä sitä narratiivisuuden ja fenomenologian otteilla, koska elämäntapahtumassa on kyse ihmisen omasta elämästä, hänen kokemuksistaan ja hänen tarinastaan. Jotta voisimme saada ihmiseltä itseltään kattavaa ja syvällistä tietoa elämäntapahtumasta ja siihen kytkeytyvästä ekosysteemistä, tarvitsemme siihen tarkoitukseen soveltuvan ihmislähtöisen menetelmän. Sipulin uloimmalla kuorella koko työtämme ohjaakin konstruktiivinen tutkimusote, koska tavoitteenamme on suunnitella tällaiseen tarpeeseen mahdollisimman hyvin soveltuva uusi menetelmä. Tämän tavoitteen saavuttaminen edellyttää kuitenkin ymmärrystä siitä, millainen tällaisen menetelmän tulisi olla, joten palaamme takaisin sipulin sisempiin kerroksiin ja keräämme tutkimusaineistoa kokeilemalla eri menetelmien soveltuvuutta. Näin ollen tutkimusprosessin eteneminen on jatkuvaa kaksisuuntaista liikettä sipulin eri kerrosten välillä sekä teorian, kokeilujen ja analyysin vuoropuhelua.



Kuva 13. Tutkimussipuli.

Vilkan (2021, s. 63–70) mukaan laadullisella tutkimuksella pystytään tavoittamaan ihmisen elämän kulkua tai elämään sijoittuvia asioita tutkimuksen kohteena olevien ihmisten näkökulmasta. Kiinnostuksen kohteena ovat ihmisten kokemukset, ajatukset, tunteet ja ihmisten antamat merkitykset (Juuti & Puusa, 2020, s. 10). Laadullinen tutkimus on ilmiön tutkimista kontekstissaan, ja laadullisen tutkimuksen sanotaan olevankin parhaimmillaan ymmärrystä siitä, millaisissa ympäristöissä asioita tapahtuu ja miksi (Munter & Siren-Tiusanen, 1999, s. 180). Tutkimuksemme on laadullinen, koska olemme kiinnostuneita elämäntapahtumiin liittyvistä verkostoista ihmisten itsensä kokemana. Tavoitteenamme on pyrkiä ymmärtämään, millaisia toimijoita ja osallistujia ihmiset liittävät elämäntapahtumiin sekä millaisiksi ihmiset kokevat eri toimijoiden merkitykset ja vaikutukset muutosprosessin eri vaiheissa.

Tutkimuksemme on myös konstruktivistista, sillä tavoitteenamme on kehittää uusi menetelmä elämäntapahtumiin liittyvien ekosysteemien ihmislähtöiseen kartoittamiseen. Konstruktivistisen tutkimuksen tavoitteena on löytää käytännön ongelmaan uutta tietoa tuova ja teoriaan pohjautuva uusi ja aiempaa parempi ratkaisu. (Lukka, 2000; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti,

2015.) Kuten aiemmin on jo kerrottu, konstruktivisen tutkimuksen vaiheita ovat suunnittelu, mallintaminen ja mallien testaaminen yhteistyössä loppukäyttäjien kanssa. (Kasanen, Lukka & Siitonen, 1993; Ojasalo ym., 2015, s. 65–66.) Konstruktivisessa tutkimuksessa on tärkeää, että lopputuloksen toimivuus on testattu oikeassa ympäristössä. Tässä tulee kuitenkin huomioida, ettei pelkkä toimivuus oikeassa ympäristössä riitä, vaan lopulliseen ratkaisuun tulee sisältyä kytköksiä teoriaan. (Kasanen ym., 1993.)

Tutkimuksessamme tarkastelemme valittua elämäntapahtumaa, eläkkeelle siirtymistä, ja siihen liittyviä ekosysteemejä yksittäisen ihmisen kokemuksena. Tutkimuksemme keskiössä on se, mitä ihmiset kertovat kohteena olevasta elämäntapahtumasta, millaisia toimijoita he liittävät elämäntapahtumien eri vaiheisiin sekä millaiseksi he kuvaavat eri toimijoiden merkitykset. Tämän näkökulman kautta tutkimuksessamme on mukana myös fenomenologia ja narratiivisuus. Fenomenologiassa ollaan kiinnostuneita siitä, miten ihmiset kokevat elämän ilmiöt ja millaisia merkitysyhteyksiä ihmiset rakentavat elämästään. Fenomenologisessa lähestymistavassa ihmisten nähdään olevan sekä sosiaalisen maailman vaikuttaja että vaikutuksen kohde. Fenomenologiassa tapahtumiin ja esineisiin liittyvät merkitykset nähdään syntyvän vuorovaikutuksessa muiden kanssa. (Juuti & Puusa, 2020, s. 11.) Fenomenologiassa pyrkimyksenä on ymmärtää tutkimuksen kohteena olevat elämän ilmiöt ja tapahtumat sellaisina kuin tutkimukseen osallistujat ne kokevat ja ovat kokeneet (Huhtinen & Tuominen, 2020, s. 311–312).

Narratiivinen lähestymistapa lähtee siitä, että tarinat ja kertomukset ovat ihmisille luonteenomainen tapa kommunikoida ja jäsentää elämän pieniä ja suuria tapahtumia. Nämä tapahtumat muotoutuvat omiksi tarinoikseen, joissa kaikissa on alku, käännekohtia ja loppu. Tätä tarinan vaiheittaista jäsentämisen tapaa käytetään oman elämän ymmärtämiseen ja tapahtumien kertomiseen toisille. (Puusa, Hänninen & Mönkkönen, 2020, s. 222.) Atkinson (2007, s. 231–234) korostaa, että mikäli haluamme ymmärtää ihmisen kokemuksia, on tärkeää antaa ihmisen oman äänen kuulua ja sallia ihmiselle itselleen mahdollisuus kertoa omasta kokemuksestaan. Tarinansa kertova ihminen on ensimmäinen tarinan tulkitsija, ja tutkija saa tiedon tämän tulkitun tarinan kautta. Elämäntarina antaa tutkijalle mahdollisuuden nähdä, miten ihminen on kokenut elämänsä ja mitkä ovat sen tärkeimmät kohdat.

3.2 Käytetyt aineistonkeruumenetelmät

Tämä tutkimus rajattiin yhden elämäntapahtuman eli eläkkeelle siirtymisen tarkasteluun. Näin ollen tutkimusaineisto kerättiin henkilöiltä, jotka ovat siirtyneet tai lähitulevaisuudessa siirtymässä eläkkeelle. Tutkimukseen osallistui aineistonkeruuvaiheessa yhteensä 11 henkilöä, joista yksi jätti tutkimuksen kesken.

Aineistonkeruun tavoitteena oli kartuttaa tietoa niistä ominaispiirteistä, joita uudella kehitettävällä menetelmällä tulisi olla, jotta se voisi vastata mahdollisimman hyvin sille asetettuihin tavoitteisiin. Aineistonkeruussa päädyttiin vertailevaan tutkimukseen, jossa kahdelle ole-massa olevalle menetelmälle asetettiin samat päätavoitteet. Keskeiset tavoitteet olivat seuraavat:

- Menetelmän avulla voidaan tunnistaa ja kuvailla elämäntapahtumia.
- Menetelmän avulla voidaan tunnistaa kattavasti niihin liittyvät muut osalliset sekä heidän merkityksensä ja vaikutuksensa.

Tutkijoilla on usein tapana selvittää ihmisten kokemuksia haastattelumenetelmillä. Tutkijat voivat olettaa, että haastatteluun osallistuvat pystyvät välittömästi ilmaisemaan sanoin asioita, jotka ovatkin todellisuudessa liian vaikeita saman tien sanoiksi puettaviksi. Siksi tarvitaan lähestymistapoja ja menetelmiä, jotka antavat osallistujille aikaa työstää ajatuksiaan käyttämällä leikkisyyttä tai luovuutta jonkin symbolisen tai metaforisen tekemiseen, ja sitten reflektomaan sen kautta. (Gauntlett, 2007, s. 2–3.)

Tässä tutkimuksessa vertailtaviksi menetelmiksi valittiin luotaintutkimus ja LEGO® Serious Play®. Molemmissa näissä menetelmissä korostuu se, että tutkimukseen osallistujalle annetaan välineet ja raamit tiedon itsenäiseen tuottamiseen, mutta hänelle itselleen jää tilaa ilmaista itseään ajatustensa, kokemuksensa ja tarinoidensa kertomisessa. Molempiin menetelmiin oli liitettävissä myös Gauntlettin edellä kuuluttama leikkisyyden tai luovuuden määritelmä sekä metaforinen tekeminen. Menetelmäparin valinnassa haluttiin vertailtavaa tietoa myös siitä, miten osallistujat kokevat elämäntapahtumien kuvailun toisaalta ajallisesti tiukkaan rajatussa ryhmätyöpajassa ja toisaalta työstäessään usean päivän ajan omaa tehtäväpakettiaan. Samalla tavoiteltiin ymmärrystä siitä, millainen palvelumuotoilijan tai fasilitaattorin rooli on tai millainen sen pitäisi olla näissä eri työskentelytavoissa.

3.2.1 LEGO® Serious Play®

Lego-palikat kuuluvat usein palvelumuotoilijankin työkalupakkiin, koska ne tarjoavat mahdollisuuden ajatusten ja ideoiden konkretisointiin kaikille tutuilla leikkivälineillä. Työpajakontekstissa käytettävien Lego-palikkoiden yhteydessä puhutaan varsin usein LEGO Serious Playstä, vaikka kyse voi olla muusta palikkoiden hyödyntämisestä, kuten prototyypin rakentamisesta tai muusta todellisuuden mallintamisesta Lego-palikkoiden avulla. Tässä tutkimuksessa LEGO Serious Playtä käytettiin sen määriteltyjä prosesseja ja siihen liittyviä fasilitointitapoja noudattaen.

LEGO Serious Play on fasilitoitu menetelmä, joka edesauttaa organisaatioiden, tiimien sekä yksittäisten ihmisten ajattelua, viestintää ja ongelmanratkaisua. Menetelmän teoreettinen tausta pohjautuu liiketalouteen, organisaatioteoriaan, psykologiaan ja oppimiseen. (LEGO Group, 2009.) Menetelmän alkuperäisen idean kehittäjinä Roos ja Victor (2018) ovat täydentäneet menetelmän teoreettista taustaa kompleksisten adaptiivisten systeemien, kollektiivisen mielen, mielikuvituksen ja tarinankerronnan teorioilla.

LEGO Serious Play viittaa jo nimessään leikin käsitteeseen. Leikki mielletään usein työn vastakohtaksi eli sellaiseksi aktiviteetiksi, jonka aikana ei kiinnitetä huomiota vakaviin asioihin. Leikki ei ole kuitenkaan koskaan pinnallista, vaan se palvelee aina jotain tarkoitusta. Se on rajoitettua, jäseneltyä ja vapaaehtoista toimintaa, johon liittyy luovuus ja mielikuvituksen käyttäminen. Leikkimistä rajoittavat aika ja tila, ja se jäsenyy sääntöjen, tapojen tai osallistujien välisten sopimusten kautta. Tarinankerronta ja metaforien käyttö ovat keskeisiä leikin komponentteja. Tavalliset esineet saavat uusia merkityksiä niissä tarinoissa, joita lapset luovat leikin keskellä, mutta yhtä lailla aikuiset käyttävät tarinankerrontaa välineenä heille tärkeiden ajatusten ja arvojen ilmaisemiseen. Tarinoiden hahmojen kautta käsitellään usein esimerkiksi toiveita, pelkoja ja konflikteja. Aikuisten leikille on ominaista tietoisuus omasta identiteetistä ja tavoitteista, kun taas lasten tavoitteet voivat olla tiedostamattomia. LSP:n näkökulmasta leikkimiseen liittyy neljä oleellista tarkoitusta: sosiaalinen sitoutuminen, emotionaalinen ilmaisu, kognitiivinen kehittyminen sekä rakentava kilpailu. (LEGO Group, 2010.)

LSP:n keskeisenä perustana on käsien ja mielen yhteys (Kristiansen & Rasmussen, 2014, s. 88; LEGO Group, 2009). Wilson (1998, 307) on kirjoittanut, etteivät aivot asu pään sisällä, vaikka se onkin niiden muodollinen elinympäristö. Hänen mukaansa aivot ulottuvat kehoon, ja kehon kautta ne ulottuvat ulkoiseen maailmaan. Kädet eivät ole vain aivojen komentokeskuksesta ohjattavia välineitä, vaan ne ovat aivojen jatkeita sormenpäitä myöten (Ingold, 2013, s. 112). LSP sisältääkin oletuksen, että käsien käyttäminen ideoiden ja tunteiden rakentamiseen kolmiulotteisiksi malleiksi avaa uusia polkuja vapaaseen, luovaan ja ilmaisuvoimaiseen ajatteluun. Tässä näkökulmassa toteutuu Piagetin konstruktivismin ajatus siitä, että ymmärrys kasvaa mielen ja todellisuuden vuorovaikutuksessa. Lisäksi Papertin konstruktionistinen oppimisteoria korostaa paitsi tekemällä oppimista, myös sitoutumista ja uppoutumista tekemiseen. (Gauntlett, 2007, s. 130–131.)

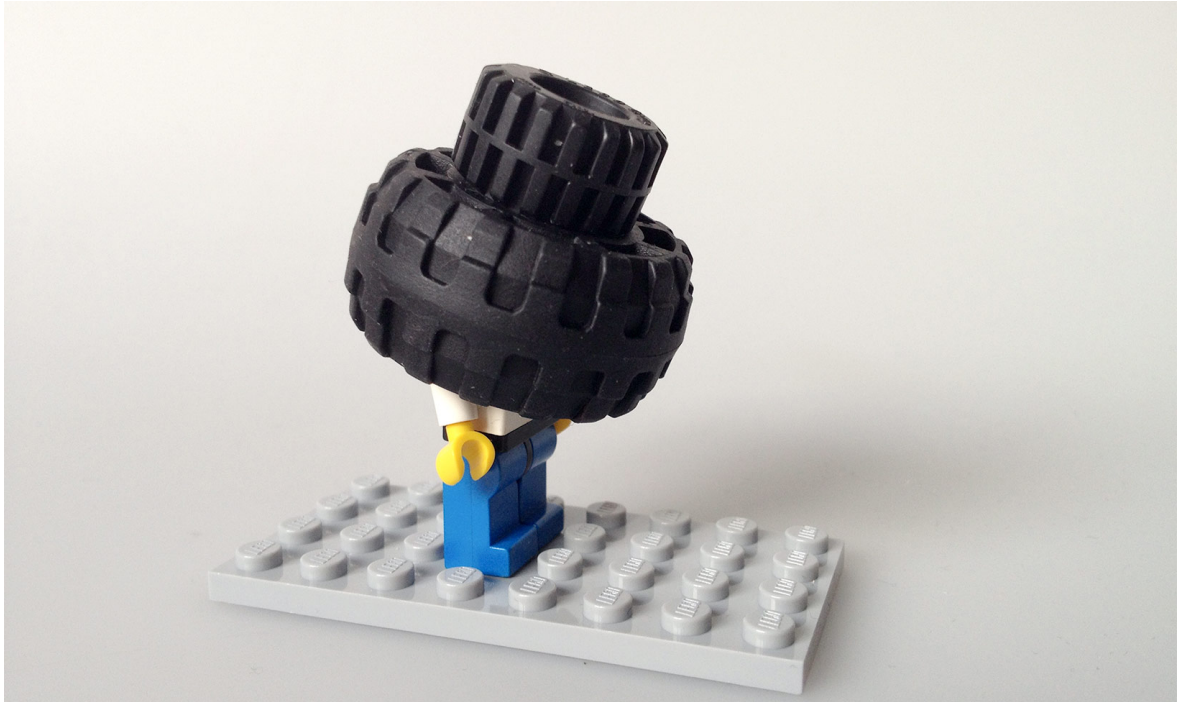
Kristiansen ja Rasmussen (2014, s. 111) sekä Gauntlett (2007, s. 131) korostavat myös flow-teorian merkitystä menetelmän perustana. Flow tarkoittaa optimaalisen kokemuksen tilaa, jossa ihminen pystyy uppoutumaan täysin tavoitteidensa saavuttamiseen tilanteessa, jossa mikään ei häiritse eikä uhkaa keskittymistä (Csikszentmihalyi, 1990, s. 40). Luovassa flow-tilassa käsitys ajasta ja ympäristöstä unohtuu. Flow-tilan edellytyksiä ovat selkeät tavoitteet, käsitys omasta onnistumisesta, häiriöiden välttäminen sekä taitojen ja tehtävän haastavuuden tasapaino. (Csikszentmihalyi, 1997, s. 107–126.) Gauntlettin (2007, s. 24) kokemusten mukaan Legoilla rakentamiseen uppoutuvat LEGO Serious Playhin osallistujat ovat hyvä esimerkki flow-tilaan pääsemisestä.

LEGO Serious Playn fasilitointia ohjaa ydinprosessi (LEGO Group, 2009), jota toistetaan läpi työpajan:

1. Fasilitaattori esittää osallistujille selkeän ja avoimen kysymyksen tai haasteen.
2. Kukin osallistuja rakentaa palikoilla oman Lego-mallin vastauksena kysymykseen.
3. Kukin osallistuja jakaa vuorollaan oman Lego-mallinsa tarinan.
4. Ryhmä reflektoi yhdessä malliensa kuvaamia tarinoita.

Vaikka LEGO Serious Playssä Lego-palikat ovat konkreettisen tekemisen keskiössä, rakennettavien Lego-mallien tehtävänä ei ole olla tulkittavissa sellaisinaan, vaan ne ovat välineitä abstraktien tai aineettomien asioiden kuvaamiseen. Lego-palikoista ja -malleista tulee

metaforia niihin tarinoihin, joita osallistujat ensin luovat Legoilla rakentaessaan ja sen jälkeen jakavat toisilleen (Kristiansen & Rasmussen, 2014, s. 31). Esimerkiksi masennuksen kuvailun tukena voisi käyttää minifiguuria, jonka pää on korvattu mustilla renkailla (Kuva 14).



Kuva 14. Lego-malli, joka kuvastaa masennusta.

Lakoffin ja Johnsonin (1980, s. 5) mukaan metaforalla tarkoitetaan sitä, että ymmärretään ja koetaan jokin asia jonkin toisen asian kautta. Heidän mukaansa metaforat ovat läsnä elämässämme paitsi kielen, myös ajatusten ja toiminnan kautta. Käsitteellinen järjestelmä, joka ohjaa sitä, mitä ymmärrämme, miten hahmotamme maailmaa ja miten suhtaudumme muihin ihmisiin, on heidän mukaansa vahvasti metaforinen.

Metaforaa on pitkään pidetty lähinnä puheeseen liittyvänä kielikuvana, mutta nykyisin sitä pidetään perustavana osana ihmisen käsitteellistä maailmaa. Kieli nähdään vain yhtenä metaforan ilmenemismuotona. Metaforia voidaan löytää erilaisista eleistä, äänistä musiikista ja visualisoinneista. (Spooren, 2018, s. 1.) Ilmaisua voidaan sanoa metaforaksi silloin kun puhuja käyttää sitä herättämään tietynlaista mielentilaa, joka herättää erilaisia assosiaatioita. Kun visuaalisuutta käytetään tähän tarkoitukseen, puhutaan kuvallisista vai visuaalisista metaforista. Terminä kuvallinen metafora on kuitenkin väärin muodostettu, sillä olemassa on

vain kuvia, jotka saavat katsojassa aikaan metaforisen ajattelumaailman. Muodostuvaan ajattelumaailmaan vaikuttavat kuvan rakenne ja rakenteeseen sisällytetty metaforinen tulkinta. Kuvat, jotka saavat katsojassa aikaan metaforisen tulkinnan ovat sellaisia, jotka tarjoavat jotain erikoista eli, poikkeavat jonkin verran todellisuudesta ja katsojan odotuksista. (Schilperoord, 2018, s. 11–12.)

3.2.2 Luotaintutkimus

Luotaintutkimus on itsedokumentointiin perustuva menetelmä. Luotaimet tarjoavat mahdollisuuden kerätä tietämystä sekä ymmärrystä käyttäjän elämästä ja toiminnasta ilman käyttäjän häiritsemistä tutkimustilanteessa. Tämän vuoksi luotaintutkimus on hyvä menetelmä, jolla kerätään lisäymmärrystä erityisesti etnografisissa tutkimuksissa. (Crabtree ym., 2003.)

Luotaintutkimuksissa tietoa ihmisten elämästä ja maailmasta kerätään erilaisilla luotainpaketeilla, joiden avulla saadaan kurkistettua ihmisten elämään. Paketeissa voi olla esimerkiksi erilaisia tehtäviä, fyysisiä esineitä tai päiväkirjoja, joilla kerätään tietoa tutkittavasta asiasta. (Mattelmäki, 2006, s. 39–41.) Luotainpakettien sisältö tehtävineen ja materiaalivalintoineen tulisi suunnitella mahdollisimman paljon luovuutta ja ajatuksia herättäviksi. Gaver, Dunne & Pacenti (1999) käyttivät luotainpaketissaan postikortteja, koska niiden välityksellä voi kysyä luontevasti asioita siten, että käyttäjällä on mahdollisuus vastata niihin omasta näkökulmastaan katsoen. Kortit koetaan usein myös luonnolliseksi tavaksi kommunikoida. Luotainpaketeissa on hyödynnetty myös erilaisia kartoja, sillä ne mahdollistavat käyttäjän oman tarinan kertomisen ja erilaisten merkityksellisten kohteiden merkitsemisen tarinaan. (Gaver ym., 1999.)

Mattelmäki (2006, s. 58) on tunnistanut neljä syytä käyttää luotaimia: inspiraatio, informaatio, osallistaminen ja dialogi. Luotaimet voivat hänen mukaansa ensinnäkin rikastaa ja tukea muotoilijan tai tiimin inspiraatiota. Niillä voi myös kerätä tietoa käyttäjistä, ja ne voivat tarjota käyttäjille mahdollisuuden osallistua ideointiin. Lisäksi ne voivat vahvistaa käyttäjien ja suunnittelijoiden välistä vuorovaikutusta.

Luotaintehtävät ovat perinteisesti perustuneet fyysisten esineiden ja materiaalien käyttöön, ja mekin päädyimme pitäytymään tutkimuksessamme paperisissa tehtävissä. Koimme, että

perinteinen fyysinen luotain mahdollistaa paremmin luovuuden käyttämisen, eikä siihen sisälly teknologian mahdollisesti tuomia haasteita. Mattelmäki (2006, s. 48–56) sanoo fyysisten luotainten etuna olevan se, että ne tarjoavat teknologisia luotaimia enemmän aistiärsykeitä. Teknologisia luotaimia käytetään hänen mukaansa erityisesti silloin, kun halutaan tutkia teknologian vaikutusta.

3.3 Aineiston analysointi

Laadulliseen tutkimuksen analysointiin ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita, malleja eikä standardeja. Runsaan ja monipuolisen aineiston analysointi onkin aina tutkimuskohtaista ja riippuu tutkimuksen tavoitteista sekä siitä millaiseksi tutkimuksen aineisto muotoutuu. Analysoinnin tulee kuitenkin olla systemaattista, avointa, tarkistettavaa ja perusteltua. (Puusa, 2020, s. 149.)

Tässä tutkimuksessa kerätty aineisto koostui työpajojen tallenteista, eri menetelmillä tuotetuista kirjallisista aineistoista sekä loppuyhteenvedotilaisuuksien tallenteista. Laadullisessa tutkimuksessa kerätty monimuotoinen materiaali pitää ensin saada tulkittavaan muotoon (Vilkkä, 2021, s. 137). Kirjallisessa muodossa kerätty aineisto ei vaatinut erillistä käsittelyä, mutta tallenteet litteroitiin, jotta ne saatiin analysoitavaan muotoon. Litteroinnin tarkkuuteen vaikuttaa tutkimuksen tavoite, joten esimerkiksi fenomenologinen lähestymistapa ei edellytä yksityiskohtaista litterointia. Lisäksi osittainen litterointi voidaan tehdä myös tutkimuksen teemojen mukaan. (Vilkkä, 2021, s. 137). Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää uusi menetelmä, joten tallennetulle materiaalille tehtiin osittainen litterointi. Litteroimme tekstinkäsittelyohjelmaa apuna käyttäen tallenteisesta sellaiset osuudet, joissa kerrottiin kehitteillä olevan menetelmän kannalta olennaisia asioita eli elämäntapahtumiin liittyviä asioita, kuten toimijoita, rooleja, kokemuksia ja tuntemuksia. Litteroimatta jätettiin osuudet, joissa osallistujat kertoivat henkilökohtaisista tutkimuksen kohteeseen liittymättömistä asioista. Yhteenvedotilaisuuksien tallenteista litteroitiin käytössä olleeseen menetelmään sekä menetelmän työstämistilanteisiin liittyvät kommentit ja mietteet.


Aineistojen kerääminen, analysointi, teorian läpikäynti, työpajat ja testauksessa olevat menetelmät muodostivat melkoisen pyörteen. Aineistoa kerättiin, sitä analysoitiin, tehtiin havaintoja ja löydöksiä. Aineiston keruu ja analysointi pyöri ympäri useita erilaisia kierroksia.

Kirjallisuuden mukaan tämä onkin tyypillistä laadulliselle tutkimukselle. Laadullisen tutkimuksen etenemisen prosessia voidaan kuvata hermeneuttisella kehällä, vaikka laadullinen tutkimus ei itsessään ole hermeneutiikkaa. Kehällä kuvataan tapahtumaa, jossa tutkija käy vuoropuhelua tutkimuskohteesta saadun aineiston kanssa toistaen eri vaiheita kehämäisesti. Kehää kiertäen ja vuoropuhelua tutkimusaineiston kanssa käyden tutkija lähestyy vähitellen tulkintaa. (Puusa & Juuti, 2020c, s. 76.) Tutkija ei voi myöskään katsoa asiaa vain yhdeltä kantilta ja rajata ymmärrystä muutamaaan kategoriaan, vaan hänen täytyy tutkia asioita useista eri näkökulmista. Usein tutkijat myös korostavat yksilöiden välisiä vuorovaikutuksia. Tavoitteena on luottaa osallistujan näkemykseen tutkittavasta asiasta, ja tutkijan tulee kuunnella huolellisesti, mitä ihmiset sanovat tai tekevät. (Creswell, 2003, s. 8–9; Creswell & Creswell, 2018, s. 45–46.)

Laadullisen aineiston analysoinnissa on mahdollista, että analyysi aloitetaan aineistolähtöisesti ja työn edetessä analysointitapa muuttuu teoriasidonnaiseen tai teorialähtöiseen analysointiin. Aineistolähtöisessä analysoinnissa aineisto käydään läpi ilman ennalta ajateltua teoreettista näkökulmaa. Teoriasidonnaisessa analyysissä tarkasteluun vaikuttavat aineistolähtöisyys sekä teoriatieto, kun taas teorialähtöisessä analyysissä teoriolla on ohjaava rooli aineiston tarkastelussa. (Puusa, 2020, s. 155–156.) Näin kävi tässäkin tutkimuksessa, jossa alkuun lähdettiin liikkeelle puhtaasti aineistosta nousseista havainnoista ja päädyttiin teorialähtöiseen ryhmittelyyn.

Aloitimme analyysin tekemällä kirjallisessa muodossa olevalle aineistolle nopean pintapuolisen tarkastelun ja keräämällä aineistosta ensimmäisenä nousevat havainnot. Seuraavilla kierroksilla keskityimme aineistosta nousseisiin elämäntapahtumiin liittyviin toimijoihin sekä toimijoihin liitettyihin merkityksiin ja rooleihin. Toimijat ja elämäntapahtumaan liittyvät merkitykset koostimme yhteistyöalustalle muistilapuille ja tästä jatkoimme toimijoiden ryhmittelyllä (Kuva 15). Näin saimme aikaiseksi karkean teemoitellun ryhmittelyn elämäntapahtumaan liittyvistä toimijoista. Tässä vaiheessa ekosysteemiteorioista nousivat esiin systeemitasot, ja muutimme aineistosta nousseiden toimijoiden ryhmittelyt vastaamaan näitä tasoja. Puusa (2020, s. 156–157) kertoo, että aineistoa voi analysoida pelkistämällä tutkimukseen liittyvien asioiden ilmaisuja ja ryhmittämällä sekä teemoittelemalla nämä pelkistetyt ilmaisut. Ryhmät ja teemat muodostuvat aineistosta nousseiden yhdistävien asioiden mukaan. Teemoittelu onkin yksi laadullisen aineiston analysointimenetelmistä.

Tavoitteena oli kehittää uusi menetelmä, joten tarvitsimme keinon verrata eri menetelmillä saatuja tuloksia keskenään. Tässä vaiheessa siirsimme ekosysteemitasoja vastaavat ryhmittelety taulukkolaskentaohjelmaan. Taulukkolaskentaohjelmaan kirjasimme toimijat, toimijoiden ekosysteemitasot sekä roolit ja elämäntapahtumaan liittyvät merkitykset (Kuva 15). Tulosten vertailtavuuden helpottamiseksi muutimme eri ekosysteemitasojen toimijoiden ilmaantuvuuden määrälliseen muotoon, eli laskimme taulukkolaskentaohjelmaa apuna käyttäen, minkä verran toimijoita kullekin ekosysteemitasolle liittyi. Eri menetelmillä toteutettuihin työpajoihin ja tehtäviin osallistui eri määrä osallistujia, joten muutimme määrälliseen muotoon saadun aineisto vielä vertailtavaan muotoon. Jokaisen aineiston tuottamista tuloksista laskimme keskimääräisen esiintymä yhtä osallistujaa kohti. Näin saimme eri osallistujamäärillä kerätyt aineistot yhteismitallisiksi ja vertailukelpoisiksi. Laadullisessa aineistossa voi olla tarkoituksenmukaista hyödyntää myös määrällistä analyysiä, kvantifiointia, havainnollistamaan tutkimusaineiston sisältöä. Kvantifiointi tarkoittaa sitä, että aineistosta laskeaan erilaisia asioita, esimerkiksi kuinka usein tietyt sanat esiintyvät materiaalissa. (Puusa, 2020, s. 157.) LSP- ja luotainmenetelmien aineistoanalyysivaihe on kuvattu tarkemmin luvussa 4.4.



