



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Palvelumuotoiluprosessi
Ehkäisevän päihdetyön palveluihin

Timo Hupponen

Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma YAMK (90 op)

04 / 2016

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma ylempi AMK

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Timo Hupponen	Sivumäärä 60 ja 8 liitesivua
Työn nimi Palvelumuotoiluprosessi, Ehkäisevän päihdetyön palveluihin	
Ohjaava opettaja Reijo Viitanen	
Työn tilaaja ja työelämäohjaaja Elämäni Sankari Ry, Henrik Norrena	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö on palvelumuotoiluprosessi ehkäisevän päihdetyön tuotteisiin. Opinnäytetyön tilaajana on Elämäni Sankari ry, joka on vuonna 1998 perustettu ehkäisevän päihdetyön järjestö. Sen toiminta perustuu ihmisten aitoihin kohtaamisiin pääsääntöisesti kouluissa ja oppilaitoksissa. Alusta asti järjestön toiminnan erityispiirteenä on ollut toimia liikunnan ja muiden harrasteiden puolestapuhujana valistustyössä. Järjestön perustehtävä on ehkäisevän päihdetyön sisältöjen suunnittelu ja toteutus, sekä materiaalin tuottaminen ja erilaisten nuorille suunnattujen tapahtumien järjestäminen. Toiminnan kohderyhmänä ovat olleet 7-20-vuotiaat lapset ja nuoret sekä heidän vanhempia.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella järjestön tuotteita palvelumuotoiluprosessina. Palvelumuotoilussa on kyse kokonaisvaltaisesta palvelusta, jossa otetaan huomioon ihmisen tarpeet palvelun tilaamisesta loppupalautteeseen asti. Odotukset järjestöjen tarjoamasta laadusta, osaamisesta ja ammattimaisuudesta ovat kasvaneet. Prosessissa tarkasteltiin järjestön nykyisiä palveluita sekä tulevaisuuden visioita. Opinnäytetyössä käytettiin eDelfoi-menetelmää ja työpajaa nykyisten sekä tulevaisuuden palveluiden tarkasteluun ja kehittämiseen. eDelfoi-paneeliin kutsuttiin palvelun tilaajia, käyttäjiä, järjestön työntekijät sekä hallituksen jäsenet täydennettynä muutamalla asiantuntijalla. Toteutuneeseen työpajaan kutsuttiin työntekijät, asiantuntija sekä hallituksen jäsenet.</p> <p>Palvelumuotoiluprosessin lopputuloksena voidaan todeta järjestön olevan erilaisten haasteiden edessä. Meneillään on isoja yhteiskunnallisia muutoksia yleisesti sekä epävarmuustekijöitä kestävän rahoituksen löytämiseksi. Järjestön on kyettävä seuraamaan toimintaympäristön muutoksia ja reagoitava niihin. Muuttuva teknologia sekä oppimisympäristöt vaativat järjestöiltä entistä enemmän kouluttautumista. Palvelun laadun takaamiseksi asiakkaiden toiveiden kuuleminen nousee entistä tärkeämmäksi asiaksi järjestön palveluiden onnistuneen kehittämisen kannalta. Asiantuntijuuden merkitys on tulevaisuudessakin merkityksellinen ja palvelun tilaajalle oleellinen asia. Järjestön on oltava mukana tulevaisuudessakin yhteiskunnallisessa keskustelussa ja vaikuttaa omalla asiantuntijuudellaan yleiseen hyvinvointiin.</p> <p>Tämän työn tuloksia voidaan hyödyntää järjestön kehittämisen tueksi sekä kirkastamaan tulevaisuuden visiota sopivan haasteelliseksi. Tämän työn jatkoksi on mahdollista toteuttaa esimerkiksi opinnäytetyö, jossa tarkastella miten järjestössä on alkanut näkyä tämän työn tulokset ja onko tulevaisuuden visiot tulleet osaksi järjestön toimintaa.</p>	
Asiasanat Palvelumuotoilu, muotoilu, palveludesing, ennaltaehkäisevä päihdetyö, päihdetyö, järjestö	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Master's Degree in NGO and Youth Work

ABSTRACT

Author Timo Hupponen	Number of Pages 60 + 8
Title Service desing process in preventive substance abuce	
Supervisor(s) Reijo Viitanen	
Subscriber and/or Mentor Elämäni Sankari Ry, Henrik Norrena	
Abstract <p>This thesis is a service design process for products for substance abuse prevention. Order/subscriber for this Thesis is Elämäni Sankari Ry, which is an organization for substance abuse prevention. Organization was founded in 1998. Its operation is based on genuine human encounters mainly at schools and educational institutions. From the beginning of the operations its special feature has been to work as an advocate in sports and other hobbies in awareness-raising work. The organizations mission is to design the content of substance abuse prevention and implementation, as well as production of material and organizing various youth events. The target group for these activities has been children and juvenile between ages 7 and 20 and their parents.</p> <p>The target of this thesis was to examine the products of this organization in a service design process. Service design process is about comprehensive service in which it's taken into consideration the needs of the clients from the order until the feedback. Expectations of the level of service, knowledge and professional expertise in the organization have grown. In the process it was examined organizations' existing services and future visions. In this Thesis eDelfoi-method was used and a workshop for the current and future service examinations and development. In eDelfoi panel was invited current orders and users of the service as well as employees in the organization, board members and few external experts. For the actual workshop were invited employees, an expert and board members.</p> <p>End result for the service design model it can be stated that the organization is in front of various challenges. Big social changes are ongoing in general and other uncertainties to find enduring funding. The organization must be able to follow the changes in the operating environment and react accordingly. Changing technology and learning environments require more training in the organizations. In order to ensure the quality of the service and its development it is even more important to take the hopes and wishes from the customers into consideration. The importance of the expertise in the future is in relevance and the service to the subscriber essential thing. The organization must be involved in the future in the social debate and to influence its own expertise general well being.</p> <p>The results of this work can be used to support the development of the organization, as well as to clear the vision of the future challenges. For a continuation of this work, it is possible to implement for example a thesis which look at how the organization has begun to show the results of this work and whether the vision of the future become part of the activities of the organization.</p>	
Keywords Service desing, desing, preventive substance abuce, organization	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI	6
2.1 Aiheen muotoutuminen	9
2.2 Tulevaisuuden tutkiminen	10
2.3 eDelfoi-menetelmä	12
2.4 Kysymysten muodostuminen	14
3 PALVELUMUOTOILU	15
4 ELÄMÄNI SANKAREIDEN NYKYISET PALVELUT	19
4.1 Palvelun hankintaan vaikuttavat tekijät	22
4.2 Muut palveluun liittyvien asioiden onnistuminen	25
4.3 Menetelmien tarpeellisuus	28
4.4 Menetelmien onnistuminen	30
4.5 Päihdeoppituntien sisältöjen tärkeys ja onnistuneisuus	32
5 ELÄMÄNI SANKAREIDEN TULEVAISUUDEN PALVELUT	35
5.1 Palvelun hankintaan vaikuttavat tekijät	37
5.2 Menetelmien tarpeellisuus vuonna 2025	41
5.3 Päihdeoppituntien sisältöjen painopisteet vuonna 2025	44
5.4 Muut palveluun liittyvät asiat vuonna 2025	46
5.5 Ehkäisevän työn rahoitus	48
6 TYÖPAJA	51
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	53
LÄHTEET	58
LIITTEET	61



Elämäni Sankari

Selvästi oman elämän kingi

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on palvelumuotoiluprosessi ehkäisevän päihdetyön tuotteisiin. Opinnäytetyön tilaajana on Elämäni Sankari ry, joka on vuonna 1998 perustettu ehkäisevän päihdetyön järjestö. Sen toiminta perustuu ihmisten aitoihin kohtaamisiin pääsääntöisesti kouluissa ja oppilaitoksissa. Alusta asti järjestön toiminnan erityispiirteenä on ollut toimia liikunnan ja muiden harrasteiden puolestapuhujana valistustyössä (Elämäni Sankari ry kehittämisohjelma 2014-2017). Järjestön perustehtävä on ehkäisevän päihdetyön sisältöjen suunnittelu ja toteutus, sekä materiaalin tuottaminen ja erilaisten nuorille suunnattujen tapahtumien järjestäminen. Toiminnan kohderyhmänä ovat olleet 7-20-vuotiaat lapset ja nuoret sekä heidän vanhempia. Järjestö kuuluu RAY:n avustusosuuden piiriin, jonka avulla suurin osa yhdistyksen toiminnasta rahoitetaan. Toimintaa rahoitetaan myös omista tuotoista, yhteistyö- ja kumppanuussopimuksista, säätiöavustuksista sekä rotary- ja leijonajärjestöjen avustuksista (Elämäni Sankari).

Opinnäytetyön tavoitteena on jatkaa järjestön säännöllistä kehittämistä ja arviointia sekä tukea viime vuosina alkanutta voimakasta kehittämistyötä. Opinnäytetyössäni tarkastelen tuotteistamista palvelumuotoiluprosessina. Tavoitteena on tuottaa ja kehittää järjestön nykyisiä tuotteita sekä tuottaa ajankohtaista tietoa asiakkaiden tarpeista. Järjestön kehittämispäivillä 6.-7.9.2014 nousi yhtenä asiana esille omien tuotteiden kehittäminen ja tuotteistaminen, mikä edistää järjestön toimintaa ja kilpailukykyä omassa toimintakentässä. Opinnäytetyön kehittämis- ja tutkimuskohteena on Elämäni Sankari ry:n nykyisten sekä tulevaisuuden palveluiden tarkasteleminen.

Elämäni Sankari ry kehittämisohjelmassa 2014-2017 on järjestö kuvannut omiksi arvoikseen olla luotettava, asiakaslähtöinen, asiantunteva ja nykyaikainen ehkäisevän päihdetyön toimija, jolle toiminnan laadun ylläpitäminen ja kehittäminen ovat työn tärkein lähtökohta. Matalan kynnyksen toiminta, liikunnan ja valistustyön yhdistäminen sekä yhteistyökumppanien aito kohtaaminen tekevät toiminnasta omaleimaista ja vaikuttavaa. Henkilöstön monipuolisen osaamisen avulla pyritään edistämään terveyttä ja lisäämään ihmisten hyvinvointia.

Elämäni Sankari ry on tehnyt yhteistyötä eri oppilaitosten ja järjestöjen kanssa. Oppilaitosyhteistyö toisen asteen oppilaitosten kanssa on ollut merkittävää ja tulee jatkumaan jatkossakin tiiviinä. Tällä hetkellä on solmittu yhteistyösopimuksia Hyvinkäälle Hyria koulutuskeskus Oy:n kanssa sekä Lappeenrantaan Ammattioppilaitos Sammon kanssa. Lisäksi järjestö on sopinut yhteistyöstä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) yläkoulujen sekä Hyvinkään kaupungin kanssa. Eksote on yhdeksän kunnan kuntayhtymä. Kuntayhtymään kuuluu Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Edellä mainittu yhteistyö on ollut pitkäaikaista ja merkittävää. Sen kautta on mahdollista rakentaa kestävä työtä ehkäisevän päihdetyön ja terveyden edistämisen muodossa. Organisaatiolle tämä antaa jonkinlaista pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Elämäni Sankari ry on asiantuntijaorganisaatio ja yhteistyötahot luottavat sankareiden asiantuntijuuteen. Yhteistyöhön liittyy vastavuoroinen palautteen ja informaation antaminen ja saaminen. Se hyödyttää molempia ja voi tuoda edun muihin alan toimijoihin verrattuna. Tämä molemmin puoleinen yhteistyö on avannut ja avaa edelleen aivan uusia resursseja käyttöön (Santalainen 2008, 133).

Muita yhteistyötahoja ovat kaupunkien eri toimijat. Esimerkkinä voisi mainita vuonna 2016 Järvenpäässä toteutettu Päihdekupla-tapahtuman. Se toteutettiin yhteistyössä Seurakuntaopiston nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajiksi opiskelevien, Järvenpään kaupungin Nuorisopalveluiden sekä seurakunnan nuorisotoimen ja alueen muiden toimijoiden kanssa. Sankareiden toiminnassa on ollut pitkään tapa, jossa alueen toimijoiden kanssa yhteistyössä toteutetaan mahdollinen tapahtuma tai projekti. Heitä sitoutetaan mukaan sekä samalla jaetaan tietoa ja pyritään toiminnan jatkumiseen alueella omatoimisesti.

2 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

Tässä luvussa kuvaan prosessin eri vaiheita ja miten ne ovat kehittyneet. Yleensä tutkimusta hahmotetaan prosessina, joka etenee johdonmukaisesti vaihe vaiheelta: kirjallisuuskatsausta seuraavat tutkimussuunnitelma, tutkimustehtävien ja – ongelmien asettaminen, aineiston keruu ja analysointi sekä tulosten esittäminen ja

päätelmät. Opinnäytetyöni prosessi alkoi hakiessani tähän koulutukseen. Prosessi on elänyt erilaisten muutosten ja ympäristön vaikutusten kautta nykyiseen muotoonsa. Tämä prosessi on elänyt koko ajan ja tarkentunut työn edetessä. Voidaan puhua intentionaalisesta prosessista, jolla on ollut tarkoitus saada järjestön kehittämiseen välineitä ja ajatuksia. Työ on ollut samalla tiettyyn aikaan ja paikkaan sijoittuvaa sosiaalisen toiminnan ketjua, jossa tapahtumat ovat seuranneet toisiaan (Heikkinen 2008, 36).

Heikkinen (2008, 57) myös kirjoittaa kommunikatiivisesta toimintatutkimuksesta, jossa korostetaan vuorovaikutusta ja osallistujien tasavertaista keskustelua muutoksen aikaansaamiseksi. Opinnäytetyön tekemisellä on ollut koko ajan taustalla keskustelu palvelun tuottajan Elämäni Sankari ry:n työntekijöiden kanssa. Se on ollut ehdottoman tärkeää. Tulosten jälkeen mahdolliset muutokset on helpompi toteuttaa, kun prosessi on edennyt osittain yhdessä keskustellen. Tämä tutkimus on alkanut arkisten toimintojen (tuotteet) tutkimisella ja pohtimisella, jonka jälkeen on ryhdytty kehittämään tuotteita eteenpäin. Keskustelua on käyty koko ajan myös palveluiden käyttäjien ja tilaajien kanssa.

Prosessissa suhtauduttiin avoimesti kaikkiin mahdollisuuksiin, joita tämän palvelumuotoiluprosessin tutkiminen tuo tullessaan. Lopputulos toisi jonkinlaisen uuden innovaation tai tulevaisuuden vision, joka voisi olla yhdistyksen toiminnan kannalta merkittävä. Lopputulos voisi liittyä ympäröiviin rakenteisiin, ihmisten sosiaalisiin suhteisiin tai näiden vuorovaikutuksiin (Venkula 2005, 83). Tässä työssä on mietitty sekä konstruoivia että rekonstruoivia vaiheita. Konstruoivassa toiminta on uutta rakentavaa, tulevaisuuteen suuntaavaa, kun taas rekonstruoivassa vaiheessa painopiste on toteutuneen toiminnan havainnoinnissa ja arvioinnissa. Vaiheet vuorottelevat kehämaisesti vuorotellen (Heikkinen & Rovio & Kiilakoski 2008, 78-79). Vaiheiden määrä ei ole niinkään merkittävä vaan tärkeämpää on suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin toteutuminen (Heikkinen ym. 2008, 82) sekä omaksua tutkiva työote. Tässä työssä erilaiset vaiheet ovat toteutuneet. Jokaisen syklin tai prosessin vaiheen jälkeen on tehty mainittua reflektointia.

Reijo Viitanen esitteli reflektoivaa prosessia oppitunnilla (29.5.2015) ja luentomuisiin paneelissa puhuttiin reflektoivasta prosessista. Reflektoinnissa ihminen pyrkii nä-

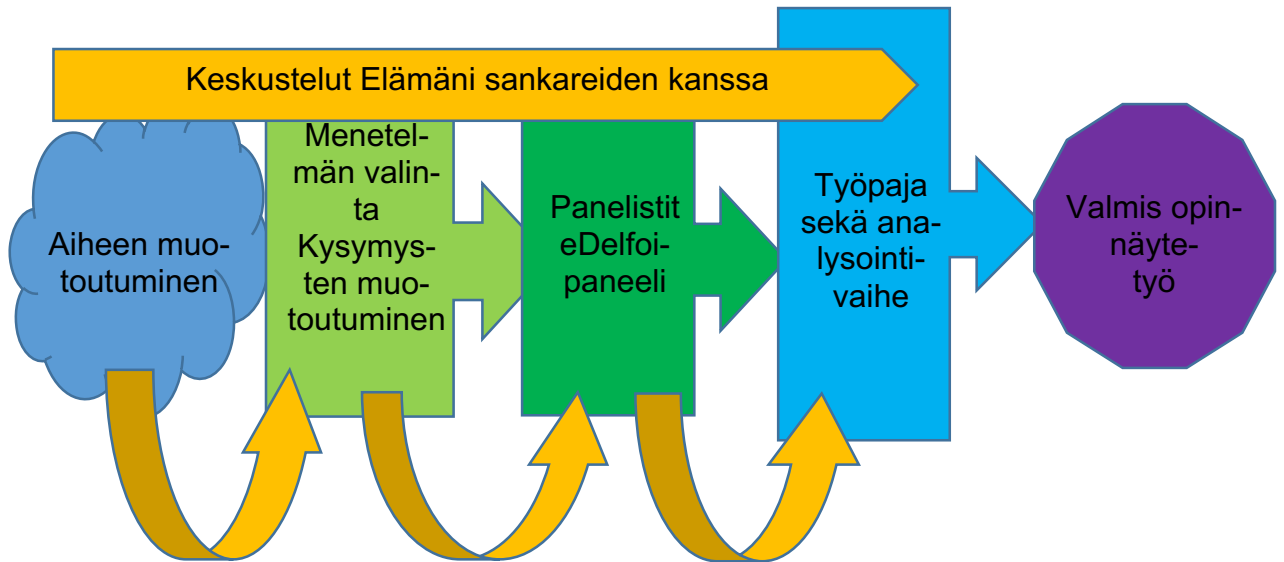
kemään oman toimintansa uudesta näkökulmasta pyrkimällä etääntymään itsestään ja ymmärtämään omaa toimintaansa ja ajatteluansa. Reflektion avulla pyritään pääsemään uudenlaisen toiminnan ymmärtämiseen ja toiminnan kehittämiseen (Heikkinen 2008, 34 sekä 2015, 211).

Reflektointi juontuu englannin kielen sanoista reflection tai reflexion, heijastus ja refleksiinomainen. Englanninkieliset termit taas tulevat latinan sanasta flektere, taipua. Reflektere puolestaan tarkoittaa takaisin taipumista tai heijastumista: ajattelu ikään kuin heijastuu peilistä takaisin ajattelevalle ihmiselle, jolloin tämä näkee itsensä ajattelijana ja toimijana uusien silmin. (Heikkinen 2008, 34.)

Opinnäytetyössäni on otettu uudelleen tarkasteluun ja pohdintaan käytännössä olevat toimintatavat. Tätä kautta voidaan kehittää toimintaa eteenpäin (Heikkinen 2008, 34). Virtanen ja Stenvall kirjoittavat onnistuneesta muutosprosessista, jossa on aina mukana kriittinen reflektio. Kaikki muutostoimijat kykenevät kriittisesti kyseenalaistamaan omaa toimintaa, millaisesta muutoksesta on kysymys ja millä aikataululla. Reflektio on prosessi, joka mahdollistaa koko organisaation tarkastelemaan kriittisesti ideoita ja tämän työn kautta omia palveluita (Virtanen & Stenvall 2009, 28).

Tuotteita kokeillaan omassa ympäristössään ja testataan niiden toimivuutta havainnoiden ja tietoa keräten. Saadun tiedon pohjalta reflektoidaan ja kokeillaan uudelleen. Opinnäytetyössä tuotteet joita tutkitaan, ovat olleet käytössä jonkin aikaa. Tuotteita on arvioitu viimeksi keväällä 2015. Näitä tuloksia on voitu käyttää pohtiessa menetelmiä ja aiheen tarkentumista kohti syksyn 2015 arviointia. Tämän arvioinnin ja päätelmien kautta tuotteiden uudelleenarviointi tehtiin syksyllä 2015. Jo varhaisessa vaiheessa oli tiedossa, että tämän työn kohdalla ei onnistu monen syklin kokeileminen. Palveluiden havainnointi ja tutkiminen toteutetaan yhdellä kerralla. Tämän pohjalta tuotteita kehitetään ja testataan uudelleen. Sykliä tai syklin rinnalle on mahdollista muotoutua pienempiä prosesseja. Näistä on mahdollista muotoutua erityisiä ja merkittäviä juonteita koko prosessille.

Koko prosessin aikana on ollut tiivis keskustelu Sankareiden kanssa, joka on vaikuttanut prosessin kulkuun. Yhtä merkittävä - jollei merkittävin - ovat kaarinuolella merkityt pienet juonteet. Ne ovat opinnäytetyöohjaukset sekä eDelfoi-pajat. Nämä ovat olleet merkittäviä osia prosessin lopputulokseen.



Kuvio 1. Prosessin kuvaus.

2.1 Aiheen muotoutuminen

Aiheen muotoutuminen oli jo yksistään pieni prosessi, josta myös Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara toteavat kirjassaan (2010, 66). Aiheen valinta on mukailnut Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara toteaman (2010, 77-80.) hyvän tutkimuksen kriteerejä. Ensiksi alkujaan aiheen työnimenä oli organisaation kehittäminen ja aihe muuttui useiden keskusteluiden jälkeen palvelumuotoiluprosessiksi. Olen antanut paljon arvoa sille, että aiheeksi valikoitui teema, joka lähtökohtaisesti kiinnostaa minua. Vasta sen jälkeen ryhdyin miettimään millaista hyötyä siitä olisi omalle alalleni ja kyseiselle yhteisölle, jolle työtäni teen. Minun mielestäni varsinkin oma mielenkiinto ja motivaatio aiheeseen pitää olla korkealla, että työn tekemisen mielekkyys pysyy korkealla. Tietenkin matkan varrella on paljon asioita, jotka eivät aina miellytä, mutta ne on vain tehtävä. Tämän prosessin kautta voidaan puhua myös organisaation kehittämisestä ja kehittämisestä. Opinnäytetyö alkoi muotoutua palvelumuotoiluprosessiksi ja sen kuvaa-

miseksi. Palvelumuotoiluprosessia ja tulevaisuutta tutkimalla ja pohtimalla on otettu mallia yritysmaailmasta, jossa ei oteta pelkästään yksittäistä tuotetta innovoinnin kohteeksi. Tarkastelemalla nykyisten kolmen kivijalkatuotteen ja tulevaisuuden visioiden tuomia mahdollisuuksia, jotka kyseenalaistaisivat nykyisen totuuden ja omat ajatukset. Jos se toisikin sellaiseen kysymykseen vastauksen kuin: Mitä sellaista palvelua voisimme tuoda, jota muilla ei ehkä olekaan? (Antola & Pohjola 2006, 39-40.)

2.2 Tulevaisuuden tutkiminen

Työelämän tutkimisen käytännön tavoitteita voi olla toimivuuden, käytettävyyden, houkuttavuuden, taloudellisuuden, uskottavuuden tai tehokkuuden lisääminen (Vilkkä 2005, 14). Tutkien nykyisiä palveluita ja tulevaisuuden palveluja olen, hakenut näihin jonkinlaista vastausta. Millä tavoin voisi ennakoida ja tehdä mahdollista toimintamallia, strategiaa kohti tulevaisuutta. Santalainen tuo esille kirjassaan Strateginen ulottuvuus kuusi strategisen ajattelun teemaa. Yhtenä niistä on "Aikaulottuvuus". Tulevaisuutta kannattaa miettiä eri aikaulottuvuuksien kautta - menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus (Santalainen 2008, 69). Mitä useampia aikadimensioita mietitään lyhyellä ja pitkällä tähtäimellä, sen monipuolisempi on tulevaisuuden näkymä. Näitä tutkimalla voidaan luoda odottamattomiakin etuja muihin toimijoihin verrattuna. Tutkimisen avulla voidaan luoda myös yhteisiä selvitysmalleja ja keskustelukulttuureja. Näiden löydyttyä voidaan ylläpitää, luoda ja muuttaa toiminta- ja ajattelutapoja (Vilkkä 2005, 14).