Numero	Taso	Toimijat	Rooli/merkitys
1	mikro	Lapset	kanssakulkijat
	mikro	Ystävät	
3	meso	Asiantuntijoita eri tahoilta	apu
	ekso	Raha	huolestuttaa
	ekso	Eläke	pieni
4	mikro	Perhe	tukena matkalla
	mikro	Työkaverit	tukena matkalla
	mikro	Työkaverit	vaikea, pelottava, suhteet niiden ylläpito jatkossa tuki ja keskustelut
5	mikro	Lapset	
	mikro	Lapsenlapset	
	mikro	Isä	
	mikro	Koirat	
	mikro	Ystävät	
	ekso	Terveystenhoito	hyvä toiminta
5	meso	Harrastukset	
	mikro	Puoliso	tuki
	mikro	Lapset	tuki
	mikro	Lastenlapset	tuki
	mikro	Sisarukset	tuki
	mikro	Uskolliset ystävät	tuki
	meso	Esimies	päätöksestä infottava
meso	Tiimiläiset	päätöksestä infottava	
meso	Yhteistyötahot	päätöksestä infottava	
15	Mikro		
5	Meso		
3	Ekso		
0	Makro		

Kuva 15. Katsaukset yhteistyöalustaan sekä taulukkolaskentaohjelmaan.

Uuden menetelmän tuottama elämäntapahtumiin liittyvä materiaali käytiin useamman keran läpi. Tästä saatu aineisto ryhmiteltiin suoraan taulukkolaskelmaohjelmaan edellisten

menetelmien analysoinnin aikana käyttöön otettujen ekosysteemitasojen mukaan. Tässä vaiheessa tulokset muutettiin määrälliseen muotoon samaan tapaan kuin edellisissä vaiheissa. Näin kaikkien menetelmien tuloksista saatiin vertailukelpoisia ekosysteemitasoille sijoittuvien toimijoiden suhteen. Uuden menetelmän ensimmäisen kokeilun tulosten analysointi on esitetty tarkemmin luvussa 5.2.4 ja jatkokehityksen analysointi on esitetty luvussa 5.3.4.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus voidaan tiivistää kolmeen perusasiaan: uskottavuuteen, luotettavuuteen ja eettisyyteen. Nämä käsitteet kietoutuvat toisiinsa, sillä yhdenkin osan puuttuessa katoaa koko tutkimuksen perusta. Uskottavuudessa on kyse siitä, luottavatko tutkimuksen lukijat tutkimuksen analysoinnin ja tulosten oikeellisuuteen. Jotta tutkimus olisi uskottava, on raportissa pyrittävä kuvaamaan tutkimuksen kohteena oleva ilmiö siten, että lukijat saavat siitä todellisuutta vastaavan kuvan. Näin lukijoiden on helpompi vakuuttua siitä, että tutkimuksessa esitetyt asiat ovat oikeita ja niiden tulkinta on tehty huolellisesti. (Puusa & Juuti, 2020a, s. 181.)

Luotettavuus pitää sisällään sen, pystyvätkö lukijat vakuuttumaan siitä, että tutkimuksen tekijä on osannut valita oikeat menetelmät ja tehdä oikeanlaiset ratkaisut. Jotta tutkimusta voitaisiin pitää luotettavana, tulee tutkimuksen toteutus kuvata todellisuutta vastaavasti ja tuoda näkyviin myös mahdolliset harhapolut. Eettisyys puolestaan tarkoittaa sitä, että tutkimuksen teon aikana on noudatettu tutkimusten eettisiä periaatteita. (Puusa & Juuti, 2020a, s. 181.)

Uskottavuuden ja luotettavuuden vaateiden kattamiseksi tässä raportissa pyritään kuvaamaan tutkimuksen ilmiö mahdollisimman selkeästi. Lisäksi tutkimuksen toteutus kuvataan yksityiskohtaisesti, jotta lukija pääsisi mahdollisimman lähelle tutkimuksen toteutuksen tuntumaa. Eettisyyden vaateen osalta tutkimuksessa on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) julkaisemia tutkimuksen eettisiä periaatteita (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019). Tutkimus ei tarvinnut eettistä ennakoarviointia, sillä kaikki osallistujat olivat täyttäneet 15 vuotta eikä tutkimussuunnitelma pitänyt sisällään ennakkoon arvioitavaa tutkimusasetelmaa. Osallistujille annettiin kirjallinen tietosuojailmoitus (Liite 1), ja heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta (Liite 2). Työpajojen aluksi osallistujien kanssa käytiin vielä kerran läpi tutkimuksen tarkoitus. Työpajojen alussa

osallistujille vielä kerrattiin osallistumisen vapaaehtoisuus ja se, että he voivat milloin tahansa kieltäytyä, keskeyttää tai perua osallistumisensa. Tutkimuksesta ei myöskään koitunut osallistujille lisäkustannuksia. Osallistujat koodattiin tutkimustunnisteilla heti työpajojen alusta lähtien, joten tulosten analysointi tapahtui anonyymisti.

4 LEGO Serious Play ja luotaintutkimus tiedonkeruun menetelminä

Tässä luvussa kuvaillaan kahden olemassa olevan menetelmän soveltamista elämäntapahtumien ekosysteemin kartoittamiseen. Ensin kuvaillaan lyhyesti tutkimukseen osallistujien valintaperusteita ja rekrytoinnin toteutusta. Sen jälkeen esitellään LEGO Serious Playn ja luotaintutkimuksen toteutukset vaiheineen, josta edetään molempien menetelmien tuottamien aineistojen analyysiin. Tämän jälkeen pohditaan palvelumuotoilijan roolia näissä menetelmissä, ja lopuksi kiteytetään ne opit, joita näistä kahdesta menetelmästä on kertynyt uuden menetelmän kehittämisen tueksi.

4.1 Tutkimuksen osallistujat

Laadullisessa tutkimuksessa riittää pienikin määrä osallistujia ja tärkeintä on perustella, miksi henkilöt on valittu ja millä perusteella valintaa voidaan pitää tarkoituksenmukaisena. Laadullisessa tutkimuksessa mukaan valittujen henkilöiden tulee olla relevantteja tutkimuksen kannalta. Heidän tulee olla sellaisia, jotka tietävät ja joilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä tai he kuuluvat tutkimuksen tarkoituksen kannalta olennaiseen ryhmään. (Puusa & Juuti, 2020b, s. 88.)

Saadaksemme tutkimukseemme relevantteja osallistujia, pyrimme värväämään osallistujiksi henkilöitä, joilla eläkkeelle siirtyminen oli suunnitelmissa kolmen vuoden sisällä tai se oli tapahtunut viimeisen kolmen vuoden aikana. Osallistujien rekrytoimisen tiimoilta olimme yhteydessä Höyhtyän Välkkeen (Lintulammen asukasyhdistys ry, 2021) toiminnanohjaajaan, ja hänen avustuksellaan saimme rekrytoitua osallistujat LSP-työpajaan, luotaintutkimukseen sekä uuden menetelmän ensimmäisen kokeilun ryhmätyöpajaan. Nämä kaikki työpajat toteutettiin Höyhtyän Välkkeen tiloissa syksyllä 2021. Muut osallistujat rekrytoitiin omien verkostojen kautta.

4.2 LEGO Serious Play -työpajat

Ensimmäinen LEGO Serious Play -työpaja järjestettiin Välkkeellä syyskuussa 2021. Työpajaan osallistui neljä henkilöä, jotka olivat jääneet eläkkeelle tai olivat kohta jäämässä eläkkeelle. Ensimmäisen työpajan löydöksiä validoiva ja aivan erilaiselle ryhmälle suunnattu

toinen työpaja järjestettiin lokakuussa 2021. Siihen rekrytoimme viisi nuorta opiskelijaa. Välkkeen työpajalle oli varattu aikaa kolme tuntia, ja nuorten opiskelijoiden työpajalle puoli tuntia vähemmän. Työpajoissa rakennettuihin malleihin liittyvät keskustelut tallennettiin ja osallistujien rakentamat Lego-mallit valokuvattiin.

Työpajojen fyysiset tilat järjesteltiin pöytiä yhdistelemällä siten, että osallistujat olivat yhteisen pöytätilan äärellä ja jokaisella oli riittävästi pöytätilaa rakentamiseen. Lego-palikat ja -minifiguurit olivat pöytätason keskellä kaikkien saatavilla. Työpajassa käytetyt Lego-palikat on koottu muutaman vuoden aikana varta vasten LEGO Serious Play -työpajoja varten lähinnä LEGO Classic, City ja Creator -sarjoista. Minifiguurit on koottu edellä mainituista sarjoista sekä erillisistä minifiguuripakkauksista, mutta niiden valinnassa on kuitenkin pyritty sellaisiin hahmoihin, jotka eivät sisällä ilmiselviä valmiita merkityksiä tai metaforia. Esimerkiksi vanhuksia, lapsia ja hoitohenkilöstöä esittävät hahmot on jätetty palikkasetin ulkopuolelle.

4.2.1 LEGO Serious Play -työpajojen kulku

Molempien LEGO Serious Play -työpajojen vaiheet rakentuivat karkealla tasolla seuraavasti:

1. Esittäytyminen, työpajan tarkoitus ja tutkimukseen suostuminen
2. Johdatus LEGO Serious Play -menetelmään
3. Useiden elämäntapahtumien rakentaminen
4. Yhteen elämäntapahtumaan keskittyminen ja syventäminen

Kävimme esittäytymisvaiheessa läpi työpajan ja tutkimuksemme tavoitteet. Painotimme samassa yhteydessä tutkimuksen vapaaehtoisuutta ja mahdollisuutta keskeyttää tutkimus milloin tahansa. Osallistujat saivat tässä vaiheessa itselleen kirjallisen tietosuojailmoituksen (Liite 1) sekä suostumus tutkimukseen -lomakkeen (Liite 2) kahtena kappaleena. Suostumuslomakkeiden allekirjoittamisen ja keräämisen jälkeen käynnistimme varsinaisen työpajan, jonka vaiheet koostuivat harjoittelemisesta sekä varsinaisista elämäntapahtumiin liittyvistä rakentamishaasteista (Kuva 16).



Kuva 16. LEGO Serious Play -työpajojen eteneminen.

LEGO Serious Play -menetelmän johdanto-osuudessa kävimme läpi, mitä LSP on, mihin sitä voi käyttää, kuinka rajattomasti mahdollisuuksia palikoiden yhdistelylle on ja miten LSP-työpajassa rakentaminen poikkeaa siitä esittävästä rakentamisesta, miten lapsilla on tapana rakentaa. LSP:n toistuvan perusprosessin ja rakentajan etiketin läpikäynnin jälkeen Marika esitteli Lego-rakennelmansa (Kuva 17), jonka hän oli rakentanut vastauksena Elinan esittämään tornihaasteeseen, joka kuului näin: ”Rakenna torni, johon sijoitat myös itsesi mukaan.”. Tämän vaiheen tarkoituksena oli havainnollistaa osallistujille, millä tavalla oma tarina jaetaan Lego-mallin avulla ja miten selitetään esimerkiksi palikoiden muotojen tai värien merkityksiä. Havainnollistamisen jälkeen osallistujat saivat rakentaa oman torninsa ja jakaa sen esittämän tarinan muiden kanssa.



Kuva 17. Marikan rakentama torni.

Osallistujat omaksuivat rakentamisen ja tarinoiden jakamisen periaatteet jouhevasti, joten pääsimme siirtymään heti torniharjoituksen jälkeen varsinaiseen työpajan teemaan. Mikäli osallistujilla olisi ollut vaikeuksia menetelmän omaksumisessa, olisimme teettäneet vielä toisen perusharjoituksen.

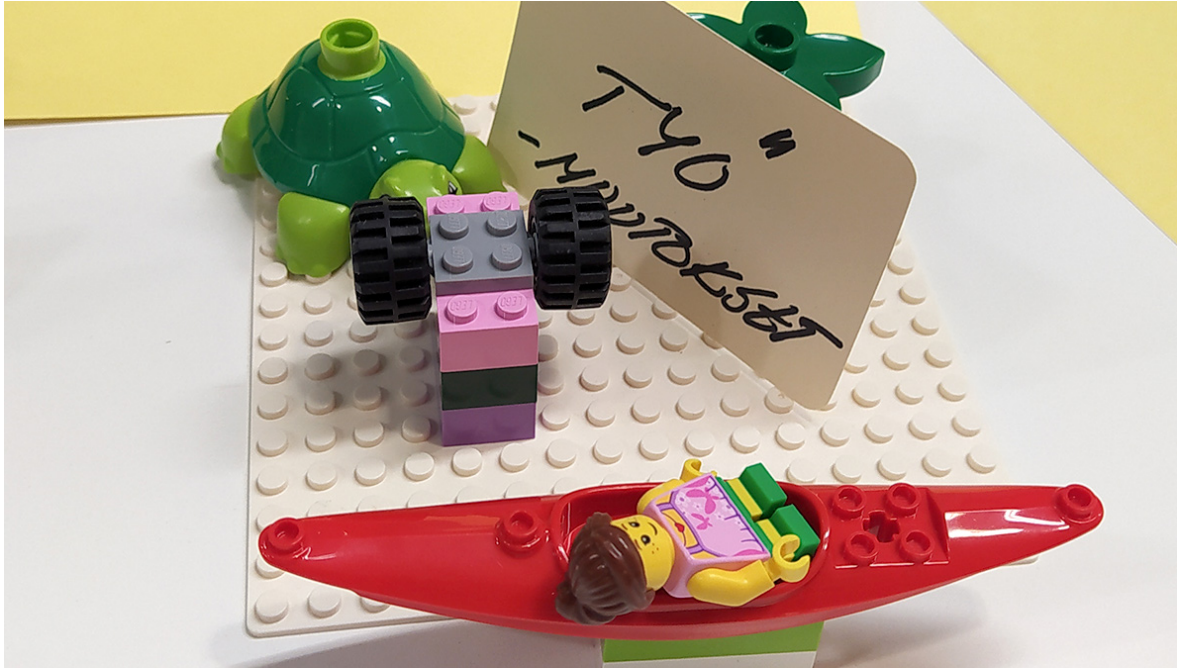
Työpajoissa oli yhteensä seitsemän rakennustehtävää, jotka oli jaksotettu kolmeen vaiheeseen, joiden päätteeksi osallistujat jakoivat Lego-malliensa sisältämät tarinat.

Vaihe 1. Tämä vaihe sisälsi sellaiset rakennustehtävät, jotka liittyivät lähivuosien elämäntapahtumien ja käännekohtien kartoittamiseen:

1. Minkä yhden itsellesi tärkeän muutoksen, tapahtuman tai käännekohdan olet kokenut viimeisen vuoden tai parin aikana – tai olet läpikäymässä sitä parhaillaan?
2. Mitä muita itsellesi tärkeitä muutoksia, tapahtumia tai käännekohtia olet kokenut viimeisen vuoden tai parin aikana – tai koet parhaillaan?
3. Lisää jokaiseen “muutosmalliin” syy tai alkusysäys muutokselle – mistä muutos tai tapahtuma sai alkunsa?

Osallistujat rakensivat useita malleja näiden tehtävien aikana. Eräs osallistuja kertoi Legomallinsa (Kuva 18) välityksellä työmuutoksistaan seuraavasti:

”Mulla on kans niinku työelämään liittyen semmosia tapahtumia... semmonen, että kuinka ite on niinku hidastunut ja siellä olosuhteet on muuttunu. Pyörät pyörii ja minä en kyllä pysy mukana... että mää tuolta kattelen ja joku sanokin tuossa sitä hitautta ja... tullu paljon uutta, paljo tullu uusia työkavereita ja sitte tämmönen kaikkalainen semmonen... asioitten keskeneräsyyss semmonen joku, että sitten aina on tehnyt mieli hypätä venneeseen ja purjehtia pois niinku tänne näin.”



Kuva 18. Lego-malli elämässä tapahtuneesta muutoksesta.

Vaihe 2. Tämä vaihe sisälsi sellaiset rakennustehtävät, joissa keskityttiin yhteen elämäntapahtumaan ja siihen liittyvien muiden osallisten kartoittamiseen:

4. Valitse muutosmalleista yksi, ehkä sinulle kaikkein tärkein. Mitä muita ihmisiä, yhteisöjä, organisaatioita tai muita tahoja tässä muutoksessa on ollut mukana osallisina, tukena tai vaikuttamassa matkan varrella?
5. Mitä nämä ympäröivät ihmiset ja tahot ovat antaneet sinulle tapahtuman tai muutoksen läpikäymisessä – ja mitä sinä olet antanut niille tai mitä ne ovat vaatineet sinulta?

Vastauksena tämän vaiheen kysymyksiin yksi osallistuja rakensi mallin (Kuva 19), jossa ”hallintobyrokratian muuri” jakaa rakennelman kahteen osaan ja ”suurta johtajaa” esittävä kirahvi seisoo muurin toisella puolella. Kirahvin edessä on ikkuna, jonka äärellä olevasta jäätelötötteröstä osallistuja kertoo:

”Tämä on naiivius. Tää kuvaa tätä persoonaa, hän on suunnattoman naiivi... Aivan siis elää jossain ikiomassa, minun mielestäni, fantasiamaailmassaan suhteessa siihen. Hänhän on ihan tuossa ja kurkkii vaan.”



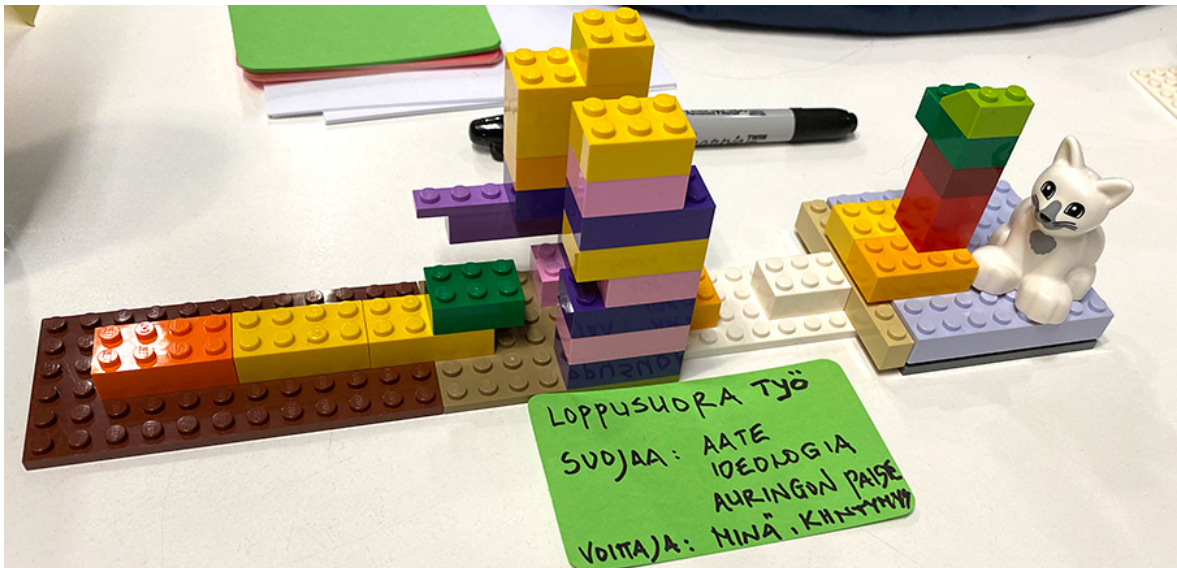
Kuva 19. Lego-malli, jonka keskellä on hallintobyrokratian muuri.

Vaihe 3. Tämä vaihe sisälsi sellaiset rakennustehtävät, joissa katsottiin tulevaisuuteen ja pohdittiin supervoimaa, josta olisi hyötyä muutoksessa:

6. Jos katsot tapahtuman tai muutoksen vaikutusta tästä hetkestä tulevaisuuteen, mitä näet?
7. Rakenna supervoima, joka olisi tehnyt tapahtumasta tai muutoksesta sinulle mahdollisimman hyvän.

Tässä viimeisessä vaiheessa yksi osallistuja nimesi rakennelmansa (Kuva 20) loppusuoraksi, jonka tarina sisältää monenlaisia metaforia suojamuureineen ja vaaleanpunaisine silmälasineen:

”Täällä on tämmönen loppusuora. Panin tuon sanan työ tuohon, ei tämä nyt ihan elämän loppusuora kerrankaan vielä oo... Sitten nämä tämä on tässä tämmöstä suojamuuria joka mua suojelee ja siellä on tuota nää vaaleanpunaiset silmälasit, jotka minulla on ja sitte tämmönen usko ja aate, ideologia sitten että mitä minä ajattelen... Ja sitte minä en hyppää minnekkään vaan minä nousen. Minähän nousen sitte pois täältä työelämästä... Ja tää ku se kuvas siellä ensimmäisessä (tornitehtävässä) sitä semmost niinku kiintymyksen asiaa, niin mää halusin sen tänne, että ne mitkä asiat mulle on tärkeitä niin ne niinku säilyy ja korostuu täällä. Oli se sitte se musta (mainitsee kissan nimen) kissa, joka edustaa sitä kiintymystä suhteessa kaikkiin ihmisiin.”



Kuva 20. Loppusuora tulevaisuuden näkymänä.

Työpajan päättyessä kannustimme osallistujia kuvaamaan omat Lego-mallinsa. Tämän jälkeen dokumentoimme kuvaamalla rakennelmat oheisteksteineen, minkä jälkeen purimme rakennelmat osiinsa.

4.2.2 LEGO Serious Play ja tarinoiden syvyys

Ensimmäinen LEGO Serious Play -työpaja vaikutti vievän osallistujat mukanaan rakentamiseen ja tarinankerrontaan. Työpajan jälkeen meillä oli kuitenkin sellainen tuntuma, ettei keräämässämme materiaalissa olisi paljoakaan tietoa eläkkeelle siirtymiseen liittyvistä tahoista ja toimijoista. Materiaalin litteroinnin yhteydessä niitä alkoi kuitenkin nousta esiin paljonkin tarinoiden keskeltä. Emme olleet osanneet eritellä niitä työpajan kuluessa, sillä ne olivat polveilevan tarinankerronnan osana, ikään kuin sellaisina tarinan sivuroolien esittäjinä, joista kaikki eivät jää mieleen. Toisaalta mieleemme oli jäänyt kirkkaana muutamia tunteita herättäviä hahmoja, kuten pullero, kasvottomat ihmiset ja johtajakirahvi. Esimerkiksi edellä esitellyssä Lego-mallissa (Kuva 19, s. 50) nähtiin hallintobyrokratian muuri, jossa hallinnon väen takarivissä seisoo vesilintu eli ”pullero”. Sille olimme saaneet tunnelatautuneen merkityksen jo ensimmäisessä tarinoiden jakamisen vaiheessa:

*”Tuolta se hyppäs se pullero. Ei ole tätä laumaa. Se on aivan omaansa... tosi pul-
lero. Se on semmonen kaiken hallitsija ja vallitsija... hän varmaan vähän pettyi,
kun mä en tanssinut sen pillin mukkaan sitten kuitenkaan. Se sisältää sen... se si-
sältää sen ehkä hienoisen vihamielisyyden varmaan molemmin puolin sitten.”*

Työpajassa kuullut tarinat olivat intensiivisiä kertomuksia eläkkeelle siirtymisestä sekä sii-
hen liittyvistä tapahtumista, kipupisteistä ja ihmissuhteistakin. Työpajan jälkeen pohdimme,
viekö LEGO Serious Play menetelmänä osallistujat näin syvälliseen reflektointiin, vai joh-
tuuko se enemmänkin kohderyhmän pitkästä elämäkokemuksesta, joka siten heijastui työ-
pajan tarinoihin monenlaisina aiemmin koettuina kriiseinäkin. Työpajassa kuultujen tarinoiden
syvällisyys joka tapauksessa yllätti meidät, vaikka tiesimme, että Lego-palikoita on käytetty
LEGO®-pohjaisissa terapioissa esimerkiksi käytöshäiriöisten lasten (Rahnama, Hamedi,
Sahraei & Parto, 2014) sekä erilaisten autismikirjon häiriöisten lasten parissa (Narzisi,
2021). Lisäksi Neidert ja Bíró (2015) ovat kehittäneet LPS-menetelmän pohjalta uuden me-
netelmän psykoterapiaa varten.

Näissä mietteissä päätimme järjestää toisen LSP-työpajan, johon osallistui viisi juuri yliopis-
tossa opiskelunsa aloittanutta nuorta. Pidimme työpajan sisällön ja toteutustavan samana
kuin ensimmäisellä ryhmällä, jotta tuloksia olisi helpompi verrata. Ainoa muuttunut asia oli
siis elämäntapahtuma, joka oli tämän ryhmän osalta opintojen aloittaminen. Työpajan lo-
puksi havaitsimme saman asian kuin kohderyhmämmekin työpajassa, eli opiskelijaryhmäkin
uppoutui tarinoihin ja kuvauksiin yhtä syvällisesti ja intensiivisesti kuin edellinenkin ryhmä.
Elämäntapahtumien käsittely LSP-menetelmällä näyttäisi näiden työpajojen perusteella vie-
vän osallistujat syvälle omaan elämään ja sen analysointiin. Tämän työpajan tulokset jä-
timme kuitenkin pois analysoinneista, sillä halusimme vertailuaineiston pohjautuvan yhte-
näiseen elämäntapahtumaan. Nuorten kanssa pitämämme työpaja vahvisti näkemyksiämme
LSP-menetelmän soveltuvuudesta elämäntapahtumien ekosysteemien kartoittamiseen. Mo-
lempien työpajojen osallistujat kuvasivat työpajoja vertaistukiryhmäksi ja terapeuttisiksi.

4.3 Luotaintutkimus

Luotaintutkimus toteutettiin syyskuun 2021 kahden viimeisen viikon aikana. Käytännössä
sen valmistelu aloitettiin jo heinäkuussa, koska halusimme käyttää aikaa luotaintehtävien

huolelliseen suunnitteluun. Suunnittelun alkuvaiheessa emme olleet vielä tehneet lopullista valintaa tutkimuksen kohderyhmästä, joten tehtävät pyrittiin luomaan siten, että ne sopisivat monenlaisten elämäntapahtumien tarkasteluun. Kohderyhmämme varmistuttua pystyimme keskittymään luotainpaketin materiaalien hienosäätöön ja etenemään nopeasti tutkimuksen toteuttamiseen.

4.3.1 Luotainpaketin suunnittelu ja toteutus

Luotaintutkimuksemme tavoitteena oli Mattelmäen (2006, s. 58) luokittelun mukaisesti tiedon kerääminen käyttäjistä, joskin puhumme tässä tutkielmassa mieluummin ihmisistä tai osallistujista käyttäjien sijaan. Tehtävien suunnittelu oli iteroiva prosessi, jossa kirjasimme, piirtelimme ja refleктоimme ideoitamme. Pohdimme alkuvaiheessa tehtäviksi muiden muassa sarjakuvan piirtämistä, valokuvaamista ja videointia. Koska lähtökohtanamme oli kuitenkin luotaintehtävien soveltuvuus monen ikäisille ja tekniseltä osaamiseltaan monen tasoisille osallistujille, rajasimme tehtäväideoistamme ihmisen ikään kytkeytyvät tehtävät sekä myöskin teknistä osaamista vaativat tehtävät. Pyrimme myös luomaan sellaisen tehtäväkokonaisuuden, joka antaisi osallistujille mahdollisuuden tarkastella kokemuksiaan siten, että tehtävät vievät vaiheittain syvemmälle tasolle (Kuva 21).



Kuva 21. Luotaintehtävät ja niiden suositeltu työstöjärjestys.

Valitsimme luotainpaketimme metaforaksi matkanteon, johon kaikki kolme tehtäväkokonaisuutta viittasivat jollakin tavalla. Ensimmäiseksi tehtäväksi suunnittelimme ”Oman elämän etappikartan” (Kuva 22), johon osallistujien tuli kirjata lähimpien vuosien ajalta tapahtumia tai muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet jollakin tavalla heidän elämänsä kulkuun.

Samassa tehtävässä kysyttiin myös elämäntapahtuman käynnistäjiä tai aiheuttajia sekä siihen liittyviä muita osallisia. Visuaalisesti tämä tehtävä muistutti karttaa, mutta osallistujille annettiin mahdollisuus tulkita ja käyttää sitä vapaasti. Osallistujille annettiin lisäksi mahdollisuus vastata kysymyksiin myös erilliselle paperille tai mitä tahansa askarteluvälineitä käyttäen, mikäli karttamainen pohja tuntuisi vaikealta tai rajoittavalta.



Kuva 22. Etappikartta.

Luotaimen toinen tehtäväkokonaisuus oli ”Terveisiä muutosmatkalta” -postikortit (Kuva 23), joiden seitsemän tehtävänantoa käsittelivät yhtä osallistujan kokemaa elämäntapahtumaa eri näkökulmista. Postikorttien ilmeessä päädyttiin yksinkertaiseen ja hieman retrohenkiseenkin kuvitukseen, jonka toivoimme puhuttelevan erilaisia osallistujaryhmiä. Postikortit oli alun perin tarkoitus toteuttaa kotitulostimella, mutta koska aito postikorttimainen tuntuu jäi oman kokemuksemme perusteella tällä menetelmällä hieman vajaaksi, teetimme seitsemään luotainpakettiin tarvittavat yhteensä 49 postikorttia digipainossa. Postikortit pakattiin kahtia taitetun ohjekortin väliin. Ohjekortin sisäsivulle printtasimme muutosmatkan ”matkalipun”, johon osallistujat saivat kirjata muutosmatkansa lähtötilanteen ja määränpään sekä matkan ajankohdan ja kassamatkustajat. Ohjekortti postikortteineen sujautettiin iloisenvärisen kirjekuoreen.



Kuva 23. Ensimmäisiä postikorttivedoksia kotitulostimella valokuvapaperille.

”Elämän puu” -tehtävä (Kuva 24) liittyi teemaan matkan varrella vastaantulevana puuna, jonka äärelle matkantekijä pysähtyy tuumailemaan elämäntapahtumaansa. Osallistujia pyydettiin kirjaamaan puun juurakkoon elämän perustaan liittyviä asioita, kuten arvoja, asenteita, periaatteita ja tärkeitä ihmissuhteita. Puun hedelmiin pyydettiin kirjaamaan elämäntapahtuman seurauksia, niin hyviä kuin huonojakin. Puuta ympäröivälle kukkamaiselle kehälle pyydettiin tietoa kanssakulkijoista, jotka auttavat elämän puuta selviämään muutosten tuulissa tai jopa kukoistamaan ja tuottamaan makeita muutosten hedelmiä. Lisäksi puun yläpuolella leijaileviin pilvenhattaroihin osallistujat saivat kirjata toiveitaan ja unelmiaan.



Kuva 24. Elämän puu.