Aina toimijoiden nopea reagointikaan ei riitä vaan tulevaisuutta on osattava ennakoida ja mahdollisesti luoda. Tulevaisuutta tutkimalla voidaan saada riittäviä signaaleja, joiden pohjalta voidaan tehdä sopivia strategisia valintoja. Organisaatio elää ajassa (Santalainen 2008, 149). Wilenius puhuu näkemystiedosta (2015, 15), tiedosta jolla yhdistetään aikaulottuvuudet käsityksemme yhteiskunnan, talouden ja teknologian kehityksen luonteesta ja tuotetaan näkemyksiä tulevaisuudesta. Ne eivät ole ennusteita, joita useasti liitetään puhuttaessa tulevaisuudesta. Ennustukset saattavat olla hyvin perusteltuja arvauksia tulevaisuudesta, jotka ovat vaarallisia (Hiltunen 2012, 44 - 46).

Tulevaisuuden visiointi edellyttää abstraktia ajattelua, koska tulevaisuudesta ei ole käytettävissä empiiristä tietoa (Santalainen 2008, 25). Tulevaisuudentutkimuksen tieteenalan peruskäsitteitä ovat futurologia, tulevaisuudentutkimus ja ennakointi. Futurologialla tarkoitetaan tulevaisuudentutkimuksen perustutkimusta ja tieteenfilosofiaa tulevaisuudentutkimuksen perusolettamuksista sekä spekulatiivista tulevaisuudentutkimusta maailman ilmiöiden reaalista kehityksestä. Tulevaisuudentutkimus on yleinen millaista tahansa tieteellisen kurinalaista tulevaisuudentutkimusta tarkoittava termi. Ennakointi on soveltuvaa tulevaisuudentutkimusta päätöksenteon tueksi. Tässä kehittämistehtävässä näiden keinojen avulla haetaan tukea yhdistyksen pidemmän tähtäimen strategisiin päätöksiin (Malaska 2013, 19).

Tulevaisuutta tutkimalla pyritään tuomaan mahdollisia uusia innovaatioita tai mahdollisuuksia, joita ei muuten ole tullut miettineeksi. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi mahdollisuutta ajatella mihin suuntaan kolmannen sektorin toimintakenttä on tällä hetkellä menossa sekä miten siihen voisi reagoida. Kolmannen sektorin toimijoilla, kuten myös Sankareiden toiminnassa, heijastuu epävarmuus tulevaisuudesta. Nämä mahdollisesti johtuvat isoista yhteiskunnallisista muutoksista. Myös talous luo epävarmuutta: miten rahoitusmallit muuttuvat ja onko tulossa mahdollisia muutoksia, joista ei tiedetä aivan tarkkaan tällä hetkellä. Järjestöt ja osaaminen selvityksessä Heidi Ristolainen (2015,13) nostaa esille hankinta- ja kilpailulainsäädännön muutoksista järjestöjen uusiksi haasteiksi ajankäytön ja osaamisen hallinnan. Järjestöissä näkyy kiire ja projektimainen työote (Ristolainen 2015, 13). Aikaa kehittämistyölle löytyy varsinkin pienemmässä organisaatiossa vähemmän. Ympäriällä on paljon muutospuheita, jotka toisille tarkoittavat isoja muutoksia ja vaikeutta sopeutua muuttuvaan tilanteeseen, mutta joihin toiset sopeutuvat helposti. Yhtä kaikki nämä tuovat mukanaan epävarmuutta. Jaana Venkula (2005, 32-33) kirjoittaa kirjassaan Epävarmuudesta ja varmuudesta juuri tähän liittyen. Tutkimalla tulevaisuutta mahdollisesti saadaan valituksi sellainen luotettava tieto, joka voisi muuttaa osaltaan epävarmuuden varmuudeksi (Venkula 2005, 32-33). Kuitenkin keskusteluissa usein tulee esille taloudelliset arvot, jotka lisäävät epävarmuutta. Aikaisemmin taloudelliset arvot toivat varmuutta, mutta ovat nykyään nopeasti muuttuvaa ja epävarmaa (2005, 61-62). Tämä on heijastunut järjestön työhön. Projekteilla ei ole ollut sellaista varmuutta jatkumoon joita voisi olla. Projektien kulkeminen limittäin on puuttunut toiminnassa ja siitä johtuen usein toiminta on ollut vaakalaudalla jatkon suhteen.

2.3 eDelfoi-menetelmä

Kehittämisen ja tutkimisen menetelmänä on käytetty tässä työssä eDelfoi-menetelmää. Menetelmään on viime keväästä 2015 asti kuulunut osallistuminen tulevaisuudentutkimuksen metodi-yhteisön Delfoi-pajoihin. Samalla oli mahdollisuus osallistua Delfoi-opintoihin. Opinnot toteutettiin yhteistyössä Tulevaisuuden tutkimuksen seuran, Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen, Internetix Campuksen, Otava Opiston ja Metodixin kanssa. Kokoontuminen tapahtui paikan päällä Lauttasaassa sekä internetin välityksellä. Lisäksi tapasin Hannu Linturia eDelfoi-yhteisöstä säännöllisin väliajoin etäyhteydellä tai kasvotusten. Tästä muodostui minulle merkittävä yhteisö tätä työtä tehdessäni. Yhteisön muut jäsenet olivat tehneet tai tekivät eDelfoita käyttäen erilaisia tutkimuksia. Pajoissa käsiteltiin kunkin työn sen hetkistä tilaa ja se mahdollisti myös kysymysten koeponnistuksen.

Menetelmän avulla pyritään saavuttamaan yhtenäinen mielikuva nykyisistä palveluista sekä tulevaisuudenpalveluista (Haapala 2012, 58). Menetelmää käyttäen kootaan asiantuntijapaneeli, jonka tarkoituksena on käydä useamman kerran keskustelua saman aiheen tiimoilta. Aineiston tarkoituksena on tuoda jonkinlaista tulevaisuuden näkymää mihin suuntaa mahdollisesti ollaan menossa kolmannen sektorin toiminnassa sekä millaisia tarpeita mahdollisesti on ehkäisevän päihdetyön sekä terveyden edistämisen kentällä. Menetelmä antaa paljon liikkumavaraa tutkimuksen toteutuksessa. Joitakin tunnusmerkkejä kuitenkin Delfoissa on. Delfoi-menetelmän neljä tunnusmerkkiä on: asiantuntijan tunnistamattomuus, useamman kierroksen prosessi, argumentointi ja palaute sekä asiantuntijaryhmä eli paneeli (Kuusi 2003, 206-207).

Delfoi menetelmässä muodostetaan tutkijaryhmä asiantuntijoista, joille esitetään usean peräkkäisen haastattelukierroksen avulla haastattelukysymyksiä. Delfoi-menetelmässä tavalla tai toisella asiantuntijoiksi luokitellut toimivat kehityksen ”oraakkeleina” (2003, 205). Asiantuntijat voivat myöhemmin perustella valintojaan ja muuttaa niitä huomattaessaan uusia näkökulmia.

Kehittämistehtävä voi olla sellainen, johon ei ole yksiselitteistä oikeaa vastausta ennen tutkimuksen aloittamista eikä usein tutkimuksen jälkeenkään Delfoi-menetelmää käyttäen. Kehittämistehtävän tulisi olla sellainen, jonka asiantuntijat kokevat tärkeäksi ja että heillä on toisistaan poikkeavia käsityksiä ja näkökulmia.

Ensimmäisessä haastattelussa on avoin kysely, jonka perusteella laaditaan yhteenvedo tuloksista asiantuntijoille. Haastattelukierroksia toistetaan muutamia ja kierrokset voidaan lopettaa, kun on riittävä määrä tarvittavaa tietoa. Kuusi esittääkin omana käsityksenään viisi ominaisuutta eDelfoi-menetelmän onnistumisen avaimiksi. Tässä työssä olen lainannut soveltaen näitä ominaisuuksia:

- Onnistumisessa asiantuntijapaneelin valinnassa.
- Anonyymissä argumentoinnissa, joka ei ole pelkästään asiantuntijoiden perustelemattomien mielipiteiden esittämistä, vaan myös fakta-argumenttien esittämistä keskustelun kohteena olevista kysymyksistä.
- Onnistumisessa mielekkäiden kysymysten asettelujen löytämisessä.
- Strukturoituneesta keskustelusta, jossa jatkuvasti ja systemaattisesti arvioidaan esitettyjen väitteiden ja niitä kommentoivien argumenttien pätevyyttä. Arviointia tulee tulevaisuudenväitteiden tai skenaarioiden osalta tehdä paitsi niiden toteutumisesta myös mm. tärkeydestä, toivottavuudesta ja toteutumisen erilaisista esteistä tai edellytyksistä.
- Prosessien muotoilussa ja tulosten esittämisessä tavalla, joka on todella kiinnostava ja hyödyllinen, kun yrityksissä, järjestöissä ja julkisella sektorilla ennakoitaan tulevaisuutta henkilöstöä, jäseniä tai kansalaisia sitouttaen.

(Kuusi 2013, 263-264)

Hannu Linturi kirjoittaa Delfoin metamorfooseissa (Linturi 2007, 109) mini- ja monidelfoi-tutkimuksista, joissa verkko mahdollistaa pienimuotoisia nopeita ja rajattuja tutkimuksia tehtävän. Tähän soveltuu hyvin sellainen tutkimus, jossa toteutetaan pari kierrosta lyhyitä rajattuja aiheita, kiistakysymyksiä sekä teemoja. Kysymykset ovat lyhyitä ja nopeasti vastattavissa. Näin voin saada helposti myös rekrytoitua ihmisiä vastaamaan kyselyyn. Delfoi menetelmän avulla saan oivan mahdollisuuden kutsua kokoon erilaisia toimijoita, asiantuntijoita sekä palvelun käyttäjiä.

Työssäni oli kaksi paneelia. Ensimmäisessä paneelissa kysyttiin palveluiden nykytilaa ja toisessa paneelissa kysyttiin tulevaisuuden palveluita. Ensimmäisessä paneelissa mukana olivat palvelun tilaajat sekä palvelun käyttäjät: yhteistyökoulujen rehtoreita sekä terveystiedon ja liikunnan opettajia ja koordinaattoreita. Toisessa paneelissa oli heidän lisäksi mukana järjestön oma toiminnanjohtaja sekä projektityöntekijät, yhdistyksen hallituksen jäsenet, päihdetyön asiantuntija. Hallituksen jäsenet toimivat eri aloilla mutta tuntevat hyvin tämän alan haasteet.

2.5 Kysymysten muodostuminen

Tässä työssä arvioidaan nykyisiä palveluita ja ennakoitaan tulevaisuuden palveluita vuoteen 2025 mennessä. Millaisia ovat Sankareiden painopisteet kolmannen sektorin toimijana nyt ja tulevaisuudessa. Työn tavoitteena on tuoda esiin asiantuntijoiden jakamia yhteisiä näkemyksiä, mutta myös eriäviä käsityksiä tulevaisuuden kehityskuluista. Ennakointijänteeksi valittiin 2025 sen takia, että se on riittävän lähellä mutta vie kuitenkin ajatukset pois aivan arkiprosesseista. Yleisenä teemana ja pohdintana on Elämäni Sankari ry kolmannen sektorin toiminnan toimijana vuonna 2025.

Delfoi-koulutuspäivässämme keväällä 2015 kävimme kysymysten laadinnassa pohdintaa millainen olisi hyvä kysymys. Kysymys olisi sellainen, joka herättää vähän ärtymystä ja joka herättää mielenkiinnon sekä tarpeen kommentoida asiaa. Linturi kirjoittaa, että ihanteellinen kiistakysymys on kiinnostava, julkinen ja ratkaisematon keskustelunaihe, joka odottaa lähitulevaisuudessa ratkaisuaan (Linturi 2007, 107). Tulevaisuuden kysymyksiin ei voi olla aivan tyytyväinen. Kysymykset olisivat voineet luoda vielä riittävämpi skenaarioita, joita olisi päässyt tarkastelemaan (Hiltunen 2012, 195 ja Kamppinen & Kuusi & Söderlund 2003, 25). Nykyisiin palveluihin suunnatut kysymykset ajoivat tarkoituksensa hyvin. Näillä kysymyksillä saatiin riittävästi tietoa nykyisten palveluiden tasosta sekä pohjasta tulevaisuutta varten.

Linkki eDelfoi-kysymyksiin lähetettiin sähköpostilla, jolla nopeutettiin prosessia. Asiantuntijapanelistit perustelevat ja vastaavat nykyisyyttä ja tulevaisuutta koskeviin kysymyksiin anonyyminä. Tällä haetaan sitä, että asiantuntijat eivät tiedä ja tunnista

mitä muut ovat vastanneet. He voivat esittää omia aitoja mielipiteitään ja käsityksiään pelkäämättä ”kasvojen menetystä”. Kaikki asemastaan riippumatta voivat esittää rohkeasti mielipiteitään ja käsityksiään, kun ei tarvitse esiintyä omalla nimellään (Kaivo-Oja & Kuusi 1997, 3). Mahdollisesti muut vastaajat eivät myöskään odota tai seuraa mitä esim. vahva johtaja on vastannut ja myötäile hänen vastauksiaan. Toisaalta samalla sosiaaliset vetovoimatekijät ovat tärkeää perusenergiaa delfoi-prosessissa (Linturi 2007, 104). Tieto muista osallistujista kiinnostaa panelisteja ja mahdollisesti houkuttelee muita osallistumaan tutkimukseen, varsinkin mahdollisesti nimekkäät osallistujat. Kysymykset testattiin eDelfoi-pajassa sekä opinnäytetyön seminaarissa. Näiden kautta tuli erittäin hyviä vinkkejä lopullisiin kysymyksiin.

3 PALVELUMUOTOILU

Tässä työssä käytettiin soveltaen palvelumuotoilun teoriaa ja työkaluja apuna. Näiden avulla oli mahdollisuus saada käsitys siitä, miten Elämäni sankareiden palveluita tulisi kehittää edelleen vastaamaan paremmin asiakkaiden toiveita ja odotuksia. Samalla myös kehitetään tulevaisuuden työkaluja, joilla voidaan kehittää organisaation toimintaa ja palveluita.

Palvelun määrittely on useasti vaikeaa, koska palvelumuotoja ja palvelutapoja on monia. Palvelu-sanalla on monia merkityksiä. Se voi olla aina henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Kokonaisvaltaisesti ajateltuna palveluun kuuluu myös hallinnolliset palvelut sekä laskutus. Näitä ei yleisesti mielletä palveluksi. Mistä tahansa tuotteesta voisi tehdä palvelun. Erilaisista määritelmistä löytyy kuitenkin yhteneväisyyksiä, joiden avulla palvelu voidaan tiivistää neljään eri asiaan:

- ratkaisee asiakkaan ongelman
- se on prosessi
- se koetaan
- ja se koetaan ihmisten välisenä vuorovaikutuksena. (Tuulaniemi 2011, 59)

Palvelumuotoilu ja tuotemuotoilu tarvitsee selkeästi erottaa toisistaan. Tuotemuotoilussa on kyse enemmänkin pelkän tuotteen kehittamisestä, kun taas palvelumuotoilussa on kyse kokonaisvaltaisemmasta palvelusta koskien esimerkiksi tiloja, ympäristöjä, ihmisiä ja tavaroita. Palvelumuotoilussa on ehdottomasti otettava ihminen tarpeineen keskiöön. Tässä opinnäytetyössä otettiin huomioon asiakkaat kaikkine tarpeineen ja kysyttiin heidän mielipidettä palvelun hankintaan ja laatuun liittyen. Palvelut tuotetaan usein monimutkaisissa ekosysteemeissä. Ne muodostuvat useista fyysisistä ja virtuaalisista ympäristöistä, järjestelmistä ja ihmisten välisistä vuorovaikutuksista. Palvelun tuottamiseen osallistuvat niin asiakkaat kuin asiakaspalvelijat ja siihen liittyvät fyysiset ja virtuaaliset esineet (2011, 66). Elämäni Sankari ry tarjoaa ehkäisevän päihdetyön palvelua. Palveluun kuuluu ennakoon tehtävä hyvinvointikysely, jolla saadaan alustavia tietoja oppilaiden hyvinvoinnista. Tämän pohjalta voidaan suunnitella koulussa tuotettava ryhmäinterventioita oppilaille ja vanhemmille.

Palvelumuotoilu auttaa organisaatiota havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita (Tuulaniemi 2011, 24).

Palvelumuotoilulla pyritään palveluiden ja asiakaskokemusten suunnitteluun ja kehittämiseen sekä pyritään käyttäjiä osallistavaan luovan ja analyyttisen ajattelun yhdistämiseen. Lopputuloksena on parantunut palvelun laatu ja ja järjestölle lisäarvo, laadukas tuote. Palvelumuotoiluosaamisella voidaan saavuttaa kilpailuetu muihin esim. järjestöihin, jotka tarjoavat samantyyllisiä palveluita (2011, 29). Muotoiluosaamisen merkitsee kykyä sekä muotoilla että hyödyntää muotoilua niin liiketoiminnassa, julkisella sektorilla kuin laajemminkin yhteiskunnassa (Lehtonen & Lehto 2014, 21).

Lisäksi asiakas kokee olevansa tullut kuulluksi palvelun käyttäjänä sekä järjestön palveluita on kehitetty lähemmäs asiakasta. Asiakkaalle tarjotaan positiivinen kokemus, jolloin asiakas todennäköisesti hankkii toisenkin kerran samalta palveluntarjoajalta palvelua saamansa kokemuksen myötä (Tuulaniemi 2011, 24).

Grönroos pohtii kirjassaan asiakkaan näkökulmaa ja toteaa asiakkaiden etsivät palvelua, joka tuo heidän päiviinsä arvoa (2010, 25). Näitä palveluita tässä työssä on Sankareiden tuottamat ehkäisevän päihdetyön palvelut. Palvelut tuovat lisäarvoa koulun opetukseen esim. terveystiedon tueksi sekä tietoa koulun yleisestä hyvinvoin-

nista. Ensimmäiseksi on ymmärrettävä palvelutuotteet: miten niitä edelleen kehitetään järjestön näköiseksi samalla ottaen huomioon asiakkaan näkökulma (Lehtinen & Niinimäki 2005, 31). Prosessilla haetaan muutoksen käsittelyyn arvoa sekä ratkaisuja, joita koetaan asiakkaan kannalta tärkeäksi. Arvona ei välttämättä ole rahallinen arvo vaan se voi olla myös miten sujuvaa palvelun hankinta on.

On ymmärrettävä asiakkaan tarpeet ja miksi hän tätä palvelua hankkii. Mitä lisäarvoa palvelu voisi heille tuottaa? Järjestön palvelut on suunniteltu vastaamaan käyttäjien tarpeita ja toiveita, joten loppukäyttäjien todelliset tarpeet ja motiivit ovat erittäin tärkeä havaita ja tunnistaa (Tuulaniemi 2011, 142). Millä tavoin asiakas kokee palvelun, onko tyytyväinen palveluun, tuottiko se toivotun lopputuloksen ja millä tavoin voisi palvelua muuttaa saaden toivotun lopputuloksen? Tällä työllä on tuotettu heille sellaista palvelua, joka auttaa tässä prosessissa. Tästä palvelusta on asiakkaalle merkittävää hyötyä (Grönroos 2010, 26) esimerkiksi palvelun tilaamisen helppoutena tai että he saavat juuri heille räätälöityä palvelua. Laadukkailla ryhmäinterventioilla voidaan saavuttaa esimerkiksi häiriöttömämpi kouluympäristö ja lisätä viihtyvyyttä.

Sankareiden ehkäisevän työn palvelut ovat olleet jo jonkin aikaa käytössä. Palveluita on tuotettu ja toimitettu asiakkaille pääsääntöisesti henkilökohtaisten kontaktien kautta. Peruspalvelut ovat olleet käytössä ja tämän työn kautta on mahdollista "päivittää" ja tuoda muita nyansseja arvioitaessa palvelun henkilökohtaisuutta (Tuulaniemi 2011, 233). Palvelutuotantoa arvioidaan tutkimustulosten sekä työpajan pohdintojen kautta. Työpajan tavoitteena on saada tuloksia muutettua käytäntöön.

Palvelumuotoiluprosessia olen lähtenyt soveltaen kehittämään Tuulaniemen kuvaileman prosessia mukaillen (2011, 130-131):

- Määrittely: tarkoituksena on tarkemmin kuvata mitä oikein olemme ratkaisemassa.
- Tutkimus: tiedonkeruuseen käytetään tutkimusmenetelmiä joilla selvitän asiakkaiden tyytyväisyyttä järjestön tuotteisiin.
- Suunnittelu: tuloksia analysoidaan ja tehdään joitakin muutoksia joita voidaan testata lyhyesti palvelun asiakkailta.

- Palvelutuotanto: tuotteet ovat käytössä ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja kartoitetaan tarkemmin.
- Arviointi: palveluprosessia arvioidaan koko tämän opinnäytetyön aikana sekä laaditaan mittarit tulevaisuutta varten. Millä voidaan säännöllisesti arvioida vaikuttavuutta.

Organisaation tavoitteeksi työn alussa määriteltiin Sankareiden palveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa. Tavoitteena oli saada laadukasta palvelua, josta asiakkaan on mahdollista saada lisäarvoa omaan työhönsä sekä helpottamaan arkea. Lisäksi asiakas hankkisi palvelua jatkossakin. Käyttäjälähtöisessä lähestymisessä käyttäjien tarpeet ovat muotoiluprosessin ydin (Eljala & Luoto 2014, 76), jolla tässä työssä on haettu ehkäisevän päihdetyön tuotteiden parantumista.

Aikatauluksi valittiin syksy 2015 sekä kevät 2016 sekä kohderyhmänä oli yläkouluilla ja toisen asteen oppilaitoksille tarjottavat ehkäisevän päihdetyön palvelut. Palvelut joita tässä työssä tutkittiin:

- Valitsen itse - yläkouluille suunnattu päihdekasvatusohjelma: Kohderyhmänä on yläkoululaiset 7-9 luokat. Kasvatusohjelma toteutetaan yhteistyössä kuntakumppanien kanssa. Ohjelma sisältää tietoperustana ja seurannassa käytettävän hyvinvointikyselyn, tiedon lisäämisen ja arvokeskusteluun tähtäävään ryhmäintervention. Ryhmäinterventiot ovat päihdeoppitunnit luokissa, vanhempainillat kouluissa, informaation jakamisen opettajille sekä mahdollisesti liikuntatapahtuman, jolla korostetaan liikunnan merkitystä hyvinvoinnilla sekä harrasteiden merkitystä.
- Terveenä työelämään – ehkäisevän päihdetyön toimintamalli 2.asteen oppilaille, henkilöstölle sekä sidosryhmille. Toimintamallissa käytetään hyvinvointikyselyä, ryhmäinterventioita ja liikuntatapahtumia. Toimintamalli on samannimisen projektin pohjalta luotu toimintamalli. Projekti oli käynnissä vuosina 2010-2014 ja on nyt vakiintunut toimintamalli.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin eDelfoi-ympäristöä, joka soveltui hyvin nykyisten palveluiden tutkimiseen sekä tulevaisuuden visioiden tutkimiseen. Menetelmän olen

kuvannut aiemmassa luvussa eDelfoi-menetelmä. Tuloksia analysoin myöhemmässä luvussa. Uusia palveluita ei tässä työssä kehitetty vaan keskityttiin nykyisten palveluiden arviointiin ja tuloksiin.

Tämän palvelumuotoiluprosessin lopulliset vaikutukset voidaan arvioida vasta vuoden päästä. Nyt arviointi tapahtuu tämän hetkisten tuotteiden arviointiin ja tulevaisuuden suunnittelun tavoitteisiin. Työtä aloittaessa ei ole luotu selkeitä mittareita millä tavoin palvelua voitaisiin mitata jatkossakin. Asiakastyytyväisyyttä sekä palvelun käytettävyyttä toki on mahdollista mitata (Tuulaniemi 2011, 239). Sellaista tietoa on helppo tämän työn jatkona mitata ja se olisi hyödyllistä tietoa. Onko suunta ollut oikea ja onko saavutettu haluttuja tuloksia. Tuulaniemi (2011, 243) kirjoittaakin palvelun olevan jatkuvaa prosessointia ja arviointia. Toivottavasti palveluita kehitetään koko ajan asiakkaita kuunnellen.

4 ELÄMÄNI SANKAREIDEN NYKYISET PALVELUT

Palvelumuotoilukysely käsitteli Elämäni Sankari ry:n toimintakentän ajankohtaisia palveluita asiakkaan näkökulmasta ja tulevaisuuden näkökulmia yhdistyksen strategian suunnittelun ja visioiden pohjaksi.

Palvelumuotoilukyselyn panelisteihin kuului mm. oppilaitosten rehtoreita, opettajia, opinto-ohjaajia, kuraattoreita, pitkäaikaisia tukijoita ja Sankareiden työntekijöitä sekä hallituksen jäseniä. Vastaaminen tapahtui nimettömänä, vastauksia ja kommentteja ei pystytä yhdistämään kehenkään vastaajaan. Syksyllä 2015 jokaiselta paneelin asiantuntijalta pyydettiin suostumus osallistumisestaan. Kaikki suostuivat osallistumaan paneeliin. Jokainen panelisti sai kutsukirjeen, jossa kerrottiin yleisesti tavoitteesta ja tutkimuksen kulusta ennen varsinaista kyselyn lähettämistä (Liite 1).

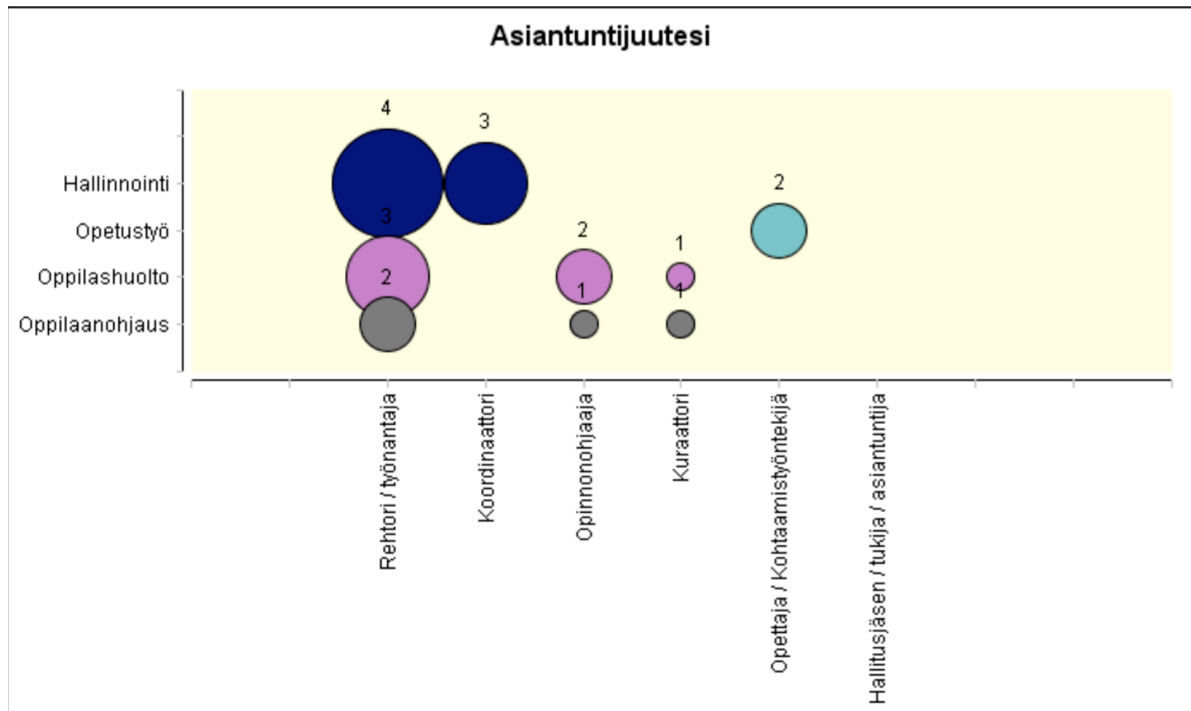
Kyselyssä oli kaksi osaa: (1) Elämäni sankareiden nykyisyys ja (2) Elämäni sankareiden tulevaisuus. Osat sisälsivät nykyisiin palveluihin liittyviä väittämiä sekä tulevaisuuteen liittyviä väittämiä joihin otettiin kantaa. Erityisen toivottavana oli oman näke-

myksen perusteleva (Liite 2). Muiden vastaukset avattiin luettaviksi ja kommentoitaviksi kyselyn aikana. Myös omia vastauksia oli mahdollista muuttaa ja täydentää koko sen ajan, kun kysely oli auki. Kysely toteutettiin eDelfoi-ympäristössä. Jokainen panelisti sai henkilökohtaisen linkin omaan sähköpostiin, josta pääsi osallistumaan paneeliin.

Ensimmäinen vastauskierros käynnistyi maanantaina 23.11.2015 ja oli auki perjantaihin 27.11.2015 saakka. Ensimmäiselle kierrokselle osallistuivat Sankareiden palveluiden käyttäjät ja toiselle kierrokselle heidän lisäksi tukijat ja Sankareiden työntekijät sekä hallituksen jäsenet. Toinen vastauskierros aukesi maanantaina 30.11.2015 ja oli auki perjantaihin 4.12.2015 saakka. Vastaaminen kesti noin 10-15 minuuttia.

Palvelumuotoilupaneelin kysymykset muotoituivat aikaisemmin kuvatussa prosessin vaiheessa. Paneelissa esiintyvät kysymykset tarkistettiin opinnäytetyön tilaajan kanssa asiavirheiden välttämiseksi. Ensimmäiset paneelin kysymykset kohdentuivat palvelun tilaamiseen ja loput paneelin kysymykset palvelun onnistumiseen. Opinnäytetyön tilaajalta oli pyydetty mielipiteitä kysymysten aihepiireistä ja millaista tietoa he tarvitsisivat parantaakseen omasta mielestään palvelun laatua. Alla on kuvattu kunkin kysymysten taustoja sekä tuloksia ja pohdintaa.

Ensimmäisen kierroksen eDelfoi-paneeliin kutsuttiin 17 asiantuntijaa. Ensimmäiselle kierrokselle osallistuivat Sankareiden palveluiden käyttäjät. Kutsutuista paneeliin osallistuivat 13 henkilöä. Asiantuntijat koostuivat rehtoreista, koordinaattoreista, kuraattoreista, opinto-ohjaajista sekä opettajista. Paneelin asiantuntijat olivat joko itse hankkineet palvelua tai sitten olivat itse olleet osallisina päihdeoppitunneilla tai muissa tarjottavissa tapahtumissa. Heillä on kompetenssia kertoa palvelun tämän hetken laadusta ja mitkä siihen voivat vaikuttaa. He olivat kaikki oman alansa asiantuntijoita.



Kuvio 2. Panelistien asiantuntijuus

Paneeli koostui kymmenestä kohdasta, jotka sisälsivät nykyisten Elämäni sankari Ry:n palveluiden arviointia ja kommentointia (Liite 3). Avaan jokaisen paneelin kysymykset erikseen kysymyskohdan pohdinnassa. Muutaman kohdan avaan tähän alkuun.

1. Kysymyksiä Elämäni Sankari ry:n palveluista
2. Palvelun hankintaan vaikuttavat tekijät
3. Muut palveluun liittyvien asioiden onnistuminen
4. Menetelmien tarpeellisuus
5. Menetelmien onnistuminen
6. Päihdeoppituntien sisältöjen tärkeys
7. Päihdeoppituntien sisältöjen onnistuneisuus
8. Uudet keinot ja menetelmät
9. Asiantuntijuutesi
10. Kiitos!

Ensimmäisessä kohdassa kerrattiin paneelin kulku ja ohjeita, miten vastataan paneelissa esiintyviin kysymyksiin. Viimeisissä kolmessa kohdassa oli mahdollisuus kirjoit-

taa vapaasti omia ajatuksia. Kohdissa selvitettiin mahdollisia uusia keinoja sekä menetelmiä, sijoitettiin oma asiantuntijuus mielestään omalle paikalle ja kiitettiin vastaamisesta paneeliin. Uusien keinojen ja menetelmien kohdassa haluttiin selvittää mahdollisesti esille vielä nouseva asia, jota voisi kysyä panelisteilta seuraavalla kierroksella.

4.1 Palvelun hankintaan vaikuttavat tekijät

Palveluiden hankintaan vaikuttavilla tekijöillä haluttiin selvittää, mikä vaikutti siihen, että asiakkaat hankkivat Elämäni Sankari ry:n palvelua ehkäisevässä päihdetyössä. Kyselyssä annettiin valmiita vaihtoehtoja, joita pystyi siirtämään kolmeen eri vaihtoehtoon: vaikutti erittäin paljon valintaan, vaikutti jonkin verran valintaan ja ei vaikutusta. Lisäksi panelisteilla oli mahdollisuus kirjoittaa lisäksi omia mielipiteitä ja kommentteja näiden lisäksi.

Asiantuntijuudella tässä tarkoitetaan Elämäni Sankari ry:n asemaa asiantuntijana muihin palvelun tarjoajiin verrattuna. Hyvät tulokset tarkoittavat millä tavoin Elämäni Sankari ry on onnistunut vaikuttamaan omalla työllään hyviin tuloksiin. Menetelmien monipuolisuudella tarkoitetaan oppilaitostyöskentelyssä olevien eri menetelmien sopivaa käyttämistä kuten ryhmäinterventioissa esimerkiksi keskustelua, toiminnallisia menetelmiä, äänestyslaitteita ja valistusvideoita. Löytyvätkö kohderyhmälle juuri sopivimmat tavat työskennellä. Tarpeesta terveystiedon tueksi tarkoitetaan ryhmäinterventioita, joilla voidaan lisätä tietoa ja keskustelua nuorten kanssa päihteiden haitoista ja mahdollisista muista terveyttä edistävästä asioista kuten esimerkiksi päivärhythmistä, ravinnosta ja harrasteista. Alueella ilmenneillä päihdekokeiluilla tarkoitetaan tarvetta, jos esimerkiksi koululla ilmenee kannabiskokeiluja, jotka vaikuttavat palvelun tilaamiseen. Edullisuudella tarkoitetaan palvelun hintaa kokonaisuudessa tilattaessa tuotetta. Internet-sivujen vaikutusta tarkasteltiin palvelua tilattaessa. Olivatko sivut sellaiset, jotka vaikuttivat palvelun hankintaan ja ostopäätökseen. Vanhempien toiveella tarkoitetaan, jos palvelun tilaamiseen on vaikuttanut vanhempien halu tai tarve palvelun hankintaan.



Kuvio 3. Palveluiden hankintaan vaikuttavat tekijät: vaikutti paljon valintaan.

Hankintaan vaikuttavien tekijöiden analysointia helpottaakseen on kysymyksen jaettu kolmeen eri kategoriaan: osaamiseen, tarvetekijöihin ja pinnallisiin tekijöihin.

1. Osaamiseen joihin kuuluu asiantuntijuus, työmenetelmien monipuolisuus sekä hyvät tulokset.
2. Tarvetekijöihin joihin kuuluu: päihdekokeilut, koulun tarve terveystiedon tueksi sekä Elämäni Sankari ry:tä suositeltiin.
3. Muut tekijät, pinnalliset tekijät joita ovat internet-sivut, edullisuus sekä vanhempien toive.

Osaaminen kuvastaa hyvin sitä aluetta millä pitäisi olla vahvana ja siten vaikuttaa luotettavalta palvelun tarjoajalta. Panelistien vastauksista nousivat päällimmäisenä esiin ne asiat, jotka vaikuttivat merkittävästi palvelun hankintaan. Vuosia jatkunut yhteistyö on muotoutunut palvelua tilattaessa tilaajan omaan silmään sopivaksi. Panelisteista ne, jotka palvelua pääsääntöisesti tilasivat palvelua, nostivat esille asiantuntijuuden ja hyvät tulokset päällimmäiseksi asiaksi palvelun hankintaan vaikuttaviin tekijöihin. Interaktiivinen tapa keskustella nimettömänä ryhmäinterventioissa, auttoi nostamaan esiin yllättäviäkin keskusteluteemoja. Palvelussa mukana olevat panelistit

nostivat hyvät tulokset tärkeimmäksi seikaksi. Tätä tukee myös seuraava kommentti panelistilta:

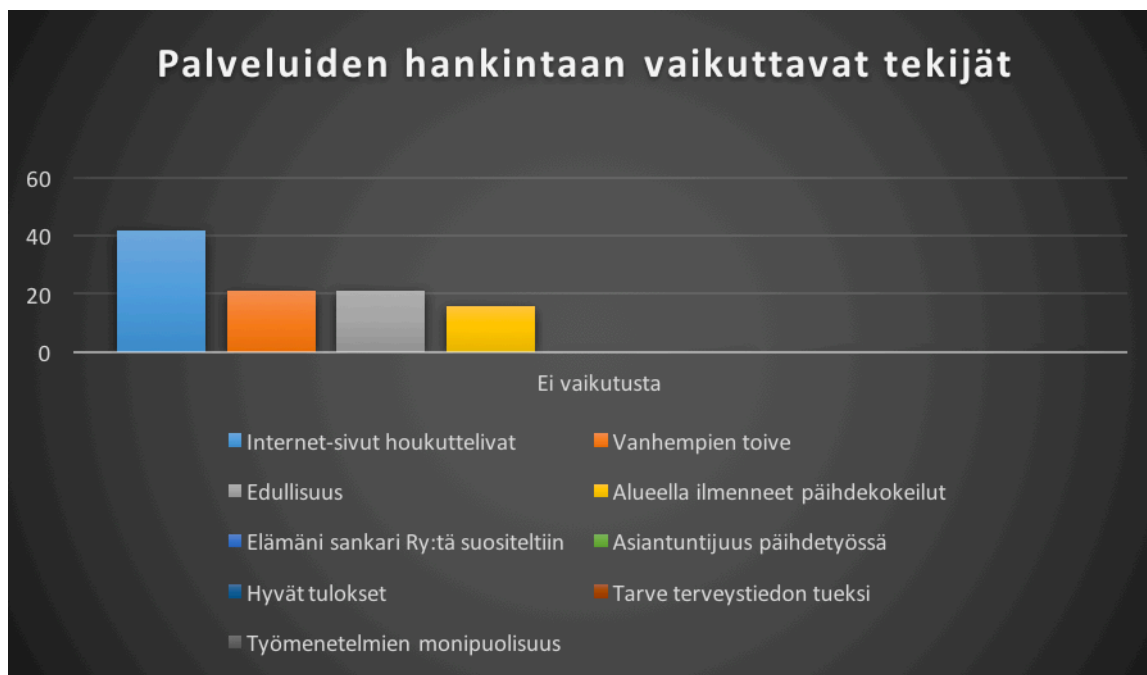
”Sankarit ovat olleet pitkäjännitteisesti tekemässä Hyvinkään kouluissa ja urheiluseuroissa päihdevalistustyötä ja saavuttaneet luotettavan yhteistyökumppanin ja asiantuntijan -maineen. Sankarien vahvuutena mielestäni on ollut heidän herkkyyys reagoida tilanteisiin ja monipuoliset työmenetelmät.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

Tarvetekijät nousivat toiseksi isoimmaksi ryhmäksi panelistien mielestä. Kun verrattiin hankkijoiden ja palvelun käyttäjien välisiä eroja tähän asiaan, ei niitä löytynyt. Kehittymisen kohteeksi nousee tarpeen nostaminen esille. Entistä enemmän tulee huomioida koulujen tarve saada tukea terveystiedon opetukseen ehkäisevässä päihdetyössä. Samoin tulee tuoda esille niiden välineiden merkitystä, joilla voisi pureutua alueen päihdekokeiluihin. Esimerkiksi opettajille voisi tuoda selkeämmin esiin erilaisia päihdetyön välineitä.

Pienin vaikuttava tekijä hankintaan oli muut tekijät. Eroa ei löytynyt myöskään palvelun hankkijoiden ja palvelun käyttäjien välillä. Yllättävää oli internet-sivujen merkitys. Sivuilla ei ollut isoa vaikutusta palvelun tilaajille. Pidetään kuitenkin oleellisena osana markkinointiviestinnässä verkkomainontaa (Karjaluoto 2010, 128). Vahvuutena verkkomainonnassa voidaankin pitää vuorovaikutusta, monipuolisuutta ja näkyvyyttä. Markkinoinnista vastaavista suurin osa onkin sitä mieltä, että verkossa pitääkin olla ja tuoda omia palveluita esille.

Vastauksista nousi päällimmäisenä esille osaamiseen vaikuttavat tekijät. Voidaan katsoa asiantuntijuuden, työmenetelmien monipuolisuuden ja hyvien tulosten vaikuttaneen erityisesti palvelun hankintaan. Elämäni Sankari ry on onnistunut palvelumuotoilun näkökulmasta tuottamaan sellaista palvelua, joka on arvokasta asiakkaalle. Tuottanut lisäarvoa ja pystynyt vastaamaan heidän tarpeisiinsa erittäin hyvin.

”Innostunut ja osaava henkilöstö. Oppilaat saadaan upeasti mukaan toiminnallisilla menetelmillä. Vuosi vuodelta parantunut ja päivitetään kaiken aikaa.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

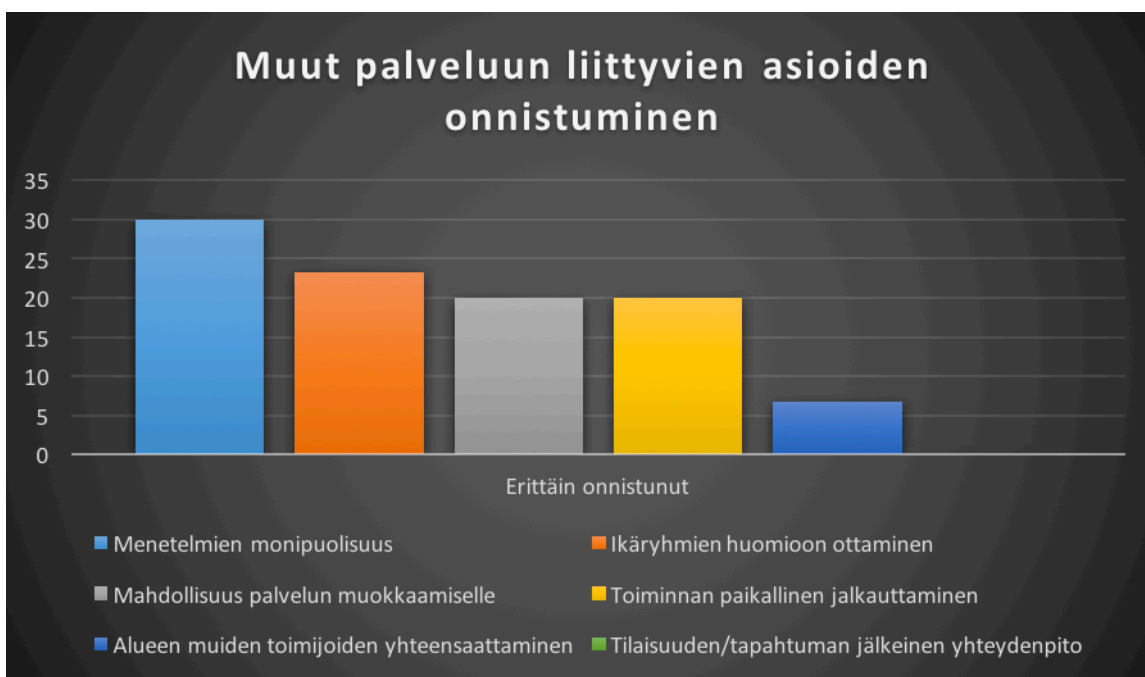


Kuvio 4. Palveluiden hankintaan vaikuttavat tekijät: Ei vaikutusta.

4.2 Muut palveluun liittyvien asioiden onnistuminen

Muut palveluun -kysymyksellä haluttiin selvittää muiden palveluiden onnistumista palvelun tilaamisen jälkeen. Olivatko lupaukset, joita ennen tilausta oli luvattu, myös toteutuneet. Millä tavoin palvelun tilaajat kokivat näiden asioiden onnistuneen? Menetelmien monipuolisuudella tarkoitetaan oppilaitostyöskentelyssä olevien eri menetelmien sopivaa käyttämistä kuten mini-interventioissa esimerkiksi keskustelua, toiminnallisia menetelmiä, äänestyslaitteita ja valistusvideoita. Löytyykö kohderyhmälle juuri sopivimmat tavat työskennellä. Ikäryhmien huomioon ottamisella tarkoitetaan palvelun muokkaamista juuri sopivaksi sen ikäisille oppilaille, joille valistustyö on meillä. Palvelun muokkaamisella tarkoitetaan, että palvelu muokataan tilaajan toiveiden ja tarpeiden mukaiseksi. Toiminnan paikallisella jalkautumisella tarkoitetaan valistustyön mallia jalkautettavaksi paikalliselle tasolle ja paikallisten toimijoiden tai kouluttajien toteutettavaksi. Alueen muiden toimijoiden yhteen saattamisella tarkoitetaan myös alueella muiden ehkäisevän päihdetyötä tekevien tahojen tai nuorisotyötä tekevien toimijoiden yhteen saattamista alueen ehkäisevän päihdetyön toiminnan

tueksi. Esimerkiksi koordinoidaan toimijat yhteen Päihdekupla-mallilla, joita on toteutettu Järvenpään ja Hyvinkään alueella. Tilaisuuden/tapahtuman jälkeisellä yhteydenpidolla tarkoitetaan yhteydenpitoa Elämäni Sankari ry:n puolesta palvelun tilaajaan, jolloin on kysely tilatun palvelun onnistumista tai jatkotyöskentelyä.



Kuvio 5. Muut palveluun liittyvien asioiden onnistuminen: Erittäin onnistunut.