Kaikkien tavoittelimme tietoa elämäntapahtumaan liittyvistä muista toimijoista tai osallisista jokaisen luotaintehtävän kautta: etappikartalle elämäntapahtumien oheen, postikorttitehtävässä matkalipulle ja postikortille sekä viimeisessä tehtävässä ”elämän puun” oksistoon. Ajatuksenamme oli, että kysymällä toimijoita monenlaisilla tehtävillä, osallistujat voivat tunnistaa eri näkökulmasta katsottuna erilaisia toimijoita tai osallisia.

4.3.2 Luotaintutkimuksen toteutus

Luotainpaketit (Kuva 25) luovutettiin osallistujille yhteisessä Välkkeellä pidetyssä tilaisuudessa, jossa LEGO Serious Play -työpajan tapaan kävimme esittäytymisvaiheessa läpi tutkimuksemme tavoitteet sekä painotimme tutkimuksen vapaaehtoisuutta ja mahdollisuutta keskeyttää tutkimus milloin tahansa. Samoin osallistujille annettiin tietosuojailmoitus (Liite 1) sekä suostumus tutkimukseen -lomakkeet (Liite 2) allekirjoitettavaksi. Tilaisuudessa käytiin läpi luotainpaketin sisältö ja luotaintutkimuksen kulku, sekä ohjeistettiin työstämään

tehtäviä viikon varrella useampana päivänä. Samalla sovimme yhteisen luotainten palautustilaisuuden runsaan viikon päähän.



Kuva 25. Luotainpaketin sisältö ja avattu postikorttikuori.

Luotaimia luovutettiin osallistujille yhteensä seitsemän, joista kuusi palautui. Palautumatta jääneen luotaimen tekijä ilmoitti jättävänsä tehtävät kesken, koska hän pelkäsi tehtävien repivän auki sellaisia haavoja, jotka olivat jo umpeutuneet. Luotainten palautustilaisuudessa keskusteltiin yhdessä luotaintehtävien työstämisen herättämistä ajatuksista sekä myös siitä, miltä luotainpaketti tuntui, mikä sinä oli hyvää ja mikä oli huonoa. Luotaimet kuvattiin (Kuva 26) palautustilaisuudessa ja luovutettiin takaisin tekijöilleen heti kuvaamisen jälkeen.



Kuva 26. Palautetun luotaimen kuvaaminen.

Luotaintehtävien kuvauksessa kiinnitettiin huomiota siihen, ettei niihin liitetty osallistujan henkilötietoja, vaan ne koodattiin visuaalisesti eri värisillä täplillä merkatuilla valkotaulun magneeteilla. Magneettien tärkeänä virkana oli myös huolehtia siitä, että materiaalit pysyvät mahdollisimman sileinä, koska käsin kirjoitettujen vastausten tulkinta vaati terävää kuva-aineistoa. Tähän tarpeeseen auttoi toki myös järjestelmäkamera, jalusta ja hyvä valaistus.

4.4 Kerätyn aineiston analysointi

Menetelmien vertailu käynnistyi heti LSP-työpajan ja luotainten palautustilaisuuksien jälkeen. Ensiajatukset molempien menetelmien vahvuuksista ja heikkouksista kirjattiin ylös (Taulukko 1).

Taulukko 1. Ensimmäiset mietteet menetelmien vahvuuksista ja heikkouksista.

	LSP	LUOTAIN
Vahvuus	<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutussuhteet tulivat konkreettisesti esille • Tärkeät elämäntapahtumat nousevat esiin • Tarinoiden läpikäynti heti rakentelun jälkeen-> muistissa vielä mitä rakentanut ja mitä merkitystä eri palikoilla • Flow • Syvälinen ymmärrys elämäntapahtumasta ja siihen vaikuttavista asioista ja henkilön omista tuntemuksista. (Liiankin syvälinen?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sai tehdä itsekseen omia asioita ei tarvinnut jakaa • Nimettyjä elämäntapahtumia löytyi paljon • Visuaalisuus • Ajan kanssa työstäminen avaa luokkuja syvemmälle
Heikkous	<ul style="list-style-type: none"> • Toimijat jäävät suppealle tasolle • Toimijoiden vuorovaikutuksia ei saa kunnolla selville • Toisilta kuullut tarinat saattoivat tuoda vaikutteita myöhempään rakenteluun ja tarinoihin 	<ul style="list-style-type: none"> • Valmis visuaalinen pohja (kartta) ei välttämättä vastannut osallistujan omaa maailmaa • Elämäntapahtumiin liittyvät suhteet/verkostot/ekosysteemit jäävät hämäräksi • Toimijoiden tasot jäävät etäiseksi • Paljon elämäntapahtumia ja toimijoita, mutta niiden kytkös epäselvää. • Tarvitsisi tueksi syvälinen haastattelun



- Luotaimen täytön aikaan voi osua muuta yllättävää kuormitusta, joka vaikuttaa kykyyn keskittyä luotaimen tehtäviin
- Tehtävänannon ymmärtäminen

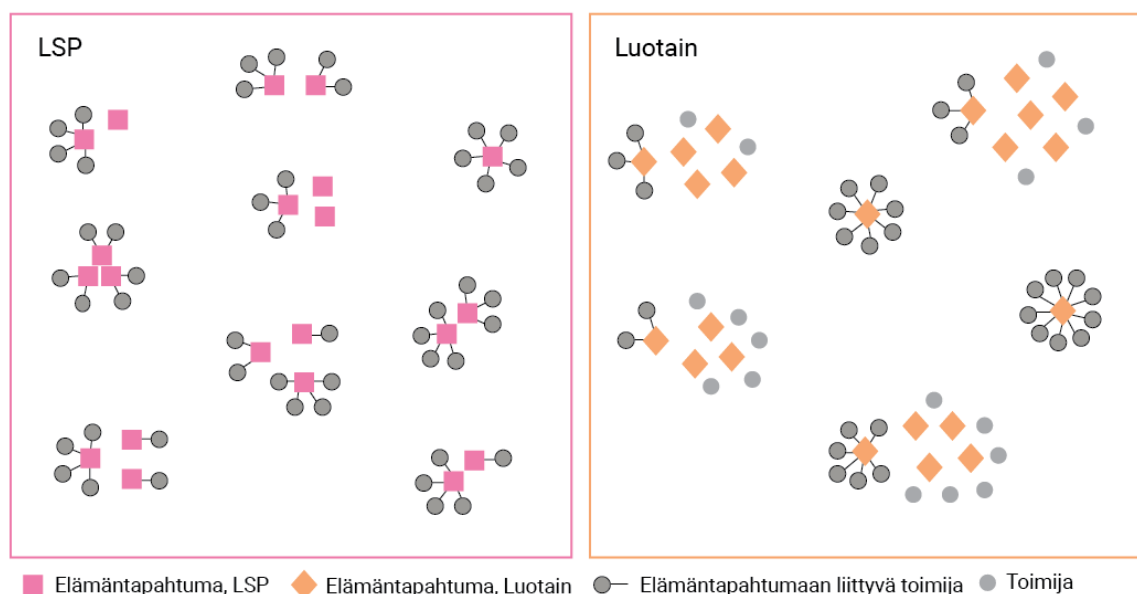
Vahvuuksien ja heikkouksien listaamisen jälkeen aineisto käytiin läpi ja tehtiin ensimmäinen toimijoiden ryhmittely. Tässä vaiheessa tunnistettiin eri toimijat, jotka ryhmiteltiin puhtaasti aineiston perusteella karkean tason ryhmiin (Taulukko 2).

Taulukko 2. Ensimmäinen karkean tason ryhmittely.

	LSP, toimijat	LUOTAIN, toimijat
Perhe	Äiti, isä, lapset, perhe, sisarukset perheineen	Isä, vanhemmat, lapset, lastenlapset, perhe, puoliso, läheiset, sisarukset, sisko, koira
Ystävät ja harrastus	Kaverit, uudet ihmiset, entiset oppilaat, harrastusyhteisöt, eri yhteisöt	Ystävät, vanhat ja uudet ystävät, uskolliset ystävät
Työyhteisö	Lähimmät työkaverit, oma työyhteisö, työyhteisö, kasvottomat työkaverit, työsuojelupäällikkö	Työkaverit, esimies, tiimiläiset
Muu organisaatio	Ylimmät hallintovirkamiehet, johtaja, organisaatio	Työterveydenhuolto
Viralliset tahot	Eläkejärjestöt, pankki	lääkäri, asiantuntijat eri tahoilta

Ryhmittely tarjosi tarkempaa tietoa siitä, millaisia eri toimijoita LSP- ja luotainmenetelmillä oli saatu esiin ja mihin elämäntapahtumaan mikin toimija liittyi. LSP-työpajassa osallistujia pyydettiin alkuun kuvailemaan useampia elämäntapahtumia ja sitten valitsemaan yksi, jonka työstöä jatkettiin muissa tehtävissä. Myös luotaintutkimuksessa osallistujilla oli mahdollisuus kuvata ensimmäisessä tehtävässä useampia elämäntapahtumia, mutta seuraavissa tehtävissä heitä ohjeistettiin keskittymään vain yhteen elämäntapahtumaan. Kaikista palauteista luotaimista ei käynyt kuitenkaan selkeästi ilmi, mitä tapahtumaa jatkotehtävissä käsiteltiin. Tuloksia analysoitaessa olikin osin vaikea ymmärtää ja tulkita mikä toimija liittyi mihin tapahtumaan. Kuvassa 27 on nähtävissä, että erityisesti luotaimella saatiin paljon erilaisia toimijoita, mutta toimijoiden kytkös elämäntapahtumiin jäi irralliseksi. LSP-menetelmällä saadusta materiaalista kaikki toimijat pystyttiin kiinnittämään elämäntapahtumiin. LSP-menetelmässä kaikkiaan yhdeksästä osallistujasta neljä kuului kohderyhmään ja näistä

kolme valitsi tarkemmin käsiteltäväksi elämäntapahtumakseen eläkkeelle siirtymisen. Luotaimen kaikki kuusi osallistujaa kuuluivat kohderyhmään, ja heistä neljä oli nimennyt elämäntapahtumaksi eläkkeelle siirtymisen.

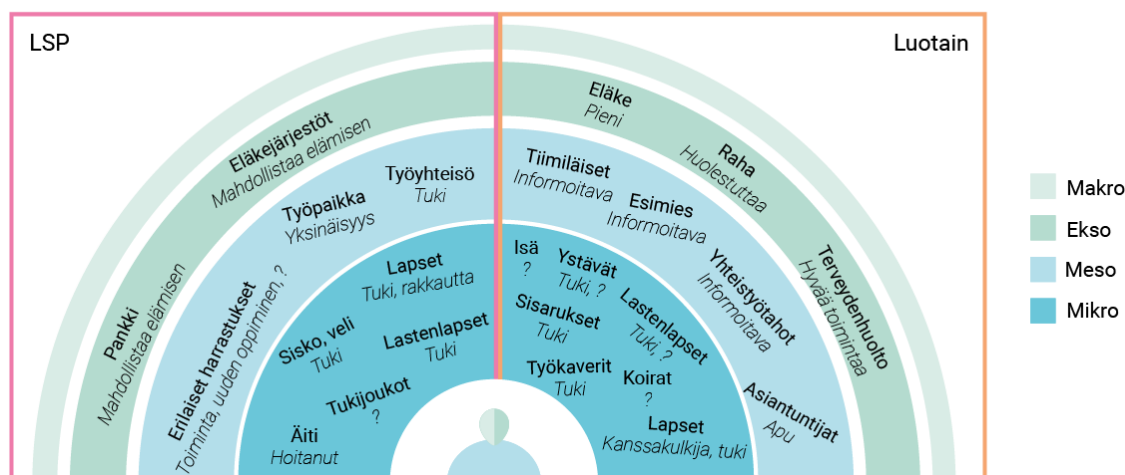


Kuva 27. Nopea ryhmittely eri menetelmillä kerätyistä elämäntapahtumista ja niihin liittyvistä toimijoista. Mukana myös opiskelijoiden työpajan materiaali.

Tulosten luotettavuuden vuoksi lopullisessa analysoinnissa olevan materiaalin haluttiin olevan yhtenäistä ja vertailukelpoista, joten tässä vaiheessa jatkoon otettiin mukaan ainoastaan tähän tutkimukseen valittuun elämäntapahtumaan eli eläkkeelle siirtymiseen liittyvä aineisto. Aineiston pohjalta noussut karkean tason ryhmittely ei ollut meidän mielestämme riittävä, ja se vaati vielä tiiviimpää jaottelua. Tässä vaiheessa vertasimme kirjallisuudessa kuvattuja ekosysteemitasoja omiin karkeisiin ryhmittelyihin, ja huomasimme ryhmittelyjen olevan hyvin saman tapaisia. Kokeilimme aineiston ryhmittelyä ekosysteemitason mukaisiin ryhmiin, ja totesimme tämän ryhmittelyn tuovan kaipaamaamme tiivistystä ja selkeyttä aineiston koostamiseen. Tässä vaiheessa päätimme siis jättää aineistosta nousseen ryhmittelyn tarkentamisen ja siirryimme käyttämään ryhmittelyn perustana luvussa 2.3.4 esitettyjä ekosysteemitasoja, joita ovat mikro-, meso-, ekso- ja makrotasot.

Eläkkeelle siirtymiseen liittyvien elämäntapahtumien aineisto käytiin tässä vaiheessa jälleen uudelleen lävitse, ja toimijat ryhmiteltiin ekosysteemitasojen mukaan. Toimijoiden ryhmittely ekosysteemitasoille käytiin läpi useamman kerran, kunnes olimme mielestämme saaneet

sijoitettua toimijat oikeille tasoille. Tässä vaiheessa kerättiin toimijoiden lisäksi tietoa myös siitä, miten toimijat liittyivät henkilöön ja kuvattuun elämäntapahtumaan. Kuvassa 28 on esitelty esimerkkejä eri ekosysteemitasojen toimijoista. Toimijan alle on kuvattu toimijan suhde tai merkitys elämäntapahtumaan kursiivilla. Eri osallistujilla saattoi olla toimijoille erilainen merkitys, joten kursiivilla voi olla merkitty useampia merkityksiä. Kysymysmerkki tarkoittaa, ettei materiaalista käynyt ilmi toimijan merkitystä tai suhdetta.



Kuva 28. Esimerkkejä toimijoista ja toimijoiden merkityksistä.

Molemmissa menetelmissä jokaisella ekosysteemitasolla korostuivat samat toimijaryhmät. Mikrotasolla suurimpia toimijaryhmiä olivat perheeseen liittyvät jäsenet, läheiset sekä ystävät, ja heidän kuvailtiin olevan tukena ja keskustelukumppanina. Mesotason toimijoissa esiintyi eniten erilaisia harrastuksiin liittyviä asioita, jotka vaikuttivat elämäntapahtumaan tuomalla elämään toimintaa ja uuden oppimista. Tällä tasolla oli myös työyhteisön toimijoita, jotka kuuluivat elämäntapahtumasta informoitaviin. Eksotason toimijat sisälsivät pääsääntöisesti eläkkeeseen ja rahan liittyviä toimijoita. LSP-menetelmän tuottamissa tuloksissa toimijoiden rooli liittyi toimeentuloon ja hyvään elämään. Luotaintutkimuksen tuloksissa nostimme eksotasolle rahan ja eläkkeen, koska materiaalin perusteella näillä oli tärkeä rooli eläkkeelle siirtymisessä ja molempien taustalla on selkeät toimijat. Rahan ja eläkkeen lisäksi tälle tasolle nousi myös terveydenhuoltoon liittyvä toimija.

Analysoinnin helpottamiseksi ja aineiston vertailtavuuden vuoksi muutimme aineiston toimijat määrälliseen muotoon. Kultakin ekosysteemitasolta laskettiin toimijoiden määrä ja tämä määrä suhteutettiin osallistujien määrään, jotta saatiin vertailukelpoiset aineistot.

Saadusta määrällisestä aineistosta muodostettiin kuvaajat (Kuva 29), jotka ovat vertailukelpoisia eri menetelmillä saatuihin tuloksiin.



Kuva 29. Elämäntapahtumana eläkkeelle siirtyminen ja siihen liittyvät toimijat sijoitettuna ekosysteemitasoille.

Molempien menetelmien tuottamissa tuloksissa korostuvat siis mikrotason toimijat. LSP-menetelmällä kerätyssä materiaalissa on huomattavasti enemmän mesotason toimijoita kuin luotaimella kerätyssä aineistossa. Tämä voi johtua siitä, että luotainmateriaalissa oli paljon toimijoita, joita ei pystytty kiinnittämään mihinkään elämäntapahtumaan. Kummallakaan menetelmällä ei noussut tässä elämäntapahtumassa yhtään makrotason toimijaa. Tämän ilmiön taustalla saattaa olla se, että menetelmät eivät ohjanneet osallistujia suuntaamaan ajatuksiaan muihin kuin lähipiirin toimijoihin tai sitten lähipiirin toimijat ovat ne tärkeimmät toimijat tässä elämäntapahtumassa.

4.5 Palvelumuotoilijan rooli kahdessa erilaisessa menetelmässä

Tähän tutkimukseen valitsemamme menetelmät, eli LEGO Serious Play ja luotaintutkimus, nojaavat osallistujien kykyyn ilmaista ajatuksiaan itsenäisesti, avoimesti ja luovasti. Palvelumuotoilijoina ja fasilitaattoreina tehtävänäimme oli luoda sellaiset edellytykset, että osallistujat saivat ilmaista ajatuksensa mielekkäästi ja jopa innostavasti, ja että he kokivat osallistumisensa turvalliseksi. Koska toinen menetelmä toteutettiin kasvokkain työpajana ja toinen painottui noin viikon mittaiseen itsenäiseen työskentelyyn, palvelumuotoilijan rooli ja osallisuus näissä menetelmissä on monella tapaa erilainen.

4.5.1 Palvelumuotoilijat LEGO Serious Play -fasilitaattoreina

LEGO Serious Play -työpajassa palvelumuotoilijan työn tuloksellisuus kiteytyy muutaman tunnin työpajan tuloksiin. Aivan kuten missä tahansa työpajassa, ennakkovalmistautuminen on ensiarvoisen tärkeää työpajan onnistumiseksi. LEGO Serious Playtä voi kuvailla siinä mielessä selkeäksi menetelmäksi, että sen suhteellisen tarkat raamit ja säännöt määrittelevät työpajan perusprosessin ja välineet. Näin ollen mekin pystyimme keskittymään työpajan suunnittelussa sisällöllisiin tavoitteisiin eli käytännössä kysymysten jäsentelyyn ja muotoiluun siten, että osallistujat kykenisivät vastaamaan niihin vaiheittain edeten, laajentaen ja syventäen. Samalla varauduimme myös siihen, että työpajan aikana on tehtävä muutoksia. Työpajamme aikana huomasimmekin aliarvioineemme osallistujien kyvykkyyden vastata kysymyksiin laueammin ja syvemmin kuin pyysimme, joten karsimme osan myöhemmistä kysymyksistä pois, koska niihin oli saatu jo vastaukset.

LEGO Serious Playn valmiit raamit ja säännöt sisältävät myös sen, että fasilitaattorin on hallittava menetelmä hyvin ja noudatettava sen perusrakennetta, jotta osallistujat pääsevät rakentamisen ja tarinankerronnan virtaan. LEGO Serious Playn prosessin alkuun kuuluu kiinteästi ”skills building” eli menetelmän harjoitteluvaihe, jossa osallistujat johdatellaan prosessiin siten, että he saavat varmuutta mekaaniseen rakentamiseen, palikoiden käyttämiseen metaforina sekä tarinoidensa kuvailemiseen ja jakamiseen rakentamiensa Lego-mallien kautta (LEGO Group, 2007). Meidän työpajassamme harjoitteluvaiheen onnistuminen näkyikin työpajassamme siten, että osallistujat omaksuivat metaforien käytön ja tarinoidensa jakamisen vaivatta. He myös kertoivat työpajan lopuksi, että vaikka tehtävien aikaraja ahdisti harjoitteluvaiheessa, se ei haitannut enää lainkaan varsinaisten tehtävien aikana. Huomasimme itsekkin työpajan edetessä, että ahdistaviin aikarajoihin liittyvät palautteet vaimeinivat oikeastaan jo ensimmäisestä varsinaisesta rakennustehtävästä alkaen. Koimmekin, että osallistujat olivat rakentaessaan vähintäänkin lähellä flow-tilaa ja kokemus oli kokonaisuudessaan osallistujille antoisa.

Voisi helposti ajatella, että Lego-rakennelmat ovat LEGO Serious Play -työpajan tuloksia. Tavallaan ne ovatkin, mutta ne ovat kuitenkin pikemminkin välikappaleita, joiden avulla osallistujat kertovat omat vastauksensa kysymyksiin. Työpajan tulokset ovat siten ensisijaisesti tarinoita, joiden kertomista ja kuuntelemista Lego-rakennelmat edesauttavat.

Palvelumuotoilijoina tämä tarkoitti meidän kannaltamme sitä, että tarinat oli kuunneltava tarkalla korvalla, koska rakennettu malli ei avautunut välttämättä sellaisenaan lainkaan muille kuin rakentajalle itselleen. Meidän tutkimuksemme osalta taltiointi osoittautui välttämättömäksi, jotta pystyimme poimimaan värikkäiden tarinoiden sisältä vastaukset kysymyksiimme. Työpajan tulosten purkaminen vaatikin runsaasti työtä ja samalla se tuotti runsain määrin sellaista tietoa, joka ylitti tutkimuksen tarpeet.

Kiteytyksenä edellisestä kappaleesta voisikin sanoa, että tarinoiden syvyys ja rikkaus yllätti palvelumuotoilijat. Tarinoita kuunnellessamme tuli hetkiä, jossa mieleemme valtasi aito ällistys siitä, kuinka voimakkaita merkityksiä rakennelmiin kytkettiin metaforien kautta. Koimme sen ensisijaisesti positiivisena asiana, mutta toisaalta se herätti meissä myös huolta. Jos osallistujat uppoutuvat rakentamiseen ja omiin henkilökohtaisiin kokemuksiinsa, onko olemassa vaara, että he avautuvat liikaakin? Osallistujat itse pitivät työpajaa terapeuttisena, joten menetelmän käyttäminen varsinkin traumaattisemman elämäntapahtuman yhteydessä voisi olla haitallistakin. Huoltamme hälvensi tässä tutkimuksessa osaltaan se, että osallistujat olivat ennakkoon tietoisia työpajan teemasta, ja heille painotettiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta sekä sitä, että he saavat keskeyttää tutkimuksen milloin tahansa. Lisäksi osallistujia ohjeistettiin kertomaan vain sellaisia asioita, joita he ovat valmiita jakamaan yhteisesti. Yhteenvetona on kuitenkin syytä ajatella, että ainakin rankempiin elämäntapahtumiin liittyvissä LEGO Serious Play -työpajoissa fasilitaattorin on paitsi hallittava menetelmänsä, hänellä tulisi olla myös taitoa tunnistaa riskit ja reagoida oikealla tavalla tilanteisiin, joissa osallistujalla on vaara uppoutua liian syvälle kokemuksiinsa. Toisekseen on syytä miettiä sitä, millaisiin elämäntapahtumiin ryhmämuotoinen LEGO Serious Play ylipäänsä sopii ja millaisista asioista on turvallista ja hyödyllistä puhua ryhmässä.

LEGO Serious Play on ollut vuodesta 2010 (LEGO Group, 2010) lähtien kaikille avoin menetelmä, mutta aiemmin vain LEGO Groupin kouluttamilla fasilitaattoreilla oli lupa käyttää sitä. Menetelmän avautuminen näkyikin nykyään eri sovelluskohteiden runsautena ja uusina kokeiluina. LEGO Group suosittelee kuitenkin edelleen kaikille menetelmän käyttäjille fasilitointikoulutuksen suorittamista, vaikkakaan LEGO Groupin akkreditoimaa niin sanottua virallista sertifiointitahoa ei ole enää olemassa. Meistä toisella oli taustalla LEGO Serious Play -fasilitointikoulutus sekä aiempaa kokemusta menetelmän käyttämisestä lähinnä organisaatioiden kehittämisen kontekstissa, jossa työpajojen teemat voivat liittyä mm.

tulevaisuuden visiointiin, arvoihin sekä tiimien toiminnan kehittämiseen. Vaikka niissäkin työpajoissa osallistujat ovat tuoneet omat tarinansa ja ajatuksensa ilmi, asioiden käsittelytaso on pysytellyt vahvasti organisaation yhteisen tekemisen kontekstissa, joskin tiimin kehittämiseen liittyvissä työpajoissa on voitu päästä syvemmälle ihmisten omaan elämään. Tämän tutkimuksen elämäntapahtumiin kytkeytyvissä työpajoissa pääsimme kuitenkin suoraan syvään päätyyn, ihmisten ihoille ja heidän elämänsä merkittävien tapahtumien äärelle. Kokemus oli meille merkityksellinen ja koimme olevamme etuoikeutettuja päästessämme kuulemaan osallistujien tarinoita, joiden kautta he avautuivat ja uskoutuivat kipeistäkin asioista heille aiemmin tuntemattomien ihmisten edessä. Mieltämme lämmitti myös se, että osallistujat kokivat itsekin työpajan tuottamat tarinat merkitykselliseksi:

”Mää sain valmiiksi valmistautumiseni tähän.... Mulla niin kuin se, mulla tuli nyt vasta mieleen...no, pitäisikö minun valokuvata nämä kuitenkin, et tässä olis kuitenkin ikään kuin viitoitettu tie.”.

Kaikkienensa meillä tuli tunne, että osallistujilla oli halu ja jopa tarvekin tulla kuulluksi turvallisessa ympäristössä vertaisten kanssa. LEGO Serious Play toimii tähän tarkoitukseen erinomaisesti, ja tämän kokemuksen perusteella fasilitoimme tällaisia työpajoja mielellämme toistekin.

4.5.2 Palvelumuotoilijat luotaintutkimuksen tekijöinä

Luotaintutkimuksen suunnittelussa yksi haasteemme oli se, ettei meillä ollut sen suunnitteluvaiheessa vielä tarkkaa tietoa ja ymmärrystä siitä, keitä osallistujat ovat, millaisia taitoja heillä on ja millaiset tehtävät saisivat heidät innostumaan parhaalla mahdollisella tavalla. Lähtökohtamme suunnitteluvaiheessa oli kuitenkin, että luotainpaketin tehtävät ovat sellaisia, että ne soveltuvat erilaisille osallistujaryhmille riippumatta siitä, mistä elämäntapahtumasta on kyse, koska halusimme säilyttää tutkimuksessamme mahdollisuuden tulosten vertailuun toisenlaisen osallistujaryhmän kanssa, mikäli sellaiselle ilmenisi tarvetta. Tämä lähestymistapa osoittautuikin hyväksi valinnaksi heti työmme alkuvaiheessa. Luotaintutkimuksen suunnittelun ollessa jo hyvällä mallilla pandemiatilanne alkoi jälleen osoittaa huonontumisen merkkejä, ja koska sen hetken koronarokotekattavuus oli heikointa alkuperäisessä kohderyhmässämme, vaihdoimme sujuvasti kohderyhmän toiseksi. Vaikka

alkuperäinen kohderyhmämme olisi ollut todennäköisesti teknisesti taitava, tehtävät oli laadittu jo siten, etteivät ne edellyttäneet teknistä osaamista, jota uudessa kohderyhmässä oli todennäköisesti vähemmän.

Luotainpaketin kokonaisuuden suunnittelu on aina oma luova prosessinsa. Tässäkin luotaintutkimuksessamme punaisen langan löytäminen vei aikansa, mutta kaikkein tärkeintä oli kokeilla ja tehdä luotaimen prototyyppejä, jotta saimme fyysisen tuntumaan materiaaleihin. Meille oli tärkeää, että tehtäväpaketista tulisi sellainen, että se saisi heti osallistujat tuntemaan, että olemme nähneet vaivaa sen eteen. Kuten Mattelmäkin (2006, s. 207) sanoo, luotainpaketit osoittavat kunnioitusta osallistujia kohtaan, ja niiden voidaan ajatella olevan lahjoja, jotka luovat suhteelle perustan. Vaikka me pyrimmekin luomaan tehtävistä monenlaisiin elämäntapahtumiin soveltuvia, ajattelemmekin silti, että luotainpaketin sisällön ja ulkoasun täytyy kokonaisuutena viestiä sitä, että se on juuri näille tutkimukseen valituille ihmisille luotu, heitä arvostaen. Pyrimme välittämään tätä henkilökohtaisuuden tunnetta luotainpaketin mukaan pakkaamillamme pienillä lahjoilla eli hedelmämakeisilla sekä muistilehtiöllä ja kynällä. Alkuperäiselle kohderyhmällemme, jota tavoittelimme partiolaisten joukosta, olimme olleet aikeissa antaa luontoretkeilyyn liittyvän lahjan.

Meidän roolimme osalta luotaintutkimuksen epätietoisin vaihe oli se, kun luotaimet olivat osallistujilla, koska emme nähneet miten työskentely etenee ja miten osallistujat kokevat tehtävien tekemisen. Tässä tutkimuksessa luotainpaketit jaettiin yhteisessä tilaisuudessa, jossa myös esittelimme kunkin tehtävän. Koska tehtävät eivät vaatineet päiväkirjamaista jatkapäiväistä työstä, vaan pikemminkin pohdiskelevampaa otetta ja työrauhaa, teimme tietoisesti päätöksen, ettemme ole itse heihin yhteydessä luotainviikon aikana. Toki annoimme heille mahdollisuuden olla meihin yhteydessä ja painotimme tutkimuksen vapaaehtoisuutta ja sitä, että tutkimuksen voi keskeyttää milloin tahansa. Yksi osallistuja ottikin luotainviikon aikana yhteyttä ja ilmoitti jättävänsä tutkimuksen tekemättä, jotta jo kertaalleen umpeutuneet vanhat haavat eivät aukeaisi. Tämä ilmoitus keskeyttämisestä herätti meidät pohtimaan, miten olisimme voineet olla paremmin tukena, jotta osallistujalla olisi ollut vieläkin helpompaa ilmoittaa keskeyttämisestä – nyt hän oli kuitenkin ehtinyt pohtia sitä ensin yksin ja ystäviensä kanssa, kunnes lopulta soitti meille. Toisaalta hän kertoi myös haluavansa pitää luotainpaketin itsellään siltä varalta, että on valmis jossakin vaiheessa työstämään tehtäviä, joten tehtävät itsessään kiinnostivat silti häntäkin.