Tämän kysymyksen olen jakanut kahteen osaan:

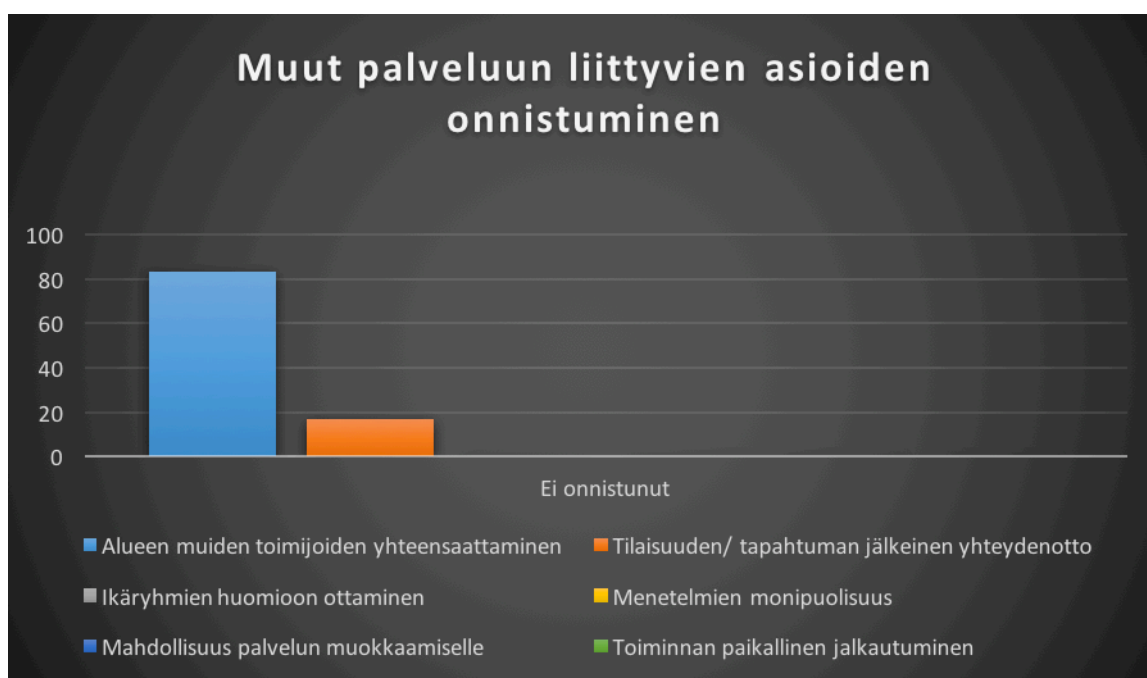
1. Osaamiseen ja
2. muihin toimintoihin.

Tässä kysymyksessä osaamisella tarkoitetaan menetelmien monipuolisuutta, ikäryhmien huomioon ottamista ja mahdollisuutta palvelun muokkaamiseen. Nämä vaihtoehdot kuvaavat hyvin palvelun tarjoajan mahdollisuutta käyttää monipuolisesti erilaisia menetelmiä mukauttaen niitä kohderyhmälle sopivammaksi. Suurin osa panelisteista oli sitä mieltä, että yhteistyö sujui loistavasti ja he ovat päässeet itse vaikuttamaan palvelun hankintaan muokaten sitä tarpeen mukaan. Panelistien mielestä kehittymistä on tapahtunut tällä osalla merkittävästi. Panelistien kommentit tukevat hyvin tätä näkemystä.

”Menetelmien monipuolisuus motivoi etenkin nuoria ja toimii aikuisillekin erinomaisena havainnollistamismenetelminä. Mahdollisuus palvelun muokkaamiselle on onnistunut lukuisissa tilanteissa. Sankareiden joustavuus on ollut erinomaista. Tilaisuuden jälkeinen yhteydenpidon vähyys ei aina ole ollut yksinomaan Sankareista kiinni, vaan myös opettajien omista ruuhkahuipuista koulutyössä.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

Panelistien, jotka hankkivat palvelua sekä palvelun käyttäjien välillä ei löytynyt näiden asioiden suhteen eroja. Molemmat ryhmät pitivät edellä mainittuja asioita erittäin onnistuneena.

Haasteena ja kehittymisen kohteena on alueen muiden toimijoiden mukaan saaminen ehkäisevään työhön. Tässä nähtiin myös, että se ei olisi Sankareiden toimintaan vaan alueen koordinaattoreiden tai muiden tahojen tehtävänä.

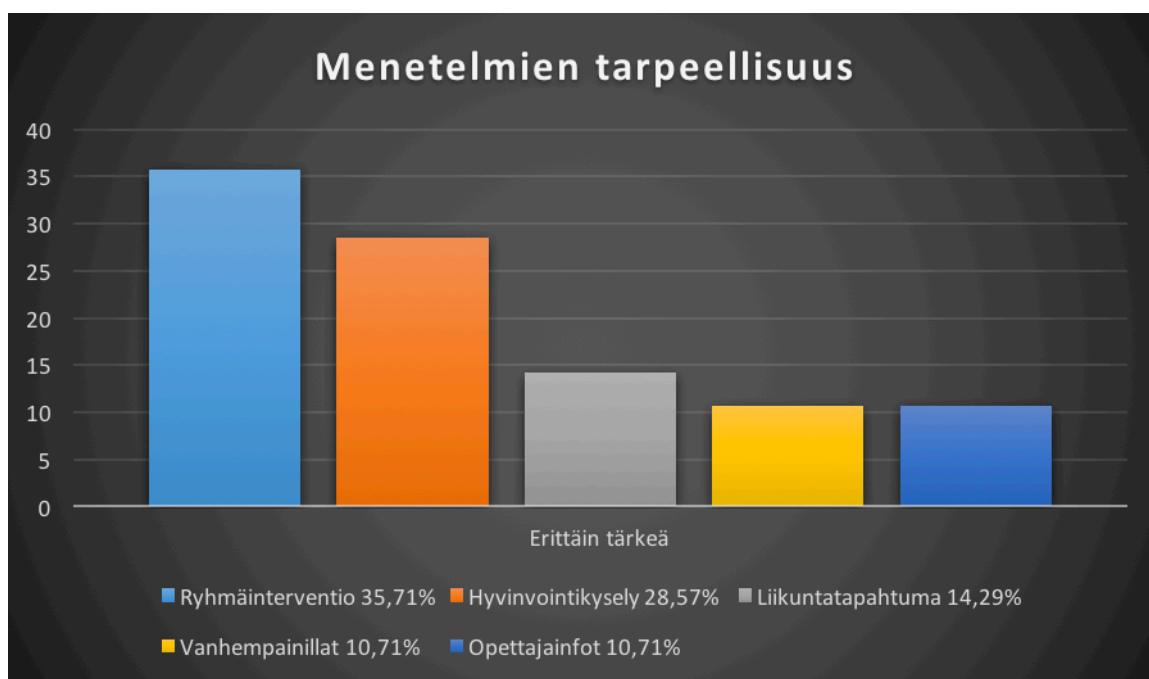


Kuvio 6. Muut palveluun liittyvien asioiden onnistuminen: Ei onnistunut.

4.3 Menetelmien tarpeellisuus

Kysyttäessä menetelmien tarpeellisuudesta, selvitettiin onko nykyiset keinot riittäviä ja tarpeellisia jotta päästäisiin haluttuun tavoitteeseen. Onko tarpeellista miettiä muita vaihtoehtoja näiden vaihtoehtojen tilalle.

Tässä kysymyksessä ryhmäinterventiolla tarkoitetaan päihdeoppitunteja luokassa. Oppitunnit sisältävät keskustelun, valistusvideon, äänestyslaitteet mielipiteiden esille tuomiseksi ja keskustelun pohjaksi. Mahdollisesti on myös käytetty toiminnallista peliä, olopolipeliä. Hyvinvointikyselyllä tarkoitetaan ennakkoon lähetettyä kyselyä oppilaille, joiden pohjalta rakennetaan ja muokataan itse interventio oppilaitoksille. Liikuntatapahtumalla tarkoitetaan esimerkiksi oppilaitoksessa ja oppilaitosten välistä sähköturnausta. Vanhempainilloilla tarkoitetaan koulun oppilaiden huoltajille järjestettyä tilaisuutta, jossa jalkautetaan ennakkokyselyn ja päihdeoppituntien tuloksia sekä lisäksi vanhempien päihdetietoutta. Opettajainfolla tarkoitetaan opettajille mahdollisesti annettua päihdeinformaatiota sekä jalkautetaan hyvinvointikyselyn tuloksia.



Kuvio 7. Menetelmien tarpeellisuus: Erittäin tärkeä.

Elämäni sankareiden toiminnassa on merkittävässä osassa ollut koko toiminnan ajan ryhmäinterventiot. Niiden merkitys valistustyössä on ollut merkittävää. Vuorovaikutus

oppilaiden kanssa on ollut hyvää ja antoisaa. Tätä tukee omat kokemukset luokkatyöskentelystä. Vastaajista suurin osa on ollut sitä mieltä, että tämä on edelleen tarpeellinen palvelu. Kommenteista nousi esille myös menetelmän tarpeellisuus:

”Kaikille kohderyhmille on tärkeää kertoa nuorten sen hetkisestä tilanteesta ja trendeistä.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

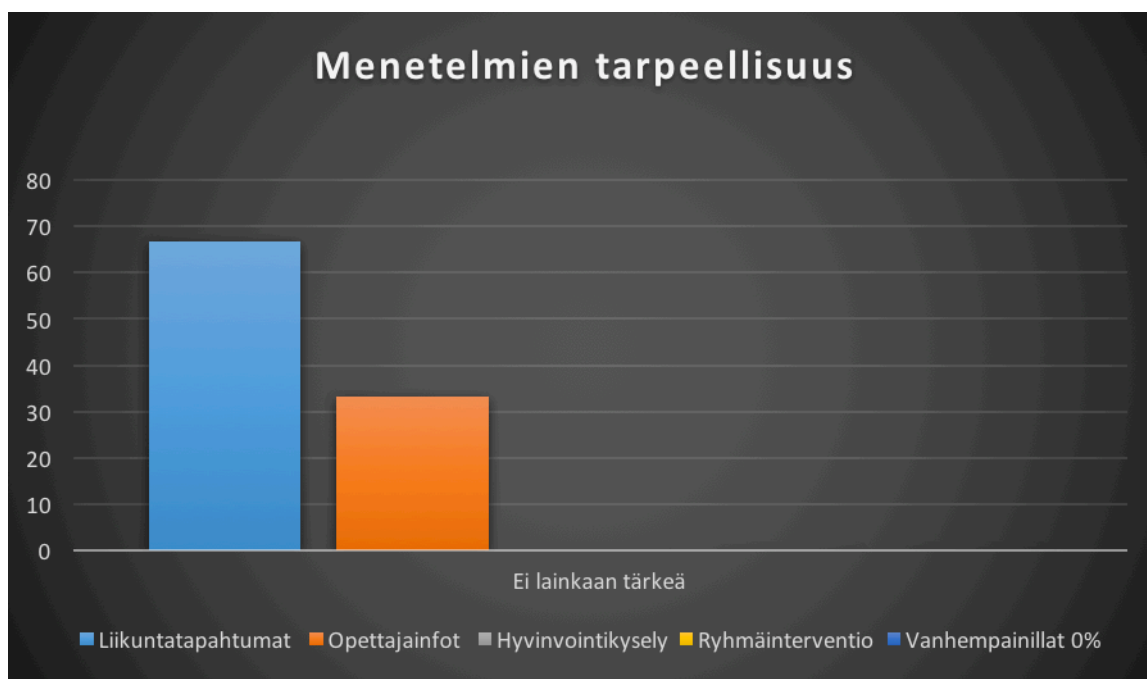
Hyvinvointikyselyllä on saatu etukäteen informaatiota sen alueen tai koulun tilasta. Hyvinvointikysely on toteutettu webropol-kyselyllä. Kysely on tehty opettajan kanssa ennen varsinaisia valistuspäiviä. Tulokset jäivät myös koulun omaan käyttöön. Hyvinvointikyselyn tuloksia on käytetty muokatessa päiviä juuri sen koulun tarpeiden mukaan. Hyvinvointikysely on sisältänyt kysymyksiä nukkumisesta, kavereista, harrastuksista, ruokailusta, alueella ilmenneistä päihteistä sekä omasta kokeilusta tai käytöstä ja kiusaamisesta. Vastaajien mielestä tämä nousi myös tarpeelliseksi menetelmäksi. Liikunnan eri muodot ja liikunnan harrastamisen tärkeys on myös ollut ja tulee olemaan yksi Elämäni Sankari ry:n viesti eteenpäin. Liikuntatapahtumat on nähty tarpeelliseksi tapahtumaksi yhtenä palvelumuotona. Panelistien mielestä se on nähty myös erittäin tärkeänä ja tarpeellisena menetelmänä, mutta samalla myös vähemmän tarpeellisena. Liikuntatapahtuman järjestäminen on iso ponnistus ja sen vaikutusta ei vastausten perusteella voi päätellä olevan haitallista.

Vanhempainillat ja opettajainfot ovat tärkeitä kanavia viedä työkaluja ja informaatiota eteenpäin vanhemmille ja opettajille. Työkaluja joita he voivat käyttää tilanteissa joissa nuori pohtii kyseisiä asioita. Ajankohtainen tieto olisi hyväksi kasvattajille niin kotona kuin kouluissakin. Jostain kumman syystä nämä eivät ole oikein saaneet tuulta alleen. Koetaanko nämä jotenkin turhaksi vai kertooko se asenteesta päihteitä kohtaan. Haasteena on varmasti opettajien yhteisen ajan löytäminen tiukan opetusajan puitteissa. Millä tavoin vanhemmille tulisi viestiä, jotta he voisivat kiinnostua alueen päihdetilanteesta? Opettajainfoa ei koeta kovin tärkeäksi. Kommentit tuovat hyvin kaksi kehittämisen kohtaa palvelun tarpeellisuutta mietittäessä.

”Opettajainfot eivät ole meidän alueella olleet vetovoimaisia. Pitänee enemmän mieltä joku muu keino (esim. koko alueen yhteinen tilaisuus) saada opettajat tietoisiksi kyselyn tuloksista ja ajankohtaisista päihdeteeemoista.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

”Toisella asteella vanhepainilta yhteistyötä ei ole ollut (ainakaan pitkään aikaan), mutta lyhyt infoisku olisi paikallaan, jotta huoltajille tulisi realistinen kuva aiheesta. Komppaan edellistä; alueen kaikkien opettajainfo voisi toimia esim. jonkun kunnallisen Veson yhteydessä.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

Näitä kahta asiaa voisi hyvin yhdistellä ja saada kerralla isompi kohderyhmä kuulemaan informaatiota. Pohdittaessa palvelun tarpeellisuudesta mielestäni nousee kehittämisen kohteiksi nimenomaan nämä kaksi palvelua. Millä tavoin kohderyhmä saadaan houkutelluksi ja miten saadaan se kokemus, että nämä ovat tärkeitä informaatiokanavia.

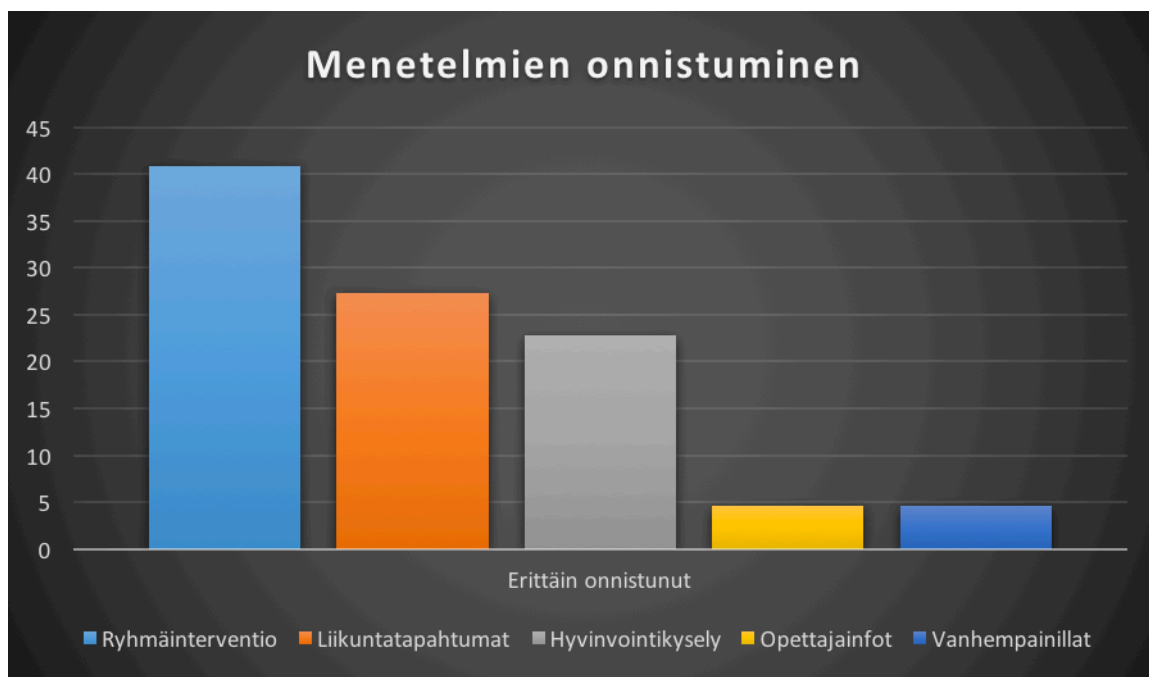


Kuvio 8. Menetelmien tarpeellisuus: Ei lainkaan tärkeä.

4.4 Menetelmien onnistuminen

Edellisessä kohdassa kyseltiin palveluiden tarpeellisuutta. Tässä kyseltiin näiden palveluiden onnistumista. Miten hyvin palvelu on kullekin kohderyhmälle onnistunut ja miten se on koettu tilaisuuden/tapahtuman jälkeen. Onko tavoitteissa onnistuttu hyvin. Tässä kohdassa mainitut palvelut ovat sellaisia palveluita joissa annetaan infor-

maatiota ja käydään vuoropuhelua kohderyhmän kanssa paitsi hyvinvointikyselyllä. Hyvinvointikyselyllä kerätään informaatioita, jotta voidaan aloittaa vuoropuhelu kohderyhmien kanssa sekä tuetaan mahdollista koulun antamaa viestiä huolesta tai hyvinvoinnista.

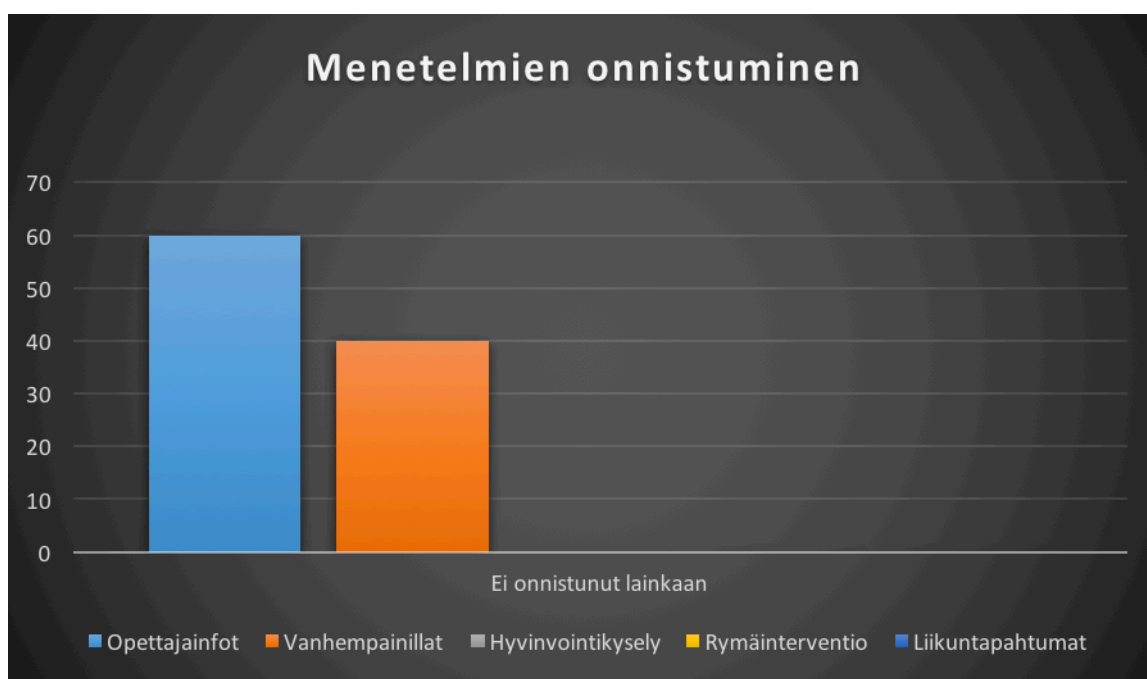


Kuvio 9. Menetelmien onnistuminen: Erityisesti onnistunut.

Panelistien antamien vastausten perusteella ryhmäinterventiot ovat olleet erityisesti onnistuneita. Luokkatyöskentelyssä on päästy hyvin keskustelemaan kohderyhmän kanssa yleisesti hyvinvoinnista sekä päihdetietoudesta. Liikuntatapahtumien onnistuminen on ollut onnistunut ratkaisu, jos se on toteutunut. Samoin on koettu hyvinvointikysely onnistuneeksi menetelmäksi.

Panelistien mielestä toteutuessaan vanhempainillat sekä opettajainfot ovat olleet onnistuneita mutta samaan aikaan epäonnistuneita. Tässä ei selvinnyt miksi eivät olleet onnistuneet. Siihen saattaa vaikuttaa edellisessä kysymyksessä jo ilmenneet syyt. Vanhempainiltoihin on haasteellista saada vanhempia mukaan ja opettajainfolle ei oikein löydy aikaa. Kyselyn perusteella voi mielestäni tehdä sen johtopäätöksen, että raamit onnistuneelle tilaisuudelle on, kunhan löytyy sopiva houkutin osallistumiselle.

Syksyn 2015 aikana oppilailta kysyttiin myös oppitunneilla olleiden menetelmien onnistumisesta (Luokkakysely 2015). Oppilaat 69,9% piti menetelmiä onnistuneena. Kyselyyn osallistuivat syksyn 2015 aikana päihdeoppitunneille olleet oppilaat. Kysely toteutettiin luokkatyöskentelyssä mukana olevilla äänestyslaitteilla. Äänestyksen jälkeen saa vain lopputuloksen äänestyksestä. Äänestys suoritettiin työskentelyn loppuksi. Vain pieni joukko oli sitä mieltä, että menetelmät eivät olleet onnistuneita (10,9%). Loput eivät osanneet sanoa mielipidettään (19,2%).



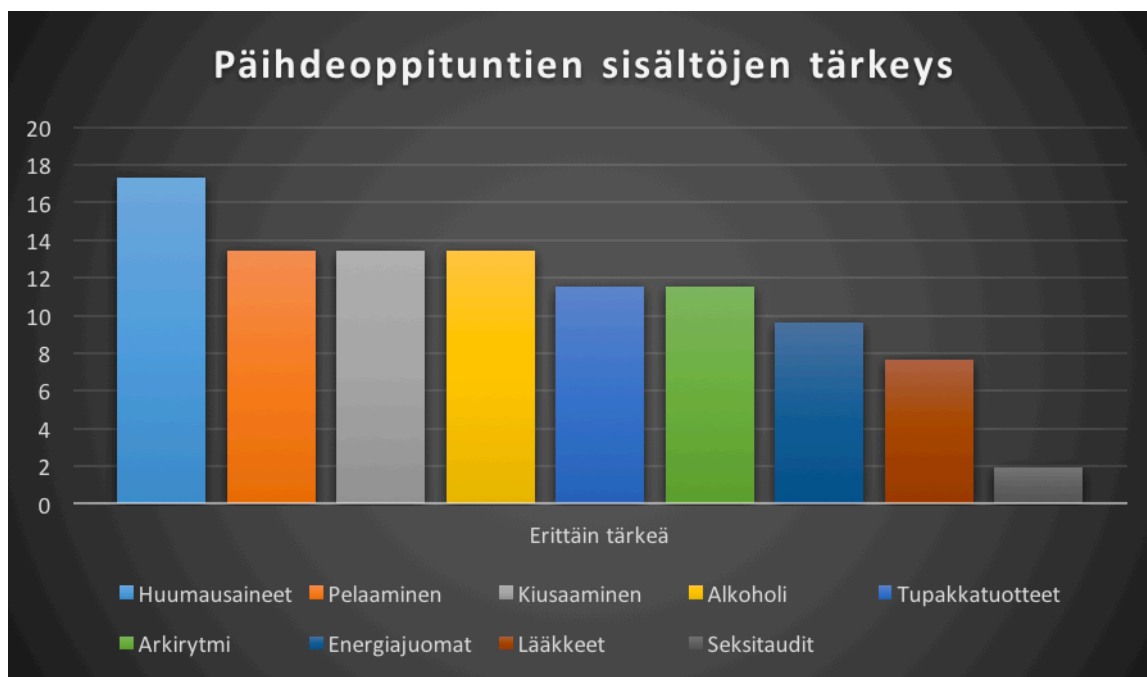
Kuvio 10. Menetelmien onnistuminen: Ei onnistunut lainkaan.