Luotaimen tuloksia analysoidessamme saimme periaatteessa paljon dataa, mutta samalla koimme tuskaa siitä, että osallistujien kuvailemiin asioihin ja tarinoihin jäi aukkoja. Saadut vastaukset nostattivat pintaan uusia kysymyksiä. Meidän oli suhteellisen helppo poimia vastauksista teemoja sekä kvantitatiivista tietoa, mutta esimerkiksi eri toimijoiden merkityksistä ja niiden välisistä suhteista tiedot jäivät vajaiksi. Vaikka sanat olivatkin tunnistettavia, niiden merkitysten tulkinta olisi voinut vaatia tarkempaa ja syvempää ymmärrystä kontekstista ja kokemuksesta. Jos siis olisimme tekemässä gradua, jonka tutkimuskysymys liittyisi nimenomaan eläkkeelle jäämiseen elämäntapahtumana, meidän olisi pitänyt jatkaa luotaintutkimusta vielä syvähaastatteluun, jotta saisimme luotaintutkimuksesta irti kaiken tarvitsemamme aineiston. Mutta koska tutkimuksemme keskittyy menetelmien arviointiin ja kehittämiseen, saimme riittävän ymmärryksen siitä tämän tutkimuksen tarpeisiin. Johtopäätöksemme oli siten, että luotain vaatisi myös osallistujien syvähaastattelun, jotta se tuottaisi kauttaaltaan ymmärrettävää tietoa elämäntapahtumien ekosysteemien kartoittamiseen. Luotaimen tulokset ovat usein hajanaisia ja vaikeasti tulkittavia, joten luotaintutkimuksen yhteyteen kuuluukin usein tulosten yhteinen läpikäynti luotaimen tekijän kanssa (Mattelmäki, 2006, s. 51–52).

Luotaintutkimuksen tekijöinä toivoimme, että luotaintehtävät olisivat osallistujille itselleenkin mielekkäitä. Tässä tutkimuksessa jokainen osallistuja halusi oman luotaimensa takaisin, joten sen perusteella ja myöskin osallistujien kertoman mukaan luotain oli ollut osallistujille mieluisa, vaikka sen täyttäminen oli nostanut mieleen monenlaisia tunteita. Toisaalta pohdimme myös sitä, olisivatko toisenlaiset tehtävät tuottaneet paremmin tulkittavaa ja hyödynnettävää tulosta. Luotaimen kysymyksiä ja tehtäviä olisi varmastikin voinut muotoilla täsmällisemmiksi, mutta käänköpuolena olisi voinut olla tehtävien muuttuminen johdatteleviksi tai tylsiksi. Ja pitäisikö luotain suunnitella jokaista elämäntapahtumaa varten erikseen, vai onko elämäntapahtumien eriyttäminen edes tarkoituksenmukaista, koska ihmisen elämä on kuitenkin kokonaisuus?

4.6 Yhteenvetoa löydöksistä uuden menetelmän pohjaksi

Kuten edellä on kuvattu, LSP ja luotain osoittautuivat kokonaisuudessaan vahvoiksi ja syvälle luotaavaksi menetelmäksi. LSP-työpajan selkeä rakenne ja fasilitaattorin ohjaus pitivät osallistujat kiinni tutkittavassa asiassa, mutta työpaja antoi kuitenkin tilaa kokemusten

reflektointiin. Lisäksi selkeä rajaus ja ohjaus jättivät analyysivaiheeseen vähemmän kysymysmerkkejä. LSP-työpaja sai osallistujilta kiitosta siitä, että siinä työskenneltiin itsenäisesti, mutta siltikin sai kokea ryhmässä tekemisen ja luottamuksellisuuden tunteen. LSP-työpajan tehtäville annetut aikarajat koettiin aluksi tiukoiksi, mutta työpajan päätteeksi osallistujat kokivat, ettei tehtäviin annettu aika loppujen lopuksi ollutkaan liian lyhyt. Rajallinen aika piti huomion tehtävässä. Luotaimen vahvuuksiksi taas koettiin, että siinä oli riittävästi aikaa elämäntapahtuman muistelemiseen ja tehtäviin paneutumiseen. Näiden ehkä hieman ristiriitaistenkin kommenttien pohjalta asetimme uudelle menetelmälle tavoitteeksi selkeän aikataulutetun rakenteen sekä fasilitaattorin tuen. Tämä tulisi toteuttaa kuitenkin siten, että aikataulutuksesta huolimatta osallistujat saavat aikaa muisteluun ja pohdintaan.

Osallistujat nostivat palautteissaan esiin tärkeinä elementteinä menetelmien visuaalisuuden ja sen, että kummassakin menetelmässä elämäntapahtumaa käsiteltiin tarinana. Luotaintutkimuksessa tarinaa kerrottiin metaforisesti matkantekona kartan, matkalipun, postikorttien ja elämänpuun välityksellä. LSP-työpajan rakennelmat olivat automaattisesti metaforia, jotka tukivat osallistujien tarinankerrontaa. Metaforien hyödyntäminen antoi osallistujille mahdollisuuden ilmaista vaikeasti sanoitettavia asioita, ja ne auttoivat myös palauttamaan mieleen ja pohtimaan elämäntapahtumaan liittyviä asioita syvällisesti. Visuaalisuus, metaforat ja tarinankerronta olivat siten sellaisia elementtejä, joita halusimme ehdottomasti hyödyntää myös uudessa menetelmässä.

Näillä menetelmillä saatujen tulosten pohjalta voimme todeta, että molemmissa menetelmissä on omat vahvuutensa ja myös heikkoutensa elämäntapahtumien toimijoiden kartoittamisessa. Kokonaisuutena LSP tuotti fasilitoituna ja ohjatumpana menetelmänä materiaalia, josta toimijat vaikutuksineen oli selkeämmin liitettävissä elämäntapahtumaan. LSP:n tuotama aineisto oli kuitenkin runsasta ja rönsyilevää, joten toimijoiden ja niiden merkitysten tunnistaminen tarinoiden keskeltä oli haastava ja aikaa vievä tehtävä.

Mielestämme kumpikaan menetelmä ei ole sellaisenaan paras mahdollinen menetelmä elämäntapahtumien toimijoiden sekä niiden merkitysten ja vuorovaikutussuhteiden kartoittamiseen. Tästä lähdimme kehittämään menetelmää, joka sopisi tarkoitukseen paremmin siten, että se edesauttaisi eri ekosysteemitasojen toimijoiden tunnistamista sekä toisi selkeämmin esiin toimijoiden merkitykset ja roolit elämäntapahtumassa. Tämän kokonaiskuvan

hahmottaminen auttaisi tunnistamaan kehitystarpeita ja aukkoja nykyisissä palveluissa, mikä vuorostaan mahdollistaisi oikea-aikaisten ja yksilöllistenkin palvelujen kehittämisen elämäntapahtuman eri vaiheisiin siten, että elämäntapahtumaa läpikäyvän ihmisen siirtymä uuteen elämäntilanteeseen voisi sujua mahdollisimman jouhevasti voimavaroja kuluttamatta.

5 Uusi menetelmä – Tove

LEGO Serious Play ja luotaintutkimus antoivat meille runsaasti ajatuksia siihen, millaisia elementtejä uudessa menetelmässä tulisi olla, jotta se olisi osallistujille mielekäs sekä tuottaisi tarkoituksenmukaista ja kattavaa tietoa elämäntapahtumaan kytkeytyvästä ekosysteemistä. Vaikka tämän luvun otsikossa mainitaan jo uudelle menetelmälle antamamme nimi, otamme sen käyttöön vasta luvun viimeisessä alaluvussa, jossa katsomme menetelmän saavuttaneen nimeämisvaiheen.

Uuden menetelmän peruselementeiksi nousivat tarinankerronta, metaforisuus ja visuaalisuus. Näitä peruspilareita käsittelemme enemmän luvussa 5.1. Peruselementtien lisäksi halusimme pitää työpajan fasilitoituna, sillä LSP:n ja luotaimen tuottamista tuloksista havaitsimme, että ohjatulla tekemisellä tehtävien tekemistä voitiin ohjata oikeaan suuntaan. Osallistujatkin kokivat fasilitoidun työpajan luottamukselliseksi ja yhdessä tekemisen tärkeäksi. Fasilitaattori on työpajassa tärkeässä roolissa, sillä hän suunnittelee ja ohjaa työpajan selkeän rungon mukaisesti. Fasilitaattorin tehtävänä onkin luoda työpajaan turvallinen ilmapiiri ja saada työpaja osallistujille helpoksi seurata ja ymmärtää. Fasilitaattori seuraa työpajan etenemistä sekä suuntaa ja tarvittaessa tarjoaa osallistujille rohkaisua ja lisäohjeistusta. (Brooks-Harris & Stock-Ward, 1999, s.29; Soto Hormazábal, 2021, s. 24.) Osallistujienkin on helppo pyytää lisäohjeita fasilitaattorin läsnä ollessa. Edellä mainittujen lisäksi näimme tärkeäksi saada menetelmään ripaus käsillä tekemistä, sillä tutkimusten mukaan peni puuhastelu ja käsien käyttäminen saa aikaan positiivisia tunteita ja auttaa hyvän mielialan saavuttamisessa (Huotilainen, 2016).

Uuden menetelmän kehittämisen voidaan ajatella edenneen kolmessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa selvitimme, millaisten elementtien varaan lähdemme rakentamaan uutta menetelmää. Uuden menetelmän pohjaksi muotoutui kerättyjen havaintojen ja teorian pohjalta kuvakortteja hyödyntävä metaforinen tarinankerronta. Toisessa vaiheessa tavoitteena oli selvittää ketterästi, onko menetelmäihioillamme kuvakortteineen ylipäänsä mahdollisuutta saavuttaa tavoittelemiamme tuloksia. Ja mikäli menetelmä vaikuttaisi lupaavalta, tarvitsimme tietoa myös siitä, millaisia haasteita meidän tulisi ratkoa, jotta menetelmä voisi tuottaa mahdollisimman hyviä tuloksia. Kolmas vaihe koostui menetelmän jatkokehittämisestä ja menetelmän hioutumisesta lopulliseen muotoonsa.

5.1 Uuden menetelmän taustateoriaa

Uuden menetelmän pohjaksi nousivat visuaalisuus sekä tarinankerronta erityisesti metaforia hyödyntäen. Tässä kappaleessa syvennymme siihen, miten lähdimme kehittämään visuaalisuuteen ja tarinankerrontaan liittyviä elementtejä.

5.1.1 Kuvakortit tarinoiden virikkeinä

Tarinoita on käytetty apuna useissa elämäntarinoihin ja tapahtumiin liittyvissä tutkimuksissa. Tarinat antavat mahdollisuuden sukeltaa ihmisten kokemuksiin, kun he paljastavat omia elämäntapahtumiaan ja arvojärjestelmiään. Tarinankerronnan apuna, erityisesti haastattelujen yhteydessä, on käytetty erilaisia kortteja ja kuvia helpottamaan vaikeiden asioiden läpikäyntiä ja niistä kertomista. Tällaisia vaikeita asioita voivat olla esimerkiksi vakavat mielenterveyteen liittyvät ongelmat. Kuvia on käytetty myös metaforisen kuvailun ja abstraktin ideoinnin mahdollistavana visuaalisena työkaluna. Tutkimuksessa lisätyökaluna käytetyillä metaforakorteilla on saatu osallistujilta rikkaampaa tietoa heidän kokemuksistaan, ajatuksistaan ja tunteistaan. (Karnieli-Miller, Nissim & Goldberg, 2017.)

Päädyimme käyttämään menetelmässämme kuvakortteja, koska halusimme tukea samankaltaista tarinankerronnan prosessia, jossa LEGO Serious Play oli osoittanut voimansa. Samalla halusimme kuitenkin myös rajoittaa tarinoiden liiallista rönsyilyä, joten säilyttääksemme tiukemman fokuksen tarinankerronnalle uskoimme, että rajallinen kuvakorttimäärä ohjaa osallistujia pysyttelemään tarkasteltavan elämäntapahtuman ytimessä. Lisäksi edellä kerrotun teoriankin tukema oletuksemme oli, että tarinankerronta kuvakorteilla on osallistujille helposti omaksuttava tapa kertoa ajatuksistaan ja kokemuksistaan, kun taas LSP vaatii aina perehdytyksen metaforiseen rakentamiseen.

Kuvakorttien hyödyntämistä pohtiessamme kartoitimme lauta- ja korttipelejä, joissa kortteja käytetään tarinankerronnan välineinä. Tällaisia löytämiämme pelejä ovat Imagine!, Mystorium, Dixit ja Codenames Pictures. Imagine!-peli sisältää yksinkertaisia graafisia kuva-aiheita esittäviä läpinäkyviä kortteja, joita yhdistelemällä ja pinoamalla on tarkoitus selittää sanoja. Korttien läpinäkyvyys olikin mielestämme mielenkiintoinen idea, jossa yhdistyy tavallaan myös rakentamisen kokemus, mutta korttien yksinkertaiset visualisoinnit eivät

kuitenkaan houkuttelleet meitä tarinankerrontaan. Mysterium-pelin kortit vastaavat luonteeltaan Dixit-pelin kortteja, joita meillä oli kokeiltavana neljä erilaista korttipakkaa. Dixit-pelin kortteja käytetään usein fasilitoinnissa, koska ne ovat monimerkityksellisiä, unenomaisia ja absurdejakin aiheiltaan. Dixit-kortit johdattelevat lineaarisesta ajattelusta lateraaliseen ajatteluun, ja esimerkiksi ideoinnissa ne herättävät runsaine visuaalisine elementteineen uusia ajatuksia sekä edesauttavat myös omista tunteista kertomista (Eladhari, Lopes, & Yannakakis, 2014; Kwiatkowska, Szóstek & Lamas, 2014). Jokaista Mysterium- ja Dixit-pelien (Kuva 30) kuvakorttia voi pitää lähes omana taideteoksenaan, ja me nautimmekin niiden selailemisesta ja katselemisesta. Samalla kuitenkin koimme, että elämäntapahtumien kuvailua ajatellen ne ovat tunnelmaltaan ehkä liiankin vahvoja ja voivat siten vaikuttaa katsojan tunnetilaan sekä sitä kautta kokemusten ja kerrotun tarinan väritymiseen.



Kuva 30. Dixit-pelin kortteja.

Viimeisenä kokeilemamme Codenames Pictures -pelin kuvakortit (Kuva 31) ovat kohtuullisen yksinkertaisia harmaalla sävytettyjä viivapiirroksia. Korttien kuva-aiheet on rakennettu valtaosin kahta eri kuva-aihetta yhdistelemällä, kuten esimerkiksi surffaaja seisomassa silitysraudan päällä tai kala juoksupyörässä. Näiden korttien idea vastaa De Bonon (1970, s. 230) lateraaliseen ajatteluun ohjaavaa informaation esittämisen tapaa, jossa kaksi tai useampi toisiinsa liittymätöntä asiaa esitetään rinnakkain, jolloin ne voivat herättää uudenlaisia assosiaatioita. Codenames Pictures -kortit eivät häikäisseet meitä visuaalisesti, mutta monet niistä ilahduttivat ideoiltaan. Ja mikä tärkeintä, niitä testatessamme oivalsimme, että niihin pystyi kytkemään vaivattomasti merkityksiä. Oleellista ei ollutkaan enää se, mitä kaikkea kuvassa on, vaan se että kuvassa oli jokin elementti tai metafora, joka kytkeytyi ajatussiimme ja auttoi meitä liittämään sen yhdeksi tarinan osaksi tai lähteeksi. Ja kun korttien tunnelma oli neutraali, sama kortti taipui kokeiluissamme niin positiivisten kuin negatiivistenkin asioiden kertomiseen.



Kuva 31. Codenames Pictures -pelin kortteja.

Edellä kuvailtujen lautapelien kuvakorttien kokeilujen jälkeen päädyimme luomaan menetelmäämme varten omat kortit (Liite 3). Esikuvana pidimme Codenames Pictures -pelin korttien ideaa, jonka mukaisesti yhdistelimme kuva-aiheissamme toisiinsa liittymättömiä asioita. Osaan korteista teimme tosin vain yhden kuva-aiheen, jonka arvelimme yksinään jo tarjoavan moninaisia tulkintamahdollisuuksia. Päädyimme myöskin ei-maalaukselliseen graafiseen ilmeeseen, mutta kuitenkin värejä käyttäen, jotta korttien käyttäjillä olisi mahdollisuus liittää kortteihin tulkintoja värienkin perusteella.

Osaltaan korttien ideointia ja toteuttamista rajoitti aikataulumme, joka pakotti meidät tekemään riittävän monipuolisen korttipakan kahdessa viikossa, jotta ehdimme testata menetelmämme ensimmäisen version sovitusti aiempien osallistujien kanssa. Ideointimme oli pääasiassa vapaata assosiaatiota arjen asioihin ja esineisiin liittyen. Kuvakorttien piirtoprosessi eteni siten, että luonnostelimme kumpikin ideoita tahoillamme. Veimme ideat Miroon, josta lähdimme työstämään niitä vektorigrafiikaksi Illustratorissa. Kuvakorttien muodoksi valitsimme neliön, jotta kuvan tarkastelu ei rajoitu tiettyyn kuvakulmaan, vaan kuvaa voi tarkastella useammasta kuvakulmasta. Huomioimme korttien teknisessä toteutuksessa myös mahdollisuuden niiden painattamiseen.

Kuvassa 32 on esimerkki kuvakortista, jonka kaksi osallistujaa valitsi lämmittelytehtävässä. Toinen heistä näki siinä valon lisääntymisen taivaalta näkyvinä valonsäteinä, ja toinen näki siinä lintuja ja meren. Tämä kuva on esimerkki siitä, kuinka kuvakortteja voi tulkita eri kulumista. Kuvan suunnittelijoina katselimme sitä itse 180 asteen verran eri kulmasta, ja kuvittelimme tehneemme uhkaavan kuvan, jossa hait saalistavat merellä.



Kuva 32. Osallistujien valitsema kuvakortti heidän valitsemastaan katselukulmasta.

Korttien kuva-aiheissa oli alun perin tarkoitus hyödyntää saalistavien haikalojen lisäksi enemmänkin eläinhahmojen metaforista potentiaalia, koska LEGO Serious Playsakin osallistajat käyttivät eläinfiguureja monenlaisten toimijoihin liittyvien ajatusten ja tunteiden ilmaisemiseen. Tämä tavoite jäi kuitenkin muutamaan eläinaiheeseen, ja päädyimme käyttämään helpommin visualisoitavia kuva-aiheita.

5.1.2 Arkkityypit

LEGO Serious Play -työpajoissa ja luotaintutkimuksessa osallistajat keskittyivät toimijoita tunnistaessaan ja kuvaillessaan lähinnä niihin mikro- ja mesotason suhteisiin, jotka olivat läsnä ja lähellä arjessa muutenkin. Tarvitsimme siten uuteen menetelmäämme keinon herättellä osallistujia tunnistamaan ja luonnehtimaan elämäntapahtumaan kytkeytyviä toimijoita kattavammin. Yhtenä vaihtoehtona olisi voinut olla laatia osallistujien tueksi valmis lista eläkkeelle siirtymiseen tyypillisesti liittyvistä toimijoista sen mukaisesti, miten eläkkeelle siirtyminen nähdään hallinnollisena prosessina. Halusimme kuitenkin säilyttää menetelmän keskeisenä periaatteena edelleen sen, että osallistajat nimeävät itse kaikki heidän kokemuksensa pohjalta elämäntapahtumaan liittyvät toimijat ja osalliset. Näin ollen meidän oli kehitettävä uuteen menetelmäämme jokin mekanismi, joka auttaisi osallistujia muistamaan ja tuomaan esiin enemmän toimijoita siten, ettemme kuitenkaan syöttäisi heille suoria ehdotuksia. Päädyimme valjastamaan tähän tarkoitukseen valikoiman arkkityyppejä.

Arkkityyppien voidaan ajatella edustavan tiedostamattomia käsityksiämme, jotka ovat kiinnittyneet meihin evoluution tuloksena jo syntyessämme (Lidwell, Holden & Butler, 2010, s. 28). Tämän määritelmän perustana on ajatus siitä, että henkilökohtaisen tietoisuuden lisäksi ihmisen psyyke muotoutuu kaikille yhteisestä universaalista kollektiivisesta alitajunnasta, joka on perittyä ja se koostuu arkkityypeistä (Jung, 1980, s. 42–43). Jungin mukaan arkkityypit ovat luonteeltaan kollektiivisia kuvia tai kaavoja, jotka ilmenevät ympäri maailman myyttien ainesosina (Jung, 1960, s. 63).

Jung (1980) on esitellyt uransa varrella kirjoituksissaan lukuisia arkkityyppejä, kuten anima, animus, itse, varjo, isä, äiti, lapsi, tietäjä, sankari ja narri. Jungin ajatusten pohjalta on tunnistettu myöhemmin lisää arkkityyppejä ja niille on löydetty myös uusia soveltamisen kohteita. Monomyytissä eli sankarin matkassa kuvaillaan arkkityyppejä, jotka voidaan tunnistaa lukemattomista sankaritarinoista ja elokuvista – tällaisia arkkityyppejä ovat sankari, opas, varjo, liittolainen, vartija, sanasaattaja, narri ja muodonmuuttaja (Campbell, 2004). Sittemmin arkkityyppejä on sovellettu myös brändien tarkasteluun ja kehittämiseen, jolloin arkkityypit voivat toimia linkkinä asiakkaiden motivaatioiden ja brändin välittämien merkitysten välillä. Arkkityyppinen identiteetti voi puhutella asiakasta syvällisesti sekä herättää hänessä tuttuuden tunteen. Brändien kuvailuun käytettyjä arkkityyppejä ovat huolehtija, luoja, hallitsija, narri, tavallinen, rakastaja, sankari, lainsuojaton, taikuri, viaton, tutkimusmatkailija ja tietäjä. (Mark & Pearson, 2001, s. 13–14.)

Arkkityyppikortteja suunnitellessamme tavoitteenamme oli siis luoda kortit, jotka auttavat osallistujia tunnistamaan elämäntapahtumaan liittyviä erityyppisiä toimijoita. Toivoimme korttien myös auttavan kuvailemaan näiden eri osallisten vaikutusta ja roolia prosessissa. Teimme alkuvaiheen menetelmäkokeiluja varten visuaaliset arkkityyppikortit, jotka pohjautuivat Markin ja Pearsonin (2001) kuvailemiin kahteentoista arkkityyppiin (Kuva 33).



Kuva 33. Arkkityypit kuvakortteina.

Alkuvaiheen kokeiluissa kortit eivät sisältäneet lainkaan arkkityyppien kuvauksia tekstimuodossa, koska halusimme nähdä, miten osallistujat käyttävät ja tulkitsevat hahmokortteja pelkkien visuaalisten vihjeiden perusteella. Tavoitteenamme ei siten ollut varsinaisesti se, että osallistujat tulkitsisivat kortteja meidän valitsemienne arkkityyppien mukaisesti, vaan oleellisempaa oli se, että hahmovalikoima antaisi osallistujille tarttumapintaa erilaisten toimijoiden tunnistamiseen ja esille tuomiseen.

5.2 Uuden menetelmän alkuvaiheet

Uuden menetelmän peruspilareiden kiteytyttyä meillä oli alustava rakenne niistä elementeistä, joita menetelmä tulee pitämään sisällään. Menetelmän perusrakenteeksi muodostui kolme tehtäväkokonaisuutta:

1. Lämmittely
2. Tarina
3. Roolit.

Lämmittelytehtävän tarkoituksena on saada osallistujat rentoutumaan ja harjoittelemaan kuvakorttien metaforista käyttöä ajatusten kuvailun välineenä. Tarinatehtävässä osallistujat kuvailevat elämäntapahtumansa kulun tarinana, johon he roolitehtävässä täydentävät tarinan

eri vaiheisiin liittyvät toimijat. Lopputuloksena muotoutuu yhdelle alustalle kuvailtu elämäntapahtuman tarina toimijoineen (Kuva 34).



Kuva 34. Työpajan eteneminen kohti lopputulosta alkuvaiheen menetelmäkokeiluissa.

Alkuvaiheessa menetelmä kävi läpi kaksi työpajamuotoisesti toteutettua kokeilua (Taulukko 3) eli yhden hengen pilottitestin ja kuuden hengen työpajan. Näiden kokeilujen tärkein tarkoitus oli selvittää, ovatko uuteen menetelmään liittyvät ajatuksemme lainkaan oikealla suunnalla. Pilottitestin tarkoituksena oli kokeilla alustavasti menetelmän tehtävien toimivuutta ja työpajan kulkua, joten tästä saatua aineistoa ei analysoitu. Pilottitestin tekeminen oli kuitenkin äärimmäisen tärkeää, jotta emme olisi edenneet varsinaiseen työpajaan täysin toimimattoman menetelmän kanssa.

Taulukko 3. Ensimmäisen kokeilun työpajat.

	Tavoite	Tapa/kesto	Välineet
Pilotti 1 osallistujaa	<ul style="list-style-type: none"> • Tehtävien selkeyden selvittäminen • Menetelmän toteutuksen loogisuuden ja selkeyden testaaminen 	Etätyöpaja (teams)/ 1h	Miro-alustalla: <ul style="list-style-type: none"> • Kuvakortit • Kehikko kuvakorttitalle
Ryhmätyöpaja 6 osallistujaa	<ul style="list-style-type: none"> • Menetelmän toimivuuden kokeilu • Menetelmän kehitystarpeiden tarkentaminen 	Lähityöpaja/ 2h	<ul style="list-style-type: none"> • Fläppitaulupaperi, jaettiin kolmeen osaan • Kuvakortit • Kyniä • Post-it- lappuja

5.2.1 Lämmittelytehtävien kokeilua

Lämmittelytehtävän tarkoituksena on harjoitella kuvakorttien käyttämistä tarinankerronnan virikkeenä ja tukena. Tämä vaihe otettiin mukaan heti alkuvaiheessa, koska uskoimme sen olevan paitsi mukava aloitustehtävä etenkin kasvokkain tapahtuvaan työpajaan, oletimme sen myös johdattelevan LEGO Serious Playn tapaan tarinankerrontaan ja metaforiseenkin ilmaisuun.

Laadimme aluksi työpajoihin kaksi lämmittelytehtävää. Ensimmäisessä tehtävässä osallistujia pyydettiin valitsemaan kaksi kuvakorttia, jotka kuvaavat parhaiten viime viikon hauskinta tai mieleenpainuvinta tapahtumaa. Sen jälkeen osallistujat kertoivat omat tarinansa kuvakortteihin liittyen. Toisena tehtävänä osallistujien oli valittava kortti, joka kuvastaa heidän suhdettaan verottajaan tai joulupukkiin. Lämmittelytehtävien tarkoituksena oli varmistaa, etteivät osallistujat jumiudu siihen, mitä kuvakortit kirjaimellisesti esittävät, vaan että he osaisivat käyttää niitä metaforisesti abstraktienkin asioiden kuvailuun.

Päädyimme jättämään toisen lämmittelytehtävän pois menetelmän seuraavassa kehitysvaiheessa, koska ensimmäisessä pilotissa ja ryhmätyöpajassa osallistujat lähestyivät kuvakortteja luontevasti metaforisen tulkinnan kautta. Lisäksi etenkin ryhmätyöpajassa lämmittelyosuus vei runsaasti aikaa polveilevine tarinoineen. Ajatuksenamme oli, että otamme sen uudestaan käyttöön, jos ensimmäisessä lämmittelytehtävässä ilmeneekin jatkossa vaikeuksia.

5.2.2 Tarinatehtävän kokeilua

Tarinatehtävän tavoitteena on kuvata elämäntapahtuman kulku ja siihen liittyvät kokemukset tarinana kuvakorttein ja sanoin.

Ensimmäisessä pilotissa ja ainoassa Miro-alustalle toteutetussa menetelmäkokeilussa tarkoituksena oli testata lähinnä tehtävien selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Siksi osallistujaksi kelpuutettiin kohderyhmän ulkopuolinen henkilö, joka sai valita aiheeksi minkä tahansa elämäntapahtuman omasta elämästään. Osallistujalla oli käytettävissään 52 kuvakorttia sekä tyhjä valkoinen kehys tarinankerrontaa varten. Tuloksena syntyi ymmärrettävä ja looginen viiden kuvan avulla kerrottu tarina, jonka alle osallistuja kirjoitti sanallisen kuvailun

tapahtumasta. Tämän tehtävänannon osalta ohjeistus tuntui toimivan kohtuullisen hyvin, joskin sitäkin hiottiin seuraavaa kokeilua varten.

Kuuden hengen ryhmätyöpajassa osallistujajoukko koostui samoista henkilöistä, jotka olivat osallistuneet jo luotaintutkimukseen tai LEGO Serious Play -työpajaan. Kuvakortteja oli yhteensä 140 kaikkien osallistujien yhteiskäytössä erilliselle pöydälle leviteltynä. Jokaista kuvakorttia oli vähintään kaksi, mutta lisäksi valmistelimme työpajaan 12 erilaista arkkityyppikuvausten pohjalta luotua kuvakorttia täydentämään korttivalikoimaa. Kutakin arkkityyppihahmoa oli tarjolla kolmin kappalein, koska arvelimme ihmishahmoille olevan tarvetta tarinoissa ja toimijoiden kuvailuissa. Jokaisella osallistujalla oli oma fläppipaperi, joka jaettiin kolmeen riviin, joista keskimäinen varattiin tarinankerronnalle. Vaikka tästä vaiheesta syntyi tarinoita kuvineen ja teksteineen, tarinat eivät muotoutuneet kaikilta osin riittävän konkreettisiksi, vaan ne jäivät joillakin osallistujilla hyvin abstraktille tasolle, jossa ei välttämättä hahmottunut lainkaan elämäntapahtuma prosessina. Näistä tuloksista johtopäätöksemme oli, että tehtäviin on luotava sellaiset raamit, jotka ohjaavat selkeämmin tarinan kuljettamista elämäntapahtuman läpi.

5.2.3 Roolitehtävän kokeilua

Menetelmämme viimeisen ja tutkimuksemme fokuksen kannalta tärkeimmän vaiheen eli roolitehtävän tarkoituksena on tuoda esiin elämäntapahtumaan liittyviä muita toimijoita ja osallisia sekä kytkeä ne aiemmin kuvailun tarinan eri vaiheisiin. Tavoitteena on myöskin saada tietoa eri toimijoiden rooleista ja vaikutuksesta elämäntapahtuman kulkuun.

Pilotissa ja ryhmätyöpajassa toimijoiden kuvailuun käytettiin samoja kuvakortteja kuin tarinankerronnan osuudessaakin. Pilotissa emme määritelleet millään tavalla osallistujan tilankäyttöä Mirossa, joten tarina ja toimijat sekoittuivat lopulta 19 kortin muodostamaksi vaikeasti hahmottuvaksi kokonaisuudeksi. Ryhmätyöpajassa pyrimme tarkempaan jäsentelyyn, jossa tavoittelimme fläppipaperin keskirivillä olevan tarinan alapuolelle tietoa elämäntapahtumaan liittyvästä pysyvästä verkostosta. Yläpuolelle toivoimme saavamme tietoa elämäntapahtumaan liittyvistä väliaikaisista toimijoista ja osallisista. Tämä jaottelu osoittautui edelleen haastavaksi, eivätkä piirretyt rajat estäneet osallistujia ylittämästä niitä. Tarinat ja toimijat eivät siten hahmottuneet selkeästi työpajan tuotoksista (Kuva 35).



Kuva 35. Esimerkki ryhmätyöpajan tuloksesta.

Positiivista oli, että monet osallistajat tuottivat runsaastikin tietoa tässä osuudessa, ja pystyimme tunnistamaan toimijoita kaikilta ekosysteemin tasoilta. Verkostoihin liittyvän tiedon ymmärtäminen ja kytkeminen elämäntapahtumaan osoittautui kuitenkin meille hyvin haasteelliseksi. Ongelmana saattoi olla osaltaan se, että kuvakortteja käytettiin sekä tarinankerrontaan että elämäntapahtumaan liittyvien toimijoiden kuvaamiseen, jolloin korttien funktio saattoi sekoittua. Tarinankerronnassa korttien mahdollistama moninainen tulkinta on niiden vahvuus, mutta toimijoiden listaamisessa ne tuntuivat johdattelevan osallistajat liian abstraktille tasolle. Johtopäätöksemme oli sama kuin tarinatehtävässäkin, eli meidän olisi luotava tarkemmat raamit ja ohjeistukset tähänkin osuuteen.

5.2.4 Ensimmäisen menetelmäkokeilun tuloksia

Menetelmän ensimmäinen varsinainen kokeilu tapahtui siis kuuden hengen ryhmätyöpajassa, jonka tuottamat tulokset otimme lähempään tarkasteluun. Aloitimme tulosten

käsittelyn keräämällä osallistujien tuottamista tarinoista toimijat sekä niihin kuvatut suhteet. Tässäkin vaiheessa muodostimme aineiston toimijoista ekosysteemitasojen mukaiset määrälliset kuvaukset samalla tavalla kuin LSP- ja luotainmenetelmissä (Kuva 36). Näin saimme tuloksista yhtenäisiä ja vertailukelpoisia keskenään.



Kuva 36. Ensimmäisen menetelmäkokeilun toimijat ekosysteemitasoilla.

Menetelmäkokeilussa kerätty aineisto oli ekosysteemitasojen toimijoiden osalta pääpiirteiltään hyvin samansuuntaista kuin LSP- ja luotainmenetelmillä kerätty aineisto. Mikrotason toimijoita saatiin selkeästi eniten, ja meso- sekä eksotasolle sijoittuvia toimijoita esiintyi tässäkin menetelmässä vähemmän kuin mikrotason toimijoita. Erona aiemmin käytettyjen menetelmien tuloksiin saimme nyt esiin toimijan myös makrotasolle.

Menetelmäkokeilussa mikro-, meso- ja eksotasojen toimijat koostuivat samanlaisista toimijoista ja toimijoiden merkityksistä kuin aiempienkin menetelmien tulokset (Kuva 37). Mikrotasolla isoimpina ryhminä nousivat esiin perheenjäsenet ja ystävät, jotka vaikuttivat elämäntapahtuman kokemukseen tukijana, ajatusten vaihtajana, kuuntelijana ja muutoksessa mukana kulkijana. Mesotasolla toimijoiksi nousivat edelleen harrastukset sekä työyhteisöön ja organisaatioon liittyvät toimijat. Mesotason toimijoiden merkitystä elämäntapahtumaan kuvailtiin pääsääntöisesti tukena olemisella ja asioiden selvittelijänä. Mesotason toimijoiden osalta nousi esiin myös asioita, joita toimijoilta olisi toivottu elämäntapahtumassa, kuten parempaa asennetta ja tukea. Eksotasolle sijoittuvia toimijoita olivat erilaiset eläkeyhtiöt, terveydenhuollon toimijat sekä ammattilaiset. Eksotason toimijoiden kuvailtiin olleen eri vaiheissa apuna ja selvittelijänä. Makrotasolle sijoitimme ”viaton”-arkkityyppikortilla kuvatun toimijan, jota osallistuja oli kuvailut huolenpitäjäksi ja liittännyt siihen luonnehdinnan ”minua suurempi”. Tämä hahmo oli osallistujalle merkityksellinen ja nostettu erilliseksi toimijaksi, joten katsoimme toimijan kuuluvan mukaan ekosysteemitasoille. Pitkän harkinnan

jälkeen päädyimme siihen, että tällainen vahva elämäkatsomuksellinen toimija kuuluu makrotasolle.



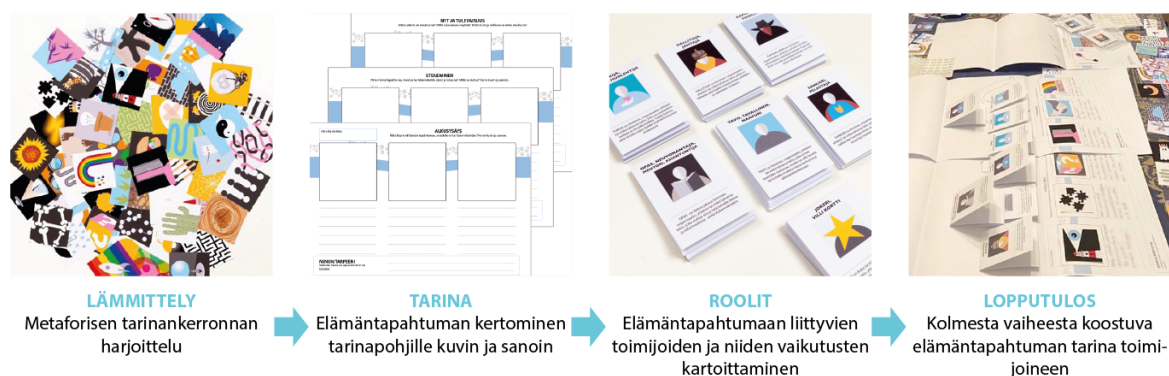
Kuva 37. Esimerkkejä ensimmäisen kokeilukierroksen toimijoista ja niiden merkityksistä.

Ensimmäisessä menetelmäkokeilussa kerätty aineisto oli kirjavaa ja paikoin haastavaa analysoida. Vaikka tarinoissa kuvatut toimijat saatiin kaikki kiinnitettyä ekosysteemitasolle, tarinan eri vaiheisiin liittyvien toimijoiden rooli jäi vielä tälläkin menetelmällä osin epäselväksi. Tulokset eivät näytä eroavan aiempien menetelmien tuloksista. Tuloksista on myös havaittavissa, että työpaja järjestettiin keskeneräisellä versiolla. Työpaja oli tässä vaiheessa kuitenkin merkityksellinen, koska saimme jo tässä kokeilussa esiin toimijoita kaikilta ekosysteemitasoilta. Lisäksi saimme työpajasta paljon havaintoja, jotka tukivat näkemystämme siitä, mihin suuntaan menetelmää tulisi kehittää.

5.3 Uuden menetelmän jatkokehitys

Ensimmäisten menetelmäkokeilujen jälkeen oli siis ilmeistä, että meidän oli tehtävä lukuisia muutoksia menetelmään, työpajan toteutukseen ja sen kulkuun sekä käytettäviin materiaaleihin. Joiltakin osin nämä muutostarpeet olivat myös olosuhteiden määrittelemiä. Prosessimme ajan pandemiatilanteen muutokset herättivät hetkittäisiä toivonpilkahduksia siitä, että pystyisimme järjestämään useitakin työpajoja kasvokkain kohderyhmämme kanssa, kunnes tilanteen nopeat muutokset pakottivatkin työpajojen järjestämiseen etänä tai eräänlaisessa hybridimuodossa. Näistä muutoksista huolimatta menetelmän perusrakenne säilyi ennallaan, mutta kiinnitimme huomiota erityisesti tarina- ja roolit-vaiheiden suunnitteluun siten, että ne

voisivat tuottaa lopputuloksena aiempaa jäsennellympää ja rikkaampaa tietoa elämäntapahtumasta (Kuva 38).



Kuva 38. Jatkokehitysvaiheen työpajojen eteneminen kohti lopputulosta.

Menetelmäkehityksemme jatkovaiheet sisälsivät pilottitestin sekä kolme työpajaa (Taulukko 4). Kohderyhmäämme kuulumattoman henkilön kanssa tehdyn pilottitestin tarkoituksena oli varmistaa, että tekemämme muutokset ovat ymmärrettäviä ja ohjaavat osallistujan tekemistä tarkoituksenmukaisesti. Varsinaisten työpajojen tarkoituksena oli edesauttaa menetelmän kehittämistä seuraavaa työpajaa varten.

Taulukko 4. Menetelmän jatkokehityksen työpajat.

	Tavoite	Tapa/kesto	Välineet
Pilotti 1 osallistujaa	<ul style="list-style-type: none"> Kolmeen osaan jaetun tarinankerronnan ja tarinapohjien selkeyden selvittäminen Toimijakorttien soveltuvuuden testaaminen 	Lähityöpaja/ 40 min	<ul style="list-style-type: none"> Tarinapohjat (alkusysäys, eteneminen, nyt ja tulevaisuudessa) Toimijakortit Kuvakortit Kyniä
Työpaja 2 osallistujaa	<ul style="list-style-type: none"> Menetelmän toimivuuden testaaminen käytännössä Menetelmän muutostarpeiden tunnistaminen 	Etätyöpaja/ 1,5 h	<ul style="list-style-type: none"> Tarinapohjat, alkusysäys, eteneminen, nyt ja tulevaisuudessa Toimijakortit Kuvakortit Kyniä 2-puoliset tarrat Palautuskuori

Työpaja 4 osallistujaa	<ul style="list-style-type: none"> • Pidennetyn työajan riittävyyden selvittäminen • Päivitettyjen ohjeiden testaaminen • Menetelmän mahdollisten muutostarpeiden tunnistaminen 	Etätyöpaja/ 2h	<ul style="list-style-type: none"> • Tarinapohjat, alkusysäys, eteneminen, nyt ja tulevaisuudessa • Ohjevihkonen • Toimijakortit • Kuvakortit • Kyniä • 2-puoliset tarrat • Palautuskuori
Työpaja 1 osallistuja	<ul style="list-style-type: none"> • Menetelmän toimivuuden varmistaminen Muuttui: <ul style="list-style-type: none"> • Miten menetelmä toimii yhteisellä ohjeistuksella ja itsenäisesti tehtynä 	Etänä ohjeistaminen ja itsenäinen tekeminen	<ul style="list-style-type: none"> • Tarinapohjat, alkusysäys, eteneminen, nyt ja tulevaisuudessa • Ohjevihkonen • Toimijakortit • Kuvakortit • Kyniä • 2-puoliset tarrat • Palautuskuori

5.3.1 Lämmittelytehtävän jatkokehitys

Kuten aiemmin kerrottiin, ensimmäisissä menetelmäkokeiluissa lämmittelytehtäviä oli kaksi. Havaitimme kuitenkin, että osallistujat omaksuivat kuvakorttien metaforisen tulkin-
nan ja käytön sujuvasti, joten jätimme tässä vaiheessa toisen lämmittelytehtävän pois.

Menetelmäkehityksen jatkovaiheiden lämmittelytehtäväksi muotoutui: ”Valitse kaksi kuvakorttia, jotka kuvaavat viimeisimmän kuukauden kohokohtaa tai mieleenpainuvinta tapahtumaa. Kerro kohokohtasi tai tarina tapahtuneesta ja näytä tai kuvaile valitsemasi kuvakortit.”. Aiemmassa tehtävänannossa oli kysytty viikon hauskinta tapahtumaa, mutta halusimme varmistaa jatkossa, ettei kysymys aiheuta turhia paineita kertoa omasta elämästä jotain hauskaa, etenkin jos osallistujalla sattuu olemaan takana raskas tai täysin tapahtumaton viikko.

5.3.2 Tarinatehtävän jatkokehitys

Suunnittelimme menetelmän jatkovaiheen kokeiluihin kolme A4-kokoista tarinapohjaa: ”alkusysäys”, ”eteneminen” sekä ”nyt ja tulevaisuus”. Tämä valitsemamme jaottelu mukailee paitsi palvelupolkujen esittämistä, se jäsentelee elämäntapahtumaa myös luvussa 2.2

esiteltyjen elämän käännekohtien tarkastelunäkökulmien (Clausen, 1998, s. 204) mukaisesti. Samalla sen voi ajatella olevan systeemin viides taso, joka mukailee luvussa 2.3.4 käsiteltäviä kronosysteemiä (Bronfenbrenner, 2001, s. 6) siten, ettei se tarkastele aikaa niinkään mitattavana ajallisena yksikkönä, vaan eri vaiheissa vallitsevina elämäntilanteina sosiaalisine suhteineen.

Laadimme kuhunkin tarinapohjaan lyhyesti kysymyksiä, joiden tarkoituksena oli ohjata osallistujat pitämään tarina raiteillaan siten, että tarina rakentuisi ehjäksi matkaksi. Kullekin tarinapohjalle varattiin tila kolmelle kuvakortille, joiden alle jätettiin tilaa tarinan kirjoittamiseen sekä kyseiseen vaiheeseen liittyvien tarpeiden kirjoittamiseen. Tässä vaiheessa poistimme kuvakorttipakasta alkuvaiheessa mukana olleet arkkityypit, koska näimme näille hahmoille olevan enemmän tarvetta viimeisessä tehtäväosiossa hieman eri formaatissa. Yhden henkilön kanssa kasvokkain toteutettu pilottitesti sujui näillä tarinapohjilla kerronnan osalta ongelmitta ja tuotti tulokseksi loogisen ja ymmärrettävän kuvauksen elämäntapahtumasta. Pilottitestin tuloksia ei kuitenkaan otettu mukaan varsinaisten tulosten analysointiin.

Pilotin jälkeisiin työpajoihin edettiin tarinankerronnan osalta pääpiirteissään sisällöltään samoilla tarinapohjilla kuin edelläkin. Tosin sen lisäksi, että pohjiin tehtiin pientä hienosäätöä, koronatilanne vaati kokonaisuudessaan työpajamateriaalin kehittämistä hybridimuotoiseen työpajatyöskentelyyn sopivammaksi. Näistä viimeisistä kokeiluvaiheista kerrotaan tarkemmin seuraavan kappaleen loppuun.

5.3.3 Roolitehtävän jatkokehitys

Jatkokehitysvaiheessa arkkityypit valjastettiin uuteen käyttöön, mutta samalla niiden määrää karsittiin. Valitsimme kahdestatoista arkkityypistä jatkoon kuusi sellaista, joiden olimme tunnustaneet nousevan esiin aiempien työpajojen ja luotaintutkimuksen tuloksissa. Kaikkien ensimmäisessä kokeiluvaiheessa mukana olleiden arkkityyppien käyttäminen ei ollut mielestämme tarkoituksenmukaista, koska niiden hahmottaminen olisi voinut käydä osallistujille raskaaksi. Jäljelle jäivät sankari, tukija, hallitsija, tavis, opas ja kapinallinen. Osa näistä valituista arkkityypeistä linkittyy selkeästi myös luvussa 2.3.3 esiteltyihin mahdollisiin ekosysteemin arvonluontiin liittyvien toimijoiden vaikutussuhteiden kuvailemiseen, kuten asiantuntijuuteen (opas), kontrolliin (hallitsija) sekä fyysisiin ja henkisiin hyötyihin (tukija,

sankari). Kuuden arkkityypin lisäksi otimme käyttöön jokerihahmon, jonka osallistajat voivat valita tilanteissa, joissa tarjotut valmiit arkkityyppivaihtoehdot eivät ole sopivia.

Näille valituille arkkityypeille luotiin toimija- tai roolikortit, joihin sisällytettiin hyvin lyhyet arkkityyppi- tai roolikuvaukset sekä toimijaan liittyviä kysymyksiä osallistujien täytettäväksi. Toimijakorttien tehtävänä oli osaltaan helpottaa tutkimukseen osallistujien ajatus- ja muisteluprosessia tarjoamalla arkkityyppisiä ja tunnistettavia yleisellä tasolla kuvailtuja hahmoja, joihin osallistajat saivat kytkettyä kokemuksiaan ja mielikuviaan erilaisista elämäntapahtumaan liittyvistä toimijoista tai osallisista. Lisäksi toimijakorttien roolikuvauksilla ja korttien avoimilla kysymyksillä tavoiteltiin syventävää ymmärrystä toimijoiden rooleista resurssineen ja vaikutuksineen luvussa 2.3.3 käsiteltyjen näkökulmien mukaisesti. Samalla korttien suunnittelussa pyrittiin vastaamisen helppouteen ja siihen, että tutkimukseen osallistujilla olisi edelleen tilaa ilmaista ajatuksensa suhteellisen vapaasti.

Jatkokehitysvaiheen pilottitestin perusteella toimijakortit näyttivät toimivan hyvin, vaikkakin pilottitestaaja tuntui tarttuvan kortteihin jopa liiankin rivakasti. Tästä heräsi huoli, ettei osallistuja välttämättä ehtinyt pohtia kaikkia mahdollisia osallistujia, vaan kirjasi nopeasti vain ne, jotka tulivat korttien roolikuvausten perusteella heti mieleen. Näin ollen seuraaviin työpajoihin lisättiin välivaihe, jossa osallistajat pohtivat ja listaavat elämäntapahtumaan liittyviä toimijoita hetken aikaa, ja vasta sitten lähtevät työstämään niitä toimijakorteille.

Kuten jo aiemmin on mainittu, jatkokehityksen työpajat vaativat pandemiatilanteen vuoksi menetelmän mukauttamista eräänlaiseen hybridimuotoon. Täysin sähköisenä toteutettava työpaja ei tuntunut oikealta lähtökohdalta etenkin kohderyhmämme kannalta, ja uskoimme muutenkin, että osallistujille itselleen analoginen paperille työstäminen on antoisampaa etenkin omaan elämään pohdintoihin liittyvissä asioissa. Näin ollen työstimme postitettavaksi soveltuvan tehtäväpaketin, jossa työstöalusta muotoutui kolmiosiseksi pöydälle avattavaksi setiksi. Jokaiselle osallistujalle tehtiin myös omat valokuvapaperille tulostetut kuvakorttipakat sekä toimijakorttisetit. Samoin paketteihin sisällytettiin palautuskuori, tietosuojailmoitus sekä tutkimuskuvaus ja suostumus tutkimukseen -lomake. Tämä toteutustapa lähenteli siis tavallaan luotaintutkimuksen toteutustapaa tehtäväpaketin kokoamisen ja toimitamisen osalta, mutta työstämisen muotona oli kuitenkin työpaja. Vaikka riittävän tarkalla ohjeistuksella voisikin olla mahdollista tehdä tehtävät itsenäisesti, halusimme varmistaa

fasilitoinnilla sen, että osallistujat ymmärtävät tehtävät tarkoitetulla tavalla, ja että heillä on mahdollisuus saada työstämisen ohessa meiltä tukea ja tarkennuksia tehtäviin.

Jatkokehitysvaiheen ensimmäiseen työpajaan osallistui kaksi ystävästä, joille kummallekin olimme lähettäneet oman tehtäväpaketin. He päätyivät työstämään tehtäviä yhdessä samassa tilassa (Kuva 39), joten heidän osaltaan työpajaan tuli meidän etäohjauksestamme huolimatta lähityöpajan tuntua. Fasilitoinnin haasteena oli, ettei meillä ollut näkymää siihen, mitä osallistujat saavat työpajan aikana aikaiseksi, koska he työstivät tehtäviä ohjeistuksen saatuaan itsenäisesti pöydän äärellä ja tulivat tarpeen mukaan kysymään meiltä tarkennusta tehtäviin. Työpajan aikana ei ilmennyt suurempia haasteita, mutta ohjeistuksen selkeyttämiselle ilmeni kuitenkin tarvetta esimerkiksi toimijakorttien osalta.



Kuva 39. Kahden osallistujan yhteinen työskentelytila. (Osallistujan ottama kuva)

Kahteen viimeiseen työpajaan lisättiin mukaan ohjevihkonen, jota osallistujat saivat käyttää tukena työpajan aikana. Ohjevihkonen osoittautuikin tärkeäksi viimeisessä työpajassa, sillä teknisten haasteiden vuoksi työpaja muuttui luonteeltaan itsenäiseksi tehtäväksi. Kävimme osallistujan kanssa yhdessä läpi tehtävät, jonka jälkeen hän jatkoi työstämistä itsenäisesti. Kaikkinensa viimeiset työpajat tuntuivat sujuvan osallistujilta ongelmitta sen

perusteella, mitä kykenimme Teamsin välityksellä aistimaan. Itsenäisesti tehtävät tehneeltä saimme palautetta, jonka mukaan tehtävät olivat sujuneet ongelmitta. Myös palautettujen tehtävien perusteella menetelmä tuntui löytäneen tämän tutkielman näkökulmaan toimivan muodon, joskin menetelmää tulee aina soveltaa osallistujien mukaan.

5.3.4 Ekosysteemitasojen toimijoiden analysointi

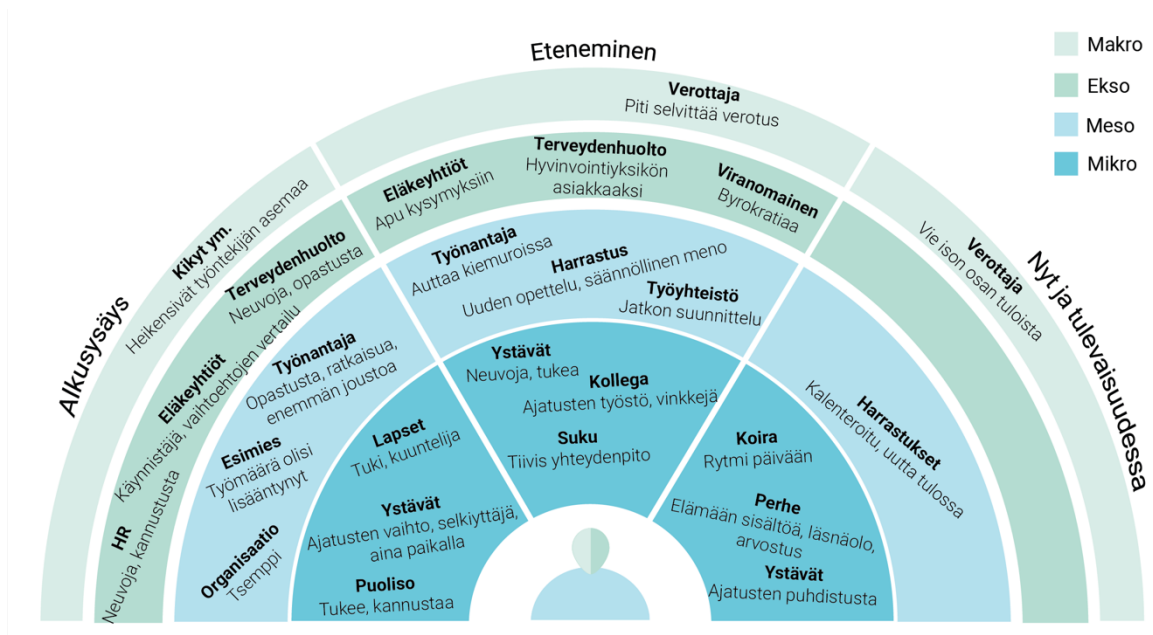
Kehittämässämme menetelmässä keskityttiin yhteen elämäntapahtumaan, joten kuvatut toimijat olivat kaikki samaan elämäntapahtumaan liittyviä. Keräsimme osallistujien meille palauttamista tarinapohjista toimijat ja niiden merkitykset samaan tapaan kuin aiemminkin. Lisäksi muutimme toimijat jälleen ekosysteemitasojen mukaisesti määrälliseen muotoon samalla tavalla kuin edellisillä menetelmillä. Näin saimme jatkokehitysvaiheidenkin tuloksista toimijat ekosysteemitasojen mukaiseen vertailtavaan muotoon (Kuva 40).



Kuva 40. Menetelmän jatkokehitysvaiheessa esiintyneet toimijat ekosysteemitasoilla.

Kuvassa 41 esitetään esimerkkejä eri ekosysteemitasojen toimijoista ja toimijoiden merkityksistä elämäntapahtumaan. Tämänkin menetelmän tuloksissa korostuvat mikrotason toimijat kuten perheenjäsenet, sukulaiset, ystävät ja läheisimmät työkaverit. Mikrotason toimijoiden merkityksiksi nousivat tuki, kannustus, keskustelu sekä elämäntapahtuman yhteinen läpikäynti. Meso- ja eksotason toimijoiden määrä oli selkeästi vähäisempi kuin mikrotason. Mesotasolle nostetut toimijat koostuivat pääsääntöisesti erilaisista harrastuksista sekä organisaatioon liittyvistä toimijoista. Harrastuksiin liittyvät merkitykset kiteytyivät uuden opetteluun, ja organisaation toimijoiden merkitys kuvattiin pääsääntöisesti tempaajaksi ja muutoksessa auttaneeksi. Yhdessä tapauksessa organisaation toimijalta olisi toivottu parempaa tilanteen huomioimista. Eksotason toimijat olivat eri eläkejärjestöjä, viranomaisia sekä terveydenhuoltoon liittyviä toimijoita, joiden merkitys elämäntapahtumaan nähtiin olevan kuuntelija, neuvoja, käytännön järjestelyjen auttaja sekä tietojen antaja.

Lisäksi viranomaisilta olisi toivottu selkeää tietopakettia siitä, mitä eläkkeelle siirtymisessä pitää tietää ja tehdä. Makrotason toimijoiden määrä oli selkeästi vähäisin. Makrotasolle nostimme verottajan sekä erilaiset poliittiset päätökset. Verottaja kuvailtiin apua antaneeksi myös tuloja vieväksi tahoksi. Kikyt ja muut poliittiset päätökset kuvattiin eläkesiirtymisprosessissa negatiiviseksi vaikuttajaksi.



Kuva 41. Esimerkkejä ekosysteemitasojen toimijoista ja niiden merkityksestä elämäntapahtuman eri vaiheissa.

Toimijoiden ekosysteemitasoille sijoittumisen lisäksi kuva 41 tarjoaa näkyvyyttä siihen, miten eri tasojen toimijat sijoittuivat elämäntapahtumana kerrotun tarinan eri vaiheisiin. Alkusysäykseen ja etenemisvaiheeseen sijoittuu runsaasti erilaisia toimijoita. Menetelmä mahdollistikin sen, että jokaista toimijaa ei tarvinnut kirjata erikseen jokaiseen vaiheeseen, vaan toimijan osallisuuden elämäntapahtuman eri vaiheissa saattoi kuvata esimerkiksi tekstinä tai nuolipiirroksin. Eri vaiheissa mukana kulkevia toimijoita oli eniten henkilöä lähinnä olevilla tasoilla. Mitä korkeammalle ekosysteemitasoilla mentiin, sitä vähemmän mukana kulkevia toimijoita oli. Eksotasolla ainoastaan eläkejärjestöt olivat sellaisia, jotka seurasivat mukana seuraavaan aiheeseen. Makrotasolla ei ollut yhtään toimijaa, jonka olisi kuvattu kulkevan mukana tarinan vaiheesta toiseen.

Kerätystä materiaalista oli helppo koota elämäntapahtumaan liittyvät toimijat ja niiden merkitykset analysoitavaksi. Toimijakorttien tarkennukset ja lisäselitykset auttoivat

hahmottamaan toimijoiden roolia ja merkitystä. Toimijoiden kuvauksiin kirjatut lisätiedot vaikuttivat myös siihen, että saatoimme sijoittaa saman toimijan eri yhteyksissä eri ekosysteemitasolle. Esimerkiksi esimies sijoitettiin joko mikro- tai mesotasolle toimijakortteihin kirjattujen tarkempien kuvausten perusteella. Mikrotasolle sijoitettuja esimiehiä kuvailtiin tukijoiksi ja elämäntapahtumaan läheisesti liittyviksi toimijoiksi. Mesotasolle sijoitimme esimiehet, joita kuvailtiin kaukaisiksi ja vain informoitaviksi tahoiksi.

Elämäntapahtumaan liittyvä tarina tarjosi myös lisäymmärrystä toimijoiden merkityksestä. Lisäksi tarina antoi selkeän kuvauksen elämäntapahtuman vaiheista ja siihen, missä vaiheessa mitkään toimijat olivat pääroolissa. Yhdessä palautetussa materiaalissa ei ollut nimetty kaikkia toimijoita, eikä toimijoiden merkityksestä ollut kirjattu lisätietoa. Vaikka kortin arkkityyppi kertoikin minkä tyyppisestä toimijasta oli kyse, emme lähteneet tekemään omia päätelmiä pelkkien arkkityyppien pohjalta. Halusimme välttää väärää tulkintaa ja näin kaikkiaan kuusi toimijaa jäi sijoittamatta ekosysteemitasolle. Tässäkin tapauksessa arkkityypeistä oli tehtävissä kuitenkin jonkinlaisia päätelmiä siitä, millaisia rooleja elämäntapahtumaan toivottiin liittyvän.

5.3.5 Menetelmän tuottaman muun tiedon kuvailua

Edellä esiteltiin menetelmän tuottamia tuloksia ekosysteemitasolle luokittelemalla. Tämä valitsemamme tarkastelunäkökulma tuottaa ekosysteemiteoriaan pohjautuvan helposti tulkittavan visuaalisen näkymän elämäntapahtumaan kytkeytyvään ekosysteemiin, ja se antaa myös selkeät raamit eri menetelmien tuottamien tulosten vertailuun. Kehittämämme menetelmä sisältää kuitenkin monenlaisia tiedon keräämisen mekanismeja, jotka tuottavat moninaista aineistoa tulkittavaksi. Tarinatehtävässä kerätään tietoa elämäntapahtuman etenemisestä kolmeen vaiheeseen jaoteltuna tarinana, jonka osallistujat kertovat kuvakortein ja sanoin. Roolitehtävässä tunnistetaan elämäntapahtumaan liittyviä toimijoita ja osallisia. Tässä vaiheessa menetelmä luottaa arkkityyppien vetovoimaan eri toimijoiden tunnistamisessa, ja toimijakorttien sisältämien kysymysten kautta pyritään syventämään ymmärrystä eri toimijoiden vaikutuksesta elämäntapahtuman prosessiin ja sen kokemiseen. Lopputuloksena syntyy ihmisen itsensä tuottama ja kokoama näkymä tarkasteltavaan elämäntapahtumaan. Vaikka tässä opinnäytteessä fokusoidaankin elämäntapahtumaan kytkeytyvien toimijoiden

kartoittamiseen, tässä aluvussa kuvaillaan menetelmän tuottaman tiedon kirjoa muiltakin osin.