4.5 Päihdeoppituntien sisältöjen tärkeys ja onnistuneisuus

Päihdeoppituntien sisällöt nousivat esille tällä hetkellä käsiteltyjen asioiden pohjalta. Kaikki kyselyssä olevat sisällöt käsitellään interventiossa kohderyhmä huomioon ottaen. Painopiste saattaa olla oppilaiden iästä johtuen hieman eri painotteinen. Seitsemännennen luokan oppilaille puhuttaessa painopiste on enemmän tupakan ja alkoholin ehkäisyssä sekä yleisestä hyvinvoinnista kuten pelaamisesta, arkirytmistä ja kiusaamisesta. Pelaamisella tässä kohtaa tarkoitetaan tietokone-, konsoli- sekä verkkopelejä. Toisen asteen oppilaitoksessa pääpaino saattaa olla kannabiksen haitoissa ja muissa huumausaineiden haitoissa. Tärkeä on löytää juuri siihen oppilaitokseen

sopiva sekoitus näitä aiheita. Hyvinvointikyselyllä on näiden pääpainot pystytty kar-
toittamaan etukäteen.

*”Hyvinvointikyselyjen tulosten pohjalta on mainio mahdollisuus räätälöidä opetettava aines osittain juuri kyseisen koulun akuutteihin ongelmiin pu-
reutuen.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)*



Kuvio 11. Päihdeopittuntien sisältöjen tärkeys: Erittäin tärkeä.

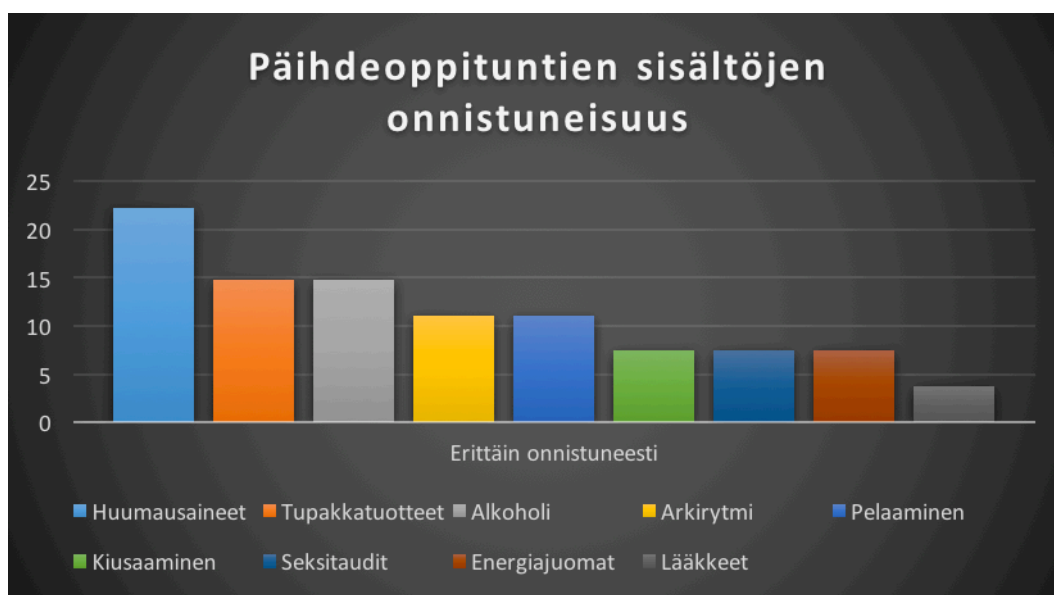
Sisältöjä pohtiessa voi miettiä onko tarpeellista käydä näitä kaikkia asioita ryhmä-
interventiossa. Mielestäni se on hyvä lähtökohta. Puhuttaessa yleisesti hyvinvoinnista
nämä kaikki asiat liittyvät toisiinsa ja jos ajatellaan keinoja millä suojautua esimerkiksi
päihdeiden kokeilulta on käytävä näitä asioita läpi.

*”Päihdeaiheet on hyvä sitoa muihin hyvinvointiin liittyviin asioihin ja elä-
mänhallintataitoihin, mutta koska asiaa paljon, niin priorisoida pitää.”
(kommentti eDelfoi-aineistosta)*

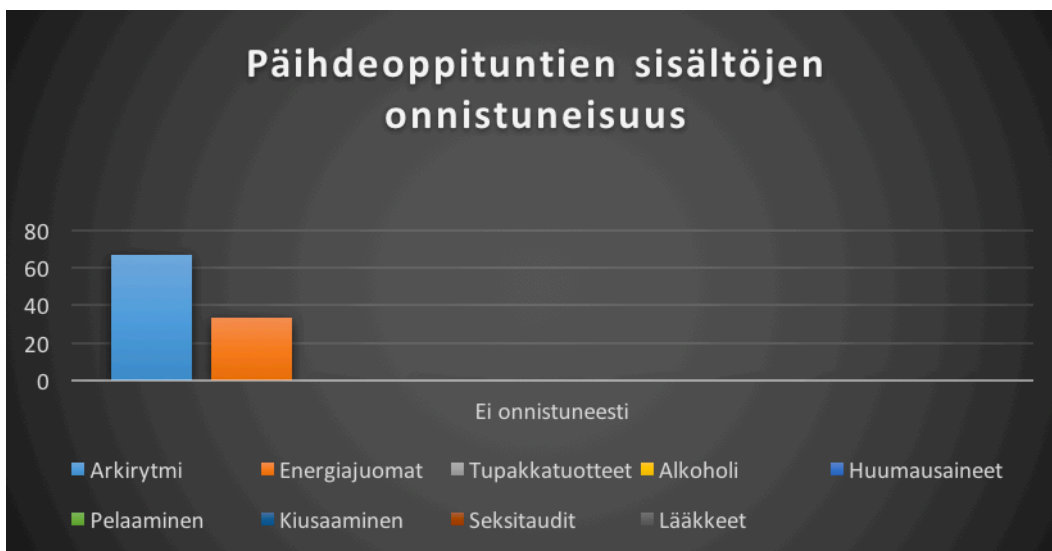
Panelistien mukaan sisältöjen tärkeys ja onnistuneisuus kulkivat käsi kädessä. Kaik-
kia asioita pidettiin tärkeänä asiana käsitellä. Huumausaineiden käsittelyä pidettiin
erittäin tärkeänä ja se oli onnistuneesti käsitelty. Se nousi esille selkeästi molemmis-
sa kategorioissa. Alkoholin ja tupakkatuotteiden käsittelyä pidettiin myös tärkeänä
asiana ja ne oli onnistuneesti käsitelty. Muina aiheina olleet kiusaaminen ja pelaami-
sen esille nostamista pidettiin tärkeänä ja niitä oli käsitelty onnistuneesti. Energia-

juomat, seksitaudit ja lääkkeet koettiin vähemmän tärkeäksi aiheeksi keskustella nuorten kanssa interventioissa. Nuorten energiajuomien kulutuksesta on paljon puhuttu ja siihen on osaltaan puututtukin, mutta ei mielestäni riittävästi. Samoin lääkeaineiden liikkakäytön haitoista, joihin voisi kiinnittää enemmän huomiota. Kokemuksesta mukaan interventioissa lääkkeiden ja alkoholin vaikutuksesta on paljon ollut puhuttu. Saattaa olla, että tässä kyselyssä erikseen nostettuna tämä aihe ei tavoittanut panelisteja. Seksitaudeista keskustelua ei koettu kovin tärkeäksi eikä onnistuneeksi. Ehkä tässä koettiin enemmän teeman olevan terveystiedon opetukseen kuuluvaksi asiaksi.

Päihteisiin liittyvät teemat pidettiin panelistien mukaan hyvin tärkeänä asiana nostaa esille ja ne olivat myös käsitelty erittäin hyvin. Kehittämistä tämän paneelin perusteella löytyisi muista aiheista kuten kiusaamisesta, pelaamisesta ja arkirytmistä. Näiden puheeksi ottaminen on mielestäni yhtä tärkeitä kuin muidenkin aiheiden. Painopiste on löydettävä sopivassa suhteessa kunkin ikäryhmälle sopivaksi. Seitsemäsluokkalaiselle on interventioissa tarjottava teemoja hieman eri tavalla kuin yhdeksäsluokkalaiselle. Panelisteilta nousi esille uusiksi keinoiksi ja menetelmiksi toiminnallisuuden kehittäminen. Toiminnallisia pelejä pidettiin erittäin hyvänä asiana. Ja niille ryhmille, joille ei ollut toiminnallisuutta, haluttiin lisäävän sellaista. Oppituntien pituus oli sen verran pitkä, että väliin tulisi lisätä keinoja millä kiinnostuksen saisi säilymään loppuun asti. Lisäksi tunneille toivottiin joitain tehtäviä, joissa nuoret voisivat itse selvittää päihdeiden käytön erilaisia haittoja. Tällä lisättäisiin selkeästi nuorten osallisuutta.



Kuvio 12. Päihdeoppituntien sisältöjen onnistuneisuus: Erittäin onnistuneesti.



Kuvio 13. Päihdeoppituntien sisältöjen onnistuneisuus: Ei onnistuneesti.

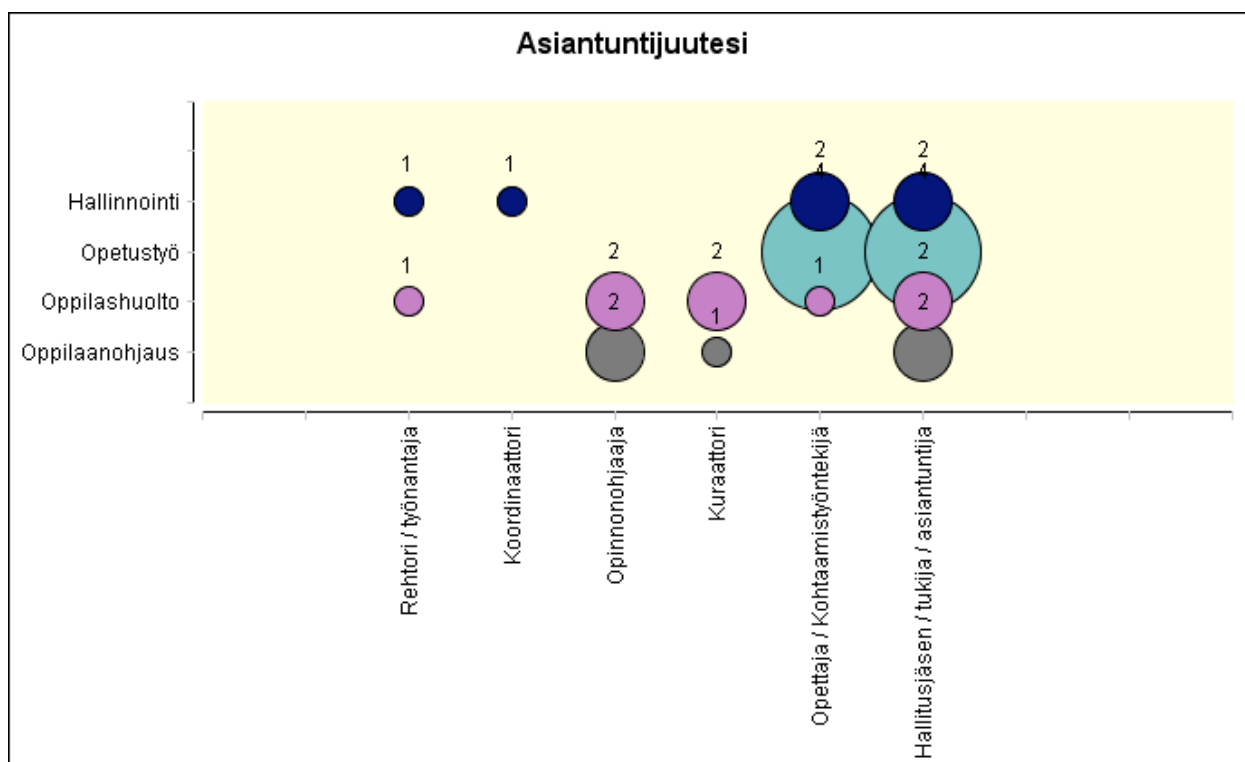
5 ELÄMÄNI SANKAREIDEN TULEVAISUUDEN PALVELUT

Tulevaisuuteen liittyvillä kysymyksillä haluttiin hakea tukea järjestön kehittämiseen ja vision luomiseen. Pyrittiin muodostamaan erilaisia tulevaisuuden skenaarioita, tulevaisuudessa olevia käyttötilanteita, toiminnan ja käytön kokemuksia sekä kertomuksia (Kälviäinen 2014, 43). Näitä olen pystynyt tässä tutkimuksessa vertailemaan nykyisyyteen ja tulevaisuuteen.

Nousisiko panelisteilta jotain sellaista, joka olisi hyvä ottaa huomioon suunniteltaessa seuraavia toiminnan painopisteitä. Palvelumuotoiluprosessia ja tulevaisuutta tutkivalta sekä pohtimalla mallinnan yritysmaailmaa, jossa ei oteta pelkästään yksittäistä tuotetta innovoinnin kohteeksi. Tarkastelemalla nykyisiä tuotteita ja tulevaisuuden tuotimia mahdollisuuksia. Jotka laittaisivat ajattelemaan uudella tavalla ja pohtimaan nykyisten palveluiden tarpeellisuutta tai kehittymistä. Löytyisikö tällä tavalla jotain sellaista palvelun muotoa jota muut eivät vielä ole löytäneet. (Antola & Pohjola 2006, 39-40.)

Aikaväliksi valittiin syksystä 2015 vuoteen 2025 asti. Aikaväli on riittävä kaukana suunniteltaessa tulevaisuuden näkymiä.

Toisen kierroksen eDelfoi-paneeliin kutsuttiin 26 asiantuntijaa. Toiselle kierrokselle osallistuivat Sankareiden palveluiden käyttäjien lisäksi asiantuntijoita, hallituksen jäseniä sekä järjestön työntekijät Elämäni sankari ry:stä. Kutsutuista paneeliin osallistuivat 19 henkilöä. Heillä on kompetenssia kertoa tulevaisuuden näkymistä näiden palveluiden kohdalla. He olivat kaikki oman alansa asiantuntijoita.



Kuvio 14. eDelfoi-kyselyn asiantuntijuus.

Tulevaisuuden väittämät muodostuivat 9 kohdasta (Liite 4). Ensimmäisessä kohdassa ohjeistettiin ja toivottiin tervetulleeksi vastaamaan väittämiin. Seuraavat viisi väittämää olivat varsinaisia väittämiä. Seitsemännessä kohdassa oli mahdollisuus panelisteilla vapaasti kirjoittaa asioita, joita ei mahdollisesti aiemmissä väittämässä tullut esille. Kahdeksannessa kohdassa panelistit arvioivat oman asiantuntijuutensa ja lopuksi kiitettiin panelisteja.

1. Tulevaisuuden kysymyksiä
2. Palvelun hankintaa vaikuttavat tekijät vuonna 2025.
3. Menetelmien tarpeellisuus vuonna 2025.
4. Päihdeoppituntien sisältöjen painopisteet vuonna 2025.
5. Muut palveluun liittyvät asiat vuonna 2025.

6. Ehkäisevän työn rahoitus
7. Jäikö jotain vielä kertomatta?
8. Asiantuntijuutesi
9. Kiitos!

5.1 Palvelun hankintaan vaikuttavat tekijät

Palveluiden hankintaan vaikuttavien tekijöiden kysymysten taustalla on selvittää mitkä asiat mahdollisesti vaikuttavat tulevaisuudessa palvelun hankintaan. Onko joitain sellaisia asioita joita pitäisi ottaa huomioon työtä suunniteltaessa ja palvelua tarjottaessa. Vaikuttavatko samat asiat edelleen palvelun hankintaan vai löytyykö jotain uusia asioita, joita kannattaisi ottaa huomioon pidemmän linjan strategiaa suunniteltaessa.

Kehittämällä tarkoitetaan tiettyjen toimintojen tarkoituksellista muuttamista. Kehittämisen tarkoituksena onkin löytää aikaisempaa parempi, tehokkaampi tai muuten parempi tila, jossa toimia. Kehittämistä voidaan tehdä niin ihmisten osaamisen kuin heidän tehtäväkokonaisuuksien osalta. (Kirjonen 2008, 117-118.)

Tällä kyselyllä myös yritetään selvittää millaista palvelua asiakas tarvitsisi tulevaisuudessa. Merkitys millaista palvelua on tarjolla ja käykö palvelu kaupaksi. Palvelua tehdään juuri asiakasta varten ja hänen mittojensa mukaan. Palvelua luodaan yhdessä asiakkaan kanssa (Rissanen 2006, 17). Vaikutusta on myös tulevaisuuden projektien pohdintaan ja mahdollisesti rahoittajien kiinnostuessa. Rahoittajalla tarkoitan tässä kohtaa Raha-automaattiyhdistystä, joka on merkittävä rahoittaja yhdistykselle.

Tämän paneelin vaihtoehdolla ”asiantuntijana päihdetyössä” tarkoitetaan sitä, onko asiantuntijuus merkittävä tekijä tulevaisuudessakin. Onko internet-sivujen merkitys edelleen tärkeä? Voisiko houkuttelevammat internet-sivut tuoda lisää asiakkaita?

Ehkäisevän päihdetyön tuloksia on hieman vaikea arvioida. Onko riittävän pitkältä ajalta tuloksia, sekä onko otettu kaikki alueen muutokset huomioon? Joista voisi tehdä johtopäätöksiä ehkäisevän päihdetyön tuloksista.

Työmenetelmien kehittyminen: miten merkittävää on niiden päivittäminen ja ajankoh-
taisen tiedon välittäminen. Tarvitsevatko koulut terveystiedon tueksi päihdetietouteen
ja yleiseen hyvinvointiin tukevaa opetusta lisää? Koulun roolista kasvattajana puhu-
taan koko ajan epävirallisesti ja virallisesti. Millainen kasvattajan rooli koululla on?
Olen antanut ymmärtää itselleni, että vanhemmat ovat säilyttäneet isoa vastuuta kou-
lun roolista ja jättäneet vanhemmuuden roolit vähemmälle.

Palvelun edullisuudesta on usein kysymys, kun hankitaan palvelua. Vastaako palve-
lun hinta ja onko kilpailukykyinen muihin toimijoihin verrattuna? Vertailua tapahtuu
koko ajan. Pitääkö palvelun tarjoajan olla suurin ja kaunein, vai voiko pienemmällä
palveluntarjoajalla olla mahdollisuus menestyä kilpailussa alueiden ehkäisevän päih-
detyön tuottajana. Panelisteilta kysyttiin myös mielipidettä: voiko tulevaisuudessa
päihteiden käyttö merkittävästi lisääntyä vai onko sillä merkitystä palvelun hankin-
taan.



Kuvio 15. Palveluiden hankintaan vaikuttavat tekijät: Lisääntyy.

Tulosten perusteella asiantuntijuutta pidetään ehkäisevässä päihdetyössä edelleen merkittävänä tekijänä ja sen merkitys lisääntyy edelleen kohti tulevaisuutta. Tämä asia tuntuu olevan aika selkeä. Asiantuntijuutta tulee pitää yllä koko ajan ja on pystyttävä olemaan ajan hermolla. On tiedettävä koko ajan mistä ollaan puhumassa ja miten yleinen suhtautuminen päihteisiin on milloinkin muotoutumassa. Ei riitä, että ollaan asiantuntijoita edellä mainituissa asioissa. Asiantuntijuus tulee näyttää tulevaisuudessa myös erilaisilla opetusmenetelmillä. Yleensäkin palvelua tarjottaessa on oltava ajan hermolla mitä palvelua halutaan hankkia. Millaista palvelua asiakkaat mahdollisesti tarvitsevat, jotta voidaan saada palvelua kaupaksi ja rahoitusta tuleville hankkeille.

Internet-sivujen merkitys korostuu entisestään. Sitä kautta on mahdollista saada uusia kontakteja ja löytää informaatiota mahdollisimman paljon. Samalla se on myös haaste ja kehittymisen kohde miettien miten sivusto voisi palvella paremmin asiakasta. Miten hyvin asiakas löytää sivustolle, sivujen ulkonäköä, toimivuutta, helppoutta (Rissanen 2006, 71). Näistä kohdista nostaisin esille löydettävyyden, miten helposti ja nopeasti asiakas sinne löytää. Oikeat hakusanat jotka ohjaavat sivustoille. Verrattaessa nykyisiä palvelun hankintaan vaikuttaviin asioihin, tämä ei siinä näyttäytynyt merkittävänä vaihtoehtona tilattaessa palvelua. Sosiaalinen media kanavana on myös todella ajankohtainen. Sitä kautta haetaan paljon informaatiota meneillään olevista asioista.

Sosiaalisesta mediasta on tullut yhä tärkeämpi yritysten ja yhteisöjen viestinnässä ja markkinoinnissa. Sosiaalisessa mediassa kannattaa olla ja esitellä aktiivisesti toimintaa, palveluita ja tuotteita riippumatta siitä ovatko yhteisöt tai yritykset mukana verkoyhteisössä (Honkala & Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström & Siira-Jokinen 2013, 201).

”Nettisivujen merkitys on tässäkin työssä huima. Se on uusien kumppanuuksien sitomisen kannalta tärkein kanavamme, jolla myymme palveluitamme. Uusia avauksia voisi tulla paljon enemmänkin, jos hakusanat täsmäisivät sivujemme kanssa ja mahdolliset palveluntilaajat löytävät näin luoksemme.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

Työmenetelmien kehittämistä järjestössä pitää olla koko ajan. Sillä myös taataan asi-

antuntijuus palvelun tarjoajana. Yksi mahdollisuus on kehittää terveyden edistämisen teemalla. Valtakunnallisesti EPT-laki velvoittaa kuntia järjestämään jollakin tavalla ehkäisevää päihdetyötä (Finlex, 523/2015).