Menetelmän tarinatehtävä muodostaa perustan, johon elämäntapahtuman vaiheet toimijoi-
neen kiinnittyvät aikajanelle alkusysäyksestä tulevaisuuteen. Osallistujien kuvailemat tari-
nat valottavat myös elämäntapahtumaan liittyviä kokemuksia, tunteita ja kipupisteitä. Näin
tarinapohjat antoivat meille kokonaisnäkemyksen elämäntapahtuman eri vaiheista. Lisäksi
ne toimivat osallistujille sytykkeinä elämäntapahtuman kokemuksen syventämiseen. Tari-
napohjissa on erillinen tila myös tarpeiden kuvailemiseen, mutta tarpeet nousivat esiin pää-
sääntöisesti tarinoista itsestään sekä toimijakorttien välityksellä.

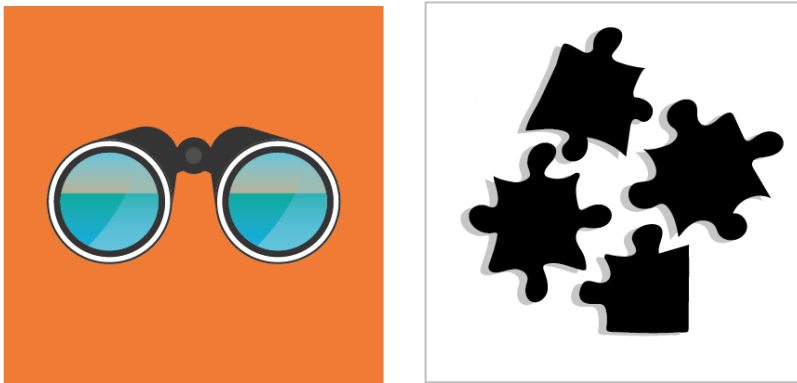
Koska suunnittelemamme kuvakortit ovat luonteeltaan monitulkintaisia, niiden analysointi
sellaisinaan ei tuota välttämättä suoraan tulkittavissa olevaa elämäntapahtumaan liittyvää
tietoa, mutta merkitykset avautuvat kuvien oheen kirjoitettujen tekstien kautta. Tämän tut-
kimuksen tulokset viittasivat siihen, että kuvakortteja tulkittiin ja valittiin tarinaan mukaan
kolmella eri tavalla: objekteja tunnistamalla, tuttua metaforaa käyttämällä tai vapaammin
tulkiten. Objektien tunnistamisella tarkoitamme sitä, että kortin esittämä kuva-aihe otettiin
tarinaan mukaan sellaisenaan. Esimerkiksi herätyskello (Kuva 42) liittyi yhden osallistujan
lähitulevaisuuteen sanoilla: ”Herätyskelloa ei tarvitse enää virittää tulevaisuudessa.”, ja toi-
nen osallistuja kirjoitti kasvimaata (Kuva 42) esittävän kuvakortin alle: ”Saa keskittyä puu-
tarhaan ja kasvattamiseen!”.



Kuva 42. Herätyskello ja kasvimaata.

Kaikkein käytetyin kuvakortti esitti kiikaria (Kuva 43), ja jatkokehitysvaiheen seitsemästä
osallistujasta sen valitsi peräti kuusi. Teksteissä kiikaria ei suinkaan käytetty sellaisenaan

tarinoiden osana, vaan merkitys liitettiin tulevaisuuteen, näkymiin, tutkittaviin maisemiin, uteliaisuuteen ja katseeseen eteenpäin. Myös palapelin palasia esittävä kuvakortti (Kuva 43) oli suosittu, ja osallistujat kytkivät kirjoittamansa tekstin vahvasti kuva-aiheeseen: ”palat eivät loksahaneet enää kohdilleen”, ”haasteita tulee miten kaikki sovittaa yhteen”, ”elämä täytyi rakentaa uudestaan” ja ”palaset olivat loksahaneet paikoilleen”. Näitä kuva-aiheita voikin pitää melko yleisesti käytettyinä metaforina, ja ne kytkeytyivät näihinkin tarinoihin luontevasti.



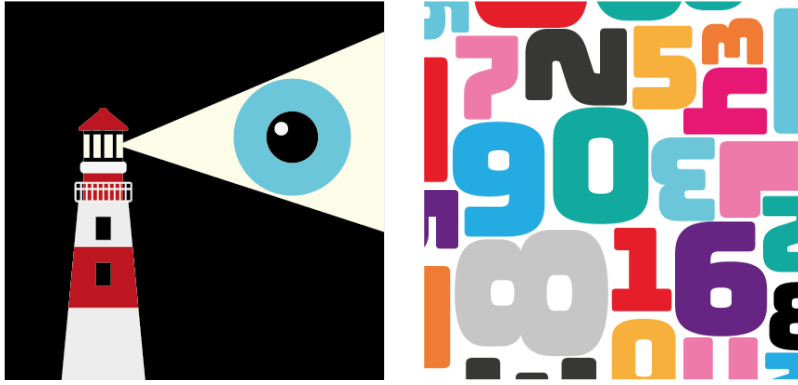
Kuva 43. Kiikari ja palapelin palat.

Abstrakteihin ja eri aiheita yhdisteleviin kuvakortteihin osallistujat liittivät tekstejä, jotka olivat selkeämmin heidän omaa vapaata tulkintaansa. Tekstit eivät olleet ilmiselviä tulkin-toja kuva-aiheista tai yleisiä metaforisia ilmaisuja, vaan niissä kuului selkeämmin ihmisen oma ajattelu ja elämäntapahtuman reflektointi. Majakkakuvan (Kuva 44) alle osallistuja kirjoitti näin:

”Valoa ja toiveikkuutta näkyi omassa elämässä runsaasti. Harrastuksissa ja ihmis-suhteissa. Mutta työelämä peitti näkyvyyden hallitsijana ajan käytössä ja voimava-roissa.”

Numerokollaasin sisältävä kuvakortti (Kuva 44) sai oheensa tekstin:

”Mitä kaikkea sitä pitääkään ottaa huomioon. Onko paljon lippujen ja lappujen täyttämistä. Onhan tuo työrupeama kestänyt jo yli 40 vuotta.”



Kuva 44. Majakka ja numerokollaasi.

Osallistujat tulkitsivat siis kuvakortteja monin tavoin. Osin kuvien tulkinnat olivat yllätyksittämiä, eivätkä tekstikään tuoneet aina välttämättä lisää syvyyttä tarinoihin, vaan ne vain vahvistivat kuviin koodatun ilmeisen merkityksen. Abstraktimmat eri aiheita yhdistelevät kuvakortit tuottivat yllättävämpiä tulkintoja ja vapaampaa tarinankerrontaa, joten siitä näkökulmasta voisi ajatella, että ne toimivat tässä tarkoituksessa paremmin kuin selkeitä objekteja tai vakiintuneita metaforia sisältävät kuvat. Toisaalta ajatteleminen myös niin, ettei tulkinnan yllätyksellisyys saa olla itseisarvo. Kysymys on lähinnä siitä, missä määrin kuva-aihe ja sen tulkinta ohjaa ihmisen ajattelua, eli edistääkö se kokemuksen kuvailua vai voiko se houkutella koristelevaan tarinaa kokemuksilla, jotka eivät siihen aidosti kuulu.

Toimijakortit arkkityypeineen antoivat yhdellä silmäyksellä karkean tason vihjeitä siitä, millainen merkitys tai vaikutus eri toimijoilla on ollut tutkimukseen osallistuvan henkilön kokemukseen elämäntapahtuman eri vaiheissa. Toimijakortteihin täydennetyt tiedot ja kuvailut selkeyttivät, syvensivät ja konkretisoivat tätä ymmärrystä kunkin toimijan osallisuudesta muutosprosessissa. Näin ollen menetelmä tuotti aiempiin menetelmäkokeiluihin verrattuna tuloksena huomattavasti jäsennellympää tietoa toimijoista ja niiden osallisuudesta. Esimerkkejä näistä toimijoiden osallisuuden muodoista esitetään seuraavassa taulukossa (Taulukko 5) arkkityypeittäin jaoteltuina. Osallisuuden muotojen luokittelussa sovelsimme ja laajensimme luvussa 2.3.3 listattuja ekosysteemin arvonluonnin osallisuuden näkökulmia siten, että ne olivat mielekkäitä tämän tutkimuksen tulosten kuvailun kannalta. Lisäksi taulukkoon on koottu toimijoiden sosiaalisten roolien keskeisiä resursseja.

Taulukko 5. Arkkityypit ja esimerkkejä toimijoiden osallisuuden muodoista.

Toimijakorttien arkkityypit ja esimerkkejä toimijoista	Esimerkkejä toimijoiden osallisuudesta ja sosiaalisesta roolista	Toimijoiden resurssija
Hallitsija <ul style="list-style-type: none"> Organisaatio Työnantaja Esimies 	Hallinnollinen, taloudellinen ja emotionaalinen vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> Organisaatorakenteen muutos, joka vaatii työntekijältä valinnan tekemisen Työn muuttuminen kuormittavammaksi Eläkkeelle siirtymisen jatkosuunnittelun käynnistäminen tilannekeskustelun jälkeen 	<ul style="list-style-type: none"> Osaaminen Asiantuntijuus Lakisääteiset velvollisuudet
Kapinallinen <ul style="list-style-type: none"> Viranomainen Kikyt + muut työilmapiiriä heikentävät tapahtumat 	Hallinnollinen, sosiaalinen ja taloudellinen vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> Muutokseen liittyvä byrokratia Työntekijän aseman heikentyminen 	<ul style="list-style-type: none"> Poliittinen päätöksenteko
Opas <ul style="list-style-type: none"> Taloushallinto Ystävät Entinen kollega Esimies Työterveys 	Asiantuntijuus sekä hallinnollinen, emotionaalinen ja sosiaalinen vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> Prosessin sujuva hoitaminen Kannustus uuteen siirtymiseen Ohjaus terveyteen liittyviin tutkimuksiin 	<ul style="list-style-type: none"> Palveluprosessi Empatia Ystävyys Vertaistuki Neuvot Asiantuntijuus Diagnostiikka
Sankari <ul style="list-style-type: none"> Personal trainer Ystävät Omaisat Koira 	Fyysinen ja emotionaalinen vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> Terveenä eläkkeelle Aina tukena Sisältöä elämään Rytmi päivään ja arkeen 	<ul style="list-style-type: none"> Motivointi Läsnäolo Arvostus Odotusten asettaminen
Tavis <ul style="list-style-type: none"> Puoliso Lähisukulaiset Työtoveri 	Emotionaalinen vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> Tukeminen muutoksessa Kuulluksi tuleminen Rinnalla kulkeminen 	<ul style="list-style-type: none"> Kuuntelevat korvat
Tukija <ul style="list-style-type: none"> Puoliso ja läheiset Ystävät, työtoverit Työterveys HR Eläkeyhtiö Verottaja 	Emotionaalinen ja hallinnollinen vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> Tukeminen muutoksessa Kannustaminen muutoksessa Lähdön työstäminen käytännön tasolla Eläkkeelle siirtymisen käynnistäminen Apu verotusasioiden selvittämiseen 	<ul style="list-style-type: none"> Rakkaus Ystävyys Empatia Asiantuntijuus
Jokeri <ul style="list-style-type: none"> Verottaja 	Taloudellinen vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> Vie ison osan tuloista 	<ul style="list-style-type: none"> Verolainsäädäntö

Vaikka määriteltyjä arkkityyppejä olikin vain kuusi, ne osoittivat tuloksissa muuntautumiskykyä, ja osallistujat turvautuivatkin jokerikorttiin huomattavasti harvemmin kuin alun

perin oletimme. Tavikset ja sankarit olivat tyypillisesti perheen sekä lähipiirin tärkeitä ihmisiä ja koiriakin, joiden merkityksessä korostui läsnäolo ja tukeminen niin arjessa kuin muutoksessakin. Myös tukijoihin kuului henkisen tuen tarjoajina lähipiirin ihmisiä, mutta tuki-joiksi tunnistettiin myös esimerkiksi verottaja ja eläkeyhtiö, jotka tukivat ihmisiä muutoksessa asiantuntemuksellaan. Oppaiden roolin painopiste oli asiantuntijuudessa, jota oli joissakin tapauksissa tarjolla vertaistuen muodossa, mutta useimmiten se ilmeni työsuhteeseen liittyvänä ohjauksena ja prosessinhallintana. Hallitsijoiden skaala ulottui esimiehistä organisaatioihin. Hallitsijan valta vaikutti vahvasti eläkkeelle siirtymisen käynnistymiseen, niin hyvässä kuin pahassakin. Kapinallinen oli läsnä vain harvoissa tarinoissa, ja se liitettiin negatiivisiin vaikutuksiin, jotka kumpusivat poliittisista päätöksistä ja byrokratiasta.

Meidän ymmärryksemme on, että arkkityypit ovat osoittaneet voimansa kohtuullisen hyvin tavoiteltavan tiedon suhteen. Arkkityypit ovat tunnistettavien hahmojen prototyyppijä, jotka tuntuvat mukautuvan moneen muotoon ja skaalaan osallistujien tuottamassa aineistossa. Ne tekevät myös tutkimukseen osallistujista tiedon jäsentelijöitä, jolloin tutkijan oletukset eivät pääse vaikuttamaan eri toimijoiden osallisuuden luonteen luokitteluun. Toki tarpeen olisi vielä selvittää, ovatko juuri nämä valitut arkkityypit parhaat vaihtoehdot eläkkeelle jäämisen elämäntapahtumassa, ja toimisivatko samat arkkityypit myös kaikissa muissa elämäntapahtumissa.

Tässä alaluvussa kuvailtiin uuden menetelmän tuottaman tiedon luonnetta muutamista näkökulmista. Seuraavassa alaluvussa kootaan eri menetelmien ominaisuuksia sekä niiden tuottamia tuloksia.

5.3.6 Menetelmän vertailua aiempiin menetelmiin

Tässä tutkimuksessa kerättiin materiaalia kaikkiaan kolmella eri menetelmällä. Kuva 45 havainnollistaa, miten eri menetelmillä kerätyt elämäntapahtumaan liittyvät toimijat sijoittuvat ekosysteemitasoisille. Jokaisella menetelmällä nousi esiin eniten mikrotason toimijoita. Tämän tason toimijat ovatkin varmasti niitä tärkeimpiä mukana kulkijoita ja tukijoita näin isossa elämänmuutoksessa kuin eläkkeelle siirtyminen. Meso- ja eksotason toimijoita nousi tasaisesti esiin kaikilla menetelmillä. LSP-menetelmällä mesotason toimijoita ilmeni selkeästi enemmän kuin kahdella muulla menetelmällä. Tähän saattoi vaikuttaa se, että luotain

tuotti tulokseksi eniten sellaisia toimijoita, joita ei saatu kiinnitettyä elämäntapahtumaan. Ero voi johtua myös siitä, että LSP-työpajan tuottama aineisto oli tarinamuodossa, jolloin esimerkiksi harrastuksista kerrottiin pitkästi ja jokainen harrastus mainittiin erikseen. Luotainmenetelmän sekä tämän uuden menetelmän kirjallisessa materiaalissa harrastukset oli niputettu useimmiten yhdeksi toimijaksi.



Kuva 45. Eri menetelmillä kerättyjen toimijoiden sijoittautuminen ekosysteemitasolle.

Vaikka kuvaajat nopealla vilkaisulla näyttävät hyvinkin samantapaisilta, selkeänä erona uudella menetelmällä kerätyssä materiaalissa on se, että sillä on saatu esiin myös makrotason toimijoita. Tämä tieto tarjosi meille vastauksen LSP- ja luotainaineistojen analysoinnissa esiin nousseisiin mietteisiin. Pohdimme tuolloin sitä, että korostuvatko läheisimmät toimijat ihmisen omassa näkökulmassa ja kokemuksessa. Tai voisiko muiden tahojen vaikutus olla niin lyhykestoinen, ettei niihin muodostu sellaista suhdetta, että ne mielletäisiin osallisiksi elämäntapahtumiin? Uuden menetelmän tuottamien tulosten perusteella voidaan sanoa, että etäisemmälläkin toimijoilla on merkitystä elämäntapahtumaan ja niitä on mahdollista tunnistaa kehittämällemme menetelmällä.

Seuraavaksi tarkastellaan eri menetelmillä kerättyä aineistoa siltä tasolta, miten hyvin niillä saatiin esiin elämäntapahtumaan liittyvien toimijoiden merkitys ja rooli. Luotainmenetelmällä kerätyssä aineistossa jäi eniten toimijoita, joille emme pystyneet varmuudella kiinnittämään elämäntapahtumaan liittyvää merkitystä emmekä roolia. LSP-menetelmällä ja uuden menetelmän aineistossa oli joitakin toimijoita, joille ei menetelmän aineistosta saatu esiin elämäntapahtumaan liittyvää merkitystä. LSP-menetelmässä toimijat jäivät kokonaan ilman rooliin viittaavaa merkitystä, kun taas uudessa menetelmässä toimijaksi valitun arkkityypikortin pohjalta toimijan roolista saatiin aina jonkinlainen käsitys. Tämän aineiston pohjalta voidaan siis sanoa, että uusi menetelmä auttaa saamaan tietoa elämäntapahtumaan liittyvistä toimijoista, toimijoiden roolista ja merkityksestä paremmin kuin kaksi muuta tässä tutkimuksessa käyttämääme menetelmää.

LSP on tarkoitettu käytettäväksi lähityöpajoissa, joskin pandemiatilanteen vuoksi sitä on sovellettu suppeammassa mittakaavassa etätyöpajoissakin. Fasilitoituina menetelmänä LSP piti työskentelyn fokuksena ja mahdollisti ohjauksen työpajan aikana oikeaan suuntaan. LSP tuotti värikästä ja syvällistä aineistoa, jonka analysointiin litterointeineen kului aikaa. Luotaintutkimus on puolestaan suunniteltu etätoteutukseen, ja tässä menetelmässä tiedonkeruun onnistuminen kulminoituu siihen, miten hyvin luotaimen materiaali toimii tehtävässään. Tässä luotaintutkimuksessa osallistujia ohjeistettiin vain aloitustilaisuudessa, ja tuloksena oli hyvinkin eri tavoin täytettyjä tehtäviä. Käsien kirjoitetun tekstin tulkinta voi olla haastavaa, mutta onneksamme saamassamme materiaalissa käsialat olivat kohtuullisen selkeitä. Luotaimista saatu materiaali oli mukavan nopeasti kerättävässä muodossa, mutta eri tavoin työstetyt tehtävät jättivät aukkoja analysointiin. Tulosten selkeämpi ymmärtäminen olisi vaatinut yhteisen läpikäynnin jokaisen luotaintutkimukseen osallistuneen kanssa. Tällainen haastattelu litterointeineen olisi pitkittänyt prosessia huomattavasti.

Uusi menetelmä on mukautuva ja muovattava, sitä voi hyödyntää lähityöpajoissa, etätyöpajoissa sekä erilaisissa hybriditoteutuksissa. Menetelmä tuotti tiiviin aineiston, josta ekosysteemiin liittyvät toimijat sekä toimijoihin liitetyt merkitykset olivat sujuvaa ja yksinkertaista kerätä. Aineisto oli valmiiksi analysoitavassa muodossa ja aineiston kokoaminen taulukkolaskentaohjelmaan tapahtui vaivattomasti ja tätä kautta tulosten visualisointi kävi näppärästi. Saamamme materiaali oli käsien kirjoitettua, joten onneksi tässäkin osallistujien käsiala oli selkeää ja käsialan tulkinta helppoa.

5.4 Palvelumuotoilijan rooli uudessa menetelmässä

Roolimme LEGO Serious Play -työpajoissa ja luotaintutkimuksessa poikkesivat huomattavasti toisistaan. Alun perin oletuksemme oli, että uuden menetelmän fasilitointi tulee muistuttamaan LEGO Serious Play -työpajaa, koska aikomuksemme oli järjestää vain kasvokkain toteutettavia työpajoja. Loppujen lopuksi ainoastaan ensimmäisen menetelmäkokeilun ryhmätyöpaja toteutui kasvokkain, koska pandemiatilanne vaati koko graduprosessimme ajan tekemisen sopeuttamista vallitsevaan ja vaihtelevaan tilanteeseen. Ensimmäisessä työpajassa kokeiltu menetelmä osoittautui vielä täysin raakileeksi, joten siihen liittyvien kokemustemme reflektointi ei vastaa tarkoitustaan tässä yhteydessä.

Olemme testanneet menetelmämme sen eri jatkokehitysvaiheissa ainoastaan etätoteutuksena tai eräänlaisena hybridityöpajana. Tällaisessa toteutusmallissa korostuu materiaalien ja tehtävien ennakkovalmistelujen tärkeys sekä työläys ja kustannukset. Lähetimme osallistujille tehtäväpaketit kotiin, ja tämä malli vaatii paljon askarreltavaa ennen työpajan toteutusta. Korttien ja alustojen tulostaminen, taittelu ja leikkely vei runsaasti aikaa ja aiheutti kustannuksiakin. Kortit ja alustat olisikin syytä teettää digipainossa, mikäli tällaista toteutusmallia suunnittelisi käytettäväksi isommassa mittakaavassa. Halusimme tehtäväpakettien viestivän luotainpakettien tapaan sitä, että paketti on luotu juuri tämän tutkimukseen osallistujille. Tässäkin pyrimme luomaan henkilökohtaisuuden tunnetta lisäämällä paketteihin pieniä lahjoja eli suklaalevyn, muistikirjan ja kynän.

Materiaalien postittaminen osallistujille ja niiden palauttaminen vaati kustannusten lisäksi myös eri vaiheiden ajoitusten huomioimisen. Meidän oli kyettävä sopimaan työpajat siten, että ehdimme työstää materiaalit mahdollisine muutoksineen valmiiksi siten, että ne ehtivät ajoissa postin kuljetettaviksi. Tehtävien palauttamisen riipeyteen emme voineet vaikuttaa muuten kuin vihjaamalla osallistujille ystävällisesti, että toivoisimme pikaisia palautuksia. Toisaalta halusimme painottaa osallistujille myös sitä, että he saavat käyttää tehtäviin tarvitsemansa ajan vielä työpajan jälkeenkin. Ajoituksen laskeminen ja huomioiminen onkin tärkeää, jotta työpajojen aikataulutukseen ja tulosten analysointiin ei tule viivytyksiä. Me lähdimme liikkeelle laskemalla, milloin tehtäväpaketit olisivat valmiina ja perillä osallistujilla ja tämän pohjalta sovimme työpajojen ajat osallistujien kanssa. Laskelmamme onnistuivat hyvin, sillä jokainen osallistuja sai paketin ennen sovittua työpajaa. Työpajan tuotosten saapuminen postin mukana analysoitavaksi on oma vaiheensa, jonka nopeuteen ei voi itse vaikuttaa.

Työpajat toteutettiin Teamsin välityksellä selkeää toteutusrunkoa ja aikataulutusta seuraten. Vaikka lämmittelytehtävän keskeisenä tarkoituksena oli ohjata osallistujia korttien metaforiseen tulkintaan, sen avulla pyrittiin luomaan myös rentoa tunnelmaa ja poistamaan mahdollisia alkujännityksiä. Fasilitaattorin rooli muodostui enimmäkseen tehtävien ohjauksesta ja aikataulun seuraamisesta. Kerroimme olevamme paikalla myös itsenäisten tehtäväosuuksien aikana, mikäli tehtäviin liittyen tulisi kysymyksiä. Tehtäviin liittyviä tarkentavia kysymyksiä tulikin varsinkin ensimmäisessä työpajassa, jossa paketit eivät vielä sisältäneet

erillistä tehtävävihkosta osallistujille. Työpajoissa, joissa osallistujat olivat saaneet tehtävät etukäteen paketin mukana, emme saaneet osallistujilta enää tarkentavia kysymyksiä tehtävien suorittamiseen. Tehtävämme näissä työpajoissa painottuikin tuen antamiseen sekä sen korostamiseen, että jokaisen tuotokset ovat hyviä sellaisena, millaiseksi ne muotoutuvat. Viimeisessä työpajassa Teams-yhteys osoittautui ongelmalliseksi, joten kävimme tehtävät läpi osallistujan kanssa puhelimitse siten, että hän pystyi jatkamaan tehtävien tekemistä luontautyypisesti itsenäisesti.

5.5 Tove-menetelmän kuvaus ja työpajan rakenne

Kehittämäämme menetelmää voi tuskin kutsua täysin valmiiksi, mutta se on valmis siinä mittakaavassa, minkä katsomme olevan riittävän pitkälle viety tutkimus- ja kehitysprosessi tämän opinnäytetyön tavoitteiden näkökulmasta. Annoimme menetelmälle nimen Tove, jonka voi ajatella viittaavaan toimijoiden verkostoon, mutta samalla myös tarinankertojaan, jollaisia myös tämän menetelmän työpajojen osallistujat ovat olleet. Kuvailemme tässä viimeisessä alaluvussa menetelmämme etätoteutukseen sisältyvät lopulliset materiaalit sekä menetelmän käytön perusaskeleet siihen tapaan, miten kävisimme työpajan kulun läpi sellaisen ihmisen kanssa, joka on lähdössä fasilitoimaan ensimmäistä työpajaansa tätä menetelmää käyttäen.

Etätyöpajojen tehtäväpaketti koostui seuraavista osista (Kuva 46):

- Saatekirje
- Tutkimuksen kuvaus ja suostumus tutkimukseen -lomake (Liite 2)
- Tietosuojailmoitus (Liite 1)
- Kolme numeroitua paperiarkkia eli työstöalustat (Liite 4)
- Kuvakorttipakka (Liite 3)
- Hahmo- tai toimijakortit (jokerikortteja kymmenen, muita neljä) (Liite 5)
- Ohjevihkonen
- Kaksipuolisia tarralappuja
- Palautuskuori
- Kiitoslahjoina suklaalevy, muistikirja ja kynä



Kuva 46. Etätyöpajan tehtäväpaketin sisältö lahjoja ja palautuskuorta lukuun ottamatta.

Työpajan alustusvaiheessa fasilitaattori kertoo, mihin elämäntapahtumaan kyseisessä työpajassa keskitytään, mitä tavoitteita työpajalla on ja mihin kerättäviä tietoja tullaan käyttämään jatkossa. Tässä vaiheessa fasilitaattori käy läpi myös tehtäväpaketin sisällön sen varmistamiseksi, että kaikilla on tarvittavat materiaalit käytettävissään. Hän käsittelee samassa yhteydessä myös tietosuojailmoituksen pääsisällön sekä tutkimukseen suostumiseen liittyvät asiat. Hän painottaa osallistujille tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta sekä mahdollisuutta keskeyttää osallistuminen missä tahansa vaiheessa.

Fasilitaattori tai työpajan järjestäjät ovat toimittaneet osallistujille tehtäväpaketin mukana ohjeistuksen, jossa kehoitetaan varaamaan jo ennakoon työskentelyn ajaksi avaraa pöytätilaa. Ohjeistuksessa neuvotaan myös työpajamateriaalien asetteluun pöydälle valmiiksi, mutta fasilitaattori ohjeistaa nämä alkutoimenpiteet myös työpajan alussa. Fasilitaattori pyytää osallistujia avaamaan kolme työstöalustaa (Kuva 47) ja asettelemaan ne rinnakkain niiden taustapuolelle merkityn numerojärjestyksen mukaisesti:

1. Alkusysäys
2. Eteneminen
3. Nyt ja tulevaisuus.



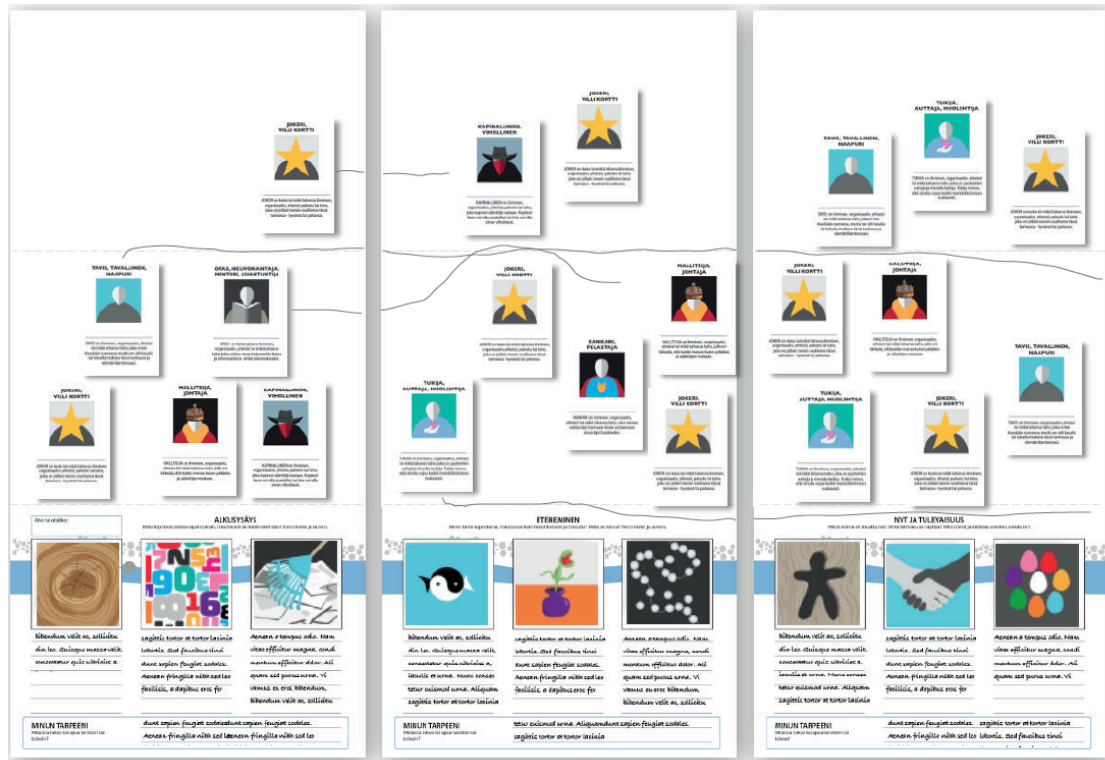
Kuva 47. Työstöalustat.

Seuraavaksi fasilitaattori ohjeistaa levittämään kuvakortit työstöalustojen viereen tai niiden läheisyyteen siten, että kaikki kortit ovat mahdollisimman helposti nähtävissä. Toimijakortit saavat jäädä vielä odottamaan myöhempää työstövaihetta.

5.5.1 Lämmittelytehtävä

Tehtävien pariin siirryttäessä fasilitaattori johdattelee osallistujat ensin kuvakorttien (Kuva 48) käyttämiseen. Fasilitaattori kertoo osallistujille, että kuvakorttien tarkoituksena on auttaa heitä ilmaisemaan ja herättelemään ajatuksia. Hän painottaa myös sitä, että kortteja katsellessa ja valitessa ei pidä jumiutua tulkitsemaan niitä liikaa, vaan kannattaa tarttua sellaiseen korttiin, joka vetää puoleensa esimerkiksi sen välittämän vertauskuvan tai jonkin yksityiskohdan vuoksi. Osallistujien on tärkeää saada tässä vaiheessa ymmärrys siitä, että kortteja saa tulkita täysin vapaasti ja jokaisen oma tulkinta on aina oikea tulkinta.

omien kokemuksiensa kuvailuun, fasilitaattori painottaa osallistujille sitä, että jokainen käyttää tehtävissä vain sen määrän kortteja kuin itse tarvitsee, koska jokaisen kokemukset ovat erilaisia.



Kuva 49. Mallikuvia työpajan lopputuotoksesta.

Fasilitaattori esittää osallistujille pohdittavia kysymyksiä: ”Pohdi hetki eläkkeelle jäämistä kokemuksena ja prosessina. Miten ajatuksesi eläkkeelle jäämisestä käynnistyi? Miten se eteni tai etenee kohti eläköitymisen toteutumista? Ja mitä tapahtuu eläkkeelle asettumisen myötä? Millaisia tunteita ja tarpeita näihin eri vaiheisiin liittyi tai liittyy?”

Tämän jälkeen fasilitaattori antaa osallistujille 20 minuuttia aikaa työstää seuraavia tehtäviä:

1. Kuvaile eläkkeelle jäämisesi tarina kuvakortteja käyttäen. Sijoita kortit kolmen vaiheen (Alkusysäys, Eteneminen, Nyt ja tulevaisuudessa) mukaisille tarinapohjille.
2. Kirjoita korttien alle kuvakorttien merkitys ja tarinan kulku - miten kaikki tapahtui ja millaisia mutkia eri vaiheisiin liittyi. Lisää kertomukseen myös omat tarpeesi, jos sellaisia tunnistit.

3. Kun tarinasi on valmis, kiinnitä kuvakortit paperiarkeille kaksipuolisella teipillä tai liimaamalla.

Ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista fasilitaattori varmistaa, ettei tehtävien suhteen jää epäselvyyksiä. Hän myös painottaa, että fasilitaattorit ovat koko työskentelyn ajan käytettävissä. Kun aika on tullut täyteen, fasilitaattori varmistaa, että osallistujat kokevat onnistuneensa tehtävän teossa. Tarvittaessa hän voi antaa lisää työstöaikaa. Etätoteutuksessa osallistujille on mahdollisuus jatkaa tarinoidensa täydentämistä vielä työpajan jälkeenkin.

5.5.3 Roolit

Tarinankerrontavaiheen jälkeen siirrytään toimijoiden kartoittamiseen. Fasilitaattori antaa osallistujille ensin pohdintatehtävän, jonka tarkoituksena on tunnistaa ensimmäisiä mieleen tulevia elämäntapahtumaan liittyviä toimijoita ja osallisia:

- Käy läpi kuvailemaasi elämäntapahtuman tarinaa ja pohdi hetki, keitä tai mitä muita osallistujia, toimijoita, läheisiä, organisaatioita, tahoja, yhteisöjä jne. siihen on liittynyt edes jollakin tavalla jossakin vaiheessa tarinaa.
- Kirjaa niitä itsellesi muistiin.

Seuraavaksi fasilitaattori esittelee osallistujille seitsemän toimijakorttia roolikuvauksineen (Kuva 50). Hän painottaa osallistujille sitä, että he voivat tulkita roolikuvauksia vapaasti: ”Tärkeintä on valita sellainen hahmo, joka tuntuu sopivimmalta. Jokerikortilla voi kuvailla aina minkä tahansa toimijan, jos kuudesta valmiista roolista ei löydy sopivaa.”



Kuva 50. Toimijakortit ja mallikuva jokerikortin sisäpuolelta.

Toimijakorttien roolikuvausten esittelyn jälkeen fasilitaattori ohjeistaa osallistujat korttien sisäpuolen täyttöön, johon heille varataan 20 minuuttia aikaa:

- Valitse tarinaasi liittyville osallistujille tai toimijoille sopivat roolikuvaukset ja täydennä toimijakorteille kyseisten osallistujien tiedot ja merkityksen tarinassasi.
- Kiinnitä lapuille myöskin sellainen kuvakortti, joka kuvaa mielestäsi kutakin osallistujaa. Vaihtoehtoisesti voit myös piirtää kuvan.
- Kirjaa lapuille kaikki osallistujat, joilla oli jotain vaikutusta tai merkitystä eläkkeelle jäämisen tarinassasi – niitä voi tulla mieleen myös roolikuvauksia lukiessa.

Kun aika on tullut täyteen, fasilitaattori ohjeistaa viimeiseen vaiheeseen:

- Sijoita osallistujat eli täyttämäsi toimijakortit alustoille sellaiseen järjestykseen, ja sellaisiin kohtiin missä ne osallistuivat ja vaikuttivat tarinaasi. Jos vaikutus on ollut jatkuvaa, voit piirtää viivan kuvaamaan vaikutuksen kestoja – ja alustalle saa toki myös kirjoittaa.
- Osallistujan etäisyydellä tarinastasi voit kuvata sitä, miten läheisesti tai etäisesti ne osallistuivat tai vaikuttivat kokemukseesi. Mitä ylempänä osallistuja on, sitä etäisemmältä koet sen osallisuuden. Mitä alempana eli lähempänä tarinaasi osallistuja on, sitä läheisemmäksi koet sen osallisuuden.

- Kun lappuset ovat löytäneet paikkansa, kiinnitä ne alustoille. Lappujen takana on harmaa ympyrä sillä sivulla, josta ne kannattaa kiinnittää.

Etätyöpajatoteutuksessa fasilitaattori ohjeistaa tämän jälkeen tuotosten palauttamiseen liittyvissä asioissa. Työpajan varsinainen menetelmäkuvauksen mukainen osuus päättyy tähän vaiheeseen.

6 Johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa haettiin vastauksia siihen, miten elämäntapahtumissa vaikuttavia verkostoja ja ekosysteemejä voisi kartoittaa ihmislähtöisesti palveluiden kehittämisen tueksi. Tämä haaste on pilkottu kahteen tarkentavaan tutkimuskysymykseen, jotka rajaavat tutkimuskysymyksen menetelmien soveltuvuuden arviointiin ja uuden menetelmän kehittämiseen. Tässä luvussa esitetään vastauksia näihin kysymyksiin.

Ensimmäinen tarkentava tutkimuskysymys:

Millaisia ominaispiirteitä on menetelmällä, joka edesauttaa ihmisiä kuvailemaan kattavasti heidän elämäntilanteisiinsa ja elämäntapahtumiinsa liittyviä toimijoita ja verkostoja?

Tutkimuksen tarkasteltavaksi elämäntapahtumaksi valittiin eläkkeelle siirtyminen, jonka katsotaan olevan yksi merkittävistä muutosvaiheista ihmisen elämässä. Kyse ei ole useinkaan tiettyyn lyhyeen hetkeen ajoittuvasta muutoksesta, vaan se voi olla vuosia kestävä prosessi, joka vaikuttaa kauaskantoisesti elämän eri osa-alueisiin ja moninaisiin suhteisiin. Eläkkeelle siirtymisen prosessia läpikäyvien ihmisten elämä koostuu monenlaisista elämäntilanteista, tunteista, arvoista, unelmista, vaikuttimista, verkostoista ja suhteista, joiden ymmärtäminen vaatii empatiaa ja elämäntilanteiden kokonaisvaltaista ymmärrystä. Jotta tällaiseen ymmärrykseen ja empatian kokemiseen voidaan päästä, on käytettävä sellaisia menetelmiä, jotka antavat ihmisille itselleen mahdollisuuden ilmaista sellaisiakin ajatuksia ja tunteita, joita on vaikea pukea sanoiksi (Sanders, 2002, s. 3–4).

LEGO Serious Play tuotti tässä tutkimuksessa rikasta ja syvällistä tietoa elämäntapahtumasta. Mikro- ja mesotason toimijat tulivat ilmi runsaslukuisina, mutta niiden konkreettinen vaikutus elämäntapahtuman kulkuun jäi usein pimentoon. Voimakkaita tunteita herättävien hahmojen vaikutukset nousivat tarinoista selkeämmin esiin, mutta suora kytkös elämäntapahtumaan saattoi silti jäädä epäselväksi. LEGO Serious Play tuottikin runsaasti rönsyilevää tietoa, joka ei liittynyt välttämättä vain elämäntapahtumaan, vaan se toi esille elämän kokonaisuutena, jossa eletty elämä kokemuksineen ja kipupisteineen kuului selkeästi tarinoiden läpi. Tutkimuskysymykseen nähden sen vahvuuksia ovat mikro- ja mesotason toimijoiden

tunnistaminen, osallistujien sitoutuminen, flow-tilan mahdollisuus, visuaalisuus, metaforisuus, tiedon syvällisyys ja tutkijoiden empatian vahvistaminen.

Luotaintutkimuksella kerätty tarina oli kuvattu erilaisia elämäntapahtumia ja käännekohtia sisältävänä tarinana. Toimijoita oli kuvattu paljolti ja niistä enemmistö sijoittui mikrotasolle. Läheiset ja matkaa yhdessä taivattavat toimijat oli tarinassa sijoiteltu siten, että paikoin oli vaikea tulkita mihin tarinankohtaan kukin toimija liittyy. Menetelmä tuottikin runsaasti toimijoita ja elämäntapahtumia, joiden kytkös toisiinsa oli osin mahdoton löytää ja lopputulokseksi saimmekin paljon irrallisia elämäntapahtumia ja toimijoita. Tämän menetelmän vahvuuksia oli mikrotason toimijoiden tunnistaminen sekä visuaalisuus ja se, että menetelmä mahdollisti tehtävien pitempikestoisen pohtimisen ja työstämisen. Tämän menetelmän ehdottomina vahvuuksina oli myös luotainpaketin lahjamaisuus ja paketin avaamisen tuoma odotuksia täynnä oleva tunnetila.

Vastauksena siihen, millainen tällaisen ihmislähtöisen elämäntapahtuman ekosysteemin kartoittamiseen soveltuvan menetelmän tulisi olla, tunnistimme seitsemän keskeistä ominaispiirrettä:

1. Se tarjoaa osallistujille virikkeitä kokemuksen mieleen palauttamiseen.
2. Se auttaa osallistujia jäsentelemään kokemuksia.
3. Se saa osallistujat innostumaan osallistumisesta.
4. Se tuottaa syvällistä tietoa osallistujien kokemuksista ja tarjoaa osallistujille keinoja abstraktien ajatusten ja tunteiden ilmaisemiseen.
5. Se antaa osallistujille työstörauhaa, mutta ei jätä heitä yksin.
6. Se tuottaa tietoa eri toimijoiden vaikutuksista ja rooleista elämäntapahtuman kulussa.
7. Se mahdollistaa tutkijoille ajallisten resurssien tehokkaan käytön

Näitä ominaispiirteitä sekä niihin liittyviä suosituksia avataan tarkemmalla tasolla seuraavassa taulukossa (Taulukko 6).

Taulukko 6. Ekosysteemin kartoittamiseen soveltuvan menetelmän ominaispiirteitä.

1. Se tarjoaa osallistujille virikkeitä kokemusten mieleen palauttamiseen.

Elämäntapahtumat voivat olla pitkäjänteisiä prosesseja, joten eri vaiheiden muistaminen voi olla vaikeaa varsinkin ajallisesti rajatun työpajatyöskentelyn yhteydessä. Tarvitaan sellaisia mekanismeja, jotka auttavat osallistujia palauttamaan mieleen elämäntapahtumaan liittyviä kokemuksia. Tarinankerronnallinen lähestymistapa sekä visuaalisuus ja metaforiset elementit voivat toimia virikkeinä ajatusten ja muistojen herättelyyn.

2. Se auttaa osallistujia jäsentämään kokemuksia.

Ihmisen elämä on kokonaisuus, jossa yksittäinen elämäntapahtuma voi kietoutua moniin muihin elämässä meneillään oleviin asioihin. Tutkijat eivät voi olettaa, että osallistajat pystyisivät automaattisesti jäsentämään, rajaamaan ja esittämään elämäntapahtuman sekä siihen vaikuttaneet toimijat kokonaisvaltaisesti. Osallistujille on siten tarjottava selkeitä raameja ajatusten ja kokemusten jäsentelyyn.

3. Se saa osallistajat innostumaan osallistumisesta.

LEGO Serious Playn palikat vetivät osallistajat puoleensa jo työpajatilaa astuessa, ja se näytti vievän jopa flow-tilaan. Luotaintutkimuksessa paketin lahjamaisuus ja tehtävien visuaalisuus vetosivat osallistujiin. Menetelmän suunnittelussa tulisikin kiinnittää huomiota siihen, miten se voisi herättää välittömästi mielenkiinnon ja miten innostusta ylläpidetään alusta loppuun saakka.

4. Se tuottaa syvällistä tietoa osallistujien kokemuksista ja tarjoaa osallistujille keinoja abstraktien ajatusten ja tunteiden ilmaisemiseen.

Sanat eivät riitä välttämättä kaikkien ajatusten ja tunteiden ilmaisemiseen. Tarinankerronta, kuvat ja metaforat auttavat abstrakteista asioista kertomista, ja ne myös johtavat rikkaampaan tietoon (Karnieli-Miller ym., 2017). LEGO Serious Play vahvisti ymmärrystä siitä, että kun ihminen luo tai rakentaa itse näkymää kokemuksiinsa, saadaan syvällistä tietoa, joka vahvistaa myös tutkijan empatiaa (Sanders, 2002, s. 3–4). Menetelmän tulisi siten olla sellainen, etteivät osallistajat vain kerro kokemuksistaan, vaan he luovat näkymää elämästään visuaalisin ja metaforisin keinoin.

5. Se antaa osallistujille työstörauhaa, mutta ei jätä heitä yksin.

LEGO Serious Play vaatii fasilitaattoria, ja vertaisten mukana olo loi rakentamiseen ja tarinoiden kertomiseen turvallisen tunteen. Luotaintutkimus antoi runsaasti aikaa työstöön, mutta välitön kontakti tutkijoihin rajoittui tutkimuksen aloitus- ja lopetustilaisuuksiin. Menetelmän toteutusmuodosta riippumatta osallistujille on annettava aikaa omalle pohdinnalleen, mutta samalla heillä tulisi olla tunne, että fasilitaattori tai tutkija on tukena jatkuvasti.

6. Se tuottaa tietoa eri toimijoiden vaikutuksista ja rooleista elämäntapahtuman kullussa.

LEGO Serious Play ja luotaintutkimus tuottivat heikosti tietoa toimijoiden vaikutuksista elämäntapahtumassa, ja toimijoiden osallisuus saattoi jäädä täysin kiinnittymättäkin elämäntapahtuman kulluun. Tehtävät tulisi määritellä siten, että toimijat kiinnittyvät selkeästi elämäntapahtumaan ja niiden vaikutukset käyvät selkeästi ilmi.

7. Se mahdollistaa tutkijoille ajallisten resurssien tehokkaan käytön

LEGO Serious Playn aineiston analysointivaiheessa kävi ilmi selkeästi, että analysointi voi viedä tarpeettoman paljon aikaa, jos kerätyllä tiedolla ei ole selkeää rakennetta. Menetelmän tulisi sisältää sellaisia rakenteita, jotka jäsentävät tietoa jo keruuvaiheessa.

Toinen tarkentava tutkimuskysymys:

Millainen tähän tarkoitukseen kehitetty uusi menetelmä voisi olla?

Tämän tutkimuksen produktiivisena tuloksena on kehitetty Tove-menetelmä eli uusi ihmislähtöinen menetelmä elämäntapahtumien ekosysteemien kartoittamiseen. Menetelmän suunnittelussa nojattiin LEGO Serious Playstä ja luotaintutkimuksesta kertyneihin oppeihin sekä teoriataustaan. Kehittämisvaiheessa uutta menetelmää kokeiltiin työpajoissa, jotka tuottivat vaiheittain lisää tietoa, jota hyödynnettiin iteroivalla kehittämisotteella. Menetelmäsuunnittelun keskeisenä tavoitteena oli siis tunnistaa ja kehittää uuteen menetelmään sellaisia mekanismeja, joilla elämäntapahtuman kulkuun ja kokemiseen vaikuttavia ekosysteemin toimijoita saataisiin esille kattavammin siten, että ne myös jäsentyisivät selkeämmin osaksi elämäntapahtumaa. Uuden menetelmän kaikki jatkokehitysvaiheen kokeilut on toteutettu etätyöpajoina, joten tässä yhteenvedossa esitettävät tulokset pohjautuvat niistä kertyneisiin tuloksiin. Menetelmä materiaaleineen on kuitenkin suunniteltu siten, että se on vietävissä sellaisenaan myös lähityöpajaan.

Tutkimus- ja kehittämisprosessin aikana kerätyn aineiston ja ymmärryksen perusteella voidaan todeta, että Tove-menetelmä edesauttaa ihmisiä kuvailemaan kattavasti heidän elämäntilanteisiinsa ja elämäntapahtumiinsa liittyviä toimijoita ja verkostoja. Menetelmä on osoittautunut myös osallistujille mieluisaksi ja virikkeelliseksi työskentelytavaksi, joka auttaa kokemusten ilmaisemista syvällisemmälläkin tasolla. Tarinapohjat vievät eteenpäin elämäntapahtuman kulkua, kuvakortit johdattelevat metaforiseen tulkintaan ja toimijakorttien arkkityypit auttavat erityyppisten toimijoiden nousemista esiin. Menetelmä tuottaa tutkijoille osin valmiiksi jäseneltyä tietoa, mikä helpottaa ja nopeuttaa sen tuottamien tulosten analysointia.

Tove-menetelmä on kuvailtu tarkemmalla tasolla luvussa 5.5. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 7) esitetään, millaisilla mekanismeilla uusi menetelmä vastaa niihin ominaispiirteisiin, jotka esitettiin edeltävän tutkimuskysymyksen vastauksen yhteydessä (Taulukko 6).

Taulukko 7. Uudelle menetelmälle asetetut tavoitteet ja niitä vastaavat ratkaisut.

1. Se tarjoaa osallistujille virikkeitä kokemusten mieleen palauttamiseen.

Menetelmän runkona on työstöalusta, jonka tarinapohjille osallistujat kertovat elämäntapahtuman kulun kuvin ja sanoin. Tarinapohjien kysymykset antavat suuntaa tarinankerrontaan, ja kuvakortit toimivat visuaalisina virikkeinä sekä metaforina ajatusten herättelyyn. Toimijakorttien arkkityypit ovat tunnistettavia hahmojen prototyyppejä, joten ne voivat edesauttaa toimijoiden mieleen palauttamista ja herättää niihin liittyviä miellelyhtymiä (Mark & Pearson, 2001, s. 13–14).

2. Se auttaa osallistujia jäsentämään kokemuksia.

Tarinapohjat sisältävät kolme vaihetta, jotka ovat alkusysäys, eteneminen sekä nyt ja tulevaisuus. Tämän jaottelun tarkoituksena on ohjata osallistujia jäsentämään elämäntapahtumaa kronologisesti prosessin käynnistymisen, konkretisoitumisen sekä tulevaisuuden vaikutusten näkökulmista.

3. Se saa osallistajat innostumaan osallistumisesta.

Menetelmän suunnittelussa on pyritty mielenkiintoa herättävään ja sopivan haastavaan tehtäväkokonaisuuteen tarinapohjineen sekä kuva- ja toimijakortteineen. Osallistujille lähetettävät tehtäväpaketit on suunniteltu siten, että paketin avatessaan osallistujat voivat kokea saaneensa lahjan, jossa on kiinnostavia ja ilahduttavia elementtejä. Selkeä tavoite ja sopivan haastavat tehtävät edesauttavat osallistujien mahdollista flow-kokemusta (Csikszentmihalyi, 1997, s. 111).

4. Se tuottaa syvällistä tietoa osallistujien kokemuksista ja tarjoaa osallistujille keinoja abstraktien ajatusten ja tunteiden ilmaisemiseen.

Kuvakortit on pyritty suunnittelemaan siten, etteivät niiden kuva-aiheet lukitse osallistujia yhteen tulkintaan, vaan ne edesauttavat metaforista ja rikasta tarinankerrontaa. Osallistujat luovat itse näkymän kokemukseensa yhdistelemällä visuaalisuutta, metaforista tulkintaa ja tekstiä.

5. Se antaa osallistujille työstörauhaa, mutta ei jätä heitä yksin.

Menetelmää käytetään työpajassa, jossa fasilitaattori on tukena työpajan ajan. Osallistujille annetaan aikaa omaan pohdintaan ja työstämiseen. Etätoteutuksessa osallistujat voivat jatkaa työstämistä työpajan jälkeenkin, jolloin heidän tukena on erillinen ohjevihko.

6. Se tuottaa tietoa eri toimijoiden vaikutuksista ja rooleista elämäntapahtuman kullussa.

Menetelmä hyödyntää toimijakortteihin liitettyjen arkkityyppien vetovoimaa toimijoiden tunnistamisessa sekä roolien ja vaikutussuhteiden kartoittamisessa. Osallistujat kiinnittävät täyttämänsä toimijakortit siihen tarinan vaiheeseen, jossa toimijat ovat vaikuttaneet elämäntapahtuman kulkuun. Toimijakorttien etäisyys tarinasta kuvastaa sitä, kuinka läheiseksi tai etäiseksi osallistujat kokevat kunkin toimijan.

7. Se mahdollistaa tutkijoille ajallisten resurssien tehokkaan käytön

Menetelmän sisältämät tiedonkeruun mekanismit nopeuttavat tulosten analysointivaihetta, koska menetelmä tuottaa tietoa, joka jäsentyy osin jo keruuvaiheessa. Tarinatehtävä jäsentee elämäntapahtuman kolmeen selkeään vaiheeseen. Roolitehtävän arkkityyppivaihtoehdot sisältävät itsessään valmiin luokitteluperustan. Tehtävät kokoava työstöalusta antaa kokonaiskuvan siitä, miltä elämäntapahtuman ekosysteemi näyttää ihmisen itsensä kokemana.

7 Keskustelu ja yhteenveto

Tämän tutkimuksen aihe uuden menetelmän kehittämisestä lähti liikkeelle omasta kiinnostuksestamme siihen, miten ihminen saataisiin oman elämäntapahtumansa ekosysteemin keskiöön. Työn taustalla ei ollut todellista tiedonkeruutarvetta eikä tutkimusta tarvitsevaa elämäntapahtumaa. Tämän työn itsenäisyys ja irrallisuus todellisesta palvelujen kehittämisprojektista vaikuttaa siihen, ettei saamiamme tuloksia ole voitu peilata aitoon tarpeeseen. Pysyimme vertaamaan tuloksia eri menetelmillä saatuihin tuloksiin, mutta emme päässeet selvittämään sitä, missä mittakaavassa Tove-menetelmä voisi antaa eväitä erilaisiin elämäntapahtumien ekosysteemeihin liittyviin palvelukehitystarpeisiin.

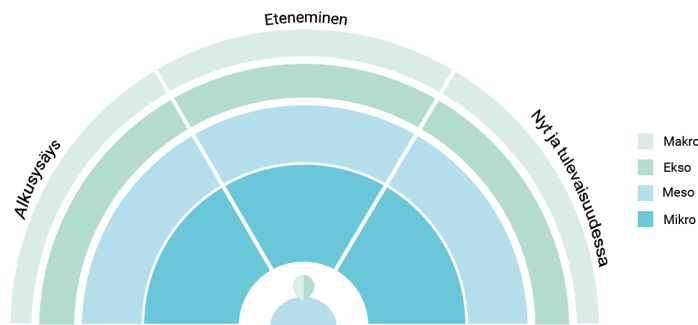
Vaikka menetelmä on muodostettu ilman todellista tiedonkeruutarvetta, olemme vakuuttuneita siitä, että kehitetty menetelmä sopii suunniteltuun käyttötarkoitukseensa. Menetelmällä saadaan kerättyä erilaisiin elämäntapahtumiin liittyviä toimijoita ihmisen itsensä näkökulmasta. Menetelmä tuo myös esiin toimijoiden merkityksen ja roolin elämäntapahtumassa. Näiden lisäksi menetelmä auttaa ymmärtämään elämäntapahtumia ja elämäntapahtuman vaiheita ihmisten itsensä kokemana. Toimijoiden lisäksi menetelmällä saadaan syväluotaava katsaus ihmisen kokemaan elämäntapahtumaan ja tästä tiedosta voidaan koostaa ja ammentaa erilaista tietoa elämäntapahtumaan liittyen. Tutkimuksen aikana saimmekin laajan katsauksen eläkkeellesiirtymisen kokemukseen sekä siihen, millaisia muita tapahtumia ja tunteita tähän elämänjaksoon liittyy. Kehitettyä menetelmää voisi siis hyvinkin hyödyntää yleisemminkin elämäntapahtumien ymmärtämisessä. Menetelmän mahdollisuuksia laajempaan hyödyntämiseen tukee havainto, että osallistujat kertoivat kokeneensa työpajat merkityksellisiksi ja terapeuttisiksi. Työpajan aikana heillä tuli käytyä läpi ja käsiteltyä eläkkeelle siirtymisen eri vaiheet ja siihen liittyvät tunteet. Eräs osallistuja nosti työpajan lopuksi esiin ajatuksen siitä, että tämä menetelmä soveltuisi hyvin työkaluksi myös eläkkeelle siirtymisen valmennukseen.

Lähtiessämme tekemään tätä opinnäytetyötä emme voineet arvata, kuinka paljon koko opintojemme ajan ympärillämme jyllännyt pandemia vaikutti työmme etenemiseen ja menetelmämme kehittämiseen. Tämä prosessi osoitti myös sen, ettei työpajamenetelmän kehittäminen ole välttämättä sen toteutusmuodosta riippuvainen. Menetelmämme ehti piipahtaa aluksi kokeiltavana Mirossa, sitten lähityöpajassa ja lopullisen muotonsa se sai eräänlaisessa

hybridimuodossa. Ehkä menetelmäsuunnittelun yhtenä periaatteena voisikin olla ”remote first” – eli se mikä suunnitellaan toimimaan etäfasilitoituna, skaalautuu todennäköisesti helposti perinteiseen fyysiseen työpajaympäristöön.

Menetelmän toteutustapojen vaihtuessa pohdimme myös uuden menetelmän ekologisuutta. Nyt tehdyssä hybriditoteutuksessa jokainen osallistuja sai työpajaan liittyvän tarvikepaketin. Tämä tarkoitti sitä, että jokaiselle osallistujalle toimitettiin oma kuvakorttipakka ja useampi kappale jokaista toimijakorttia. Tämän seurauksena kuvakortteja ja toimijakortteja jää väistämättä yli jokaiselta osallistujalta. Työpajojen päätteeksi osallistujat saivat valita, toimittavako ylijääneet kortit meille takaisin vai pitävätkö ne itsellään. Osa osallistujista kertoikin pitävänsä kortit ja antavansa ne lastenlasten leikkeihin, osa palautti ne tehtävien mukana. Tässä pandemiatilanteessa emme kuitenkaan lähteneet käyttämään kortteja uudelleen. Korttien tekeminen kaikille ei ole ekologisesti järkevin ratkaisu ja tämä on asia, johon pitäisi menetelmän jatkokehityksessä vielä paneutua esimerkiksi selvittämällä, voisiko kortteja käyttää uudelleen hygieniaturvallisesti tai olisiko menetelmä toteutettavissa täysin sähköisesti.

Tässä tutkimuksessa olimme menetelmän suunnittelijoita sekä testaa- jia, ja menetelmän kehityksestä rajattiin tietoisesti pois ulkopuolisen asiantuntijan näkemys. Seuraava askel olisi viedä kehittämämme menetelmä palvelumuotoilijoiden käyttöön todelliseen tiedonkeruutarpeeseen. Näin palvelumuotoilun ammattilaisilta saisi ulkopuolista näkemystä menetelmän toteuttamiseen käytännössä sekä kerätyn aineiston riittävyyteen ja analysointiin. Tämän pohjalta menetelmää voisi sitten kehittää askeleen eteenpäin. Palvelumuotoilun ammattilaisilta voisi saada ideoita ja ajatuksia laajempaankin menetelmän jatkokehittämiseen, sillä menetelmä itsessäänkin tarjoaa erilaisia kehittämismahdollisuuksia. Sitä voisi siirtää erilaisille alustoille kuten Miroon ja muille etätyöskentelyalustoille. Myös kuvakorttien kehittämismahdollisuudet ovat lähes rajattomat, esimerkiksi eri tutkimustilanteisiin voitaisiin luoda omia erityisiä kuvakortteja. Menetelmän tulosten visuaalisesta mallintamisesta löytyy kehitettävää, esimerkiksi tulosten mallintamisesta voisi jatkossa kehittää oman, kaikille saatavilla olevan ja monikäyttöisen pohjan. Pohja voisi mukailla muodoltaan tässä tutkimuksessa käytettyä tulosten kuvausmallia (Kuva 51) ja siitä voisi tuoda tarjolle niin paperinen kuin sähköinenkin versio, samaan tyyliin kuin luvussa 1.4 esitetyssä Monitoimijuuskartassa.



Kuva 51. Hahmotelma yleiskäyttöisestä tuloksia visualisoivasta pohjasta.

Tämä tutkimus herätti moninaisia mielenkiintoisia ajatuksia jatkotutkimusaiheiksi. Kenties ilmeisin aihe voisi liittyä siihen, miten menetelmä voisi olla yleistettävissä soveltuvaksi muihin elämäntapahtumiin ja ehkä jopa laajemmin erilaisten palveluekosysteemien kontekstiin. Toinen ilmeinen mahdollisuus liittyy menetelmän laajentamiseen sellaiseksi työkalupakiksi, joka sisältäisi työkaluja myös muotoiluprosessin määrittely- ja kehittämisvaiheisiin. Molemmilla meistä on myös omat henkilökohtaiset mielenkiinnon kohteemme. Marikaa houkuttelee selvittää metaforien hyödyntämismahdollisuuksia elämäntapahtumien kokonaisuuksien kartoittamisessa ja kuvaamisessa. Lisäksi Marikaa kiehtoisi menetelmän vieminen leikkillisempään toteutustapaan ja kehittää menetelmää lapsille ja erityisryhmille saavutettavaan sekä innostavaan muotoon. Elinaa polttee halu tutkia syvemmin visuaalisten metaforien tulkintaa ja käyttöä kokemusten kuvailussa, mahdollisesti palaten myös LEGO Serious Playn soveltamiseen ekosysteemikontekstissa. Samoin arkkityyppien moninaiset mahdollisuudet ekosysteemin roolien ja vaikutussuhteiden kuvailussa vetävät Elinaa edelleen puoleensa.