”SOTE uudistus lisää ostopalvelujen käyttöä, siinä on yhdistyksen tilaisuus mikäli pääsee sopiviin foorumeihin ja työryhmiin. EPT-laki velvoittaa kuntia järjestämään ept:n sekä koordinoimaan, tässä mahdollisuus joko olla osallisena (aktiivinen) paikallisena toimijana tai jopa toteuttaa kunnan koordinointia. Jälkimmäinen ei onnistu ilman järjestön merkittävää kasvua sekä asiantuntijuuden lisäämistä. Työmenetelmiä tulee kehittää entistä enemmän osallistavaksi terveyden edistämisen teemalla.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

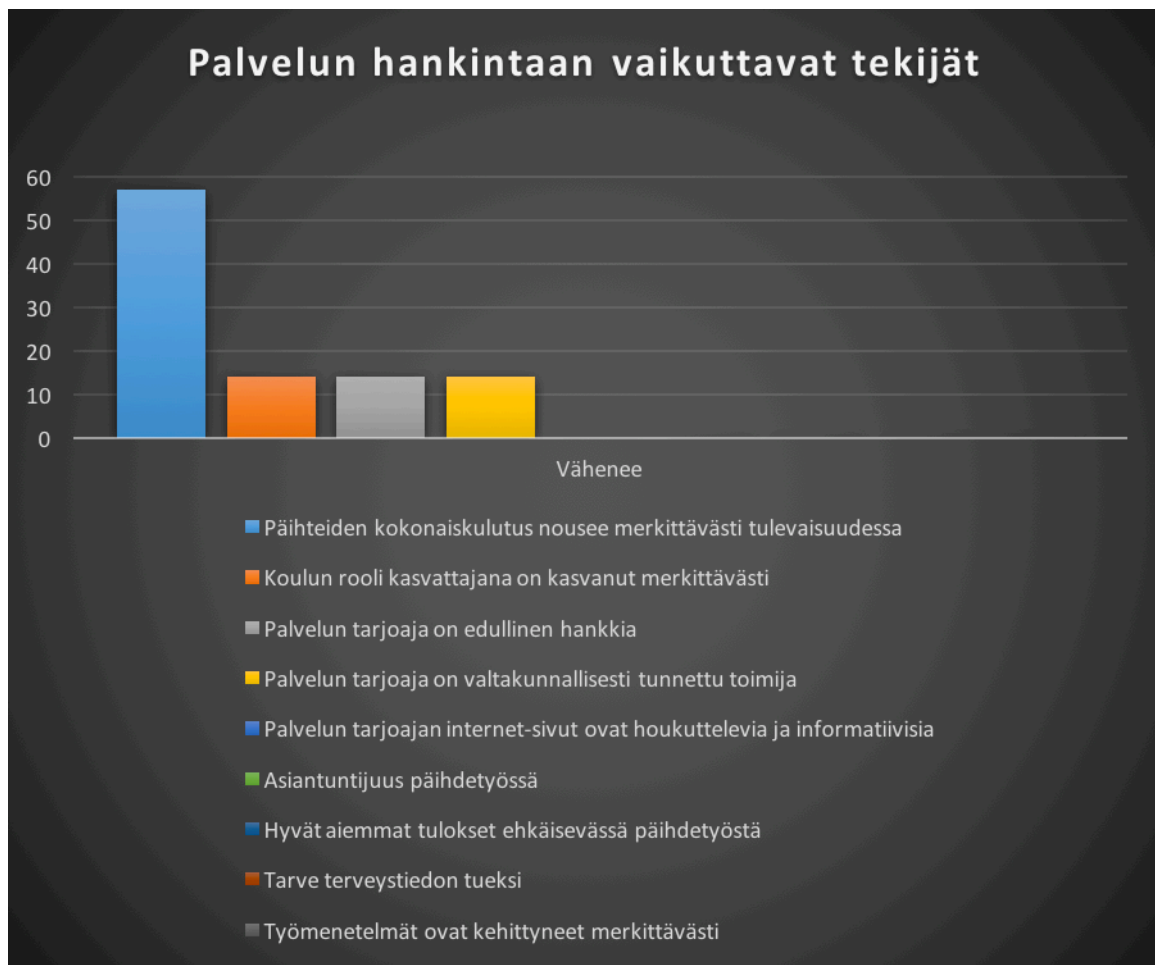
”Tulevaisuus tuonee eri toimijoille uusia haasteita ja vaatimuksia esim. yhteistyön / verkostoitumisen toteutuksessa. Ammatillisuus ja jatkuva kehittyminen korostuu tulevaisuudessa. Siksi jatkuva itsensä ja organisaation kehittäminen on avainasemassa.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

Panelistien mielestä positiivinen trendi on, että nuorten raittiiden määrä edelleen jatkaisi kasvuaan. Palvelun hankkimisen kannalta tätä ei koettu tarpeelliseksi syyksi hankkia palvelua. Tämä tulos on saman suuntainen kuin THL:n tutkimuksessa (2015, 38) Ehkäisevä päihdetyö Suomessa 2025-ennakointitutkimuksessa. Heidän tutkimuksen mukaan positiivinen trendi olla raittiina on edelleen jatkuva nuorten kohdalla. Mielestäni tämä ei kuitenkaan olisi sellainen syy, että kannattaisi olla hankkimatta palvelua. On silti hyvä keskusteluttaa aika-ajoin nuoria päihteiden haittavaikutuksista.

Tarpeesta terveystiedon tueksi panelistit arvioivat tarpeen lisääntyvän. Tutkijana arvioi sen johtuvan koulujenterveystiedon tuntien riittämättömyyden. Tunneilla käsitelään moni tärkeitä asioita hyvinvointiin liittyen. Ehkäisevän päihdetyön luennoilla tuodaan lisätietoa oppilaille ja tuetaan kasvua kohti terveempiä elämäntapoja sekä valintoja.

Muut asiat eivät niin ikään panelistien mielestä vaikuttaneet palvelun hankintaan tulevaisuudessa. Näiden merkitys ei korostunut merkittävästi. Panelistien kommentteissa ei tullut esille sellaista asiaa tulevaisuudessa, että näillä asioilla olisi merkitystä merkittävästi. Tulevaisuuden haasteena nähtiin yhteistyön ja verkostoitumisen haasteet. Oppilaitosten oppimisympäristöt ja integroituminen lähemmäs yhteiskuntaa tuovat mahdollisuuden järjestölle tuoda uusia oppimisympäristöjä ja tilaisuuksia. Jatku-

vaa ammatillista sekä organisaation kehittymistä pidettiin tärkeänä asiana.



Kuvio 16. Palveluiden hankintaan vaikuttavat tekijät: Vähenee.

5.2 Menetelmien tarpeellisuus vuonna 2025

Tällä kysymyksellä haettiin vastauksia, miten tarpeelliseksi panelistit näkivät eri menetelmät tulevaisuudessa toteuttaa ehkäisevää päihdetyötä. Onko kyseiset menetelmät tulevaisuuden menetelmiä vai nouseeko panelisteilla joitakin uusia menetelmiä esille? Tulevaisuuden menetelmien miettiminen on haasteellisesta.

Tässä kysymyksessä ryhmäinterventiolla tarkoitetaan päihdeoppitunteja luokassa. Oppitunnit sisältävät keskustelun, valistusvideon, äänestyslaitteet mielipiteiden esille tuomiseksi ja keskustelun pohjaksi. Mahdollisesti on myös käytetty toiminnallista peiliä, olopolipeliä. Hyvinvointikyselyllä tarkoitetaan ennakkoon lähetettyä kyselyä oppi-

laille, joiden pohjalta rakennetaan ja muokataan itse interventio oppilaitoksille. Liikuntatapahtumalla tarkoitetaan esimerkiksi oppilaitoksessa ja oppilaitosten välistä sähköturnausta. Vanhempainilloilla tarkoitetaan koulun oppilaiden huoltajille järjestettyä tilaisuutta, jossa jalkautetaan ennakkokyselyn ja päihdeoppituntien tuloksia sekä lisäksi vanhempien päihdetietoutta. Opettajainfolla tarkoitetaan opettajille mahdollisesti annettua päihdeinformaatiota sekä jalkautetaan hyvinvointikyselyn tuloksia.

Digitaalisuus / mobiilisuudella tarkoitettiin mahdollisten luokkatyöskentelyssä käytettyjen välineiden kuten tablettien tai muun samantyylisten laitteiden käyttöä. Lisäksi tällä tarkoitettiin mahdollista nuorten osallisuuden parantamista esimerkiksi jonkin sovelluksen kautta tehtävää päihdeinformaatiota. Kokemusasiantuntijuudella tarkoitettiin kokemusasiantuntijan tarpeellisuutta ehkäisevässä päihdetyössä. Lisäksi oli mahdollista panelisteilla kirjoittaa jokin muu vaihtoehto joka ei tässä kysymyksessä tullut esille.



Kuvio 17. Menetelmien tarpeellisuus, erittäin tarpeellisia.

Panelistien mielestä edelleen ryhmäinterventiot ovat tarpeellisia tulevaisuudessa. Niillä päästään kontaktiin hyvin nuorten kanssa ja voidaan vaikuttaa nuorten mielipiteisiin. Keskustelu aiheesta nähdään tärkeäksi. Paikallisuutta, toiminnallisuutta sekä digitaalisuutta panelistien mielestä on tarpeellista myös tulevaisuuteen kehittää ja

ottaa huomioon. Paikallisuuteen päästään hyvin kiinni hyvinvointikyselyillä, joka myös edelleen nähtiin tärkeänä tulevaisuuden menetelmänä.

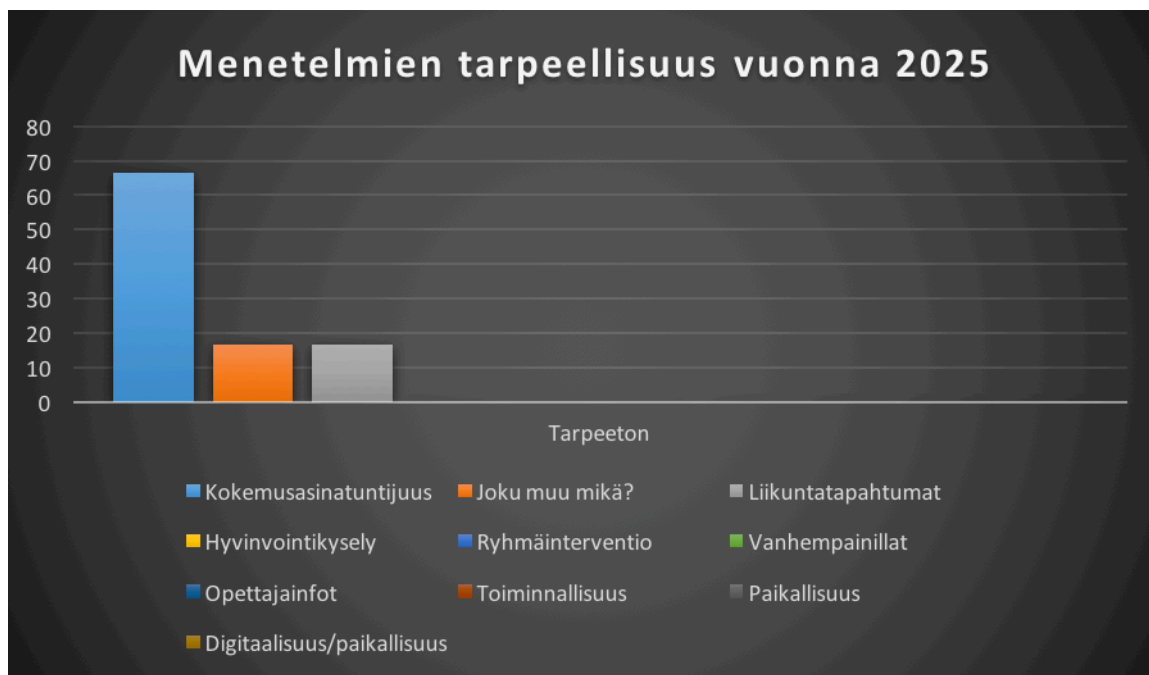
”Liputan osallistavan, toiminnallisen ja nuorten maailmaa koskettavan ryhmäintervention nimeen.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

Nykyisten palveluiden arvioinnissa panelistien mielestä esim. vanhempainilloilla, opettajainfoilla ja liikuntatapahtumilla nähtiin tarpeellisuutta kehittyä. Nykyisten palveluiden kohdalla nähtiin tarpeelliseksi nämä kanavat viestiä informaatiota eteenpäin ja jalkauttaa tieto. Mutta tulevaisuuden menetelmien tarpeellisuutta ei nähdä näille asioille ihan niin merkittävästi. Verrattaessa nykyisten palveluiden tuloksia sekä tulevaisuuden palveluiden tuloksia huomaan jonkinlaisen kehittämisen paikan. Edellä olevia asioita pidettiin kyllä tärkeinä asioina. Omasta mielestäni nämä voisivat olla edelleen tärkeitä kanavia viedä viestiä eteenpäin. Varsinkin kanavana viedä viestiä alueen tilanteesta sekä välineistä kohdata näitä asioita opettajille sekä vanhemmille.

Kokemusasiantuntijuuden käyttämisen tarpeellisuudesta panelistit olivat sitä mieltä, että sitä voisi käyttää silloin tällöin varsinkin opettajille annettavassa informaatiossa. Nuorille suunnatuissa tapahtumissa sitä ei nähty tarpeelliseksi.

”Hyvinvointikyselyillä havainollistetaan aiheiden paikallisuus ja ajankohtaisuus. Ryhmäinterventio antaa tärkeää informaatiota niin opettajille (opettajainfot), vanhemmille (vanhempainillat) kuin nuorillekin (päihdeoppitunnit). Digitaalisuus / mobilisovellutukset kiinnostavat etenkin nuoria. Ne toimivat kiinnostuksen herättäjinä. Toiminnallisuus aktivoi. Kokemusasiantuntijuus saattaa toimia tietyillä koheryhmillä, mutta sisältää riskejä.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

”Kokemusasiantuntijuus tarpeellista tai hyödynnettävissä esim henkilöstön koulutuksissa, mutta samaan aikaan täysin tarpeeton nuorten parissa työskentellessä. Monipuolinen osallistaminen tarpeellista esim. nuorten ja vanhempien mukaan ottaminen materiaalin valmistamiseen (u-tubeen lyhyitä filminpätkiä, tietoiskuja). Mobile ja vastaavien kehitystä seurattava tarkaan, kannattaa hakea vaikutteita ulkomailta jossa on kehitetty erilaisia menetelmiä.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)



Kuvio 18. Menetelmien tarpeellisuus vuonna 2025: Tarpeeton.

5.3 Päihdeoppituntien sisältöjen painopisteet vuonna 2025.

Päihdeoppituntien sisältöjen painopistettä kysyttäessä panelisteilta, haettiin vastausta kysymykseen: Onko jokin aihe mahdollisesti nousemassa esille enemmän tulevaisuudessa kuin tällä hetkellä? Pitäisikö säilyttää edelleen samoja aiheita kuin tällä hetkellä päihdeoppituntien sisältönä on. Tietoisuustaidoilla on tarkoitettu tässä oppilaiden keskittymiskyvyn, stressinsietokyvyn lisäämistä ja kommunikoinnin parantamista. Muut aiheet ovat sellaisia joita käsitellään tällä hetkellä ryhmäinterventioissa. Nykyisten palveluiden kohdalla nousi esille elämänhallintaidot yhdeksi merkittäväksi aiheeksi oppituntien sisällöksi.

”Elämänhallintataitojen opettamisesta on hankala saada ”seksikästä” ja kiinnostavaa. Nuoret kyllä tietävät, että pitäisi liikkua ja miten pitäisi nukkua, mutta eivät osaa ajatella näiden vaikuttavan kokonaisvaltaisesti hyvinvointiinsa. Sisältöjen rajaamisessa saa myös olla tarkkana, jos yhden ryhmäinterventio aikana pitäisi käydä läpi monipuolisesti päihteitä sekä painottaa vielä arjenhallintaa.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)



Kuvio 19. Päihdeoppituntien sisältöjen painopisteet vuonna 2025: Lisäänty.

Ehkäisevän päihdeoppituntien sisältöjen painopisteet nähdään panelistien mielestä enemmänkin huumausaineiden ja rahapelaamisen puolella. Verraten nykyisiä palveluita, voidaan sanoa, että uutena painopistealueena on tullut rahapelaaminen, elämänhallintataidot ja sosiaalinen media. Rahapelaaminen on mielestäni muutenkin lisääntynyt nuorten keskuudessa. Internetin tuoman mahdollisuuden vuoksi voi nuori helposti päästä ulkomaisille rahapelisivuille. Toisaalta meille on tullut julkisia pokeriammattilaisia ja suuret voitot houkuttelevat. Kuvitellaan voittojen tulevan helposti.

Elämänhallintataitojen korostuminen ei yllättänyt tuloksissa. Näiden taitojen opettaminen on edelleen ja tulevaisuudessa tärkeä selviytymisen taito. Haasteena on saada aiheesta mielenkiintoinen ja miten se liittyy juuri ehkäisevän päihdetyön tuotteisiin. Yllättävää on minusta se, ettei alkoholia ja varsinkaan tupakkatuotteita nähdä niin tarpeellisena tulevaisuuden painopisteinä. Nähdäänkö tässä tupakkatuotteiden ja käytön kiristynvä lainsäädäntö asiana joka vaikuttaa tarpeellisuuteen. Tietoisuustaitojen tuominen mukaan voisi mahdollisesti olla uusi ja kokeilemisen arvoinen teema ehkäisevän päihdetyön yhtenä sisältönä. Millä tavoin voi kehittää keskittymistä ja opetella tunnistamaan oman mielen ajatukset ja tunteet. Esimerkiksi miten otan huomioon muita ja millaisia vahvuuksia itsestäni ja omasta toiminnastani löydän. Yleensäkin sosiaalisten taitojen opettaminen.

”Tietoisuustaidot; sosioemotilonaalisten taitojen opettelu tulee lisääntymään. Niiden entistä parempi hyödyntäminen päihdeoppitunnilla tukisi kokonaisvaltaista oppimista, jossa mukana tunne-elämykset.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)



Kuvio 20. Päihdeoppituntien sisältöjen painopisteet vuonna 2025. Vähentyy.

5.4 Muut palveluun liittyvät asiat vuonna 2025.

Muut palveluun liittyvät tekijät kysymyksellä on haettu vastausta mitä muita palveluita tulevaisuudessa mahdollisesti tarvitsisi. Nousisiko esille jotain sellaisia asioita tulevaisuudesta jotka vaikuttavat selkeästi palvelun hankintaan. Onko esimerkiksi palvelu tarpeellista räätälöidä asiakkaan tarpeiden mukaan.

”Räätälöinnin mahdollisuus on hyvä olla olemassa, mutta palveluntarjoajan olisi hyvä tarjota myös selkeitä paketteja selkeällä hinnoittelulla. Palvelun tuotteistaminen voisi helpottaa myyntiä, ja koulut ottaisivat matallammalla kynnyksellä yhteyttä.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

”En ole kovin paljon huolissani aktiivisesti harrastavista nuorista. Esim. useat urheiluseurat huomioivat toiminnassaan terveet elämäntavat, päih-teettömyyden ja henkisen valmennuksen. Todella huolissani olen niistä nuorista, jotka ovat valinneet linnoittumisen tietokoneen eteen energia-juomineen. Heille pitäisi keksiä mielekästä sosiaalista toimintaa, jossa it-

setuntemus ja elämäntaidot kehittyvät.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)



Kuvio 21. Muut palveluun liittyvät asiat vuonna 2025: Erittäin tärkeä.

Tämän kysymyksen myötä tullaan edelleen siihen tarpeeseen, joka aikaisemmin tuli ilmi. Ilmi tuli jatkuvan kehittymisen tärkeys. Asiantuntijuus tarkoittaa jatkuvaa tiedon ja osaamisen päivittämistä sekä lisäksi hyvää oman alan ajankohtaista tietoisuutta. Vastausten ja kommenttien pohjalta voidaan päätellä, että räätälöinnin mahdollisuutta pidettiin erittäin tärkeänä. Menetelmiä muokataan juuri ikäryhmille sopiviksi ja oppilaita osallistavia menetelmiä pidettiin tärkeänä. Juuri oppilaiden osallisuuden merkitys korostuu vastauksista selkeästi.

”Ikäryhmän huomioiminen ensiarvoisen tärkeää, koska sama aihe, täytyy ”sovittaa” ikätasolle sopiviksi, jotta valistus ei kääntyisi lasten/huorten mielessä markkinoinniksi. Opetusmaterialin tuottaminen/päivittäminen on hyödyllistä, koska uutta tietoa tulee jatkuvasti lisää. Ajankohtaisuus on päivän valttikortti!” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

Oppilaan osallisuuden vahvistaminen tarjoaa oppilaalle mahdollisuuden osallistua ja antaa vastuuta hänelle, minkä avulla viestitään, että hän on tärkeä, hänestä välitetään ja häneen luotetaan.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)



Kuvio 22. Muut palveluun liittyvät asiat vuonna 2025: Vähemmän tärkeää.

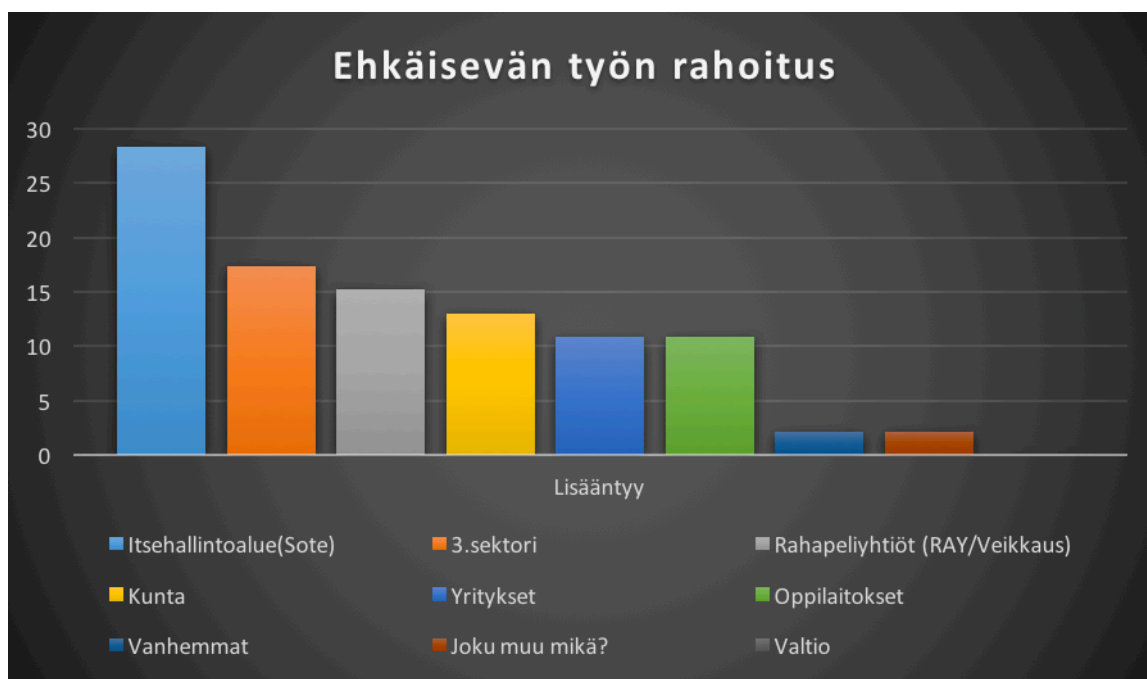
5.5. Ehkäisevän työn rahoitus

Tällä kysymyksellä haluttiin kartoittaa tulevaisuuden mahdollisia rahoitusmalleja. Tällä hetkellä päärahoittaja toimii Raha-automaattiyhdistys. Tuoko mahdollinen rahape-lyhtiöiden fuusioituminen joitakin uusia asioita rahoituksia jaettaessa. Muuttuuko siinä kohtaan kriteerit saada rahoitusta tyystin erilaiseksi ja onko mietittävä muita rahoituksen muotoja. Mitä vaikutuksia Sote-uudistuksella on mahdollisesti tulevaisuuden rahoitukseen? Onko alueellisesti kohdennettua rahoitusta ehkäisevään päihdetyöhön? Järjestön tavoitteena on ollut löytää pidempiaikaisia rahoitusmalleja, jotka edesauttaisivat pitkäjänteistä kehittymistä ja työtä. THL:n ennakoititutkimuksen

(2015, 129) ydinviesteissä oli uhkakuvana valtion kuntarahoituksen pieneneminen tulevaisuudessa sekä kuntien leikkaavan ehkäisevään päihdetyöhön tarkoitettua rahoitusta. Siksi on erittäin tärkeää löytää uusia kanavia rahoituksen varmistamiseksi.

”Järjestöjen näkökulmasta tulisi löytää pidempiaikaisia rahoitusratkaisuja ettei oltaisi riippuvaisia lyhytjänteisistä avustuksista.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

Yrityksiltä saatava avustus voisi toisaalta olla yksi mahdollinen ratkaisu osaan rahoitukseen. Ei yksinään. Onhan toisaalta tällä hetkellä joitakin yhdistyksiä jotka järjestävät yritystapahtumia hankkiakseen rahoitusta. Sankareillakin on perinteinen Sankari-golf tapahtuma. Tapahtumalla on rahoitettu esimerkiksi valistusvideoiden valmistamista ja tuettu vähävaraisten perheiden lapsia kesäleireille pääsemiseksi.



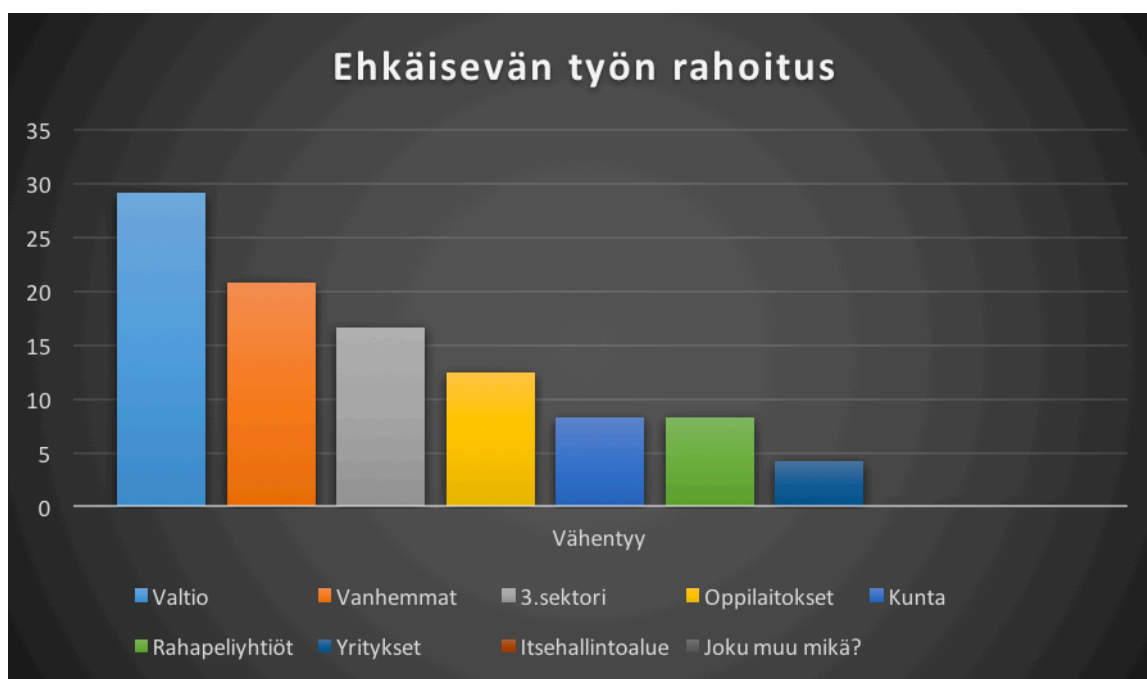
Kuvio 23. Ehkäisevän työn rahoitus: Lisääntyy.

Panelistien mukaan tulevat itsehallintoalueet (Sote) voisi olla yksi ratkaisu rahoitukseen. Järjestön on kehitettävä omaa rahoitus pohjaa jonkin verran lisää. Mielestäni pääsääntöisesti oppilaitosten oma rahoitus tulee mahdollisesti pienenemään. Yhteistyössä myös rahoitusmallien hakeminen voisi olla se keino jolla mahdollisesti pääsisi kestävämpään malliin. Panelistien mielipide minun mielestäni tukee tätä ajatusta.

Kolmannen sektorin rahoitus kasvaa ja samaan aikaan oppilaitosten rahoitus ehkäisevään työhön pienenee. Löytyisikö yhteistä muiden järjestöjen kanssa tai yhdessä oppilaitosten kanssa mallia jolla rahoitusta voisi hankkia.

”Rahoituskanavien (hakemukset) selvittely korostuu, mikäli yhdistys ei pääse pysyviin rahoituskanaviin niin korostaisin järjestöyhteistyötä sekä yhteisiä hakemuksia eri toimijoiden kanssa. Aivan yllättäviä avauksia esim Martat... Kohderyhmän laajentaminen avaa uusia mahdollisuuksia, rahoitusta esim kotouttamiskuvioihin leiritoiminnalla.” (kommentti eDelfoi-aineistosta)

Vanhempien ja suoraan valtion osuutta rahoittajana en itse näe kovin mahdollisena mallina. Panelistit ovatkin olleet kanssani samaa mieltä eivätkä ole nähneet sitä kovin mahdollisena rahoittajana tulevaisuudessa. Muissa kommentteissa nousi yksi mahdollinen vaihtoehto Eu:n rahoittamista ehkäisevän päihdetyön hankkeista.



Kuvio 24. Ehkäisevän työn rahoitus, vähentyy.

6 TYÖPAJA

Opinnäytetyön prosessin edetessä tuli selkeästi ilmi tarve toteuttaa työpaja, jossa tämän työn tuloksia olisi hyvä käsitellä ja pohtia. Työpajaan haluttiin sellaisia henkilöitä, jotka olivat osallistuneet paneeliin sekä olivat hyvin perillä järjestön tarjoamista palveluista. Työpaja toteutettiin helmikuun alussa 2016 Hyvinkään taidemuseon tiloissa. Työpajaan osallistui kutsutuista yhdeksän henkilöä. Työpajan tavoitteena oli jalkauttaa tämän työn tuloksia käytäntöön sekä löytää vielä mahdollisesti uusia näkökulmia tulevaisuuden haasteisiin. Tutkimuksen tulokset olivat tutkijan omia päätelmiä ja johtopäätöksiä. Työpajalla haluttiin myös muiden mielipiteitä esille, yhteinen uneksiminen vie usein pidemmälle kuin yksin kuvittelemisen (Stenros 2014, 56).

Työpajalla oli myös merkitys tämän prosessin loppuun saattamisella ja merkittävä osa lopputulokseen. Palvelumuotoilussa puhutaan palvelun tuottamiseen osallistuvista henkilöistä. Mukana pajassa olivat Sankareilta henkilöt, jotka osallistuvat palveluiden tuottamiseen. Prosessissa, jossa kaikki ovat olleet osallisena kehittämisessä ja uusien ratkaisujen löytämisessä. Tällä muutosprosessilla on myös mahdollista sitouttaa henkilöt mukaan helpommin mahdolliseen muutokseen (Miettinen 2014, 11). Työpajaan kutsuttiin työntekijät, hallituksen jäsenet sekä muutama asiantuntija (Miettinen 2014, 11) jotka ovat keskeisessä roolissa järjestön kehittämisen näkökulmasta. Tavoitteena oli myös saada heidän asiantuntemuksensa osallistettua muutokseen ja sen tekemiseen (Heiskanen & Lehikoinen 2010, 20). Työpajassa aluksi esiteltiin tutkimuksen tavoitteet, tulokset sekä illan tavoitteen. Tuloksia esiteltiin hyvin pinnallisesti ja varovasti vaikuttamatta kuulijoiden ennakkokäsityksiin. Tällä haluttiin varmistaa, että työpajasta mahdollisesti nousisi uusia visioita palvelumuotoiluun.

Työpajassa jaettiin kaikille osallistujille tutkimuksen tulokset, joiden pohjalta oli mahdollista tehdä aluksi omia havaintoja sekä johtopäätöksiä. Tuloksista oli nostettu muutama kohta tarkemmin tutkittavaksi ja pohdittavaksi. Tarkemman pohdinnan kohteena olivat:

1. Palvelun hankintaan vaikuttavat tekijät nyt ja tulevaisuudessa,
2. menetelmien tarpeellisuus nyt ja tulevaisuudessa,
3. uudet menetelmät tämän hetken palveluissa sekä tulevaisuudessa,

4. muut menetelmät vuonna 2025 ja
5. rahoituksen tulevaisuus.

Pääpaino nostetuissa kysymysten tuloksissa oli kuitenkin tulevaisuus. Haluttiin jakaa ensiksi tämän hetkinen tilanne ja siitä lähteä visioimaan tulevaisuutta. Nämä tulokset olivat sellaisia tuloksia, joissa nousi tutkittaessa enemmän keskustelua kuin muissa kysymyksissä. Tulokset sisälsivät sellaisia asioita, jotka käsittelivät kokonaisuutta eikä yhtä tuotetta. Olivat palvelumuotoilun kannalta oleellisia asioita. Omien havaintojen ja pohdintojen jälkeen osallistujat jaettiin pienempiin ryhmiin. Learning cafe -työskentelyssä osallistujat pohtivat ryhmänä tuloksia ja nostivat esille ryhmän johtopäätökset kirjaten ne ylös muiden nähtäväksi. Ryhmät kiersivät muiden havaintoja lukien ja kommentoiden. Näiden pohjalta saimme nostettua havaintoja esille ja uudelleen tarkastelua varten. Uudelleen käsittelyssä etsittiin ratkaisuja lähitulevaisuuteen haasteisiin sekä haettiin tulevaisuuden visiota. Mietinen luonnehtii kirjassaan muotoilun olevan ratkaisukeskeistä toimintaa (2014, 11) ja tätä mielestäni juuri teimme työpajassa pohdintojen ja keskusteluiden kautta. Nostimme muutaman asian esille, joihin aloitimme miettiä lähitulevaisuuden ratkaisuja. Muotoiltaessa syntyy tyypillisesti visuaalisesti konkretisoituja kosketeltavia vaihtoehtoja. Joista on mahdollista valita parhain konsepti, jota voidaan työstää lopulliseen muotoonsa (Kälviäinen 2014, 31). Työpajassa nousi työskentelyn pohjalta muutama asia esille:

1. toimialueen koordinointi,
2. läpinäkyvyys,
3. verkkomateriaali,
4. yhteistyö muiden järjestöjen kanssa,
5. kummit ja
6. konkreettinen tavoite vuodelle 2025. Lisäksi puheissa nousi esille kehittymisen tarve koulutuksen muodossa.

Toimialueen koordinoinnissa on kyse keinoista koordinoida eri toiminta-alueilla ehkäisevän päihdetyön palveluita. Monella paikkakunnalla on monia palvelun tarjoajia, mutta kukaan ei systemaattisesti koordinoi sitä. THL:n tulevaisuustutkimuksessa todettiin (2015, 129) huoli koordinoinnin alasajasta kuntatasolla. Siihen kaivattiin kuntarajat ylittävää ohjausta. Ja tähän Elämäni Sankari ry:n olisi hyvä mahdollisuus tarttua.

Läpinäkyvyydellä on kyse järjestön tiedottamisesta ja viestinnästä. Miten paljon järjestö viestii omasta toiminnastaan ja mikä on viestinnän tarkoitus. Keskustelussa nousi esille tarve viestiä säännöllisesti järjestön toiminnasta mm. sosiaalisen median kautta. Verkkomateriaalilla tarkoitettiin järjestön omaa tietopohjaista materiaalia, joka julkaistaan järjestön omilla verkkosivuilla. Yhteistyötä haluttiin lisätä muiden järjestöjen kanssa sekä saada jo olevia kummeja mukaan toimintaan. Näiden asioiden parissa järjestö jatkaa keväällä kehittämistyötä muissa työpajoissa. Viimeisenä asiana nousi esille konkreettinen tavoite vuodelle 2025. Järjestöllä on tällä hetkellä hyvät tavoitteet lähitulevaisuuteen kuten toiminnan laajentuminen, asiakaslähtöisyys ja nykyaikaiset toimintamallit. Mutta järjestöllä olisi hyvä olla pidemmälle suunnattuja ajatuksia, visioita mihin suuntaan järjestö suuntaa omaa toimintaansa. Järjestössä täytyy olla kykyä toimia luovasti ja proaktiivisesti, sopeuttaen toimintaa tämän hetken muutoksiin (Miettinen 2014, 11). Varsinkin tulevaisuuteen liittyviä ajatuksia, millä tavoin varaudutaan esimerkiksi lähitulevaisuudessa suurten rahapeliyhtiöiden yhdistymiseen.

Tässä työpajassa emme vielä päässeet visioimaan tulevaisuutta riittävästi aikapulan vuoksi. Ehkä olisimme voineet lyhyesti todeta nykyisten palveluiden tulokset ja keskittyä enemmän tulevaisuuden visiointiin työpajassa. Palvelumuotoilun näkökulmasta kuitenkin nykyisten palveluiden onnistuneisuudella on merkitystä. Sen päälle on hyvä rakentaa tulevaisuuden kuvia ja visioita. Tärkeimpinä asioina visioinnissa on vision kirkkaus ja selkeys, jota myös yhdessä uskomme saavuttavamme (Selin & Selin 2013, 67). Vision ei tarvitse olla tämän hetken realistinen mielikuva vaan yhdistyksen tulevaisuuden halu. Mielestäni vision tulee olla sellainen joka herättää selkeästi intohimoa ja halua tavoitella. Yhteinen halu, mihin suuntaan yhdistys on menossa ja mitä voisi tavoitella. Sopivan innostava ja haastava visio vie paremmin eteenpäin kuin hengetön realismi (Selin & Selin 2013, 68).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Elämäni Sankari ry:n palveluita ottamalla asiakkaiden palautteet ja toiveet huomioon kehittäessä nykyisiä ja tulevaisuuden palve-

luita. Palvelumuotoiluprosessin näkökulmasta huomioitiin kokonaisvaltaisesti palveluiden käyttäjät, palveluiden tuottajat sekä ympäristöt joissa palvelua toteutettiin ja toteutetaan. Työskentelytapaa voidaan kuvata yhteistoimintaa ja käyttäjäosallisuutta hyödyntävänä muotoiluajatteluna (Kälviäinen 2014, 31). Muotoiluprosessien ydin on osallistaa loppukäyttäjää eli asiakkaita koko muotoiluprosessin ajan kehittämään sekä ehdottamaan uusia palveluita (Eljala & Luoto 2014, 79). Opinnäytetyö kulki prosessina, jossa otettiin huomioon matkan varrella olleet vivahteet ja juonteet. Prosessin alussa määrittelimme edellä mainitut tavoitteet ja tarkensimme niitä työn edetessä. Määrittelyssä mielestäni onnistuimme hyvin, vaikka se elikin alussa voimakkaasti. Tavoitteena oli ottaa käyttäjien tarpeet huomioon ja sitä kahdella Delfoi- paneelilla toteutettiin. Delfoi- paneelin avulla mahdollistettiin keskustelu asiakkaiden ja toteuttajien välillä. Molempiin paneeleihin osallistui riittävästi asiantuntijoita keskusteluun. Työn tuloksena syntyi kaksi konkreettista asiaa lähitulevaisuuden palveluiden kehittämisen tueksi. Kaksi työpajaa. Ensimmäisen kuvailin aikaisemmin ja toinen tulee käsittelemään digitaalista oppimisympäristöä. Työpaja toteutetaan toukokuussa 2016.

Ensimmäisen kyselyn/paneelin tuottamilla tiedoilla tuli riittävästi informaatiota tämän hetken palvelun laadusta. Ensimmäisen kierroksen yhtenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että Elämäni Sankari ry:n palvelut ovat nykyisellään hyvin asiakasta huomioon ottavia ja heidän toiveidensa mukaisia. Palvelut ovat hyvin räätälöitävissä palvelun tilaajan toiveiden mukaisiksi. Sankarit ovat ymmärtäneet asiakkaiden tarpeet ja miten niihin voidaan vastata ottamalla huomioon tilaajien toiveet. Lähitulevaisuuden kehittämisen kohteet löytyivätkin sisältöjen päivittämisestä ja ajankohtaisen tiedon välittämisestä. Lisäksi haasteena on löytää keinoja lisätä vanhempainiltojen ja opettajainfojen kiinnostavuutta. Puhuttaessa palvelumuotoilusta korostuu entistä enemmän kokonaisvaltaisen palvelun kehittämisestä. Palvelumuotoilussa on otettava huomioon tilat, ympäristöt, ihmiset ja tavarat, ihmisten tarpeet huomioon kokonaisvaltaisesti. Näihin palvelumuotoilulla on vastattava edelleen tulevaisuudessa. Tulevaisuuteen keskittyneellä eDelfoi- paneelilla luotiin mielikuvia tulevaisuuden haasteisiin. Seuraavassa ehdotuksia ja pohdintoja tämän työn kautta tulevaisuuden visioiksi palvelun tarjoajalle.

Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että tulevaisuuden järjestö tarvitsee taitoja osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja vaikuttamistyöhön. Toimintaympäristön muutosten seuraaminen on oleellinen osa järjestön työtä. Muuttuva teknologia ja sosiaalisen median hyödyntäminen vaatii järjestöiltä valmiuksia ja osaamista. Työn pohjalta voidaan todeta ehkäisevän päihdetyön palveluiden tarpeen edelleen kasvavan. Nykyisen trendin uskotaan jatkuvan positiivisena, tupakointi vähenee ja humalahakuinen juominen nuorten osalta, mutta tilalle ovat tulleet erilaiset stimulantit ja lisääntyvässä määrin lääkkeiden käyttöä. Nuorten elämönhallintataidoille on enenevässä määrin tarvetta. Ryhmäinterventioiden laatu muuttuu tulevaisuudessa enemmän isommaksi kokonaisuudeksi joissa ei pelkästään käsitellä päihteiden haittavaikutuksia vaan muitakin nuorten elämään liittyviä asioita. Tulevaisuuden visiona voisi olla esimerkiksi työelämälähtöinen ryhmäinterventio toisen asteen oppilaitoksille. Voidaan myös todeta kolmannen sektorin toimijoiden lisääntyvän tarpeen olla mukana järjestämässä yleistä hyvinvointia tulevaisuudessa.

Oppilaitosten oppimisympäristöt muuttuvat digitaalisiksi oppimisympäristöiksi entistä laajemmin. Oppimisympäristöjä tullaan integroimaan enemmän yhteiskuntaan pois koulurakennuksista. Tämä tuo selkeitä haasteita myös ehkäisevän päihdetyön palvelun tuottajalle. Menetelmien on oltava selkeästi kehittyneitä ja tulevaisuuteen suunnattuja. Nuorille digitaalisten menetelmien käyttö alkaa olla hyvin tuttua ja heitä kiinnostaa tämän kautta uudenlaiset oppimismenetelmät. Näillä menetelmillä ehkäisevän päihdetyön ja elämönhallintataitojen oppiminen saadaan mahdollisimman kiinnostavaksi. Oppilaitosten kanssa on entistä tärkeämpää olla vuorovaikutuksessa ja verkostoitua sekä tarjota erilaisia palveluita oppimisympäristöjen ja tilaisuuksien kanssa. Asiantuntijuuden merkitys kasvaa entistä enemmän tulevaisuudessa. Asiantuntijan on oltava muita edellä oman erikoisalansa osaamisessa ja tiedon soveltamisessa.

Palveluiden saatavuus on tehty asiakkaalle selkeäksi ja helpoksi tilata. Yhteystiedot ja palveluiden sisällöt ovat nopeasti löydettävissä järjestön sivuilta. Tulevaisuuden visiona järjestö tarjoaa selkeitä palvelukonsepteja ihmisten arjen helpottamiseksi. Visiona voisi olla sellainen palvelukonsepti, joka rakentuu aina asiakkaan tarpeisiin. Joka ilmenee kaikissa tilanteissa sanomisina että tekoina (Selin & Selin 2013, 211). Tämä tarkoittaa entistä tarkemmin asiakkaan kuulemistä, palvelun muokkaamista

heidän tarpeisiinsa, palautteen ottamista ja antamista sekä jälkimarkkinointia. Esimerkiksi menikö kaikki asiat sovitusti.

Lisäksi on markkinoinnin ja verkostoitumisen kannalta entistä tärkeämpi näkyä sosiaalisen median kanavilla tuottaen säännöllisesti sisältöä. Media on niin lähellä koko ajan arjessa. Käytämme sitä päivittäin erilaisiin toimintoihin, kuten kommunikointiin, asioiden hoitamiseen ja viihtymiseen. Tiedon välittäminen on entistä nopeampaa, kun tietoa tulvii joka puolelta. Viestinnän ja mediatuottamisen suunnitteleminen ja taito korostuvat entistä tärkeämmäksi. Sosiaalisen median ottaminen osaksi järjestön markkinointia, voidaan saada suurikin hyöty järjestön palveluita markkinoitaessa (Jusle'n 2011, 5). Miten saadaan ihmiset kiinnostumaan tarjotuista palveluista ja tiedoista, kun joka puolelta tulee yhtä kiinnostavaa palvelua ja tietoa tarjolle. Yhtenä keinona voisikin olla asiakkaiden keskinäinen vuorovaikutus. Katleena Korteso toteaa kirjassaan (2012, 54-55.) viestinnän ja designin vuoropuhelusta. Viestin ei tarvitse olla valmiiksi pureskeltua vaan annetaan palvelun käyttäjälle mahdollisuus yhdistellä ja luoda jotain uutta. Tämä on myös käyttäjälähtöistä lähestymistä.

Tämän opinnäytetyön kohdalla ei kysytty arvoista ja brändistä, mutta se on tulevaisuudessa yksi merkittävä visioinnin kohde. Brändäyksellä voidaan erottua muista toimijoista ja edistää myös järjestön kilpailukykyä (Eljala & Luoto 2014, 78). Arvojen tuominen entistä selkeämmin järjestön brändiin ja viestintään jolla järjestö voi vaikuttaa yhteiskunnalliseen keskusteluun esimerkiksi blogien kautta. Aktiivisuus blogien julkaisemiselle ja kirjoittamiselle pitävät mielenkiinnon yllä lukijakunnalla. Aktiivinen julkaisutahti ja sisällön lukijoilleen tuottama hyöty on tärkeämpää kuin julkaistavan artikkelin pituus (Jusle'n 2011, 11). Tällä voidaan myös vaikuttaa palvelun hankkijaan tunnetasolla.

Voidaan myös todeta tulevaisuuden visiona yhteistyön merkityksen muiden järjestöjen kanssa. Yhteistyö muiden järjestöjen kanssa jotka tarjoavat samantyyllisiä palveluita sekä liikuntajärjestöjen kanssa tehtävään yhteistyöhön. Opinnäytetyön kautta nousi ehdotuksena löytää myös aivan uudenlaisia avauksia järjestöyhteistyölle. Näille nähtiin myös kestävä rahoitusmallin mahdolliselle löytymiselle paremmat edellytykset. Mielestäni järjestön visiona ei pitäisi olla suurin ja äänekkäin järjestö omalla toi-

mintakentällä vaan järjestö joka tunnetaan asiantuntijuudestaan ja hyvästä palvelustaan ehkäisevän päihdetyön palveluntarjoajana.

Opinnäytetyö on ollut prosessi, joka on muuttunut ja muokkautunut koko opintojen ajan nykyisenlaiseksi. Opinnäytetyössäni olen voinut yhdistää teorian suoraan työelämän kokemuksiin ja näkökulmiin. Se on mahdollistanut uudet oivallukset sekä kehittämisprosessiin sisälle pääsemisen. Opinnäytetyöni on ollut työelämän lisäksi henkilökohtainen vuorovaikutuksellinen kasvuprosessi. Tämän opinnäytetyön aikana on mahdollistunut kehittyminen tutkijana sekä kehittäjänä merkittävästi. On ollut avartavaa huomata, miten merkittävää on ollut visioiminen järjestön palvelun laadun kehittämisessä. Tämän työn tekeminen on ollut mielenkiintoinen prosessi. Olen ollut innostunut ajatuksesta, että voin olla osallisena organisaation kehittämiseen ja vaikuttamassa siihen. Työn kautta on jo saavutettu konkretiaa järjestön kehittämisen jatkumiselle. Nähtäväksi jää mihin tämän työn kautta päästään kehittämisen kannalta. Varmaa on vain se, että kehittämisen on jatkuttava.

Palvelu ei ole koskaan valmis ja vaatii jatkuvasti kehittämistä. Palvelua on hyvä tarkastella ja kehittää jatkuvasti yhdessä asiakkaiden kanssa, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita (Tuulaniemi 2011, 243). Tämän työn jatkoksi on mahdollista toteuttaa esimerkiksi opinnäytetyö, jossa tarkastella miten järjestössä on alkanut näkyä tämän työn tulokset ja onko tulevaisuuden visiot tulleet osaksi järjestön toimintaa.

”Muotoiluajattelun nimissä tämä yhteinen päämäärä on usein käyttäjää ilahduttava käyttäjäkokemus” (Kälviäinen 2014, 47).

LÄHTEET

Antola, Tuula, Pohjola Jukka 2006. Innovatiivisuuden johtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy

Eljala Jokke & Luoto Anne 2014. Muotoillen matkaan arvonluomisen maailmaan, teoksessa Miettinen Satu (toim) Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint Oy, 76-83

Finlex. Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä. 523/2015 Viitattu 30.9.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150523>

Grönroos Christian 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy 4.painos

Haapala Anu 2012. Tulevaisuuskuvat nuorisotyössä, teoksessa Komonen Katja, Leena Suurpää & Söderlund Markus (toim.) Kehittyvä nuorisotyö. Helsinki: Hakapaino, 52-63

Heikkinen, L.T. Hannu, Rovio Esa, Leena Syrjälä (toim.) 2008. Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Hansaprint Direct Oy

Heiskanen Mia & Lehikoinen Sari 2010. Muutosviestinnän voimapaperi. Helsinki: Talentum

Hiltunen Elina 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Helsinki: Talentum Media Oy

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Honkala Päivi & Kortetjärvi-Nurmi Sirkka & Rosenström Anja & Siira-Jokinen Sinikka 2013. Linkki. Työyhteisön viestintä. Helsinki: Edita

Jusle'n Jari 2011. 10 askelta menestyvään yritysblogiin. Akatemia 24/7 Oy e-kirja. Viitattu 16.5.2016. http://akatemia.fi/wp-content/uploads/2012/04/10-askelta-menestyvaan-yritysblogiin-ekirja_ed_2012-04.pdf

Kaivo-Oja Jari, Kuusi Osmo 1997. Delfoi-menetelmän käyttö ennakoititutkimuksessa. Futura 16 1997 : 2,4.artikkeli. Elektra-aineisto. Viitattu 30.9.2015. <http://elektra.helsinki.fi.ruka.humak.edu:2048/se/f/0785-5494/16/2/delfoime.pdf>

Kamppinen Matti, Kuusi Osmo, Söderlund Sari 2003. Tulevaisuudentutkimus, perusteet ja sovelluksia. 2. Korjattu painos. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura

Karjaluoto Heikki, 2010. Digitaalinen markkinointiviestintä: esimerkkejä parhaista käytännöistä yritys- ja kuluttajamarkkinointiin. Jyväskylä: WSOYpro Oy

Kirjonen Juha 2008. Kehittäminen asiantuntijatyötä, teoksessa Seppänen-Järvelä Riitta & Karjalainen Vappu (toim.) Kehittämistyön risteyskiä. Jyväskylä Gummerus Kirjapaino Oy

Kirjonen Juha 2008. Kehittäminen asiantuntijatyötä. Jyväskylä Gummerus Kirjapaino Oy

Kortesuo Katleena (toim.) 2012. Lyö rumpua! Kuopio: Kopijyvä Oy

Kuusi Osmo, Bergman Timo, Salminen Hazel (toim.) 2013. Miten tutkimme tulevaisuuksia? 3. uudistettu painos. Helsinki: Vammalan kirjapaino

Kälviäinen Mirja 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Miettinen Satu (toim.) Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint Oy, 30-49

Lehtinen Uolevi & Niinimäki Satu 2005. Asiantuntijapalvelut, tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY

Lehtonen Katri & Lehto Petri 2014. Muotoilu innovaatiotoiminnassa, teoksessa Miettinen Satu (toim.) Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint Oy, 20-29

Linturi Hannu 2007. Delfoin metamorfooseja. Futura 26 (2007) : 1,14.artikkeli

Elektra-aineisto. Viitattu 30.9.2015.

<http://elektra.helsinki.fi.ruka.humak.edu:2048/se/f/0785-5494/26/1/delfoinm.pdf>

Malaska Pentti 2013 Tulevaisuustietoisuudesta ja tulevaisuudesta tietämisestä: Tulevaisuus mielenkiinnon kohteena, teoksessa Kuusi Osmo, Bergman Timo, Salminen Hazel (toim.) 2013. Miten tutkimme tulevaisuuksia? 3. uudistettu painos. Helsinki: Vammalan kirjapaino

Miettinen Satu (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint Oy

Parantainen Jari 2007. Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum

Ristolainen Heidi 2015. Osaajat järjestötyössä. Järjestöyöntekijöiden näkemyksiä ammattitaidosta, työn hallinnasta ja tulevaisuudesta. Helsinki: OK-opintokeskus

Rissanen Tapio 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd

Santalainen Timo 2008. Strateginen ajattelu. Helsinki: Talentum

Selin Erica & Selin Jarmo 2103. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan. 2. Uudistettu painos. Espoo: Hansaprint Oy

Seppänen-Järvelä Riitta & Karjalainen Vappu (toim.) Kehittämistyön risteyskiä 2008.

Stenros Anne 2014. Trumpettijoutsen johtajuus muotoilussa, muotoilu johtajuudessa, teoksessa Miettinen Satu (toim) Muotoilujattelu. Tampere: Tammerprint Oy, 50-63

Tuulaniemi Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy

Venkula, Jaana 2005. Epävarmuudesta ja varmuudesta. Johdantoa epävarmuuden kohtaamiseen. Helsinki: Kirjapaja Oy

Vilkkä Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi

Warpenius Katariina & Holmila Marja & Karlsson Thomas & Ranta Jussi 2015. Ehkäisevä päihdetyö Suomessa 2025 – ennakointitutkimus. THL

Wilenius Markku 2015. Tulevaisuuskirja, metodi seuraavan aikakauden ymmärtämiseen. Helsinki: Otava

Julkaisematon materiaali:

Elämäni Sankari ry 2014, Elämäni Sankari ry kehittämisohjelma 2014-2017. Viitattu 1.2.2016

eDelfoi-aineisto 2015. Aineisto tutkijan hallussa. Viitattu 15.12.2015

Luokkakysely, Elämäni Sankari Ry. Kysymyksiä yläkoululaisille 2015 aineisto. Aineisto tutkijan hallussa. Viitattu 15.12.2015

Viitanen, Reijo 2015. Luentomateriaali Toimintatutkimus 29.5.2015. Viitattu 21.2.2016

LIITTEET

Liite 1, kutsukirje panelisteille



Hyvät Elämäni Sankari ry:n yhteistyötahot, toimijat sekä hallituksen jäsenet,

Elämäni Sankari ry on pyrkinyt koko olemassaolonsa aikana kehittymään ja kehittämään omaa toimintaa entistä paremmaksi. Nyt avautuva Palvelumuotoilu-kysely käsittelee Sankareiden toimintakentän ajankohtaisia palveluita asiakkaan näkökulmasta ja tulevaisuuden näkökulmia yhdistyksen strategian suunnittelun ja visioiden pohjaksi.

Palvelumuotoilu-kyselyn panelisteihin kuuluu mm. oppilaitosten rehtoreita, opettajia, opinnonohjaajia, kuraattoreita, pitkäaikaisia tukijoita ja Sankareiden työntekijöitä sekä hallituksen jäseniä. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, vastauksia ja kommentteja ei pystytä yhdistämään kehenkään vastaajaan. Vastaa siis omana itsenäsi, ei esimerkiksi työpaikkasi edustajana.

Kyselyssä on kaksi osaa (1) Elämäni sankareiden nykyisyys ja (2) Elämäni sankareiden tulevaisuus. Osat sisältävät nykyiseen palveluun liittyviä väittämiä sekä tulevaisuuteen liittyviä väittämiä joihin otetaan kantaa. Eriyisen toivottavaa on oman näkemys perusteleminen. Muiden vastaukset avataan luettaviksi ja kommentoitaviksi kyselyn aikana. Myös omia vastauksia on mahdollista muuttaa ja täydentää koko sen ajan, kun kysely on auki. Vastaamisen jälkeen on siis suositeltavaa palata tarkistamaan omia näkemyksiään.

Ensimmäinen vastauskierros käynnistyy ma 23.11.2015 ja on auki pe 27.11.2015 saakka. Ensimmäiselle kierrokselle osallistuvat Elämäni sankareiden palveluiden käyttäjät ja toiselle kierrokselle heidän lisäksi tukijat ja Elämäni Sankareiden työntekijät sekä hallituksen jäsenet.. Toinen vastauskierros aukeaa ma 30.11.2015 ja on auki 4.12.2015 saakka. Vastaaminen kestää noin 10-15 minuuttia.

Kyselyyn vastataan eDelfoi-ympäristössä <https://edelfoi.fi/index.page> . Saat sähköpostitse linkin jota kautta pääset vastaamaan kyselyn väittämiin. Yhteystietosi kyselyyn on saatu Elämäni Sankari ry:n toiminnanjohtajalta Henrik Norrenalta. Henrik Norrena tai Jarno Saarinen ovat olleet sinuun yhteydessä syksyn aikana ja kysyneet suostumukseksi olla mukana kyselyssä. Kysely on myös allekirjoittaneen opinnäytetyö Humanistisen ammattikorkeakoulun Järjestö- nuorisotyön koulutusohjelmaan (YAMK). <http://www.humak.fi>

Voit olla minuun yhteydessä kaikissa kyselyyn liittyvissä kysymyksissä.

Ystävällisin terveisin

Timo Hupponen

044 5119548

timo.hupponen@kehityspiikki.fi

Liite 2 ohjeita eDelfoi-kysymysten vastaamiseen

Ohjeita eDelfoi kysymysten vastaamiseen

Kysymyskierroksen kysymykset ovat ”raahauskysymyksiä”, jossa vasemmalla olevat siniset laatikot ”raahataan” oikealla oleviin laatikoihin oman näkemyksen mukaan.

Palvelun hankintaan vaikuttavat tekijät vuonna 2025.

Mitkä asiat vaikuttavat mielestäsi ehkäisevän päihdetyön palveluiden hankkimiseen vuonna 2025?

”Raahaa” vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

Palvelun tarjoaja on valtakunnallisesti tunnettu toimija	LISÄÄNTYY	PYSYY ENNALLAAN	VÄHENEÉ
Palvelun tarjoajan internet-sivut ovat houkuttelevia ja informatiivisia			
Asiantuntijuus ehkäisevässä päihdetyössä			
Hyvät aiemmat tulokset ehkäisevässä päihdetyössä			
Palvelun tarjoaja on edullinen hankkia			
Päihteiden käytön kokonaiskulutus nousee merkittävästi tulevaisuudessa			
Tarve terveystiedon tueksi oppilaitoksissa			
Koulun rooli kasvattajana on kasvanut merkittävästi			
Työmenetelmät ovat kehittyneet merkittävästi			

Erityisen toivottavaa on oman näkemyksen perusteleminen kommenttikenttään. Muiden vastaukset ovat luettavina ja kommentoitavina kyselyn aikana. Myös omia vastauksia on mahdollista muuttaa ja täydentää koko sen ajan, kun kysely on auki. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, vastauksia ja kommentteja ei pystytä yhdistämään kehenkään vastaajaan

KOMMENTOI

Siirry seuraavalle sivulle sivun alhaalla olevien painikkeiden kautta. Vastaukset tallentuvat automaattisesti siirryttäessä seuraavalle sivulle.

Liite 3 Nykyiset palvelut

Nykypalvelut

Kysymyksiä Elämäni sankari Ry:n palveluista

Hyvä vastaaja,

Kyselyssä on kaksi osaa (1) Elämäni sankareiden nykyisyys ja (2) Elämäni sankareiden tulevaisuus. Nyt auki oleva kysely sisältää nykyiseen palveluun (1) liittyviä kysymyksiä joihin otetaan kantaa. Erityisen toivottavaa on oman näkemyksen perusteellinen. Muiden vastaukset avataan luettaviksi ja kommentoitaviksi kyselyn aikana. Myös omia vastauksia on mahdollista muuttaa ja täydentää koko sen ajan, kun kysely on auki.

Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, vastauksia ja kommentteja ei pystytä yhdistämään kehenkään vastaajaan. Vastaa siis omana itsenäsi, ei esimerkiksi työpaikkasi edustajana.

Kiitos ajastasi ja asiantuntijuudestasi!

KOMMENTOI

Nykypalvelut

Palvelun hankintaan vaikuttavat tekijät

Mitkä asiat vaikuttivat Elämäni sankari Ry:n ehkäisevän päihdetyön palveluiden hankkimiseen?

"Raahaa" vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

Elämäni sankari ry:tä suositeltiin	VAIKUTTI PALJON VALINTAAN	VAIKUTTI JONKIN VERRAN VALINTAAN	EI VAIKUTUSTA
Internet-sivut houkuttelivat			
Asiantuntijuus ehkäisevässä päihdetyössä			
Hyvät tulokset			
Eduullisuus			
Alueella ilmenneet päihdekokeilut			
Tarve terveystiedon tueksi			
Vanhempien toive			
Työmenetelmien monipuolisuus			

Muut palveluun liittyvien asioiden onnistuminen

Kuinka mielestäsi ovat seuraavat muut palveluun liittyvät asiat onnistuneet?

"Raahaa" vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

Ikäryhmien huomioon ottaminen	ERITTÄIN ONNISTUNUT	ONNISTUNUT	EI ONNISTUNUT
Menetelmien monipuolisuus			
Mahdollisuus palvelun muokkaamiselle			
Tilaisuuden / tapahtuman jälkeinen yhteydenpito			
Alueen muiden toimijoiden yhteensaattaminen			
Toiminnan paikallinen jalkauttaminen			

Nykypalvelut

Menetelmien tarpeellisuus

Kuinka tarpeellisia ovat mielestäsi seuraavat menetelmät?

Hyvinvointikyselyllä tarkoitetaan ennakoon lähetettyä kyselyä oppilaille.

Ryhmäinterventioilla tarkoitetaan päihdeoppitunteja luokassa. Oppitunnit sisältävät keskustelun, valistusvideon, äänestyslaitteet mielipiteiden esille tuomiseksi ja keskustelun pohjaksi. Mahdollisesti vaihtoehtona olopolipeli.

Vanhempainiloilla tarkoitetaan koulun oppilaiden huoltajille järjestettyä tilaisuutta jossa jalkautetaan ennakokyselyn ja päihdeoppituntien tuloksia sekä lisätään vanhempien päihdetietoutta.

Opettajainfolla tarkoitetaan opettajille mahdollisesti annettua päihdeinformaatiota sekä jalkautetaan hyvinvointikyselyn tuloksia.

Liikuntatapahtumalla tarkoitetaan esim. oppilaitoksessa ja oppilaitosten välistä säilyturnausta.

"Raahaa" vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

	ERITTÄIN TÄRKEÄ	TÄRKEÄ	EI LAINKAAN TÄRKEÄ
Hyvinvointikysely			
Ryhmäinterventio			
Vanhempainillat			
Opettajainfot			
Liikuntatapahtumat			

Nykypalvelut

Menetelmien onnistuminen

Kuinka onnistuneita ovat mielestäsi käytetyt menetelmät?

Hyvinvointikyselyllä tarkoitetaan ennakoon lähetettyä kyselyä oppilaille.

Ryhmäinterventioilla tarkoitetaan päihdeoppitunteja luokassa. Oppitunnit sisältävät keskustelun, valistusvideon, äänestyslaitteet mielipiteiden esille tuomiseksi ja keskustelun pohjaksi. Mahdollisesti vaihtoehtona olopolipeli.

Vanhempainiloilla tarkoitetaan koulun oppilaiden huoltajille järjestettyä tilaisuutta jossa jalkautetaan ennakokyselyn ja päihdeoppituntien tuloksia sekä lisätään vanhempien päihdetietoutta.

Opettajainfolla tarkoitetaan opettajille mahdollisesti annettua päihdeinformaatiota sekä jalkautetaan hyvinvointikyselyn tuloksia.

Liikuntatapahtumalla tarkoitetaan esim. oppilaitoksessa ja oppilaitosten välistä säilyturnausta.

"Raahaa" vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

	ERITTÄIN ONNISTUNUT	ONNISTUNUT	EI ONNISTUNUT LAINKAAN
Hyvinvointikysely			
Ryhmäinterventio			
Vanhempainillat			
Opettajainfot			
Liikuntatapahtumat			

Nykypalvelut

Päihdeoppituntien sisältöjen tärkeys

Kuinka tärkeitä ovat mielestäsi seuraavat päihdeoppituntien sisällöt?

Oppituntien sisällöt ovat koostuneet alla olevista vaihtoehdoista.

Pelaamisella tässä kohtaa tarkoitetaan tietokone-, konsolipelejä, sekä verkkopelejä.

"Raahaa" vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

	ERITTÄIN TÄRKEÄ	TÄRKEÄ	EI LAINKAAN TÄRKEÄ
Tupakkatuotteet			
Alkoholi			
Huumeaineet			
Pelaaminen			
Kiusaaminen			
Seksitaudit			
Energijuomat			
Arkirytmii			
Lääkkeet			

Nykypalvelut

Päihdeoppituntien sisältöjen onnistuneisuus

Kuinka onnistuneesti on käsitelty mielestäsi päihdeoppituntien sisällöt?

Oppituntien sisällöt ovat koostuneet alla olevista vaihtoehtoista.

Pelaamisella tässä kohtaa tarkoitetaan tietokone-, konsolipelejä, sekä verkkopelejä.

Raahaa vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

Tupakkatuotteet	ERITTÄIN ONNISTUNEESTI	ONNISTUNEESTI	EI ONNISTUNEESTI
Alkoholi			
Huumausaineet			
Pelaaminen			
Kiusaaminen			
Seksitaudit			
Energijuomat			
Arkinytmi			
Lääkkeet			

Nykypalvelut

Uudet keinot ja menetelmät

MITÄ MUITA KEINOJA JA MENETELMIÄ OLISI HYVÄ KAYTTÄÄ EHKÄISEVÄSSÄ PÄIHDETYÖSSÄ? KIRJOITA VAPAAMUOTOINEN KOMMENTTISI ALLA OLEVAAN KENTTÄÄN.

Liite 4

Tulevat palvelut

Tulevaisuuden kysymyksiä

Hyvä vastaaja,

Kyselyssä on kaksi osaa (1) Elämäni sankareiden nykyisyys ja (2) Elämäni sankareiden tulevaisuus. Viime viikolla oli (1) kysymykset vastattavana ja nyt auki oleva kysely sisältää **Elämäni sankareiden tulevaisuuteen (2)** liittyviä kysymyksiä joihin otetaan kantaa. Erityisen toivottavaa on oman näkemys perusteleminen. Muiden vastaukset avataan luettaviksi ja kommentoitaviksi kyselyn aikana. Myös omia vastauksia on mahdollista muuttaa ja täydentää koko sen ajan, kun kysely on auki.

Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, vastauksia ja kommentteja ei pystytä yhdistämään kehenkään vastaajaan. Vastaa siis omana itsenäsi, ei esimerkiksi työpaikkasi edustajana.

Kiitos ajastasi ja asiantuntijuudestasi!

KOMMENTOI

Palvelun hankintaan vaikuttavat tekijät vuonna 2025.

Mitkä asiat vaikuttavat mielestäsi ehkäisevän päihdetyön palveluiden hankkimiseen vuonna 2025?

"Raahaa" vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

	LISÄÄNTYY	PYSYY ENNALLAAN	VÄHENEEE
Palvelun tarjoaja on valtakunnallisesti tunnettu toimija			
Palvelun tarjoajan internet-sivut ovat houkuttelevia ja informatiivisia			
Asiantuntijuus ehkäisevässä päihdetyössä			
Hyvät aiemmat tulokset ehkäisevässä päihdetyöstä			
Palvelun tarjoaja on edullinen hankkia			
Päihneiden käytön kokonaiskulutus nousee merkittävästi tulevaisuudessa			
Tarve terveystiedon tueksi kasvaa oppilaitoksissa			
Koulun rooli kasvattajana on kasvanut merkittävästi			
Työmenetelmät ovat kehittyneet merkittävästi			

Tulevat palvelut

Menetelmien tarpeellisuus vuonna 2025.

Kuinka tarpeellisia ovat mielestäsi seuraavat menetelmät vuonna 2025?

Hyvinvointikyselyä tarkoitetaan enakkoon oppilaille lähetettyä kyselyä.

Ryhmäinterventioilla tarkoitetaan päihdeoppitunteja luokassa. Oppitunnit sisältävät keskustelun, valistusvideon, äänestyslaitteet mielipiteiden esille tuomiseksi ja keskustelun pohjaksi. Mahdollisesti vaihtoehtona olopolipeli.

Vanhempainilloilla tarkoitetaan koulun oppilaiden huoltajille järjestettyä tilaisuutta jossa jalkautetaan enakkokyselyn ja päihdeoppituntien tuloksia sekä lisätään vanhempien päihdetietoutta.

Opettajainfolla tarkoitetaan opettajille mahdollisesti annettua päihdeinformaatiota sekä hyvinvointikyselyn tulosten jalkauttamista.

Liikuntapahtumalla tarkoitetaan esim. oppilaitoksen tai oppilaitosten välistä sähköturnausta.

"Raahaa" vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

	ERITTÄIN TARPEELLISTA	TARPEELLISTA	TARPEETON
Hyvinvointikysely			
Ryhmäinterventio			
Vanhempainillat			
Opettajainfot			
Liikuntapahtumat			
Digitaalisuus / mobiilisuus			
Paikallisuus			
Toiminnallisuus			
Kokemusasiiantuntijuus			
Joku muu mikä (lisää kommenttikenttään)?			

Tulevat palvelut

Päihdeoppituntien sisältöjen painopisteet vuonna 2025.

Lisääntykö vai vähentykö mielestäsi seuraavien opetus sisältöjen tarve vuonna 2025?

Tietoisuustaidolla tarkoitetaan aivojen "bodausta", mind fulness.

Raahaa vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

	LISÄÄNTYY	PYSYY ENNALLAAN	VÄHENTYY
Tupakkatuotteet			
Alkoholi			
Huumeaineet			
Rahapelaaminen			
Kiusaaminen			
Seksitaudit			
Energijuomat			
Arkitymi			
Elämänhallintataidot			
Sosiaalinen media			
Harrastaminen			
Lääkkeet			
Tietoisuustaidot			

Muut palveluun liittyvät asiat vuonna 2025.

Kuinka tärkeitä mielestäsi ovat seuraavat muut palveluun liittyvät asiat vuonna 2025?

Raahaa vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

	ERITTÄIN TÄRKEÄÄ	TÄRKEÄÄ	VÄHEMMÄN TÄRKEÄÄ
Ikäryhmien huomioon ottaminen luokkatyöskentelyssä			
Menetelmien monipuolisuus			
Mahdollisuus palvelun muokkaamiselle			
Tilaisuuden / tapahtuman jälkeinen yhteydenpito			
Toiminnan paikallinen jatkuttaminen / yhteistyö alueen muiden toimijoiden kanssa			
Opetusmateriaalin tuottaminen			
Harrastajaryhmien huomiointi			
Vanhempien / kodin huomiointi			
Oppilaiden osallisuuden vahvistaminen			

Tulevat palvelut

Ehkäisevän työn rahoitus

Kuka mielestäsi rahoittaa ehkäisevää päihdetyötä vuonna 2025?

Raahaa vasemmalla olevat siniset laatikot oikealla oleviin mielestäsi sopiviin laatikoihin. Alla olevaan kommenttikenttään voit perustella valintojasi.

	LISÄÄNTYY	PYSYY ENNALLAAN	VÄHENTYY
Valtio			
Kunta			
Itsehallintoalue (sote)			
Yritykset			
Oppilaitokset			
3.sektori			
Rahapeliyhtiöt(RAY/Veikkaus)			
Vanhemmat			
Joku muu mikä, (lisää kommenttikenttään)			

Tulevat palvelut

Jäikö jotain vielä kysymättä tai kertomatta?

Tulevaisuuden haasteet ovat moninaiset ehkäisevässä päihdetyössä. Jos sinulta jäi jotain vielä sanomatta, alla olevaan kenttään se on mahdollista kirjoittaa. Tähän voit kirjoittaa palautetta, uusia villoja ehdotuksia ja näkökulmia.

KOMMENTOI