Tove on varta vasten palvelumuotoilijoiden käyttöön luotu menetelmä, joka auttaa yksilöä kertomaan kokemuksensa elämäntapahtumasta hänen oman elämänsä kontekstissa, jossa vaikuttavat moninaiset sosiaaliset suhteet, elämäntilanteet, arvot ja normit. Menetelmä on osoittautunut osallistujille innostavaksi ja selkeäksi, ja se paljastaa tehokkaasti ja jäsenellisesti ihmisten itsensä tunnistamat eri ekosysteemitasoilla vaikuttavat toimijat ja osalliset rooleineen. Kun tähän tietoon yhdistetään julkisen hallinnon ja muiden palveluntarjoajien muodostaman palveluekosysteemin tarjoamat elämäntapahtumaan liittyvät palvelut, palvelumuotoilijat voivat saada kokonaiskuvan siitä, miten ihmisten kokemukset ja nykyiset palvelut kohtaavat elämäntapahtuman prosessin eri vaiheissa. Näiden kahden tarkasteluperspektiivin yhdistäminen voi siten auttaa tunnistamaan aukkoja, konflikteja ja muutostarpeita

nykyisissä palveluissa, jolloin voi avautua myös uusia mahdollisuuksia esimerkiksi ennakkoiville palveluille ja palveluinnovaatioille. Menetelmän tuottamat tulokset antavat siten palvelumuotoilijoille eväitä toisaalta elämäntapahtumaa ympäröivän ekosysteemin kokonaisvaltaiseen kehittämiseen, kuten toimijoiden vastuualueiden ja roolien määrittämisessä, mutta toisaalta se mahdollistaa myös zoomaamisen eri tasojen välillä riippuen siitä, keskitytäänkö palvelumuotoilussa esimerkiksi yksittäisen palvelun yksittäiseen mikrotason kontaktipisteeseen vai muotoillaanko elämäntapahtuman prosessia hallinnollisella makrotasolla.

Tässä tutkimuksessa Tove-menetelmää on kokeiltu vain eläkkeelle siirtymisen ekosysteemien tarkastelussa. Tämän vuoksi emme voi väittää, että menetelmä soveltuisi suoraan käytettäväksi muiden elämäntapahtumien yhteydessä. Palvelumuotoilijan ammattitaitoa on kuitenkin sekin, että menetelmät valitaan tilannekohtaisesti sen mukaan, millaisella menetelmällä uskotaan saavan parhaita tuloksia aikaiseksi. Usein se tarkoittaa myös sitä, että olemassa olevia menetelmiä muokataan tai kehitetään eteenpäin. Sama pätee Tove-menetelmäänkin. Me olemme luoneet sille tässä kontekstissa toimivat raamit, mutta se ei tarkoita sitä, että se olisi jäädytetty säilyttämään ikuisesti tämän muotonsa. Jos me päädyimme tulevaisuudessa palvelumuotoilemaan jotain muuta elämäntapahtumaa, tulemme varmasti puntaroidaan myös tämän menetelmän soveltuvuutta ja tarvittaessa muokkaamme sitä juuri siihen tarpeeseen sopivammaksi. Muutos on mahdollisuus - puhutaan sitten elämäntapahtumasta tai menetelmäkehityksestä.

Lähteet

Adner, R. (2017). Ecosystem as structure: An actionable construct for strategy. *Journal of Management*, 43(1), 39–58. doi:10.1177/0149206316678451

Akaka, M. A. & Chandler, J. D. (2011). Roles as resources: A social roles perspective of change in value networks. *Marketing Theory*, 11(3), 243–260. doi:10.1177/1470593111408172

Alessandro. (13.3.2020). The canvas for social economy, a design method for regenerative economies. [blogikirjoitus]. *EU Policy Lab*. <https://blogs.ec.europa.eu/eupolicylab/the-canvas-for-social-economy-a-design-method-for-regenerative-economies/>

Atkinson, R. (2007). The life story interview as a bridge in narrative inquiry. Teoksessa D. J. Clandinin (toim.), *Handbook of narrative inquiry: Mapping a methodology* (s. 224–245). Sage.

Beirão, G. & Patrício, L. (2017). Value cocreation in service ecosystems: Investigating health care at the micro, meso, and macro levels. *Journal of Service Management*, 28(2), 227–249. doi:10.1108/JOSM-11-2015-0357

Brim, O. G., Jr. (1980). Types of life events. *Journal of Social Issues*, 36, 148–157. doi:10.1111/j.1540-4560.1980.tb01904

Bronfenbrenner, U. (1981). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University. doi:10.2307/j.ctv26071r6

Bronfenbrenner, U. (2001). Ecological models of human development. Teoksessa M. Gauvain & M. Cole (toim.), *Readings on the development of children* (3. Painos, s. 3–8). Worth Publishers.

Brooks-Harris, J. E. & Stock-Ward, S. R. (1999). *Workshops designing and facilitating experiential learning*. SAGE.

Buchanan, R. (2001). Design research and the new learning. *Design Issues*, 17(4), 3–23. doi:10.1162/07479360152681056

Campbell, J. (2004). *The hero with a thousand faces*. New World Library.

Clausen, J. A. (1998). Life reviews and life stories. Teoksessa J. Z. Giele & G. H. Elder Jr (toim.), *Methods of life course research qualitative and quantitative approaches* (s. 189–212). SAGE.

Crabtree, A., Hemmings, T., Rodden, T., Cheverst, K., Clarke, K., Dewsbury, G., Hughes, J. & Rouncefield, M. (2003). Designing with care: Adapting cultural probes to inform design in sensitive settings. *Proceedings of the Australian Computer-Human Interaction Special Interest Group* (s.4–13).

Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE.

Creswell, J. W. & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE.

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. Harper & Row.

Csikszentmihalyi, M. (1997). *Creativity: Flow and the Psychology of Discovery and Invention*. Harper Perennial.

De Bono, E. (1970). *Lateral thinking. creativity step by step*. Harper & Row.

Design Council. (2013). *Design for public good*. Haettu 1.4.2022 osoitteesta <https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20for%20Public%20Good.pdf>

Design Council. (2019). *What is the framework for innovation?* Haettu 1.4.2022 osoitteesta <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Dickson, G. & Stolterman, E. (2016). Why design method development is not always carried out as user-centered design. *Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (s. 4056–4060). doi:10.1145/2858036.2858324

Dufva, H. (2012). *Eläkkeelle siirtymisen kynnyksellä: Eläkkeellesiirtymisilmiön monitasoinen tarkastelu*. (Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 35) [Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0657-1>

Edvardsson, B. (2010). Expanding understanding of service exchange and value co-creation: A social construction approach. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 39(2), 327–339. doi:10.1007/s11747-010-0200-y

Eladhari, M. P., Lopes, P. L. & Yannakakis, G. N. (2014). Interweaving story coherence and player creativity through story-making games. *Proceedings of the International Conference on Interactive Digital Storytelling* (s.73-80). doi:10.1007/978-3-319-12337-0_7

Gauntlett, D. (2007). *Creative explorations*. Routledge.

Gaver, B., Dunne, T. & Pacenti, E. (1999). Design: Cultural probes. *Interactions*, 6(1), 21–29. doi:10.1145/291224.291235

Hanington, B. (2003). Methods in the making: A perspective on the state of human research in design. *Design Issues*, 19(4), 9–18. doi:10.1162/074793603322545019

Horn, R. E. & Weber, R. P. (2007). *New tools for resolving wicked problems: Mess mapping and resolution mapping processes*. Watertown, M. Strategy Kinetics LLC.

Huhtinen, A. & Tuominen, J. (2020). Fenomenologia: Ihmisen kokemukset tutkimuksen kohteena. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 310–322). Gaudeamus.

Huotilainen, M. (2016). Käsillä tekeminen ravitsee aivoja ja on osa ihmisen ajattelua. *Futura*, 35(3), 36.

Hyysalo, S. (2009). *Käyttäjä tuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät*. Taideteollinen korkeakoulu.

IDEO. (2015). *The field guide to human-centered design: Design kit*. Haettu 1.4.2022 osoitteesta <https://www.designkit.org>

Ingold, T. (2013). *Making: Anthropology, archaeology, art and architecture*. Routledge.

Jung, C. G. (1960). *Psychology and religion*. Yale University Press.

Jung, C. G. (Ed.). (1980). *The archetypes and the collective unconscious*. Bollingen Foundation.

Juuti, P. & Puusa, A. (2020). Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 10–221). Gaudeamus.

Karnieli-Miller, O., Nissim, G. & Goldberg, M. (2017). It's in the cards: The contribution of illustrated metaphor cards to exploring values within narratives. *Qualitative Health Research*, 27(1), 138–151. doi:10.1177/1049732315609897

Kasanen, E., Lukka, K. & Siitonen, A. (1993). The constructive approach in management accounting research. *Journal of Management Accounting Research*, 5, 243.

Keinonen, T. (2009). Design method instrument, competence of agenda? *Proceedings of the the Multiple Ways to Design Research. Swiss Design Research Network Symposium*, 1213.

KEVA. (2021). *Milloin eläkkeelle voi jäädä?* Haettu 1.4.2022 osoitteesta <https://www.keva.fi/henkiloasiakkaalle/tietoa-elakkeista/milloin-elakkeelle/>

Kimbell, L. & Blomberg, J. (2017). The object of service design. Teoksessa L. Kimbell, & J. Blomberg (toim.), *Designing for service: Key issues and new directions* (s. 81–94). Bloomsbury.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., & Forsberg, S. (2019). *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Alma Talent.

Komp-Leukkunen, K. (2020). What life-course research can contribute to futures studies. *Futures: The Journal of Policy, Planning and Futures Studies*, 124, 1. doi:10.1016/j.futures.2020.102651

Kopponen, A. (2019). Älykäs ja viisas suomi – miten tekoäly muotoilee yhteiskuntaamme? Teoksessa K. Rousku, C. Andersson, S. Stenfors, I. Lähteenmäki, J. Limnell, K. Mäkinen, A. Kopponen, M. Kuivalainen & O. Rissanen (toim.), *Pilkahduksia tulevaisuuteen. tietopolitiikka, tekoäly ja robotisaatio hyvinvoinnin ja taloudellisen menestyksen mahdollistajana suomessa* (s. 26–35). Valtionvarainministeriön julkaisuja 2019:22. Valtiovarainministeriö.

Kopponen, A. & Villman, T. (2020). Kohti ihmiskeskeistä yhteiskuntaa. *Futura: Ihmiskeskeiset ja innovatiiviset julkiset palvelut*, 2020:4, 33–41.

Koskela-Huotari, K., Edvardsson, B. & Tronvoll, B. (2018). Emergence of novel resources in service ecosystems. Teoksessa S. Vargo, & R. F. Lusch (toim.), *The SAGE handbook of service-dominant logic* (s. 372–387). SAGE Publications Ltd. doi:10.4135/9781526470355

Koskinen, I., Zimmerman, J., Binder, T., Redstrom, J. & Wensveen, S. (2011). *Design research through practice*. Elsevier Science & Technology.

Kristiansen, P. & Rasmussen, R. (2014). *Building a better business using the LEGO Serious Play method*. John Wiley & Sons.

Kwiatkowska, J., Szóstek, A. & Lamas, D. (2014). (Un)structured sources of inspiration. *Proceedings of the 13th Participatory Design Conference*, 1 31–39. doi:10.1145/2661435.2661442

Lakoff, G., & Johnson, M. (1980). *Metaphors we live by*. Univ. of Chicago press.

Laurila, M. (2020a). *Monitoimijuus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämisessä. Työkirja korkeakouluopetukseen ja täydennyskoulutukseen*. MUOVA Education 1/2020. Haettu 1.4.2022 osoitteesta <https://www.theseus.fi/handle/10024/356093>

Laurila, M. (2020b). *Monitoimijuuskartta. Analyysityökalu toimijoiden tunnistamiseen sosiaali- ja terveyspalvelujen monitoimijaisessa kehittämisessä*. MUOVA Design Research 1/2020. Haettu 1.4.2022 osoitteesta http://www.muova.fi/en/yhteistyö/julkaisut/laurila_2020_monitoimijuuskartta_final_17.1.2020.pdf

Leben, A. & Vintar, M. (2003). Life-event approach: Comparison between countries. *Proceedings of the Electronic Government, Second International Conference, EGOV*. doi: 10.1007/10929179_78

LEGO Group. (2007). *Imaginopedia for skills building*. Haettu 1.4.2022 osoitteesta https://seriousplaypro.com/wp-content/uploads/2016/10/Imaginopedia_LSP_Brochure.pdf

LEGO Group. (2009). *Imaginopedia for core process LEGO Group*.

LEGO Group. (2010). *Open-Source/Introduction to LEGO® Serious Play®* Haettu 1.4.2022 osoitteesta https://davidgauntlett.com/wp-content/uploads/2013/04/LEGO_SERIOUS_PLAY_OpenSource_14mb.pdf

Lidwell, W., Holden, K. & Butler, J. (2010). *Universal principles of design, revised and updated: 125 ways to enhance usability, influence perception, increase appeal, make better design decisions, and teach through design*. Rockport Publishers.

Lintulammen asukasyhdistys ry. (2021). *Höyhtyän välke*. Haettu 1.4.2022 osoitteesta <https://lintulampi.net/>

Lukka, K. (2000). The key issues of applying the constructive approach to field research. Teoksessa T. Reponen (toim.), *Management Expertise for the New Millennium: In Commemoration of the 50th Anniversary of Turku School of Economics and Business Administration*. (s. 113–128). Turku School of Economics and Business Administration

Lusch, R. F. & Brunswick, G. J. (1992). A general framework for explaining internal vs. external exchange. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(2), 119–134. doi:10.1007/BF02723452

Lusch, R. F. & Vargo, S. L. (2014). *Service-dominant logic: Premises, perspectives, possibilities*. Cambridge University Press.

Mark, M., & Pearson, C. S. (2001). *The hero and the outlaw*. McGraw-Hill.

Mattelmäki, T. (2006). *Design probes*. [Väitöskirja, University of Art and Design Helsinki] <https://luc.finna.fi/Record/luc.991306063806246>

Meroni, A. & Sangiorgi, D. (2016). *Design for services*. Gower Publishing Limited.

Moore, J. (1993). Predators and prey: A new ecology of competition. *Harvard Business Review*, 71, 75–86.

Munter, H. & Siren-Tiusanen, H. (1999). Osallistuva kvalitatiivinen lähestymistapa kolmea vuotta nuorempien lasten päivähoiton tutkimisessa. Teoksessa I. Ruoppila, E. Hujala, K. Karila, J. Kinos, M. Ojala & P. Niirainen (toim.), *Varhaiskasvatuksen tutkimusmenetelmiä* (s. 177–191). Atena.

Narzisi, A. (2021). Could you give me the blue brick? LEGO®-based therapy as a social development program for children with autism spectrum disorder: A systematic review. *Brain Sciences*, 11(6), 702. doi:10.3390/brainsci11060702

Neidert, L. & Bíró, K. (2015). Project inner brick - colorful plastic bricks in psychotherapy - an introduction to methodology. *Acta Technologica Dubnicae*, 5(1). doi:10.1515/atd-2015-0033

Nordenmark, M. & Stattin, M. (2009). Psychosocial wellbeing and reasons for retirement in sweden. *Ageing and Society*, 29(3), 413–430. doi:10.1017/S0144686X08008179

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2015). *Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Sanoma Pro Oy.

Ostrom, A. L., Parasuraman, A., Bowen, D. E., Patrício, L. & Voss, C. A. (2015). Service research priorities in a rapidly changing context. *Journal of Service Research*, 18(2), 127–159. doi:10.1177/1094670515576315

Penin, L. (2018). *An introduction to service design: Designing the invisible*. Bloomsbury Visual Arts.

Platform Design Toolkit Team. (2021). *The platform design toolkit user guide*. Version 2.2.1. Haettu 1.4.2022 osoitteesta <https://boundaryless.io/pdt-toolkit/>

Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. (2013). *Service design: From insight to implementation*. Rosenfeld media.

Puusa, A. (2020). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 149–160). Gaudeamus.

Puusa, A., Hänninen, V. & Mönkkönen, K. (2020). Narratiivinen lähestymistapa organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 222–234). Gaudeamus.

Puusa, A. & Juuti, P. (2020a). Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 180–181). Gaudeamus.

Puusa, A. & Juuti, P. (2020b). Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s.78–89). Gaudeamus.

Puusa, A. & Juuti, P. (2020c). Organisaatiokulttuurinäkökulma esimerkkinä laadullisen tutkimuksen yleistymisestä. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 63–77). Gaudeamus.

Rahnama, F., Hamed, M., Sahraei, F. & Parto, E. (2014). Effectiveness of play therapy (lego therapy) on behavior problems in children. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 5(9), 1084.

Roos, J. & Victor, B. (2018). How it all began: The origins of LEGO® serious play®. *International Journal of Management and Applied Research*, 5(4), 326–343.

Ruckenstein, M., Suikkanen, J. & Tamminen, S. (2011). *Unohda innovointi: Keskity arvontuontiin: Ihmislähtöisen innovaatiotoiminnan menestystarinoita eli kuinka uudenlaista arvoa synnytetään käytännössä*. Edita.

Sanders, E. B. (2002). From user-centered to participatory design approaches. Teoksessa J. Frascara (toim.), *Design and the social sciences* (s.1–8). Taylor & Francis.

Sangiorgi, D. (2009). Building up a framework for service design research. *Proceedings of the 8th European Academy of Design Conference* (s. 415–420).

Sangiorgi, D., Patricio, L. & Fisk, R. (2017). Designing for interdependence, participation and emergence in complex service systems. Teoksessa D. Sangiorgi, & A. Prendiville (toim.), *Designing for service: Key issues and new directions* (s. 49–64). Bloomsbury Academic.

Schiffer, E. (2009). An innovative approach to building stronger coalitions: The net-map toolbox. *Development in Practice*, 19(1), 103-105. doi:10.1080/09614520802576500

Schiffer, E. & Hauck, J. (2010). Net-map: Collecting social network data and facilitating network learning through participatory influence network mapping. *Field Methods*, 22(3), 231-249. doi:10.1177/1525822X10374798

Schilperoord, J. (2018). Ways with pictures. visual incongruities and metaphor. Teoksessa G. J. Steen (toim.), *Visual metaphor: Structure and process* (s. 11–46). John Benjamins Publishing.

Schröter, B., Sattler, C., Graef, F., Chen, C., Delgadillo, E., Hackenberg, I., Halle, E. M., Hirt, A., Kubatzki, A. & Matzdorf, B. (2018). Strengths and weaknesses of the net-map tool for participatory social network analysis in resource management: Experience from case studies conducted on four continents. *Methodological Innovations*, 11(2). doi:10.1177/2059799118787754

Service Design Tools. (julkaisuaika tuntematon). *Ecosystem map*. Haettu 1.4.2022 osoitteesta <https://servicedesigntools.org/tools/ecosystem-map>

Soto Hormazábal, M. (2021). Emotional skills for service designers in co-creation practices. (Acta electronica Universitatis Lapponiensis) [Väitöskirja, Lapin yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-242-9>

Spooren, W. (2018). Introduction. Teoksessa G. J. Steen (toim.), *Visual metaphor: Structure and process* (s. 1–8). John Benjamins Publishing.

Stappers, P. J., & Sanders, E. B. (2003). Generative tools for context mapping: tuning the tools. Teoksessa D. McDonagh, P. Hekkert, J. van Erp & D. Gyi (toim.), *Design and emotion. The experience of everyday things* (s. 77–81). Taylor & Francis.

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2010). *This is service design thinking: Basics - tools - cases*. Hoboken, NJ. Bis Publishers.

Taskinen, S. (2016). *Hyvillä mielin eläkkeelle: Opas työelämän jälkeiseen aikaan*. Aula & Co.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. TENK

Valtiovarainministeriö. (julkaisuaika tuntematon). *Kansallinen tekoälyohjelma AuroraAI*. Haettu 1.4.2022 osoitteesta <https://vm.fi/tekoalyohjelma-auroraai>

Vargo, S. L. & Lusch, R. F. (2007). Why “service”? *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 25–38. doi:10.1007/s11747-007-0068-7

Vilkkä, H. (2021). *Tutki ja kehitä*. PS kustannus.

Vink, J. (2019). *In/visible: Conceptualizing service ecosystem design* [Väitöskirja, Karlstad University]. Electronic publications from Karlstad University. <http://kau.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1313628&dswid=8641>

Vink, J. (2021). Service ecosystem design: Propositions, process model, and future research agenda. *Journal of Service Research*, 24(2), 168–186. doi:10.1177/1094670520952537

Vink, J. & Koskela-Huotari, K. (2021). *Building reflexivity using service design methods*. *Journal of Service Research*. doi:10.1177/10946705211035004

Vink, J., Koskela-Huotari, K., Tronvoll, B., Edvardsson, B. & Wetter-Edman, K. (2021). Service ecosystem design: Propositions, process model, and future research agenda. *Journal of Service Research*, 24(2), 168–186.

Voima, P., Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K. & Arantola-Hattab, L. J. (2011). A customer ecosystem perspective on service. *Proceedings of the Advances in Service Quality, Innovation and Excellence*.

Wieland, H., Koskela-Huotari, K. & Vargo, S. L. (2016). Extending actor participation in value creation: An institutional view. *Journal of Strategic Marketing*, 24(3–4), 210–226. doi:10.1080/0965254X.2015.1095225

Wilson, F. R. (1998). *The hand: How its use shapes the brain, language and human culture*. Pantheon Books.

Wrzus, C., Hänel, M., Wagner, J. & Neyer, F. (2012). Social network changes and life events across the life span: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 139. doi:10.1037/a0028601

Yeung, D., Y. & Zhou, X. (2017). Planning for retirement: Longitudinal effect on retirement resources and post-retirement well-being. *Frontiers in Psychology*, 8, 1300. doi:10.3389/fpsyg.2017.01300

LIITTEET

Liite 1. Tietosuojailmoitus

TIETEELLISEN TUTKIMUKSEN TIETOSUOJAILMOITUS

EU:n yleinen tietosuoja-asetus 13 ja 14 artiklat

Laatimispäivä: 23.8.2021

Tietoa tutkimukseen osallistuvalla

Olet osallistumassa Elina Salmen ja Marika Tähdien tekemään tutkimukseen opinnäytetyötä varten. Tässä selosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen, ennen keskeytystä kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin käyttää tutkimuksessa.

Rekisterin nimi	Ihmislähtöisten tutkimusmenetelmien kehittäminen
Päiväys	23.8.2021
Rekisterinpitäjät	Elina Salmi, elsalmi@ulapland.fi Marika Tähti, mtahti@ulapland.fi
Muut henkilötietoja käsittelevät henkilöt	
Henkilötietojen käsittelytarkoitus ja käsittelyperuste	Henkilötietojasi käsitellään ihmislähtöisten tutkimusmenetelmien kehittämiseen liittyvässä opinnäytetutkimuksessa. Kerättävien henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on Lapin yliopistossa tehtävä palvelumuotoilun opinnäytetyö. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Henkilötietojen käsittelyperuste on: Suostumus. Suostumuksen voi peruuttaa milloin tahansa ilmoittamalla tästä rekisterinpitäjälle. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta ennen suostumuksen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen. Opinnäytetutkimuksen ohjaajalla voi olla pääsy aineistoon opinnäytetyön ohjaamista ja tarkastamista varten. Tällöin rekisterinpitäjänä on Lapin yliopisto ja käsittelyperusteena yleisen edun mukainen opetustehtävä.
Henkilötietojen säilytysaika	Opinnäytteen valmistuttua kerätyt ja tallennetut henkilötiedot tuhotaan. Siltä osin kuin ohjaajalla on pääsy aineistoon opinnäytetyön ohjaamista ja tarkastamista varten, ohjaajat ja tarkastajat käsittelevät henkilötietoja ainoastaan niin kauan kuin se on tarpeellista työn hyväksymistä varten.
Rekisterin tietosisältö ja tietolähteet	Tutkittavasta henkilöstä kerätään ja tallennetaan nimi ja yhteystiedot sekä hänen itse tuottamansa tutkimusaineisto, jota syntyy työpajassa ja / tai itsenäisessä tehtävässä sekä mahdollisissa haastatteluisissa. Nämä tietotyypit voivat olla tekstiä, ääntä, valokuvia, videoita, piirroksia ja kertomuksia osallistujan elämästä. Tiedot kerätään tutkittavilta itseltään.
Rekisteröidyn oikeudet	Tietosuojalainsäädännön mukaisesti sinulle kuuluu oikeus saada pääsy tietoihin, oikaista tietoja, oikeus tietojen poistamiseen (oikeus tulla unohdetuksi), rajoittaa tietojen käsittelyä ja vastustaa henkilötietojen käsittelyä. Jos haluat käyttää jotain oikeuttasi, ota yhteys rekisterinpitäjään.
Oikeus valittaa viranomaiselle	Sinulla on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelyä valvovalle viranomaiselle, jos epäilet henkilötietojasi käsiteltävän vastoin tietosuojalainsäädäntöä.
Henkilötietojen vastaanottajat	Henkilötietojasi ei luovuteta ulkopuolisille.
Rekisterin suojauksen periaatteet	Manuaalinen aineisto säilytetään tilassa, jossa ne ovat ainoastaan tutkimuksen tekijöiden saatavilla. Digitaalinen aineisto suojataan käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Aineistosta poistetaan suorat tunnistetiedot.

Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

TUTKIMUKSEN KUVAUS

Tutkimuksen aihe

Ihmislähtöisten tutkimusmenetelmien kehittäminen

Tutkimuksen tekijät

Lapin yliopiston palvelumuotoilun monialaisen maisteriohjelman opiskelijat

Elina Salmi, elsalmi@ulapland.fi

Marika Tähti, mtahti@ulapland.fi

Kuvaus tutkimuksesta

Tutkimuksessa kehitetään ihmislähtöisiä menetelmiä, joilla voidaan kartoittaa elämän eri tilanteissa vallitsevia ja vaikuttavia verkostoja ja ekosysteemejä.

Tutkimuksen aineistonkeruuta varten osallistujat jaetaan kahteen ryhmään, joista toinen osallistuu työpajaan yhteisesti sovittuna aikana. Toisen ryhmän osallistujat työstävät yhden viikon aikana pientä itsenäistä tehtäväpakettia, jonka palautuksen yhteydessä tai sen jälkeen osallistujia voidaan haastatella yksin tai yhdessä. Tutkimuksen tekijät kehittävät ke-
rättävän tutkimusaineiston pohjalta menetelmän, jota molempien ryhmien osallistujat ar-
vioivat tai testaavat myöhemmin sovittavana aikana.

Tutkimuksen menetelmäkehitykseen liittyvät tulokset julkaistaan Lapin yliopiston opin-
näytetyönä. Otteita tutkimusaineistosta voidaan sisällyttää myös opinnäytetyöhön esimerk-
keinä aineistonkeruun tuloksista ja analyysistä. Tutkimusaineistosta voidaan tehdä myös
yhteenveto, jota voidaan hyödyntää Höyhtyän Välkkeen toiminnan kehittämisessä. Aineis-
ton käsittelyssä ja raportoinnissa osallistujien henkilöllisyys suojataan siten, että anonymi-
teetti säilyy.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistumisen voi keskeyttää milloin ta-
hansa tutkimuksen aikana.

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISEEN

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus. Olen saanut riittävät tiedot tutki-
muksesta ja henkilötietojeni käsittelystä. Olen saanut myös tietosuojailmoituksen.

Haluan osallistua tutkimukseen. Suostun myös siihen, että henkilötietojani ja muita anta-
miani tietoja sekä tutkimuksen aikana tuottamaani aineistoa käytetään kyseisen tutkimuk-
sen tarpeisiin.

Allekirjoitus ja nimenselvennys: _____


Päivämäärä _____

Puhelinnumero ja / tai sähköpostiosoite _____


Liite 3. Menetelmää varten kehitetyt kuvakortit



Liite 5. Toimijakortit




SANKARI, PELASTAJA




SANKARI on ihminen, organisaatio, yhteisö tai mikä tahansa taho, joka menee vaikka läpi harmaan kiven auttaessaan sinua läpi haasteiden.

TAVIS, TAVALLINEN, NAAPURI




TAVIS on ihminen, organisaatio, yhteisö tai mikä tahansa taho, joka ei tee itsestään numeroa, mutta on silti tavalla tai toisella mukana tässä tarinassa ja elämäntilanteessasi.

HALLITSIJA, JOHTAJA




HALLITSIJA on ihminen, organisaatio, yhteisö tai mikä tahansa taho, jolle on tärkeää, että kaikki menee kuten pitääkin ja sääntöjen mukaan.

OPAS, NEUVONANTAJA, MENTORI, ASIAANTUNTIJA




OPAS on tietoa jakava ihminen, organisaatio, yhteisö tai mikä tahansa taho, joka auttaa sinua tarjoamalla tietoa ja informaatiota - ehkä kokemuksiakin.

TUKIJA, AUTTAJA, HUOLEHTIJA




TUKIJA on ihminen, organisaatio, yhteisö tai mikä tahansa taho, joka on pyyteetön auttaja ja rinnalla kulkija. Tukija toivoi, että sinulla sujuu kaikki mahdollisimman mukavasti.


KAPINALLINEN, VIHOLLINEN



KAPINALLINEN on ihminen, organisaatio, yhteisö, palvelu tai taho, joka kapinoi sääntöjä vastaan. Kapinallinen voi olla puolellasi tai hän voi olla sinun vihollisesi.



JOKERI, VILLI KORTTI



JOKERI on kuka tai mikä tahansa ihminen, organisaatio, yhteisö, palvelu tai taho, joka on jollain tavoin osallisena tässä tarinassa - hyvässä tai pahassa.

JOKERI, VILLI KORTTI

Jokerin nimi:

Miten Jokeri liittyy tarinaasi?
Mitä Jokeri teki sinun hyväksesi tai sinua vastaan?
Mitä olisit halunnut Jokerin tekevän?
Tarvitsiko tai halusiko Jokeri jotain sinulta?

Kuville Jokeria muutamalla sanalla:

Jokeria kuvaava kortti tai piirros: