

ORIMATTILAN
HYVÄNTEKEVÄISYYSYHDISTYS RY: N
TOIMINAN KEHITTÄMINEN
KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESTI
YHTEISSUUNNITTELUN KEINAIN

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi (AMK)
Sosiaalipedagoginen aikuistyö
Opinnäytetyö
Kevät 2019
Tiina Kuronen

Tiivistelmä

Tekijä Kuronen, Tiina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 57 sivua + 8 liitesivua	Valmistumisaika Kevät 2019
Työn nimi Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys ry:n toiminnan kehittäminen käyttäjälähtöisesti yhteissuunnittelun keinoin		
Tutkinto Sosionomi, sosiaalipedagoginen aikuistyö		
Tiivistelmä <p>Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella ja kehittää Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksen toimintaa palvelumuotoilun menetelmin. Kehittämistehtävä määriteltiin yhteistyössä toimeksiantajan, Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksen kanssa. Tavoitteet ja tarkastelu kohdistuivat pääasiassa yhdistyksen antamaan ruoka-apuun.</p> <p>Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli yhdistyksen tarjoaman ruokajakelun käyttäjälähtöinen kehittäminen ja tarkastelu. Toisena tavoitteena oli kehittää vapaaehtoisten työtä osana koko yhdistyksen toimintaa. Opinnäytetyön tarkoitus oli auttaa Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistystä kehittämään ja tarkastelemaan toimintaansa asiakkaiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden ymmärtämisen kautta.</p> <p>Kehittäminen tapahtui palvelumuotoilu viitekehityksessä. Opinnäytetyöhön osallistui kahdeksan ruokajakelun asiakasta ja viisi vapaaehtoistyöntekijää. Aineisto kerättiin haastattelujen, havaintojen, muotoiluluotaimien ja työpajojen avulla. Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä mahdollisti asiakkaiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden osallistumisen kehittämistyöhön prosessin eri vaiheissa.</p> <p>Opinnäytetyön lopputuotoksena syntyi ideoita ruokajakelun ja yhdistyksen toiminnan kehittämiseksi. Ideoiden pohjalta tehtiin visuaalisia tuotoksia. Niistä tehtiin toimeksiantajalle kansio. Vapaaehtoistyöntekijöiden työpajan inspiroimana tehtiin myös kolme käytännön kokeilua.</p> <p>Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä nosti esille monia mahdollisuuksia ja ideoita toiminnan ja palvelun kehittämiseksi. Tämän perusteella voidaan todeta, että opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus täyttyivät.</p>		
Asiasanat hyvinvointi, huono-osaisuus, toimintakyky, ruoka-apu, vapaaehtoistyö		

Abstract

Author Kuronen, Tiina	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2019
	Number of pages 57 p. + 8 p. of app.	
Title of publication The development of the activities of the Orimattila Charity Association in the user-oriented collaborative planning effort		
Name of Degree Bachelor's Degree in Social Services, social pedagogical adult work		
Abstract <p>The aim of the thesis was to examine and develop the activities of the Orimattila Charity Society by using Service Design methods. The development task was defined in co-operation with the mandator, who was Orimattila Charity Society. The aims and examine focused mainly on food aid provided by the association.</p> <p>One of the aims of the thesis was the user-oriented development and review of the food aid offered by the association. The second aim was to develop volunteers' work as part of the whole association's activities. The purpose of the thesis was to help the Orimattila Charity Society to develop and review its activities through understanding the customers and volunteers.</p> <p>Development took place in the framework of service design. There were eight customers and five volunteers that participated in the thesis. The material was collected through interviews, observations, design simulators and workshops. Service design as a development method enabled the involvement of customers and volunteers in development work at different stages of the process.</p> <p>The end product of the thesis contained ideas for developing food aid and activities of the association. Based on ideas, visual end products were made. A folder was created for the client out of these. Three practical experiments were also inspired by the workshop of volunteers.</p> <p>Service Design as a development method highlighted many opportunities and ideas for developing activities and services. On this basis, the aim and purpose of the thesis were fulfilled.</p>		
Keywords well-being, disadvantaged, ability to function, food aid, volunteering		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	MÄÄRITTELYVAIHE – OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Toimeksiantaja.....	3
2.2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tuotos	3
3	HYVINVOINTI JA HUONO-OSAISUUS	5
3.1	Huono-osaisuuden ja hyvinvoinnin mittaaminen.....	5
3.2	Hyvinvoinnin ja koetun hyvinvoinnin tarkastelua.....	5
3.3	Köyhyys ja huono-osaisuus.....	7
3.4	Köyhyys toimintamahdollisuuksien rajaajana.....	9
4	RUOKA-APUTOIMINTA.....	11
4.1	Ruoka-apu.....	11
4.2	Resurssit	12
4.3	Ruoka-apua hakevat ihmiset	13
4.4	Ruoka-apu vapaaehtoistyön muotona.....	15
5	TUTKIMUSVAIHE	17
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö palvelumuotoilun viitekehyksessä.....	17
5.2	Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen.....	18
5.2.1	Haastattelu.....	19
5.2.2	Havainnointi	20
5.2.3	Muotoiluluotaimet	21
5.3	Asiakasymmärryksen jäsentäminen	22
6	SUUNNITTELUVAIHE	29
6.1	Palvelupolku.....	29
6.2	Service Blueprint-prosessikaavio	31
6.3	Työpaja vapaaehtoistyöntekijöille.....	32
6.4	Työpaja asiakkaille.....	36
6.5	Työpajat konseptointi-ideoiden tuottajana.....	40
7	OPINNÄYTETYÖPROSESSIN JA TUOTOKSEN ARVIOINTI	43
7.1	Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	43
7.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	45
8	POHDINTA.....	49
	LÄHTEET.....	53
	LIITTEET.....	58

1 JOHDANTO

Ruoka-apu on yhteiskunnassamme pysyvä toimintamuoto, jolla on takana yli 20-vuotinen historia (Laihiala 2018, 24). 1990-luvun yhteiskunnan taloudellinen tilanne, kasvanut työttömyys ja poliittiset päätökset synnyttivät leipäjonoja tukemaan heikossa asemassa olevia kansalaisia. Ruoka-avusta on muodostunut vuosien saatossa tapa, jolla on paikattu reikiä hyvinvointivaltiossamme. (Ohisalo 2014a, 20.) Pitkäaikaistyöttömyys ja tukien leikkaukset ovat vaikuttaneet eriarvoisuuden kasvuun lamavuosista lähtien (Laihiala 2018, 17).

Leipäjonot ovat konkreettisesti huono-osaisuutta ilmentävä näkymä, johon yhteiskunta joutuu muodostamaan suhteen. Jonot itsessään eivät ole ongelma, vaan syyt ovat syvemmillä (Ohisalo, 2019). Ruokaköyhyyden poistaminen edellyttäisi vahvempaa yhteistyötä ruoka-avun toimijoiden, sosiaali-, terveys- ja työllistämistoimien kanssa. Ruoka-avun kentälle jalkautuva sosiaalityö nähdään myös yhtenä toiminnan muotona, joka voisi auttaa ruokaköyhyyden poistamisessa. (Ohisalo & Saari 2014, 114.) Ruoka-apua tarjoaa jo satoja suomalaisia kuntia. Ihmiset, jotka hakevat ruoka-apua, ovat huonommassa asemassa elämässään monelta osin verrattuna valtaväestöön. Etäisyys valtaväestön ja huono-osaisen välillä on kasvanut. Sosiaalinen etäisyys vähentää ymmärrystä huonompiosaisia kohtaan. Huono-osainen voidaan rinnastaa nykyajan muukalaiseksi. (Laihiala & Ohisalo 2017, 233–235.)

Ohisalon (2017, 16) mukaan sosiaaliturvan ulkopuolinen avustustoiminta ja viimesijainen sosiaaliturva ovat kasvattaneet rooliaan 2000-luvulla. Hyvinvointivaltion pohja on alkanut vuotaa, ja osa ihmisistä jää jatkuvasti sivuun hyvästä kehityksestä. Saaren (2016, 11) mukaan yhteiskunnallisella eriarvoisuudella on vaikutus yksilön toimintakykyyn ja mahdollisuuksiin elämässä. Ruoka-apua hakevien koettu hyvinvointi on alempi muuhun väestöön verrattuna (Kainulainen 2014a, 67). Kainulaisen (2014a, 60, 61) mukaan yhteiskunnan rakenteellisilla seikoilla on merkitystä siihen, millaiseksi koettu hyvinvointi muodostuu. Ihmisten koettu hyvinvointi on alkanut kiinnostamaan poliitikkoja ja taloustieteilijöitä. Koettu hyvinvointi huomioidaan myös päätöksenteossa. Kuntia voidaan tarkastella hyvinvointia tuottavina instituutioina.

Ohisalo ja Määttä (2014, 42) toteavat, että hyväntekeväisyysjärjestöjen tarjoamaa ruoka-apua voidaan tarkastella päätepesäkinä, kun muut luukut ovat jo sulkeutuneet. Suomessa sosiaaliturva ja ruoka-apu halutaan pitää toisistaan irrallisina. Tämä asetelma tuo tarkasteluun kolmannen sektorin merkityksen huono-osaisten auttajana. Tutkimusten mukaan vapaaehtoistoiminnalla on hyvää elämää edistävä vaikutus yksilö- ja yhteiskuntatasolla (Pessi & Oravasaari 2010, 12).

Toiminnallinen opinnäytetyö suuntautuu Orimattilan Hyväntekeväisysehdistyksen palvelujen kehittämiseen, jossa palvelumuotoilu toimii kehittämismenetelmänä. Kehittämisessä pääpaino kohdistuu yhdistyksen antamaan ruoka-apuun. Palvelumuotoilu ja ruoka-apu valikoituivat opinnäytetyön kohteeksi opintojen ja henkilökohtaisen mielenkiinnon mukaan. Itseäni kiinnostavat tekeminen ja kehittäminen osallistavalla tavalla, ja palvelumuotoilu tarjoaa siihen hyvät puitteet. Palvelumuotoilu ja sosiaalipedagoginen lähestymistapa tukevat toisiaan. Huono-osaisuus on ilmiönä niin moniulotteinen, että siihen johtavien ja sitä ilmentävien tekijöiden kuunteleminen, ymmärtäminen ja tarkastelu tuntuvat tärkeältä työltä.

Kälviäisen (2014, 41) mukaan käyttäjälähtöisillä menetelmillä, kuten havainnoinnilla, syvähaastattelulla, itsedokumentoinnilla ja osallistumalla palvelumuotoilua koskeviin tilanteisiin, on tavoitteena löytää palvelun käyttäjäkokemukseen liittyvät asiakkaalle tärkeät arvot ja merkitykset. Miettinen (2011, 26, 31) toteaa, että muotoilijalla täytyy olla ymmärrys siitä, kuinka palvelujen arvo, käyttötavat ja merkitys linkittyvät palvelun käyttäjän jokapäiväiseen elämään. Piilevistä asiakastarpeiden ymmärtämisestä palvelumuotoiluprosessissa puhutaan empaattisena muotoiluna. Käyttäjälähtöisillä menetelmillä yritetään saada esille näitä piileviä tarpeita.

Palvelumuotoiluprosessi koostuu viidestä vaiheesta: määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Opinnäytetyössä luku kaksi on määrittelyvaihe. Siinä määritellään tarpeet ja tavoitteet kehitystyölle. Määrittelyvaiheessa luodaan myös ymmärrys organisaatiosta, joka tuottaa palvelun. (Tuulaniemi, 2011, 128.) Luvut kolme, neljä ja viisi ovat tutkimusvaiheita. Luvuissa kolme ja neljä avataan teoriapohja, ja luku viisi käsittelee tutkimusaineiston keräämistä. Tutkimusvaiheen asiakasymmärryksen rakentamiseen kuuluu kaiken aiheeseen liittyvän tausta-aineiston analysointi (Tuulaniemi 2011, 145). Luvut kuusi ja seitsemän ovat suunnitteluvaihetta, joissa ideoidaan työpajojen kautta. Opinnäytetyöhön ei sisälly palvelumuotoiluprosessin tuotantovaihetta. Luvussa kahdeksan on opinnäytetyöprosessin eri vaiheiden arviointia.

2 MÄÄRITTELYVAIHE – OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Toimeksiantaja

Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys ry on perustettu helmikuussa 2018. Yhdistyksen toimitilat sijaitsevat Orimattilan Kehräämöllä, vanhassa tehdaskiinteistössä. Yhdistyksen toiminnan tarkoituksena on auttaa vähävaraisia tarjoamalla heille harrastus- ja vapaa-ajanviettomahdollisuuksia sekä antamalla ruoka-, tavara- ja vaateapua sitä tarvitseville. Toiminnan tavoitteisiin on myös kirjattu yhteistyö muiden vapaaehtoisjärjestöjen kanssa sekä ihmisten kokonaisvaltainen auttaminen verkostoitumisen avulla. Yhdistykseen kuuluu kolme perustajajäsentä sekä vapaaehtoistyöntekijöitä. (Rekisteriote 2018; Perustamiskirja 2018.)

Ymmärrän yhdistyksen rekisteriotteessa määrittelemät toiminnan tavoitteet arvolupauksena. Tuulaniemen (2011, 33) mukaan arvolupauksessa määritellään ja kuvataan tuote, kohderyhmä, asiakashyöty, sekä tuotteen ainutlaatuisuus. Mäkinen (2018, 24) tarkoittaa yhdistystasolla erottautumisella tapoja tuottaa yhteiskunnallista hyvää.

Yhdistys hakee seitsemänä päivänä viikossa hävikkiruokaa Loviisasta ja viitenä päivänä viikossa Orimattilasta. Ruokajakelu on joka tiistai Kehräämöllä klo 17.30–18.30. Yhdistys jakaa myös EU:n ruoka-apua. EU:n ruoka-apu tulee yhdistykselle jaettavaksi kaksi kertaa vuodessa. EU:n ruoka-apu sisältää kuivaelintarvikkeita ja säilykkeitä. Aikaisempina vuosina EU:n ruoka-avun määrä on ollut 1000 kiloa ruokaa, mutta tänä vuonna se nousi 1500 kiloon, koska asiakasmäärä on kasvanut. Toimintaa aloitettaessa ruokajakelussa kävi noin 50 henkilöä. Tällä hetkellä ruokajakelussa käy viikoittain noin 100 henkilöä. (Hyvönen 2018.)

Yhdistys tarjoaa kaksi kertaa viikossa mahdollisuuden kaikille halukkaille tulla pelaamaan ilmaiseksi salibandya Orimattilan urheilutalolle. Kesäisin pelataan jalkapalloa ulkona. Toimitilat ovat avoinna myös kolmena muuna päivänä viikossa, jolloin halukkaat voivat tulla kahvittelemaan yhdistyksen tiloihin. Orimattilan hyväntekeväisyysyhdistyksessä on mukana noin kymmenen vapaaehtoistyöntekijää. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä kukaan yhdistyksen työntekijöistä saa työstään palkkaa. (Hyvönen 2018.)

2.2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tuotos

Käytän opinnäytetyössä palvelumuotoilua kehittämismenetelmänä. Ahosen (2017, 34) mukaan palvelumuotoilun avulla tuotetaan palvelua käyttävälle asiakkaalle ja palvelun tarjoajalle jotain lisäarvoa, joka saavutetaan asiakasymmärryksen kautta. Opinnäytetyössä puhutaan ruoka-apua hakevista ihmisistä asiakkaina ja Orimattilan Hyväntekeväisyys

yhdistyksestä palvelun tarjoajana. Opinnäytetyön tarkoitus on auttaa Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistystä kehittämään ja tarkastelemaan toimintaansa asiakkaiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden ymmärtämisen kautta. Tarkastelen opinnäytetyössä käyttäjälähtöisesti ja yhteissuunnittelun keinoin Orimattilan hyväntekeväisyysyhdistys ry:n antamaa ruoka-, vaate- ja tavara-apua palveluna, sekä palveluympäristönä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa yhteissuunnittelun keinoin ideoita ruokajakelun ja yhdistyksen muun toiminnan kehittämiseksi siten, että se parantaisi asiakaskokemusta, henkilöstön hyvinvointia ja yhdistyksen toimintaa. Yhteissuunnittelulla tarkoitetaan asiakkaan osallistamista palveluiden muotoiluun (Mäkinen 2018, 42).

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on yhdistyksen ruokajakelun käyttäjälähtöinen kehittäminen ja tarkastelu. Opinnäytetyössä ruokajakelua tarkastellaan palveluna. Palvelua voidaan kuvailla aineettomana toimintana, joka perustuu vuorovaikutukseen asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä. Palvelu on ketju tapahtumia, jonka myötä asiakkaalle syntyy palvelukokemus. Kokemus muodostuu suhteessa odotuksiin ja tavoitteisiin. (Ahonen 2017, 30.) Tuon visuaalisten tuotoksien avulla näkyväksi ruokajakelussa käyvien asiakkaiden ajatuksia, tunteita ja kokemuksia palvelusta. Nämä antavat yhdistykselle mahdollisuuden kehittää ruokajakelua asiakasymmärryksen pohjalta. Toisena opinnäytetyön tavoitteena on kehittää vapaaehtoisten työtä osana koko yhdistyksen toimintaa. Tavoitteena on ymmärtää toimintaan osallistuvien vapaaehtoistyöntekijöiden tarpeita, toiveita ja ajatuksia yhdistyksen toimintaan liittyen ja luoda sitä kautta kehittämisideoita.

Kokoan opinnäytetyöprosessin aikana syntyneistä visuaalisista tuotoksista yhdistykselle kansion. Tämä auttaa heitä tarkastelemaan sekä kehittämään toimintaansa ja ruokajakelua palveluna. Prosessin aikana syntyviä ideoita voidaan viedä kokeiluun ja tarkastella niiden toimivuutta käytännössä. Nämä ovat myös opinnäytetyön tuotoksia.

3 HYVINVOINTI JA HUONO-OSAISUUS

3.1 Huono-osaisuuden ja hyvinvoinnin mittaaminen

Hyvinvointia ja sen vajeita sekä elinoloja voidaan mitata erilaisin kriteerein ja mittarein. Tutkimusta voidaan tehdä absoluuttisiin tai suhteellisiin kriteereihin nojaten, ja sitä voidaan mitata objektiivisilla ja subjektiivisilla mittareilla. (Niemelä & Saari 2013, 9.) Tutkimuksissa huono-osaisuutta ja hyvinvointia tarkastellaan samojen ulottuvuuksien kautta. Tärkeimmät ulottuvuudet ovat taloudellinen, sosiaalinen ja terveydellinen ulottuvuus. (Laihiala 2018, 30.) Onnellisuustutkimuksella pyritään tuomaan lisää elementtejä koetun hyvinvoinnin tutkimukseen, kuten kokemukselliset, subjektiiviset ja ei-aineelliset näkökulmat (Simpura & Uusitalo 2011, 120).

Hyvinvointitutkimuksia tehdessä joudutaan ottamaan kantaa siihen, mitataanko hyvinvointia riippumatta ihmisen omasta arviosta vai onko lähtökohtana hänen oma näkemyksensä asiasta. Suomi kuuluu pohjoismaiseen hyvinvointitutkimuksen perinteeseen, jossa resursseja mitataan pitkälti objektiivisesti. (Simpura & Uusitalo 2011, 107, 112.) Saaren (2015, 186) mukaan ihmisen oma kokemus hyvinvoinnista on politiikalle toissijainen resursseihin ja elintasoja kuvaaviin jakaumiin nähden. Allardtin (1976, 13) mukaan väestön hyvinvointia arvioitaessa täytyy nykyistä tilaa verratta toivottuun tilaan. Se edellyttää toivottujen arvojen määrittelemistä ja hyvinvoinnin ulottuvuuksien valitsemista. Niemelän ja Saaren (2013, 10) mukaan hyvinvointivaltion tulisi tarkastella huono-osaisten koettua hyvinvointia ja resursseja suhteessa muihin väestöryhmiin, pyrkiessään vähentämään eriarvoisuutta.

Absoluuttiseen asemaan ja objektiiviseen mittaamiseen perustuva huono-osaisuuden tarkastelu keskittyy ihmisen käytössä oleviin resursseihin. Suhteelliseen asemaan ja objektiiviseen mittaamiseen pohjautuva tarkastelu vertaa ihmisen käytössä olevia resursseja väestön keskiarvoon. Koetun hyvinvoinnin lähestyminen tarkoittaa subjektiivista tarkastelua. Absoluuttinen näkökulma koetun hyvinvoinnin mittaamisessa keskittyy vain huono-osaisen väestön omaan näkemykseen koetusta hyvinvoinnista, kun suhteellisen koetun hyvinvoinnin tutkimus tuo vertailuun väestön keskiarvon. (Niemelä & Saari 2013, 10.)

3.2 Hyvinvoinnin ja koetun hyvinvoinnin tarkastelua

Allardt (1979, 17) toteaa, että hyvinvointi on määritelty käsitteenä todella monella eri tavalla suhteessa moneen muuhun yhteiskuntatieteelliseen käsitteeseen. Hoffrén ja Rättö (2011, 219) kuvailevat hyvinvointia niin laajaksi käsitteeksi, että sen kaikkia ulottuvuuksia ei pystytä laittamaan yhteen indikaattoriin. Toikon (2012, 21) mukaan hyvinvointikeskustelu jakaantuu kahteen toisistaan hiukan eroavaan tarkasteluun: hyvinvointia tukeviin

yhteiskuntapoliittisiin (wellfare) järjestelmiin ja yksilön henkilökohtaisen (wellbeing) kokemuksen tarkasteluun. Allardt (1976, 37) määrittelee hyvinvointia elintason (having), yhteisyyssuhteiden (loving) ja itsensä toteuttamisen muotojen (being) kautta. Allardtin yksilökeskeinen näkökulma keskittyy tarkastelemaan erityyppisten tarpeentyydytyksen luontoja. Näiden tarpeiden tyydyttämisen takia yksilön resurssit lisääntyvät.

Kainulaisen (2014a, 59–61) mukaan hyvinvointi on käsitteenä arvolatautunut ja monimuotoinen. Hyvän elämän saavuttaminen on ihmisen ja yhteiskunnan tavoite. Yhteisöjen ja yhteiskunnan rakenteilla on suhde ja vaikutus hyvinvointiin. Toisille ne tarjoavat hyvinvointia enemmän, toisille vähemmän. Suomessa on hiljalleen kiinnostuttu kuulemaan ihmisten subjektiivista kokemusta hyvinvoinnista. Hyvä elämä pitää sisällään ne kokemukset, joita ihminen rakentaa omassa arjen ympäristössään (Kainulainen 2014b, 74). Laihiala (2018, 31–32) uskoo, että kiinnostukseen koetusta hyvinvoinnista vaikuttavat havainnot siitä, että yksilön oma näkemys hyvinvoinnista ei kohtaa taloudellisten mittareiden kanssa. Suomessa on havaittu, että hyvinvoinnin mittaaminen koetun hyvinvoinnin näkökulmasta tuottaa pienempiä eroja kuin objektiivisesti mitattu hyvinvointi.

Allardt (1976, 13) rinnastaa hyvinvoinnin mittaamisen yhteiskunnan tasolla elämänlaadun ja elintason tarkasteluun. Vaarama, Siljander, Luoma ja Meriläinen (2010, 128) käyttävät tutkimuksessaan WHO:n kehittämää mittaria elämänlaadun mittaamiseen. WHO elämänlaadun tarkastelu pohjautuu yksilön arvioon hänen omasta elämästään suhteessa hänen päämääriinsä, arvoihinsa, odotuksiinsa ja muihin hänelle tärkeisiin seikkoihin. Elämänlaatuun vaikuttavat ihmisen fyysinen ja psyykinen terveys, sosiaaliset suhteet, autonomian aste, sekä suhde elinympäristöön. Saari (2015, 186) toteaa elämänlaadun viittaavan ihmisen subjektiiviseen kokemukseen, jonka kautta tarkastellaan yleistä tyytyväisyyttä elämään tai tyytyväisyyttä johonkin resurssiin tai toimintakykyyn. Toikon (2012, 24–27) mukaan welfare-hyvinvoinnilla viitataan elintasaan, joka heijastuu elämänlaatuun. Wellbeing-hyvinvoinnilla viitataan subjektiiviseen hyvin voimisen tilaan. Yhdessä nämä kaksi hyvinvoinnin määrittelijää puhuvat onnellisuudesta, terveydestä ja varallisuudesta.

Itsensä kehittämisen mahdollisuuksilla, ulkoisilla elinoloilla ja mahdollisuudella olla toimivan yhteisön jäsen on vahva yhteys koettuun hyvinvointiin. Koettua hyvinvointia ei voida täten osoittaa pelkäksi yksilölliseksi tunteeksi ja kokemukseksi, vaan se muodostuu myös suhteessa ympäristöön. (Kainulainen 2014b, 81, 83.) Kainulaisen (2014a, 59–60) mukaan hyvän elämän lähikäsitteitä ovat elämänlaatu, onnellisuus ja koettu hyvinvointi. Tavoitteiden saavuttaminen on yksi hyvän elämän kriteeri, koska kokemus hyvinvoinnista syntyy tavoittelun ja saavutetun elämän vertailusta. Koettua hyvinvointia voidaan myös tarkastella mielihyvän tavoittelun ja mielipahan välttämisen näkökulmasta. Koetussa hyvinvoinnissa

tapahtuvat muutokset voivat johtua ympäristössä tapahtuvista muutoksista tai ne voivat johtua yksilön suhtautumisessa muutokseen.

Laihialan mukaan (2018, 17) mukaan kasvanut eriarvoisuus on synnyttänyt Suomessa ryhmiä, jotka eivät pääse osalliseksi hyvinvoinnista. Eriarvoisuus tulee näkyväksi yhteiskunnassamme sosioekonomisten ryhmien välisissä eroissa. Kansalaiset ovat yhteiskunnassa eri arvoisessa asemassa keskenään. (Saari 2011, 338; Laihiala 2018, 27.) Tuleroilla on vaikutus eriarvoisuuden muotoihin, kuten poliittisen vallan, terveyden ja koulutuksen jakaantumiseen yhteiskunnassa (Vaalavuo & Moisio 2014, 98). Hoffrénin ja Rätön (2011, 238) mukaan yhteiskunnan hyvinvointia ja demokratiaa ajatellen tulonjaon tasaisuus tulisi ottaa huomioon.

3.3 Köyhyys ja huono-osaisuus

Hyvinvointivaltion tehtäviin kuuluu köyhyyden torjuminen ja ehkäiseminen. Se on myös yhteisesti hyväksytty poliittinen tavoite. (Kangas, Niemelä & Raijas 2014, 6–7.) Hyvinvointivaltiota voidaan määritellä sen mukaan, miten se suhtautuu syrjään jääviin ihmisiin (Särkelä 2011, 128). Suomalainen sosiaaliturva takaa riittävät sosiaali- ja terveystalvet sekä kohtuullisen kulutustason sairauden, työttömyyden, työkyvyttömyyden, huoltajan menetyksen sekä vanhuuden varalta. (Hiilamo, Niemelä, Pykälä, Riihelä & Vanne 2012, 82.) Yhteiskuntamme notkelmissa elävät ihmiset kantavat kuitenkin mukanaan huono-osaisuutta sen eri muodoissa. Ruokajonoa voidaan tarkastella huono-osaisuuden yhtenä ilmentymänä. (Saari & Niemelä 2013, 7.) Huono-osaisuuden taustalla vaikuttavat monenlaiset mekanismit, mutta tärkeimpinä sitä ennustavina tekijöinä ovat työttömyys ja pienituloisuus (Laihiala 2018, 48). Ohisalon, Saaren ja Saukon (2014, 82) mukaan myötätunton puute huono-osaisia kohtaan etäännyttää kansalaisia toisistaan.

Köyhyys on ilmiönä monitahoinen. Se voi olla väliaikaista tai pysyvää pienituloisuutta. (Vaalavuo & Moisio 2014, 102.) Absoluuttisessa köyhyydessä elävällä ei täyty vähimmäisedellytykset ravinnon, asumisen ja vaatetuksen osalta. Suomessa köyhyyttä mitataan suhteellisen köyhyys -käsitteen mukaan. (Laihiala 2018, 28.) Suhteellisen köyhyyden mittarista käytetään myös nimeä pienituloisuusraja. Kotitaloudet, joiden tulot ovat alle 60 prosenttia maan keskimääräisestä tulotasosta, määritellään suhteellisesti köyhiksi. Tuleroja ja köyhyyttä mitattaessa huomio kiinnittyy käytettävissä oleviin tuloihin, verojen ja tulonsiirtojen jälkeen. Pienituloisuusraja kuvaa pienituloisten ja keskituloisten välisen tuloerojen kehitystä. Köyhyyden määrittelemiseen suhteellisen köyhyys -käsitteen mukaan liittyy omia tulkintavaikkeitä, johon vaikuttavat tulotasojen nousu ja lasku. Pienituloisten kotitalouksien suhteellisen aseman kehittyminen tulonjaossa ei tarkoita välttämättä heidän reaalityulojen tai elintason parempaa kehittymistä. (Vaalavuo & Moisio 2014, 101.)

Köyhyys tarkoittaa yhtäaikaista sosiaalisen toimintakyvyn rajoittuneisuutta ja taloudellisten resurssien puutetta, joilla on syysuhde toisiinsa (Kangas & Ritakallio 2008, 16). Perusturvan varassa elävien ihmisten toimintamahdollisuudet ovat vähäiset, johtuen pienistä tuloista. Elämäntilanteiden kirjo myös vaikuttaa siihen, kuinka köyhyys koskettaa ihmisiä. Opiskelijat ja vanhempainetuksia saavat elävät perusturvan varassa väliaikaisesti, kun taas pitkäaikaissairaat joutuvat elämään perusturvan varassa jopa koko aikuisikänsä. Perhetaustalla, sosiaalisilla suhteilla ja henkilökohtaisilla köyhyyttä ylläpitävillä tekijöillä on todetusti merkitystä ihmisen taloudelliseen tilanteeseen. Velkaantuminen näyttäytyy perusturvan varassa elävien toiminnan yhtenä rajoittavana tekijänä. Luottotietojen menettäminen vaikuttaa asunnon saamiseen, ja se vaikuttaa myös muiden ihmisten suhtautumiseen. (Hirvilampi & Mäki 2013, 120–129.) Useat yhtäaikaiset ongelmat vaikeuttavat etuuk-sien saamista ja määrittelyä. Asiakkaan tilanteeksi voi koitua tippuminen avun ulkopuo-lle. Väliinputoaminen jättää vaihtoehdoksi avun hakemisen ystäviltä, perheeltä tai muulta epäviralliselta taholta. (Ohisalo & Määttä 2014, 45.)

Huono-osaisuuden määrittelyssä esiintyvät usein köyhyys ja syrjäytyneisyys. Huono-osai-suuden objektiivinen määrittely tapahtuu monesti suhteessa kotitaloudessa käytettävissä oleviin tuloihin. (Kainulainen & Saari 2013, 23.) Taloudellisten resurssien puute johtaa syr-jäytymiseen. Arkielämä rajoittuu rahan puutteen takia. Köyhyys heijastuu ruokaan, vaattei-siin ja vapaa-aikaan. (Kangas & Ritakallio 2008, 16.) Huono-osaisuudesta aletaan puhua silloin, kun köyhyyteen yhdistyy muita hyvinvoinnin vajeita. Huono-osaisuuteen liittyvien hyvinvointivajeiden korjaaminen on pitkään jatkuneena vaikeaa. (Laihiala 2018, 30). Usein huono-osaisuus yhdellä ulottuvuudella enteilee huono-osaisuutta myös muilla ulottuvuu-k-silla (Kauppinen, Saikku & Kokko 2010, 237). Ruoka-apua hakevien huono-osaisuus ei välttämättä näy päällepäin, vaan yksilö mukautuu valtaväestöön (Laihiala 2018, 51). Tutki-mus osoittaa, että huono-osaisuuden tarkastelu objektiivisesti, tukee tuloksia koetusta huono-osaisuudesta. Tästä huolimatta huono-osaisia ei voida niputtaa, koska he muodos-tuvat yksilöistä, joilla kaikilla on omanlaisensa elämänhistoriat ja jäljet huono-osaisuu-desta. (Kainulainen & Saari 2013, 40.)

Huono-osaisuutta voidaan tarkastella myös poliittisesti latautuneena käsitteenä. Poliitti-nessä keskustelussa huono-osaisuus kuuluu puheina työttömyydestä, sairauksista, niu-koista asunoloista ja pienistä tuloista (Kainulainen & Saari 2013, 22). Tulonsiirroissa vii-mesijaiset etuudet viestivät osaltaan huono-osaisuudesta. Huono-osaisuus voidaan pai-kantaa myös palveluverkostoihin, kuten mielenterveys-, asunnottomuus- ja päihdepalve-luihin. Huono-osaisuus näkyy myös elämänhallinnan ongelmina, jotka liittyvät hyvinvointiin ja terveyteen. (Kainulainen ja Saari 2013, 23.) Laihialan (2018, 48) mukaan huono-osai-suutta kartoitettaessa kiinnittyy huomio pitkäaikaisen ja säännöllisen avuntarpeen

hakemiseen. Ne kertovat yleensä kasautuneista ongelmista. Ruoka-avun hakeminen on yksi huono-osaisuutta määrittävä tekijä. Ruoka-avun hakeminen merkitsee usein pitkään jatkunutta niukkuutta, mikä johtuu tulojen ja menojen epätasapainosta.

Laihialan (2018, 32) mukaan ihmiset asemoivat itsensä johonkin ryhmään. Tällaisella samaistumisella on merkitys identiteetin rakentumiseen. Huono-osaisuudesta tulee osa identiteettiä, joka liittyy itsekunnioitukseen (Kainulainen & Saari 2013, 27). Haavoittuvuuden tunne ja kokemukset epäonnistumisesta heikentävät elämänlaatua (Saari 2015, 196). Huono-osaisuuden ja köyhyyden kokemukseen liittyy monesi myös häpeän tunne. Häpeän tunne saattaa kummuta tilanteessa, jossa yksilö kokee epäonnistuneensa. Häpeä syntyy siitä, että elämä ei mene omien arvojen ja suunnitelmien suuntaisesti, vaan joutuu esimerkiksi hakemaan apua joltain ulkopuoliselta taholta. Hyvinvointivaltiomme tulisi pohtia sitä, että leimaako kohdennettu köyhyyspolitiikka kohteensa. Meidän tulisi myös pohtia, että vaikuttaako häpeän kokemus avun hakemiseen. (Laihiala 2018, 34–36.)

3.4 Köyhyys toimintamahdollisuuksien rajaajana

Hirvilammen ja Mäen (2013, 130–131) mukaan perusturvan varassa eläminen vaikuttaa sosiaalisiin suhteisiin. Työmarkkinoiden ulkopuolelle jääminen ja eläkkeellä oleminen rajaavat mahdollisuuksia rakentaa sosiaalisia suhteita ja hakeutua sosiaalisiin tilanteisiin. Kainulainen (2016, 114) toteaa, että yksinäisyys vaikuttaa kokemaamme hyvinvointiin. Yksinäisyydellä on vaikutusta sekä psyykkiseen että fyysiseen hyvinvointiin ja mitä kauemmin se kestää, sitä vakavammat vaikutukset sillä on ihmisen terveyteen. Saari (2016, 10) kuvailee yksinäisyyttä tunnetilaksi, joka johtuu sosiaalisten suhteiden vajavaisuudesta. Suomalainen yhteiskuntapolitiikka tekee töitä elintason kohentamisen eteen, mutta unohtaa sosiaalisten suhteiden merkityksen, vaikka se määrittelee vahvasti yksilön suhdetta yhteiskuntaan.

Saari (2015, 186–187) kuvailee toimintakykyä suhteessa resursseihin. Toimintakyky on ihmisten mahdollisuutta käyttää hyväksi heidän resurssejaan. Senin (1983, 1993) mukaan toimintakyky on yksilön kykyä kunnioittaa itseään ja osallistua yhteisön toimintaan. Toimintakyky on myös käytössä olevien resurssien hyödyntämisestä ja kykyä elää ilman häpeää. Köyhyydessä häpeän tunne syntyy siitä, että ihminen ei pysty elämään yhteiskunnan asettamien odotusten mukaisesti. Laihialan (2018, 29) mukaan köyhyydessä esiintyy resurssivajeita ja toimintakyvyn puutetta. Molemmat ovat tärkeitä, sillä toimintakykyä tarvitaan resurssien aktivoimiseksi.

Hirvilampi ja Mäki (2013, 121–122) viittaavat Senin (2009, 1999) teoriaan hyvinvoinnin tarkastelussa toimintamahdollisuuksien kautta. Viitekehyksessä tarkastellaan ihmisen

mahdollisuutta saavuttaa ja toteuttaa haluamiaan toimintoja. Toiminnat ovat mahdollisuuksia, jota ovat toteutuneet valinnan kautta. Köyhyys on toimintamahdollisuuksien puutetta ja huonon taloudellisen tilanteen vuoksi yksilö ei pysty saavuttamaan hänelle merkityksellisiä toimintoja. Köyhyys ja pienituloisuus koskettaa ihmisiä eri tavalla. Se näkyy eroina ja mahdollisuuksina saavuttaa haluamiaan toimintoja. Toimintojen saavuttamiseen vaikuttavat henkilökohtaiset tekijät, sekä elinympäristöön, sosiaalisiin olosuhteisiin ja yksilön omaan kokemukseen liittyvät erot ja tekijät. Köyhyyttutkimuksen tulisi pitää sisällään ihmisen oma arvio siitä, että onko valinta tapahtunut olosuhteiden pakosta vai vapaavalintaisesti.

Sosiaalihuoltolaissa osallisuuden edistäminen ja syrjäytymisen ehkäisemisen ovat yksi sosiaalipalveluja määrittelevistä tarpeista ja palveluista (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17 §). Pienituloisuus vaatii jatkuvaa tasapainoilua tulojen ja menojen yhteensovittamisen kanssa. Se ohjaa harrastusten valinnassa edullisiin vaihtoehtoihin. Pienituloisuus vaikuttaa vapautteen liikkua, sillä aina ei ole varaa ostaa bussilippua. Perusturvan varassa elävät kuvailevat elämänsä ohjautuvan itsestään riippumattomista syistä, sillä heillä ole mahdollisuutta tehdä itse vapaita valintoja. Koulutus on yksi vaikuttava tekijä toimintamahdollisuuksien toteutumiseen. Puutteellinen koulutus aiheuttaa työttömyyttä ja vähentää vaihtoehtoja päästä työmarkkinoille. Tutkimusten mukaan työttömien toimintamahdollisuuksia rajoittavat myös terveysongelmat. (Hirvilampi & Mäki 2013, 126–129.)

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -strategian tavoitteiksi kirjattiin ihmisten yhdenvertaisuus, kaikkien osallisuuden ja yhteisöllisyyden vahvistaminen, toimintakyvyn ja terveyden edistäminen, sekä tarvittavan turvan ja palvelut. Näillä kriteereillä strategiassa viitataan sosiaalisesti kestävään yhteiskuntaan, joka ymmärretään sekä toimintamallina, että tavoitteena. Suomi panostaa siihen, että lapsiperheiden köyhyys vähenee ja pienituloisten, syrjäytyneiden, työttömien ja pitkäkestoisessa köyhyydessä elävien asema paranee. Keinoina nähdään oikein kohdennetut palvelut ja riittävä perusturva. Strategiassa todetaan, että yhteiskunnan täytyy antaa tukea ihmisille heidän valinnoissaan. Nämä nivelvaiheet nähdään mahdollisuutena elämänlaadun parantamiseen. Strategiassa myös todetaan fyysisen terveyden, mielenterveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämisen tärkeä merkitys osana jokaista elämänvaihetta. Palvelujärjestelmän vastuuna painotetaan auttaa varhain ja tehokkaasti asiakkaita, kenen voimavarat ovat vähissä. Keinoina nähdään sosiaali- ja terveydenhuollon alan työntekijöiden ennalta ehkäisevän työn osaamisen kehittäminen ja lisääminen, sekä palvelujen saatavuuden parantaminen. (STM 2011.)

4 RUOKA-APUTOIMINTA

4.1 Ruoka-apu

Ruoka-apua hakee 2010-luvun Suomessa noin 20 000 ihmistä viikoittain. Ruoka-apua hakkevien ja sitä antavien toimijoiden määrä on kasvanut 1990-luvun lamavuosien jälkeen. (Ohisalo & Saari 2014.) Ruoka-apukenttä koostuu monista eri toimijoista. Osa toimijoista keskittyy vain ruoka-avun antamiseen ja osalle se on sivutoimista. Ruoka-avun jakaminen on keino auttaa heikommassa asemassa olevia kansalaisia. Sitä voidaan tarkastella julkisen sektorin vastuun siirtämisellä kolmannelle sektorille ja kirkkoille. Sillä paikataan julkisen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän haavapaikkoja, joita virallinen palvelujärjestelmä ei ole pystynyt hoitamaan. (Turunen, Ohisalo, Petrovskaja ja Tukiala 2012, 1; Ohisalo ym. 2013, 5–16.)

Suomi oli ainoa Pohjoismaa, joka oli mukana EU:n alkuperäisessä ruoka-apuohjelmassa, mikä päättyi vuonna 2014. Uudessa EU-ohjelmassa ovat mukana Suomen lisäksi Ruotsi ja Tanska. (Laihiala 2018, 22.) Ohisalo ja Saari (2014, 114) kuvailevat ruoka-avun toimijoiden kenttää toisistaan irrallisiksi, joka kaipaisi yhtenäisiä toimintasääntöjä. Ohisalo ym. (2013, 8) mukaan ruoka-aputoiminta on informaalista avustustoimintaa. Se ei kuulu lakien ja asetusten piiriin ja sitä koskee vain joitakin hygieniaan liittyviä säädöksiä. Ohisalon ja Laihialan (2014, 108) mukaan ruoka-apuun liittyy myös uskomuksia siitä, että osa ihmisistä väärinkäyttää sitä. Ruoka-apujärjestelmän väärinkäyttöä on hankala tarkastella, koska ruoka-apua ei määritellä yhteisillä, selkeillä kriteereillä.

Ruoka-apuna annettava ruoka tulee toimijoille eri lähteistä. Se muodostuu yleensä EU-ruoasta, lahjoitusruoasta ja lahjoitusvaroin ostetusta ruoasta. (Ohisalo, Eskelinen, Laine, Kainulainen & Saari 2013, 23.) Järjestöjen lahjoituksena tarjoama ruoka-apu on kauppojen ja tukkujen ylijäämäruokaa, joka on vanhenemassa, markkinoille kelpaamatonta tai päätyisi muuten kaatopaikalle. Ylijäämäruoan jakamisella torjutaan yhtäaikaisesti nälkää ja ruokahävikkiä. (Ohisalo 2014a, 21; Laihiala 2018, 24.) Ruoka-apuun kiinnittyvä ajatus ekologisesta teosta sai vahvistusta, kun hävikkiruoan eteenpäin luovuttamista kaupoista helpotettiin viranomaisten elintarvikemääräyksiä uudistamalla (Ohisalo ym. 2013, 4; Evira 2013).

Suurin osa ruoka-aputoimijoista jakaa valmiiksi pakattuja ruokakasseja. Joissain paikoissa eettisiin ja uskonnollisiin syihin perustuen erityisruokavalio otetaan huomioon. Ruokajake- lussa ruoan määrää joudutaan kontrolloimaan, jotta ruokaa riittäisi jokaisella hakijalle. (Ohisalo ym. 2014, 35.) Tutkimuksen mukaan EU-ruoka muodostaa pääosan ruoka-apu- toimijoiden jakamasta ruoasta. EU-ruokatuotteet ovat kuivat tuotteita, lihasäilykkeitä tai

valmistuotteita, joita usein täydennetään muualta saaduilla ja ostetuilla elintarvikkeilla. EU-ruoan jakamiseen liittyy myös erilaisia käytäntöjä. Toiset jakavat sitä viikoittain, toiset muutaman kerran vuodessa. Lahjoitusruoka koetaan pääosin laadukkaana (kuva 1, kuva 2). Ruokajasta ylijääneitä ruokia annetaan muille samalla kentällä toimijoille. Osa ylijääneistä tai huonolaatuisista ruuista menee eläinten ruoaksi. Ruokahävikin minimoiminen on ekologinen toimintamalli ja ruoka-avun parissa työskentelevät suhtautuvat tuomitsevasti ajatukseen ruoan viemisestä kaatopaikalle. (Ohisalo ym. 2013, 24–27.) Ohisalo ja Saari (2014, 114) toteavat, että ruoka-aputoiminta pysyy aktiivisena vielä pitkään, koska ruokahävikin määrä on niin suurta. He pohtivat myös sitä, että voisiko ruoka-apua viedä erilaiseen muotoon. Esimerkkinä nostettiin esille koko kansan ruokatori, jolla voitaisiin ehkä pienentää ruoka-apuun liittyvää leimaa.



Kuva 1. Lahjoitusruokaa



Kuva 2. Lahjoitusruokaa

4.2 Resurssit

Ruoka-avun kulisseissa tapahtuu paljon työtä, mikä edellyttää työvoimaa. Toimijat jakavat ruoka-apua lähtökohtaisesti viikoittain, toiset jopa useita kertoja viikossa. Asiakkaille näkyvätöntä työtä on ruoan hankkiminen, hakeminen, lahjoittajien löytäminen, yhteyksien ylläpitäminen yhteistyökumppaneihin, toiminnan organisointi, suhteiden ylläpitäminen lahjoittajiin ja hallinnointi. Toiminnan ylläpitäminen edellyttää sen rahoittamista, siksi ruoka-aputoimijat keräävät varoja useilla eri tavoilla. EU:n ruoka-apu on toimijoille yksi tulonlähde. Ruoka-apua antavista toimijoista yli puolet on tutkimusten mukaan jakanut EU:n ruoka-apua. Yhdistykset saavat toimintaansa rahallista ja materiaalista tukea myös yksityisiltä ihmisiltä. Ruokajakelussa ruokakassista voidaan myös periä jokin vapaaehtoisuuteen perustuva maksu. Toiminnan yhteydessä voi olla myös kirpputori tai kahvila. Yksi

tunnetuimmista hyväntekeväisyyteen perustuva rahankeräyksen muoto on pelastusarmeijan joulupatakeräys. (Ohisalo ym. 2013, 28–32.)

Tilasta täytyy maksaa vuokraa, mikäli sitä ei ole saatu lahjoituksena. Ruoka-aputoimintaan saadut tilat saattavat olla huonokuntoisia tai epäkäytännöllisiä. Tila voidaan saada käyttöön normaalia edullisemmin, mutta silti vuokran maksaminen ja toiminnan mahdollistaminen edellyttävät usein joustavuutta vuokranantajalta. Suurempien EU-ruokaerien varastointi kerralla edellyttää isompia tiloja. Ruoan jakaminen ja varastoiminen edellyttää myös kylmälaitteiden omistamista. Puute kylmälaitteista voi vaikuttaa ruoan vastaanottamiseen ja ruokajaosta ylijääneen pakastetun ruoan pois heittämiseen. (Ohisalo ym. 2013, 28–29.)

Logistiikan merkitys korostuu, kun ruokaa on paljon ja se täytyy hakea useammasta paikasta. EU-ruoka toimitetaan yleensä suoraan jakelijoille. Kuljetusmahdollisuudet saattavat vaikuttaa siihen, mitä ruokaa pystytään jakamaan. Ajoneuvoista koituu polttoainekustannuksia ja kalustoon liittyviä muita kustannuksia. Ruoka saatetaan hakea useiden kilometrien päästä, mutta yleensä lahjoittajat ovat lähialueelta. Toimijoilla on monesti käytössä omat pakettiautot. Yhdistykset kokevat autoihin liittyvät kulut ja muut ongelmat rasitteena. Kuljetuskalusto on kuitenkin välttämättömyys. (Ohisalo ym. 2013, 28.) Pessi ja Oravasaari (2010, 164) toteavat, että järjestöt tarvitsevat taloudellista tukea vapaaehtoistoiminnan arvokkaan pääoman säilyttämiseksi.

4.3 Ruoka-apua hakevat ihmiset

Ohisalo (2014b, 27) kuvailee ruoka-apua ruohonjuuritasolla annettuna apuna, jolla autetaan heikommassa asemassa olevia ihmisiä. Laihialan ja Ohisalo (2014, 108) mukaan ruoka-apuun turvautuvat ihmiset saavat yleensä jotain sosiaaliturvaetuutta tai sosiaali- ja terveyspalveluita. Tukimuodoista huolimatta ruoka-apu on monille välttämättömyys pärjäämisen kannalta. Ruoka-avun merkitys korostuu pärjäämisen tuntemuksena ja niukkuuden tunteen vähenemisenä. Ruoka-apuun turvautuvien ihmisten lukumäärä kertoo siitä, että sosiaalipolitiikka ei pysty turvaamaan huonommassa asemassa olevien ihmisten hyvinvointia ja toimeentuloa (Ohisalo & Saari 2014, 109). Laihiala (2018, 8) rinnastaa vapaaehtoisten antaman ruoka-avun köyhäinapuun, mikä ei ratkaise taustalla olevia ongelmia. Ruoka-avulla saattaa olla vaikutus huono-osaisten identiteettiin siten, että heidän huono asemansa vain syvenee. Ohisalon ym. (2014, 94) mukaan ruoka-apu on muuttunut osaksi ihmisten arkipäivää. Arkipäiväistymistä puoltaa myös se, että ruoka-apua hakevat ihmiset eivät tunne enää niin suurta häpeää.

Kainulaisen (2014a, 65) mukaan ruoka-apua hakevat ihmiset ovat heterogeeninen ryhmä: eri-ikäisiä, erilaisessa työmarkkina-asemassa olevia, erilaisilla koulutustaustoilla, erilaisia asumismuotoja edustavia, suomalaisia ja maahanmuuttajia. Ruoka-avussa näkyy yhteiskunnan kerroksellisuus (Ohisalo 2014b, 29). Ruoka-apua hakevien ikähaitarin huippu sijoittuu keski-ikäisiin ja sitä iäkkäämpiin. Ruoka-apua hakevien keskuudessa korostuu heikko sosioekonominen asema. Se näkyy työmarkkinoilla työttöminä, lomautettuina ja eläkeläisinä. Ruoka-avussa käyvien ihmisten koulutustaso on vaihtelevaa, mutta korkeakoulutettujen määrä ruoka-avun hakijoina suhteessa muuhun väestöön on vähäinen. Tutkimuksen mukaan ruoka-avussa kävijöistä yli 60 prosenttia on yhden hengen kotitalouksia ja lapsiperheitä vajaa kolmasosa. (Ohisalo 2014b, 31–38.) Ruoka-apua hakevista noin puolet hakee ruokaa säännöllisesti (Ohisalo ym. 2013, 37).

Ruoka-avun hyväksikäyttöön liittyy pohdintoja siitä, että hakevatko sellaiset ihmiset ruokaa, kenellä ei olisi sille tarvetta. (Ohisalo & Laihiala 2014, 96.) Ruoka-avun piiriin pääseminen voi edellyttää jonkinlaista selvitystä omasta elämäntilanteesta. Diakoniatyössä asiakkaan elämäntilannetta pyritään selvittämään kokonaisvaltaisemmin haastattelun kautta. Ruoka-apukentältä löytyy myös toimijoita, jotka kysyvät esimerkiksi taloudellisesta tilanteesta, toimeentulotukipäätöksestä, perhesuhteesta tai työllisyystilanteesta. Tarpeen selvityksen jälkeen asiakkaalle usein annetaan ruokaseteli tai kortti, jonka avulla asioimista voidaan seurata ja säädellä. Osa ruoka-apua hakevista kokee tehtävät selvitykset epämiellyttävinä ja hakevat ruoka-apua paikoista, joissa ei selvityksiä tehdä. (Ohisalo ym. 2013, 33.) Ohisalo ja Laihiala (2014, 96) kuitenkin toteavat, että suurimpaan osaan ruoka-apua jakaviin toimipaikkoihin pääsee ilman tarvekartoitusta. Ohisalon ja Saaren (2014, 114) mukaan ruoka-apua pitäisi tarjota sitä tarvitseville yhtäläisin kriteerein.

Monien ruoka-apua hakevien ihmisten joukko muodostaa helposti jonon, jota kutsumme leipäjonoksi (Laihiala 2018, 21). Ruoan jonottamisen suhteen on muutamia erilaisia käytäntöjä. Ruoan hakijoille voidaan antaa vuoronumerot tai sitten he jonottavat saapumisjärjestyksessä (kuva 3). Vuoronumeroiden hyötyinä nähtiin se, että paikalle ei tarvitse saapua liian aikaisin. Arvotut vuoronumerot taas mahdollistavat tasa-arvoisen mahdollisuuden olla jonon etupäässä. Tilat ja jaettavan ruoan määrä vaikuttavat myös siihen, että synnyttääkö ruokajako jonoja. Tutkimuksen mukaan ruoka-apua hakevista yhdeksän kymmenestä kokee ruokajakelun toimivan hyvin omassa toimipaikassaan. (Ohisalo ym. 2013, 29, 34–35.)



Kuva 3. Ruokajakelun jono

4.4 Ruoka-apu vapaaehtoistyön muotona

RAY:n tutkimuksessa vapaaehtoistyötä tarkastellaan kansalaisten toimintana, jota tehdään ilmaiseksi ja omasta vapaasta tahdosta. Toiminta on jonkin tahon, esimerkiksi yhdistyksen organisoimaa ja apu kohdistuu perhe- ja ystäväpiiriin ulkopuolelle. Vapaaehtoistoiminnalla on tärkeä merkitys toimijoille itselleen, järjestöille, palveluiden käyttäjille, yhteisöille ja koko yhteiskunnalle. (Pessi & Oravasaari 2010, 9, 162.) Osallistuminen vapaaehtoisjärjestöjen toimintaan lisää tyytyväisyyttä omaan elämään (Kainulainenb 2014, 80). Vapaaehtoistyötä ruoka-avussa tekevät henkilöt identifioidaan vahvasti auttajiksi ja ruoka-apu toimijoiksi (Ohisalo 2014a, 16). Ruoka-apua hakeneet haluavat jossain vaiheessa itse olla auttamassa ja jakamassa ruokaa (Ohisalo 2014b, 29). Ruoka-apua vapaaehtoistyönä tekevät kokevat usein itse olevansa huono-osaisia ja vähävaraisia. Heillä on myös omia kokemuksia ruokajonosta. Merkityksellisyys työhön syntyy oman kokemuksen kautta.

Osataan samaistua asiakkaan asemaan. Myös uskonnolliset motiivit ovat vaikuttamassa vapaaehtoistyöntekijöiden motiivien taustalla. Vapaaehtoiset saavat yleensä palkaksi työstään ruokaa. (Ohisalo ym. 2013, 21.)

Ruoka-avun toimivuuden kannalta vapaaehtoistyöntekijöiden panos on merkittävä. Vapaaehtoistoiminta koetaan luotettavampana ja vakaampana, mikäli osa henkilöstöstä saa työstään palkkaa. Oma huono taloudellinen tilanne saattaa vaikuttaa mahdollisuuteen sitoutua vapaaehtoistyöhön. Tämä vaikuttaa toiminnan jatkuvuuteen ja sen suunnitteluun. Vapaaehtoiseksi työntekijäksi tullaan itse kysymällä tai toiminnanjohtajan aloitteesta, esimerkiksi suoraan jonosta tiedustelemalla. Työ koetaan mielekkäämpänä vaihtoehtona yksin olemiselle. Vapaaehtoistyöhön keskittyneiden järjestöjen toiminta on usein niin laajaa, että siellä on monia erilaisia työtehtäviä. Työ koetaan yhteisönä, jota verrataan perheeseen. (Ohisalo ym. 2013, 21–23.)

Pessi ja Oravasaari (2010, 165) tarkastelevat vapaaehtoistoimintaa myös sosiaalisen pääoman lisääjänä. Toiminta lisää vapaaehtoisten taitoja, verkostoja, luottamusta ja osallisuutta. Särkelän (2011, 42) mukaan hyviä auttajan ominaisuuksia ovat asiakkaan kunnioittaminen, empatia, aitous ja pyrkimys työskennellä asiakkaan hyvän eteen. Auttamistyössä olisi tärkeää tunnistaa omat arvot ja tarkastella niiden suhdetta asiakkaan kunnioittamisessa. Pessi ja Oravasaari (2010, 165) toteavat, että vapaaehtoistyö kehittää myös järjestöjen omia verkostoja ja statusta. Vapaaehtoistoiminta tukee ja lisää palveluiden käyttäjien osallisuutta, luottamusta ja verkostoja.

5 TUTKIMUSVAIHE

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö palvelumuotoilun viitekehyksessä

Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjät osallistuvat kehitystyöhön. Heidän osallisuutensa tulee näkyväksi esimerkiksi palvelukokemuksista kertomisen myötä tai heidän itse keräämänsä tiedon kautta. Käyttäjätiedon vieminen palvelun kehittämiseen onnistuu, kun asiakas otetaan mukaan yhteissuunnitteluun. (Miettinen 2011, 21–23.) Yhteiskehittäminen mahdollistaa palvelun syntymisen, jossa on huomioitu eri näkökulmat ja tarpeet (Ahonen 2017, 37). Luoto ja Eljala (2014, 79) kuvailevat käyttäjälähtöisyyttä muotoiluprosessissa lähestymistapana, jossa loppukäyttäjän tarpeet ovat työn keskiössä. Loppukäyttäjät osallistuvat muotoiluprosessissa parhaimmillaan sen kaikkiin vaiheisiin. Jäppisen ja Sorsimon (2014, 85) mukaan käyttäjien ymmärtäminen avaa mahdollisuuden uusien vaihtoehtojen äärelle.

Toiminnallisen opinnäytetyön aiheen ideointi eli aiheanalyysi toimii prosessin liikkeelle laittajana (Vilka ja Airaksinen 2003, 23). Huono-osaisuus on sosiaalialan työn kentällä keskeinen käsite, jolla on monet kasvot. Ruoka-apu ilmentää huono-osaisuutta ja kätkee yksilön taakse polun, jota tarkastelemalla saadaan vastauksia nykyhetkeen. Palvelumuotoilu on yksi väline kurkistaa näiden verhojen taakse. Ottamalla palvelumuotoilu mukaan kehittämiseen, mahdollistetaan konkreettinen toiminta, jossa huomioidaan sekä käyttäjien että palveluntarjoajien tavoitteet ja tarpeet (Tuulaniemi 2011, 25). Kehittämistyö on yksi sosionomin kompetensseista. Siihen kuuluu osata soveltaa tutkimus- ja kehittämismenetelmiä toimintakäytäntöjen kehittämiseksi (Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit 2016). Kälviäisen (2014, 31, 41) mukaan käyttäjäorientoituja menetelmiä voidaan käyttää esimerkiksi etsittäessä vaihtoehtoisia ratkaisuja, mutta se auttaa myös ymmärtämään mahdollisuuksia monialaisesti.

Opinnäytetyöllä pyritään näyttämään osaaminen omalla alalla. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on yhdistää ammatillinen teoreettinen tieto ammatilliseen käytäntöön. Opinnäytetyön puskurina toimii motivaatio, joka haastaa kehittämään taitoja ja tietoja alueella, jossa myös ongelmien ratkaisu on tärkeä osa prosessia. (Vilka & Airaksinen 2003, 24, 41.) Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin mahdollisti toiminnallisen opinnäytetyöni monimuotoisen lähestymisen. Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä loi prosessiin sekä aihion, että liikkumavaran. Hämäläinen, Vilka ja Miettinen (2011, 68) kuvailevat käyttäjätiedon hyödyntämistä spiraalimaisena prosessina, jossa voidaan resurssien puitteissa liikkua aineiston keräämisen, tulkitsemisen ja merkityksen antamisen välillä. Miettisen (2011, 23) mukaan liikkuvuus suunnitteluratkaisujen

kehittämisen, kokeilujen ja tulosten arvioinnin välillä mahdollistaa suunnitteluratkaisujen jalostumisen mahdollisimman toimiviksi.

Toiminnallisen opinnäytetyön toteutustavan tulisi palvella kohderyhmää mahdollisimman hyvin (Vilka & Airaksinen 2003, 51). Yhteissuunnittelun valinta lähestymistavaksi mahdollisesti käyttäjäkeskeisten suunnittelumenetelmien käytön. Ahosen (2017, 37) mukaan asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja unelmien ymmärtämistä ja se on palvelumuotoilun ydin, jonka avulla palvelulla pystytään luomaan lisäarvoa asiakkaalle. Käyttäjäkeskeisten menetelmät tukevat ideoiden ilmaisemista ja auttavat ymmärtämään ihmisten kokemuksia ja tunteita (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 79). Mattelmäen (2006, 41) mukaan käyttäjäkeskeisen menetelmän mahdollistama henkilökohtainen vuorovaikutus, on paras tapa rakentaa kontaktia ja empaattista ymmärrystä ihmisten kanssa.

Toiminnallisesta opinnäytetyöstä syntyy tuotos ja opinnäytetyössä tulee kuvailla niitä keinoja, joilla tämä tuotos on saavutettu (Vilka & Airaksinen 2003, 51.) Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa yhteissuunnittelun keinoin ideoita ruokajakelun ja yhdistyksen muun toiminnan kehittämiseksi siten, että se parantaisi asiakaskokemusta, henkilöstön hyvinvointia ja yhdistyksen toimintaa. Näistä ideoista on tarkoitus tehdä tuotoksia visuaalisessa muodossa ja mahdollisuuksien mukaan myös konkreettisia kokeiluja käytännössä. Ahosen mukaan (2017, 92) palvelumuotoilussa konseptoinnin avulla voidaan tuoda ideat ja ajatukset visuaalisessa muodossa esille. Konseptoinnilla voidaan parantaa olemassa olevaa palvelua, parantaa asiakaskokemusta tai luoda uusia palveluja.

5.2 Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen

Koko palvelumuotoiluajattelu pohjaa sille, että rakennetaan hyvä ymmärrys asiakkaasta ja palveluntuottajasta. Palvelumuotoilussa asiakasymmärrysvaiheeseen orientoituessa on hyvä muistaa, että palvelu on olemassa siksi, että asiakas on olemassa ja hyvä palvelu pystyy vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Prosessin alussa kerätään kasaan kaikki mahdollinen tieto. (Mäkinen 2018, 47.) Syvä ymmärrys muodostuu kohderyhmän ja palvelun tarjoajan tarpeiden, toiveiden, tavoitteiden, sekä piilossa olevien tarpeiden ymmärtämisestä. (Ahonen 2017, 50, 82–84.) Tuulaniemi (2011, 142) kuvailee tutkimusvaihetta yhdeksi kriittisimmiksi vaiheiksi juuri siksi, että siinä käyttäjän ja palvelun tulisi kohdata toisensa.

Opinnäytetyöni aineisto muodostui haastatteluista, havainnoinnista ja muotoiluutaimista. Näiden menetelmien avulla oli tarkoitus kerätä aineisto asiakkaille ja vapaaehtoistyöntekijöille suunnitteluvaiheessa pidettäviin työpajoihin sekä kartoittaa asiakkaiden taustatekijöitä. Rinnastan opinnäytetyöni tutkimuskentän sosiaali- ja terveysalan työkenttään.

Ahosen (2017, 41) mukaan sosiaali- ja terveysalan kehittämistyötä tehdessä tulee ottaa huomioon alan säädökset ja lait. Työmenetelmien valinta tapahtuu sen mukaan, millaisella sosiaalialan kentällä niitä käytetään. Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Palvelumuotoilu mahdollistaa asiakkaan äänen kuuntelemisen. Palvelumuotoilussa palvelun kehittäminen pidetään avoinna kaikille osapuolille, jonka yhteissuunnittelu mahdollistaa. (Ahonen 2017, 52–53.) Opinnäytetyöni kulkee otsikolla Orimattilan Hyväntekeväisyisyhdistys ry:n toiminnan kehittäminen, koska tavoitteena on molempien osapuolten, asiakkaiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden tarpeiden ja toiveiden tarkastelu. Yhteiskehittämisen avulla jokaisen osapuolen ääni tulee kuuluville.

5.2.1 Haastattelu

Palvelumuotoiluprosessin tiedonkeruu alkaa usein haastattelulla (Hämäläinen ym. 2011, 65). Haastattelu luokitellaan käyttäjäkeskeisissä suunnittelun työtavassa perinteiseksi menetelmäksi (Mattelmäki 2006, 33). Perinteisillä menetelmillä tuotetaan usein määrällistä ja mitattavaa aineistoa (Hämäläinen ym. 2011, 63). Tuulaniemi (2011, 147) määrittelee haastattelun etnografisena havainnointikeinona, missä haastattelijalla on mahdollisuus viettää aikaa asiakkaan elämänpäiressä. Hämäläisen, Vilkan ja Miettisen (2011, 63–65) mukaan etnografista lähestymistapaa voidaan kuvailla vuorovaikutuksellisenä oppimisprosessina, joka toimii luovan ideoinnin perustana. Etnografia mahdollistaa uusien palvelu- ja tuoteideoiden löytämisen tutkimalla tavallista arkea. Se mahdollistaa merkityksien ymmärtämisen, sekä arvostuksien, ihanteiden, uskomuksien linkittymisen osaksi palvelua tai tuotetta.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (1997, 205) mukaan haastattelun vahvuudet ovat siinä, että siinä voidaan joustaa tilanteen ja haastateltavien mukaan. Tekemäni haastattelut perustuivat teemahaastatteluun. Teemahaastattelun valinta pohjautui opinnäytetyöni laadulliseen tutkimusmenetelmään, aiheeseen ja sen tavoitteeseen. Vilkan ja Airaksisen (2003, 63) mukaan laadullisen tutkimusmenetelmän yksilöhaastattelujen muodoksi sopivat lomake- tai teemahaastattelut. Koen Hirsjärven ym. (1997, 205) tavoin, että haastateltavalle on annettava mahdollisuus kertoa häntä koskevia asioita mahdollisimman vapaasti, koska haastateltava on kokemuksen subjekti. Haastattelua puoltaa myös se, että ruokajakelu on itselleni tuntematon palvelu kokemuksen puolesta, eikä laatimiini kysymyksiin ole suorita vastauksia. Haastattelun avulla saadaan vastauksia siihen mitä haastateltavat ajattelevat, uskovat ja tuntevat (Hirsjärvi ym. 1997, 212).

Teemahaastattelun kysymykset ovat avoimia, mutta aineiston keräämisessä on tärkeää, että se vastaa tavoitteisiin, mitä on asetettu (Vilka & Airaksinen 2003, 64). Haastattelun

suunnitteluvaiheessa täytyy tietää, millaisia asioita aineistolla tavoitellaan. Haastatteluteemojen suunnittelu kuuluu teemahaastatteluun, koska se rakentuu teemojen varaan. Tämä mahdollistaa joustavuuden haastattelutilanteeseen ja sen, että keskustelua valittujen teemojen äärellä voi varioida tilanteen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 1979, 54–55.) Tuulaniemi (2011, 148) kuvailee vapaamuotoista haastattelua keskusteluna, joka kuitenkin sisältää haastattelurungon. Palvelumuotoiluprosessin näkökulmasta käyttäjälähtöisen kehittämisen tutkimuksessa on pyrkimys tavoittaa kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavat arvot ja merkitykset ja johtavat teemat (Kälviäinen 2014, 41).

Haastattelin kahdeksaa ruokajakelussa käyvää asiakasta ja neljää vapaaehtoistyöntekijää. Haastattelut tapahtuivat kirjastossa, asiakkaiden kotona ja Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksen toimitiloissa. Mäkisen (2018, 129) mukaan haastattelut kannattaa tehdä asiakkaalle kotoisassa ja helposti saavuttavissa olevassa paikassa. Asiakkaiden haastatteluun valitut kysymykset pohjautuivat osittain vuonna 2012 pääkaupunkiseudulla tehtyyn ruoanjakotutkimukseen (Turunen ym. 2012). Halusin tarkastella ja arvioida opinnäytetyöstäni tulevaa aineistoa suhteessa jo ruoka-avun kentällä tehtyihin tutkimuksiin, tämän vuoksi teemahaastatteluiden kysymyspatteristo pohjautui aikaisemmin tehtyyn tutkimukseen. Haastattelut muodostuivat neljän teeman alle: taustatiedot, ruokajakeluun liittyvät ajatukset ja asenteet, toimeentulo ja palvelut ja koettu hyvinvointi. Asiakkaiden haastattelut tapahtuivat yksilöhaastatteluina.

Vapaaehtoistyöntekijöiden haastattelukysymykset nojautuivat RAY:n (2010) teettämään tutkimukseen kansalaisjärjestötoiminnasta. Teemat haastattelussa olivat: taustatiedot, työskentely Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksessä ja voimavarat/jaksaminen. Tein yhden ryhmähaastattelun, johon osallistui kaksi työntekijää ja kaksi yksilöhaastattelua. Toinen yksilöhaastatteluista tehtiin puhelimesta. Hirsjärven ym. (1997, 210) mukaan ryhmähaastattelun vahvuuksia ovat, että ryhmä voi tukea toinen toisiaan, jos tilanne jännittää tai he voivat täydentää haastattelussa toinen toisiaan. Ryhmähaastattelu perustui haastateltavien omaan toivomukseen. Haastattelut olivat pituudeltaan noin 1–2 tuntia. Tuulaniemi (2011, 148) mukaan haastateltavan elämään ja motiiveihin syventyminen edellyttää tarpeeksi pitkää haastattelu-aikaa. Kaikki haastattelut toteutuivat aikavälillä 14.–25.1.2019.

5.2.2 Havainnointi

Havainnointi on etnografinen menetelmä, jonka avulla on mahdollista kerryttää henkilökohtaista kokemusta palvelusta ja sen käytöstä (Ahonen 2017, 83). Havainnoinnin avulla voidaan saada heti tietoa siitä, miten yksilö, ryhmä tai organisaatio toimii. Aineistonkeruun menetelmänä havainnointi sopii hyvin vuorovaikutuksen tutkimiseen. Havainnoin avulla pystytään myös vahvistamaan haastateltavien haastatteluissa kertomia asioita. (Hirsjärvi

ym. 1997, 212–213.) Palvelumuotoilussa havainnoinnista käytetään myös nimeä varjostus. Varjostaminen tarkoittaa asiakkaiden havainnointia heidän käyttäessään palvelua. (Tuulaniemi 2011, 150.) Havainnoimalla asiakasta läpi koko palvelun, saadaan ymmärrystä palvelun käytöstä ja siihen liittyvistä tekijöistä (Ahonen 2017, 83).

Laadullisessa tutkimuksessa on yleisempää käyttää osallistavaa havainnointia, jossa tutkija osallistuu vertaisena toimintaan, jota se tutkii (Hirsjärvi ym. 1997, 216). Tuulaniemen (2011, 150) mukaan pidempi kestoinen havainnointi auttaa tarkastelemaan objektiivisesti palvelua ja siihen liittyvää vuorovaikutusta. Suoritin Havainnointijakson suunnitellun aikataulun mukaisesti ajalla 1.1.–19.2.2019. Havainnointijaksoon kuului osallistuvaa havainnointia ja sivusta havainnointia. Sivusta havainnointi liittyi jonon muodostumisen seurantaan, sekä ruokajakelun aikana asiakkaan palvelukäyttäytymisen havainnointiin. Osallistuin havainnointijakson aikana ruokajakeluun jonottajana eli ruoka-avun hakijana ja ruoka-avun jakajana. Tämä mahdollisti asettumisen sekä asiakkaan, että vapaaehtoistyöntekijän asemaan. Palvelumuotoilussa palvelusafari tarkoittaa palvelukokemuksen tarkkailua, jossa havainnoija on itse asiakkaan asemassa, eikä paljasta rooliaan muille (Ahonen 2017, 83). Havainnointi luokitellaan palvelumuotoiluprosessissa soveltaviin menetelmiin ja siitä puhutaan myös empaattisen muotoilun menetelmänä. Empaattinen muotoilu tarkoittaa asettumista asiakkaan asemaan. (Mattelmäki 2006, 33; Miettinen 2011, 32.)

5.2.3 Muotoiluluotaimet

Muotoiluluotain on itsedokumentointiväline, jonka avulla saadaan tietoja asiakkaan kokemuksista ja ajatuksista. Muotoiluluotaimien avulla voidaan tuottaa aineistoa esimerkiksi valokuvin, kuvin tai kirjoittamalla päiväkirjan muotoon. (Ahonen 2017, 83.) Muotoiluluotain kuuluu innovatiivisiin menetelmiin. Luotain tekee käyttäjästä aktiivisen suunnitteluprosessiin osallistujan. Luotain sisältää tehtäviä, joiden kautta käyttäjä voi ilmaista tarpeita, tunteita, asenteita ja ideoita. Luotaimet mahdollistavat pääsyn tilanteisiin, joihin muuten olisi vaikea päästä keräämään aineistoa. Luotaimista syntynyt aineisto toimii alustajana seuraavaan palvelumuotoiluprosessin vaiheeseen ja auttaa tarkentamaan tutkimuskysymyksiä. Luotaimen avulla käyttäjä osallistuu palvelumuotoiluprosessiin; suunnitteluun, sekä haaveiden ja tarpeiden ilmaisemiseen. Luotain mahdollistaa aktiivisen oman ympäristön seuraamisen ja saattaa herätellä parannusehdotuksia. (Mattelmäki 2006, 35, 46, 71–73.) Tutkimusjakson jälkeen muotoiluluotaimet kerätään takaisin ja tutkija analysoi niiden sisältöä (Tuulaniemi 2011, 152).

Annoin haastatteluiden jälkeen asiakkaille kotiin muotoiluluotaimet. Luotain koostui kansiosta, vihkosta ja kynästä. Vihko sisälsi kysymyksiä liittyen ruokajakeluun ja hyvinvointiin. Käytimme vihkosta nimeä päiväkirja. Päiväkirjat olivat asiakkailla kaksi viikkoa, aikavälillä

16.1.–25.1.2019. Päiväkirjoihin asetettujen kysymysten tarkoituksena oli auttaa asiakkaita havainnoimaan ruokajakelua palveluna ja toimintaympäristönä kyseisenä ajanjaksona. Niissä kysyttiin myös ruoka-avun merkityksestä osana asiakkaan elämää ja arkipäivää. Sain takaisin kahdeksasta luotaimesta seitsemän. Yksi asiakkaista ei kiireiltään kerennyt siihen kirjoittamaan.

5.3 Asiakasymmärryksen jäsentäminen

Palvelumuotoilussa tutkimusvaihe tuottaa suuren määrän erilaista aineistoa, jota pitää analysoida ja tulkita. Jo tutkimusvaiheessa voi nousta esille kehitysideoita, jotka saattavat ohjata tutkimuksen toteuttamista. Aineistosta täytyisi kuitenkin löytää myös laajempaa joukkoa yhteisesti koskettavia asioita. Arvon luomisen kannalta on tärkeää, miten saatua tietoa jalostetaan eteenpäin. (Tuulaniemi 2011, 154.) Laadullisen tutkimuksen induktiivinen tutkimusote tarkoittaa etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisemmiksi luokitteluiksi (Hirsjärvi 1997, 266). Palvelumuotoilu tarjoaa työmenetelmiä hallita laajojakin kokonaisuuksia, jotka samalla tekevät prosessista hauskan ja hallitun (Ahonen 2017, 35).

Samankaltaisuuskaavio – asiakkaiden aineisto



Kuvio 1. Samankaltaisuuskaavio asiakkaiden aineistosta

Samankaltaisuuskaavio on työkalu tutkimustiedon jäsentelyyn (kuvio 1). Siinä lajitellaan aiheittain tutkimuksessa nousseita asioita ryhmiin. Ryhmille luodaan otsikoita ja niistä

voidaan muodostaa vielä suurempia ryhmiä. (Tuulaniemi 2011, 154.) Opinnäytetyössä asiakkaiden aineiston pohjalta luotu samankaltaisuuskaavio jäsenyi neljän otsikon alle: sisä- ja ulkotilat, jonottaminen, ruoka, sekä palvelu ja muu toiminta.

Yleisesti ottaen sisä- ja ulkotiloihin oltiin tyytyväisiä. Jonottamisen kannalta paikka koetaan hyväksi, koska se on muulta ”yleisöltä” tarpeeksi suojassa. Sisätiloista heräsi ehdotuksia tilan käytön ja sisustamisen suhteen, mutta toisaalta asiakkailla oli epäily yhdistyksen resursseista tehdä muutoksia. (Tuulaniemi 2011, 154.)

Jonottamiseen liittyy häpeän ja nöyrytymisen tuntemuksia. Näitä epämiellyttäviä tuntemuksia poistaa kaverin kanssa ruokajakeluun tuleminen ja tuttujen kanssa keskustelu ruokajonossa. Jonottaminen ei kuitenkaan kestä pitkään, mikä tekee siitä kestettävän kokemuksen, osalle aivan normaalin. Jonottamisen keston voi myös itse vaikuttaa, saapumalla myöhemmin. Havainnoin, että ensimmäiset asiakkaat saattavat saapua ruokajonoon jo tuntia aikaisemmin. Jonon alkupään järjestys koostui kaikkina havainnointikertoina samoista ihmisistä. Sääolosuhteet vaikuttavat myös jonottamiseen liittyviin tuntemuksiin, etenkin pakkasella ja vesisateella. Ruokajakelussa saa valita osoitetuista koreista ruokaa, mutta oman ruoan valintaan saatava aika saattaa joskus jonon tahdissa tuntua liian lyhyeltä ja päätöksen tekeminen vaikealta.

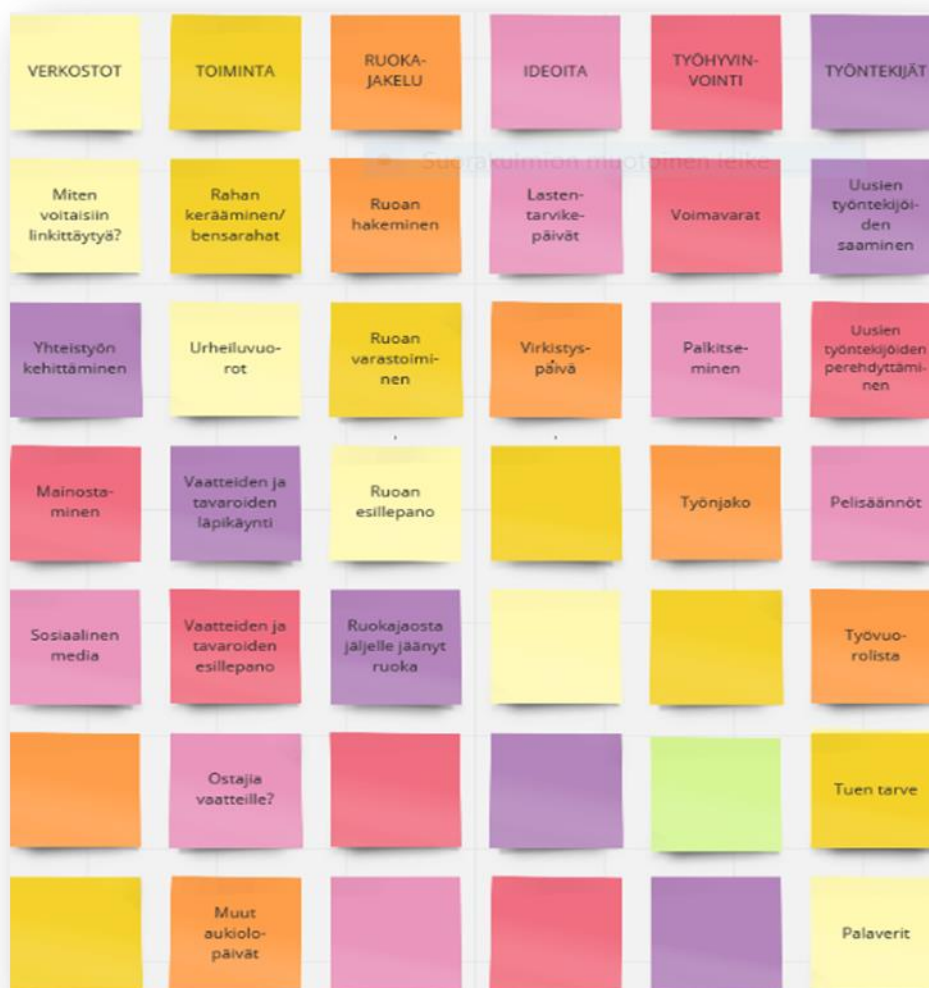
Ruokajakelussa jaettavaan ruokaan ollaan erittäin tyytyväisiä ja se tulee jokaiselle todella tarpeeseen. Ruoka koetaan laadukkaana ja monipuolisena. Tiistai on joillekin viikon paras päivä ruokajakelun takia ja siihen sisältyy yllätyksellisyys siitä ”mitä tänään saadaan”. Hedelmät, perunat ja maitotuotteet nousivat odotetuiksi tuotteiksi ja erittäin mieluisiksi, koska niitä saa harvemmin. Osalla ihmisistä ruoka kestää viikon ja osalla vähemmän aikaa. Toivomuksia ja ideoita ruoan suhteen heräsi sen valmistamisesta ja siitä, mistä ruoka tulee. Ruoan valmistamiseen kaivattaisiin ideoita ja inspiraatiota. Useilla asiakkailla oli myös kiinnostusta tietää, mistä ruoka tulee ruokajakeluun.

Palvelu ja muu toiminta teeman alla nousee esille, että asiakkaat ovat todella tyytyväisiä vapaaehtoistyöntekijöiden toimintaan. Palvelu ja kohtaaminen nousivat esille erittäin positiivisina kokemuksina jokaisen asiakkaan kohdalla. Vapaaehtoistyöntekijät ovat asiakkaiden mielestä ystävällisiä ja kohteliaita. Ruokaa haluttaisiin viedä myös tuttaville, jotka eivät ehkä itse kehtaa tai pääse paikan päälle tulemaan. Yhdistyksen mainostamisessa koettiin olevan parantamisen varaa, liittyen tiedottamiseen useammassa eri kanavassa ja selkeämmin. Asiakkaat haluaisivat saattaa myös muiden tietoisuuteen tämän ruoka-apu mahdollisuuden. Asiakkaita koskevia ruokajakeluun liittyviä ohjeistuksia ei erikseen ole, se on lähinnä hiljaista tietoa, joka rakentuu vuorovaikutuksessa vapaaehtoistyöntekijöiden ja toisten asiakkaiden kanssa. Asiakkailla heräsi myös kiinnostusta yhdistyksen tarjoamaa

muuta toimintaa kohtaan, kuten esimerkiksi kirpputoria. He eivät olleet tietoisia siitä missä se sijaitsee ja milloin sinne voisi mennä käymään.

Samankaltaisuuskaavio – vapaaehtoistyöntekijöiden aineisto

Yhdistyksen vapaaehtoistyöhön perustuvan aineiston samankaltaisuuskaavio jäsenyi kuuden aiheen alle: verkostot, toiminta, ruokajakelu, ideat, työhyvinvointi ja työntekijät (kuvio 2). Samankaltaisuuskaavio ryhmittyi aiheiden pohjalta, jotka nousivat esille havaintojen ja haastattelujen perusteella. Haastatteluista kävi ilmi, että vapaaehtoistyöntekijät havaitsivat parannus- ja kehitysideoita yhdistyksen toiminnan kehittymiselle, mutta resurssit eivät kuitenkaan välttämättä riitä niiden toteuttamiseen. Toiminnan kehittämisen ja resurssien välinen ristiriita heijastuu moneen yhdistyksen toiminnan osa-alueeseen. Resurssit liittyvät työvoimaan, jaettavaan ruokaan ja rahaan.



Kuvio 2. Samankaltaisuuskaavio vapaaehtoistyöntekijöiden aineistosta

Yhdistyksellä ei ole mahdollisuutta lähteä laajentamaan toimintaansa olemassa olevilla resursseilla ja tämän vuoksi heidän toimintaansa ei haluta liikaa mainostaa. Monikanavaista mainostamista ei voida tehdä, jotta asiakasmäärät eivät kasvaisi tämän suuremmaksi, kuin mitä ne nyt ovat. Yhdistyksen saama hävikkiruoka, henkilökunta ja taloudellinen tilanne pystyvät vastaamaan sen asiakasmäärän tarpeisiin, joka siellä nyt käy. Mikäli toimintaa haluttaisiin laajentaa, tulisi yhdistyksen etsiä uusia yhteistyön muotoja. Tämä tarkoittaisi myös uusien ruokaa lahjoittavien tahojen löytymistä. Työntekijöillä oli kiinnostusta kartoittaa uusia verkostoitumisen mahdollisuuksia.

Yhdistyksen toiminnassa on mukana noin kymmenen aktiivista vapaaehtoistyöntekijää. Logistiikasta, eli ruoan, lahjoitusvaatteiden ja -tavaroiden hakemisesta vastaa pääsääntöisesti yksi henkilö (kuva 5). Aineistosta kävi ilmi, että logistiikkaan kohdistuvaan työhön olisi toivomusta saada lisää työvoimaa, jotta työ ei kuormittaisi liikaa yhtä henkilöä. Kuolinpesien ja lahjoitusten joukossa tulee jonkin verran myös huonolaatuista tavaraa ja vaatteita. Kehitysehdotuksena esitettiin tavaroiden ja vaatteiden läpi käyntiä ennen niiden vastaanottamista. Huonolaatuisten vaatteiden ja tavaroiden läpikäynti perille asti kuljetettuna lisää työtä, jätteen määrää ja jättekustannuksia. Osa vapaaehtoisista koki, että mikäli lahjoitukset voitaisiin käydä jo paikan päällä läpi, säästyttäisiin näiltä edellä mainituilta ongelmilta.



Kuva 4. Yhdistyksen pakettiauto

Yhdistyksen tiloissa on kattava kirpputori, jonka käyttöaste on kuitenkin vähäinen. Yhdistys ei voi varsinaisesti myydä näitä vaatteita ja tavaroita, mutta se voi kerätä niistä vapaaehtoisuuteen perustuvan maksun. Yhdistyksen vapaaehtoistyöntekijät toivoisivat kirpputorille enemmän asiakkaita, mikä hyödyttäisi myös yhdistyksen rahatilannetta. Yhdistys tarvitsee eniten rahaa pakettiauton bensakuluihin ja korjaamiseen (kuva 4). Yhdistys ei saa mistään suoraa rahallista tukea. Ruokajakelun yhteydessä on mahdollisuus laittaa kolikko vapaaehtoisuuteen perustuvaan bensakassaan, mutta sieltä saatavat rahat ovat vähäisiä. Henkilökunta heitti idean lastentarvikepäivästä, jota mainostamalla saataisiin lastentarvikkeille uusia ostajia ja yhdistykselle bensarahaa.






Kuva 5. Ruoanhakureissu Loviisaan

Yhdistyksen vapaaehtoistyöntekijöillä on kova halu ja motiivi auttaa huonommassa asemassa olevia ihmisiä. Voimavaroja ammennetaan ruokajakelussa tehtävästä asiakastyöstä, jossa voi nähdä auttamisen konkreettisen merkityksen. Asiakkaiden kohtaaminen koetaan työn parhaana puolena. Auttamisen halun taustalla on yleensä omakohtainen kokemus tilanteesta, jossa on voinut huonommin ja ehkä tarvinnut muiden apua. Työhyvinvointi teeman alla korostuu työhyvinvoinnin merkityksellisyys.

Suunnitteluohjureilla tarkoitetaan aineistosta nousevia löydöksiä, jotka ohjaavat suunnittelua (Tuulaniemi 2011, 156). Vapaaehtoistyön samankaltaisuuskaaviosta nousi esille resurssivajeet, kuten henkilökunta ja raha. Sieltä nousi myös esille monia yhdistyksen toiminnan kannalta tärkeitä asioita, joiden kehitysmahdollisuuksia lähdemme tarkastelemaan työpajassa. Asiakkaiden samankaltaisuuskaavio nosti esille monia yksittäisiä ja yleistettäviä ruokajakeluun liittyviä asioita, jotka hakevat muotoa ja tarkentuvat tulevisissa työpajoissa.

Asiakasprofiilit

Asiakasprofiilit tarkoittavat kuvausta ryhmästä, johon tutkimus kohdistuu (kuvio 3). Asiakasprofiileihin kiteytetään tutkimusaineistosta esille nostettu tieto tietyn asiakasryhmän toimintamalleista, arvoista, toimintaa ohjaavista peloista ja toiminnan motiiveista. Tärkeää on löytää toimintamalli mikä koskettaa suurempaa ryhmää, koska sen pohjalta voidaan lähteä rakentamaan palvelua. Asiakasprofiilien tarkoitus on auttaa yritystä kohdentamaan palvelujen kehittämistä. Yksikin löydös voi olla merkittävä tutkimuksen kannalta. (Tuulaniemi 2011, 154–155).

Eija	Keijo	Maija
eläkeläinen	työtön	perheenäiti
		
<ul style="list-style-type: none"> - Käy ruokajakelussa, koska pakollisten menojen jälkeen käyttöön ei jää juuri yhtään rahaa. - Kokee ruoka-avun todella tärkeänä ja on sitä mieltä, että ruoka-avusta saatu ruoka on todella hyvää. - Velat vaikuttavat huonoon taloustilanteeseen. - On hyödyntänyt myös yhdistyksen vaate- ja tavara-apua. - Ei osallistu yhdistyksen toimintaan se muina päivinä. - Seuraa yhdistyksen toimintaa Facebookin kautta, yhdistyksen ulko-ovesta tai kyselemällä tutuilta. - Sairauksia on aika paljon. - Tyytymättömyyttä sosiaali- ja terveyspalveluihin. - Sosiaaliset suhteet ovat aika vähäisiä ja olo tuntuu aika yksinäiseltä. - Päivissä ei ole paljon sovittuja menoja. - Ei harrasta juuri mitään kodin ulkopuolella. - Näkee tulevaisuuden valoisampana, kuin nykyhetken. - Oma koti antaa turvaa ja mielihyvää. - Käy ruokajakelussa yksin. - Tuntenut joskus häpeää ruokajakeluun osallistuessaan, mutta jonossa on myös tullut juteltua muiden ihmisten kanssa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Käy ruokajakelussa, koska rahaa on niin vähän käytössä työttömyyden takia. - Ruoka-apu tarjoaa turvan tunnetta ja parantaa taloudellista tilannetta. - Yhdistyksen jakama ruoka on mieluista. - Ei ole mahdollisuutta käyttää Facebookia yhdistyksen toiminnan seuraamiseen, mutta saa tarvitsemansa tiedon juttelemalla tutuille ja vapaaehtoistyöntekijöille. - Ei osallistu yhdistyksen tarjoamaan muuhun toimintaan. - Terveys on aika heikko. - Tyytymättömyyttä sosiaali- ja terveyspalveluihin. - Sosiaaliset suhteet ovat vähäisiä. - Kaipaisi ulkopuolista tukea elämäänsä. - Ei harrasta juuri mitään. - Tulevaisuuden suhteen ei ole odotuksia. - Ruoka-avun hakeminen on aiheuttanut nöyrytymisen tuntemuksia. - Joskus jonottaminen tuntuu pitkästyttävältä. - Käy ruokajakelussa kaverinsa kanssa. - Ruokajakelussa käy myös muita tuttuja. - Ruoan valmistaminen tuntuu välillä raskaalta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Käy ruokajakelussa, koska rahat eivät riitä ruokaan. - Ruoka-avun merkitys on todella suuri, se tuo apua puuttuviin tukiverkostoihin. - Ruokajakelu mahdollistaa lapsille monipuolisen ruoan. - Hyödyntää yhdistyksen muita aukiolopäiviä ja vaate-apua satunnaisesti. - Seuraa yhdistyksen toimintaa Facebookista ja päivittämällä kuulumisia työntekijöiden kanssa ruokajakelupäivinä. - Terveys on vaikuttanut jonkin verran taloudelliseen elämäntilanteeseen. - Kokee sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän monimutkaisena. - Sosiaaliset suhteet ovat vähäisiä. - Perheen arki tuo rytmiä päivään. - On vähän harrastuksia perheen- ja kodinohoidon ohella. - Tulevaisuuden suhteen on suunnitelmia ja positiivisia odotuksia. - Koti, puoliso ja lapset tuovat onnellisuutta. - Lapset ovat usein mukana ruokajakelussa. - Ruoka-avun hakeminen hävettää välillä. - Ruoka-apua hakee myös muutama tuttu.

Kuvio 3. Asiakasprofiilit

Nostin esille aineistosta kolme asiakasprofiilia: eläkeläinen, työtön ja perheenäiti. Tuulaniemen (2011, 156) mukaan asiakasprofiilit auttavat ideoinnissa, palvelukonseptoinnissa ja päätöksien tekemisessä. Niiden avulla voidaan kohdentaa palvelu paremmin eri asiakasprofiileille sopivaksi. Luomissani asiakasprofiileissa ei noussut esille suuria poikkeavuuksia toinen toisistaan. Kaikilla asiakasprofiileilla oli sama motiivi tulla

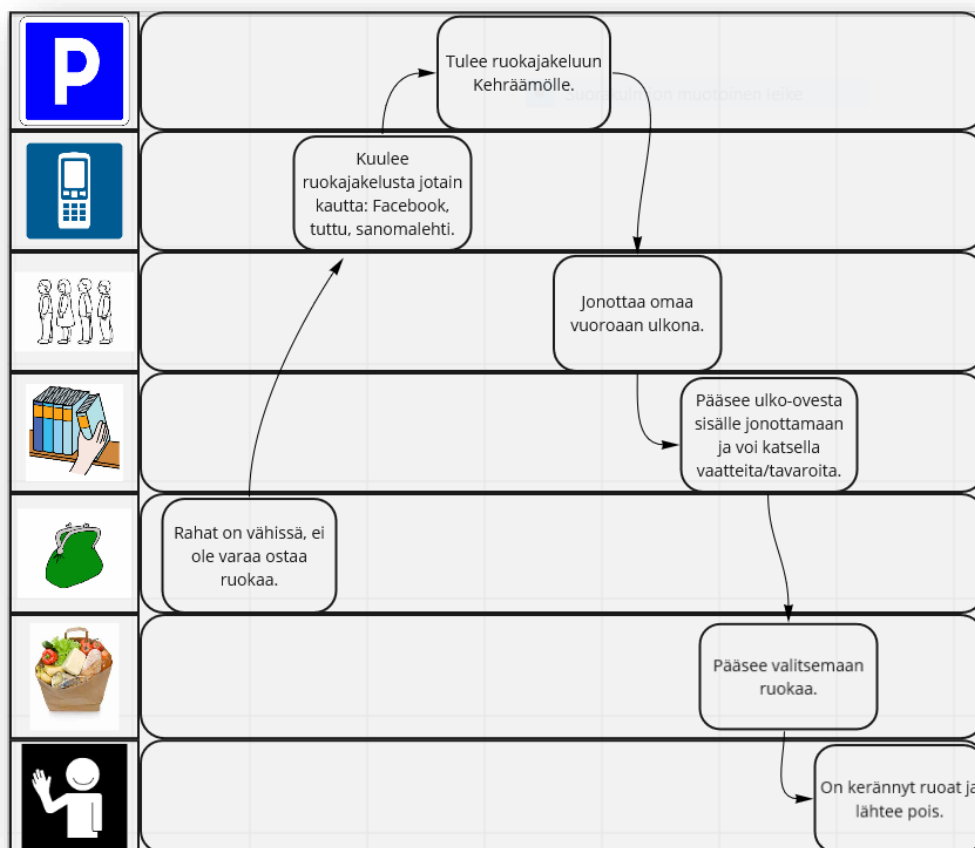
ruokajakeluun, eli huono taloudellinen tilanne. Kaikki arvostavat saamaansa ruoka-apua todella paljon. Lähes jokaisen ruokajakelussa käymiseen on liittynyt pieni häpeän kokemus jossain vaiheessa. Ruokajakeluun saapumisessa oli vaihtelevuutta; jotkut tulevat yksin, toiset jonkun seurassa. Yksi erottava tekijä liittyi viestintään ja informaation löytämiseen. Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksen päätiedotuskanavana toimii heidän Facebook-sivunsa. Kaikilla asiakkailla ei kuitenkaan ole mahdollisuutta syystä tai toisesta käyttää tätä sovellusta. Yhdistyksen muiden palveluiden hyödyntäminen nousi myös tarkasteluun. Lapsiperheet ovat löytäneet yhdistyksen tarjoaman vaate- ja tavara-avun muita paremmin. Kukaan heistä ei osallistu kuitenkaan yhdistyksen tarjoamiin muihin aktiviteetteihin, kuten liikuntamahdollisuuksiin tai kahvitteluun muina aukiolopäivinä.

6 SUUNNITTELUVAIHE

6.1 Palvelupolku

Suunnitteluvaihe alkoi, kun haastatteluiden, havaintojen ja päiväkirjojen aineisto oli purettu suunnittelua ohjaavaksi tiedoksi. Palvelumuotoilussa suunnitteluvaihe pitää sisällään ideointia, konseptointia ja prototypointia. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja kuvataan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, jotka perustuvat asiakasyymmärrykseen ja tunnistettuihin mahdollisuuksiin. Tätä vaihetta tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa. Ideointiprosessin tavoitteena on tuottaa mahdollisimman monta ideaa positiivisessa ja ympäristössä ja ilmapii-rissä. Ideointiprosessin edetessä osa ideoista karsitaan pois ja yhdistellään jo olemassa olevien kanssa. (Tuulaniemi 2011, 131, 182.)

Palvelumuotoilussa palvelupolulla havainnollistetaan visuaalisen kuvauksen kautta asiakkaan matka palvelussa. Sen on tarkoitus auttaa näkemään kaikki asiakkaan kohtaamat vuorovaikutustilanteet palvelun aikana, niiden sujuminen, sekä asiakkaan ja työntekijöiden kokemusten tarkkailu. Palvelupolku havainnollistaa, kuinka asiakas on tullut palveluun, palvelun tuottajan ja asiakkaiden toiminnot palvelun aikana ja mitä tapahtuu palvelun jälkeen. (Mäkinen 2018, 115.) Tämän mukaan palvelupolun vaiheet voidaan jaksoittaa: esi-, ydin- ja jälkipalveluihin. Esipalveluun kuuluvat ne palvelutuokiot, jotka tapahtuvat ennen varsinaista palvelutapahtumaa. Asiakkaan saama varsinainen palvelu vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa on ydinpalvelua. Jälkipalvelu on tärkeä osa palvelun kehittämistä ajatellen. Palvelupolku auttaa tarkastelemaan palvelun eri vaiheita palvelutuokioina. Palvelutuokioita voidaan tarkastella vielä tarkemmin, tutkimalla kontaktipisteitä, jotka ovat moniaistisia vuorovaikutustilanteita palvelutuokion sisällä. Pilkkomalla palvelupolku palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin on palvelusta mahdollista löytää sen vahvuudet ja heikoudet. (Ahonen 2017, 59–60, 85, 118.) Tuulaniemen (2011, 184) mukaan palvelumuotoilussa yksityiskohtiin keskittymisellä voi olla suuri merkitys palvelun kannalta, koska pienikin asia voi vaikuttaa asiakaskokemukseen.

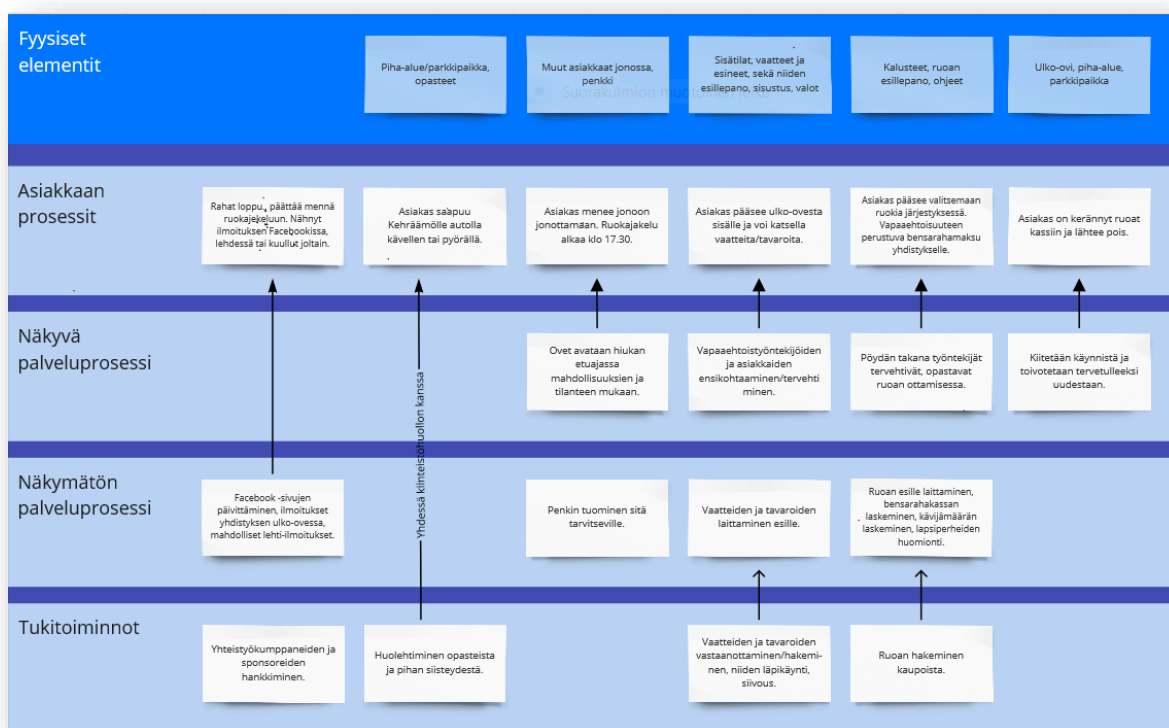


Kuvio 4. Palvelupolku

Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksen ruokajakelun asiakkaan palvelupolku muodostuu kuudesta palvelutuokiosta (kuvio 4). Ohessa oleva palvelupolku on pelkistetty malli yhdistyksen toiminnan ja palvelujen suunnittelun pohjaksi. Siinä on mainittu myös alkutilanne, taloudellinen niukkuus, joka johdattaa palvelupolun äärelle. Palvelutuokioiden sisällään kontaktipisteitä, joita tarkastelemme myöhemmin työpajassa asiakkaiden kanssa. Toinen palvelupolku, johon on lisätty kontaktipisteet, löytyy opinnäytetyön liitteistä (liite 2). Palvelupolkuja tarkasteltiin sekä vapaaehtoisten että asiakkaiden työpajoissa. Asiakkaille järjestetyn työpajan ideointipelilautaa pohjautui kokonaan palvelupolun kuuteen palvelutuokioon: palvelusta tiedottamiseen, paikalle saapumiseen, jonottamiseen, sisään pääsemiseen, ruoan valintaa ja lähtemiseen.

6.2 Service Blueprint-prosessikaavio

Asiakkaan kulkeman palvelupolun lisäksi palvelun tuottamiseen sisältyy myös muita toiminnallisia tekoja. Prosessikaavion avulla saadaan näkyviin muu palveluprosessi, kuten: palvelun tuottajan ja asiakkaan yhteiset kontaktipisteet, muut palveluun liittyvät toimijat ja resurssit. (Tuulaniemi 2011, 212.) Ahosen (2017, 6, 121) mukaan Service Blueprint on prosessikaavio, jolla saadaan havainnollistettua kaikki palveluun liittyvä toiminta. Siinä kuvataan asiakkaalle näkyvä osa ja näkymätön osa palvelusta (kuvio 5). Prosessikaavio antaa mahdollisuuden kehittää palvelua, palvelutuokioita ja kontaktipisteitä vuorovaikutuksessa palvelun muiden toimijoiden kanssa. Palvelukokemuksen muodostumisen kannalta sekä ”kulissien” takana että itse ”näyttämöllä” tapahtuvat toiminnot ovat tärkeitä palvelukokemuksen muodostumisessa (Mäkinen 2018, 130).



Kuvio 5. Prosessikaavio Orimattilan Hyväntekeväisysehdistyksen toiminnasta (liite 2)

Ylimmälle riville olen listannut ne fyysiset, asiakkaalle näkyvät elementit, jotka liittyvät asiakkaan palveluprosessin eri vaiheisiin. Toisella rivillä näkyy asiakkaan toimet palvelupolulla. Kolmannella rivillä näytetään asiakkaiden ja palveluntuottajien jakamat yhteiset palvelutuokiot. Neljäs rivi sisältää asiakkaalle näkymättömän palvelun, joka liittyy palvelun

tuottamiseen. Viimeisen rivin toiminnot liittyvät palvelun tuottamisen tukitoimintoihin. Prosessikaavio auttoi hahmottamaan kaikki ruokajakeluun liittyvät toiminnot. Prosessikaavion kasaaminen edelsi havainnointia, haastatteluja ja muotoiluluotaimien tulkitsemista.

6.3 Työpaja vapaaehtoistyöntekijöille

Vapaaehtoistyöntekijöiden haastattelut osoittivat, että kaikilla työntekijöillä on vahva auttamisen halu. Työssä motivoi asiakkaiden antamat suulliset ja sanattomat palautteet. Mahdollisuus auttaa toista ihmistä konkreettisesti antaa hyvän mielen. Vapaaehtoiset kertoivat, että henkinen taakka voi ajoittain tuntua raskaalta. Työssä kuulee ja kohtaa monenlaisia ihmistarinoita, myös hyvin surullisia. Empatiaan auttaa oma elämäkokemus. Ohisalo ja Laihiala (2014, 99) toteavat, että ruoka-apua itse saaneet haluavat myös itse auttaa jossain vaiheessa elämää. Aineistoni mukaan suurin osa vapaaehtoistyöntekijöistä on itsekin hakenut ruoka-apua. Vapaaehtoiset kertoivat, että voimavarat ovat joskus vähissä. Aika ei tunnu riittävän kaikkeen tekemiseen ja työt seuraavat vapaa-ajalle. Oman elämän ja vapaaehtoistyön välille tulee osata kuitenkin vetää raja, koska oma jaksaminen on tärkeää. Perhe ja työyhteisö auttavat jaksamaan työssä.



Kuva 6. Työpaja



Kuva 7. Työpaja

Pidin 6.2.2019 vapaaehtoistyöntekijöille työpajan Orimattilan Hyväntekeväisysehdistyksen omissa tiloissa (kuva 6, kuva 7). Työpajaan osallistui neljä vapaaehtoistyöntekijää. Työpaja kesti klo 15.30–19.00. Vapaaehtoistyön tarkastelun tavoitteet liittyivät koko yhdistyksen toimintaan ja materiaali pohjautui havainnointeihin ja haastatteluihin. Työpaja koostui kolmesta osiosta: voimavarakartasta, yhdistyksen toimintaan liittyvien visuaalisten

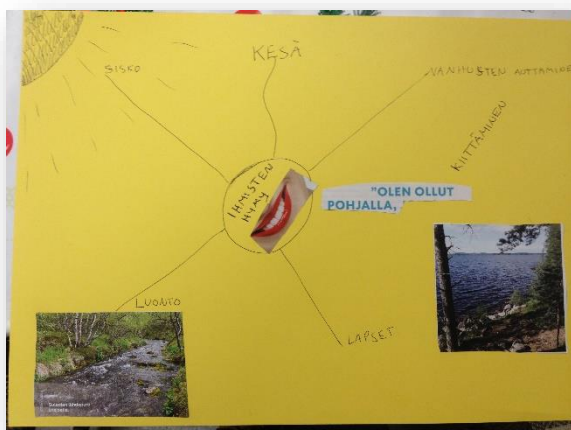
tuotosten tarkastelusta, sekä ideointiriihestä. Toimin itse fasilitaattorina ja havainnoijana. En ottanut ulkopuolisia havainnoijia mukaan, koska ryhmämme oli niin pieni ja halusin säilyttää jo syntyneen luottamuksen ilmapiirin. Tuulaniemen mukaan työpajoja on hyvä rytmittää tauoilla ja ohjeistuksilla. Pienillä asioilla, kuten ruoalla ja juomalla voi olla merkitys energia- ja virkeys- tasoon (Tuulaniemi 2011, 191). Toin tilaisuuteen kahvia ja pullaa, jota nautimme joustavasti taukojen ja tehtävienkin aikana.

Haningtonin (2003) mukaan luovat ja osallistavat työpajat luokitellaan innovatiivisiin menetelmiin. Työpajat toimivat tunteiden, haaveiden, mielihyvän ja arvojen tarkastelupaikkoina. Niiden tarkasteluun tarvitaan erilaisia työtapoja, kuten esimerkiksi kuvallisen työskentelyn avulla voidaan saada verbalisoitua jotain sellaista, mitä ei muuten olisi osannut pukea sanoiksi. Innovatiivisten menetelmien tuottama aineisto on yleensä visuaalista tai sanallista. (Mattelmäki 2006, 35–37.)

Teimme aluksi kuvatyöskentelynä voimavarakartan (kuva 8, kuva 9). Halusin selvittää voimavarakartan avulla, mistä ja miten työntekijät ammentavat voimavaroja työhönsä ja keskustella niistä tämän tuotoksen kautta. Tutkimusvaiheessa työntekijöille tehdyn haastattelun yksi osio liittyi voimavaroihin, joten halusin palata tämän teeman äärelle kuvatyöskentelyn avulla. Vilén, Leppämäki ja Ekström (2008, 95) korostavat, että vuorovaikutuksellisen tukemisen parissa työskentelevien tulee kiinnittää huomiota omaan kokonaisvaltaiseen jaksamiseen.

Toin pajaan erilaisia lehtiä ja ohjeistin leikkaamaan niistä irti kuvia ja sanoja, rakentaen niistä oman voimavarakartan. Taustalla soi rauhoittava musiikki. Tehtävän tarkoitus oli osallistaminen, ryhmäytyminen ja itsensä tunnistaminen. Voimavarakartan oli tarkoitus myös toimia siltana kohti seuraavia pajassa pidettäviä tehtäviä. Olin tulostanut aputyökaluksi Mielenterveysseuran (2014) sivuilta Voimavarojen talo -monisteen, jossa oli apuky-symyksiä omien voimavarojen tunnistamiseen ja hyödyntämiseen.

Käytimme voimavarakartan tekemiseen aikaa noin puolitoista tuntia. Purimme tehtävän siten, että jokainen sai vuorollaan kertoa omasta kartastaan, jos halusi. Ilmapiiri oli rauhallinen ja keskittynyt. Valmiit tuotokset olivat upeita kuva-, sana-, kirjoituskollaaseja, jotka ripustettiin yhdistyksen seinälle.



Kuva 8. Voimavarakartta

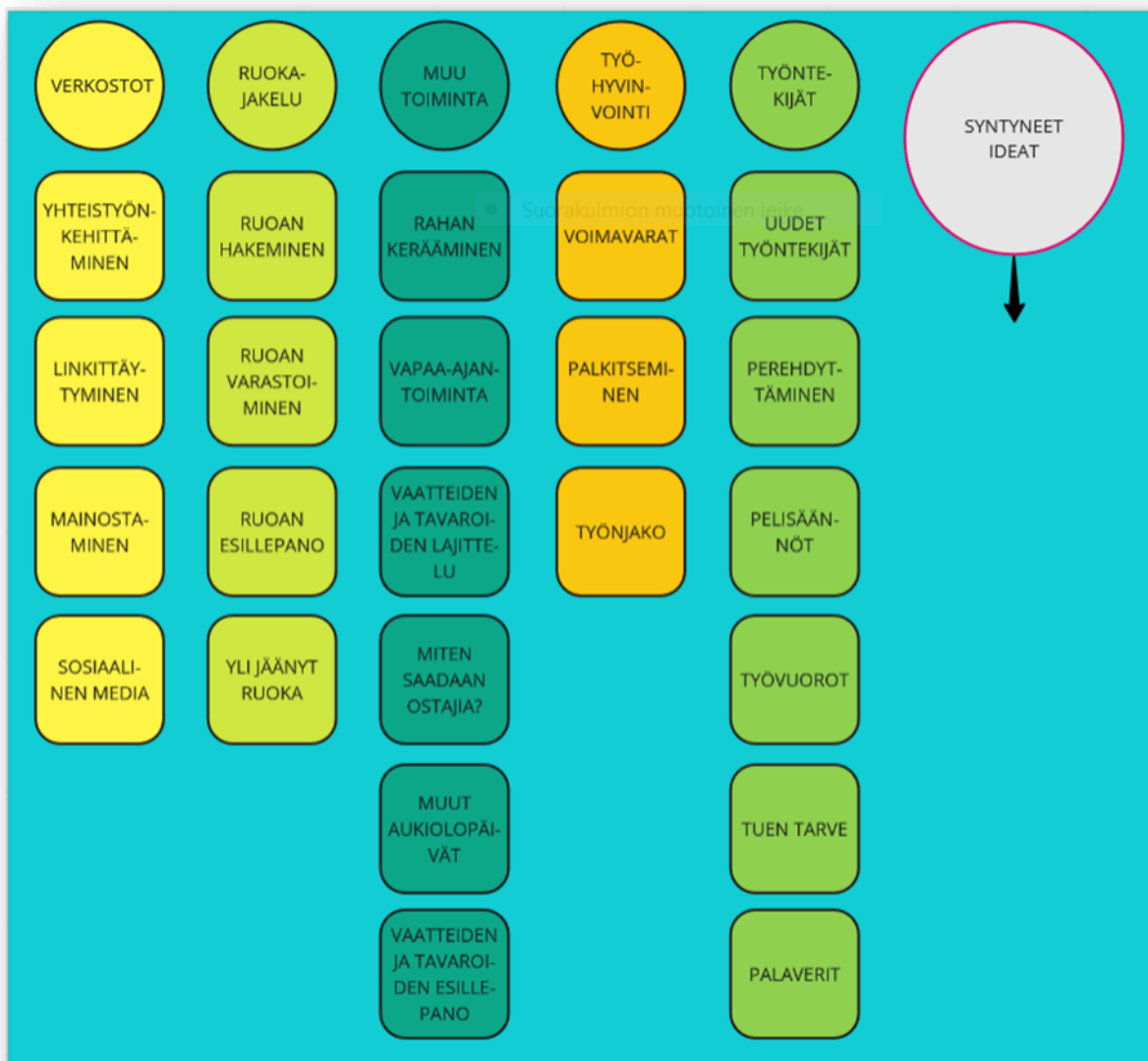
Kuva 9. Voimavarakartta

Työpajan toisessa vaiheessa osallistujille esiteltiin sidosryhmäkartta, samankaltaisuuskaaviot, asiakasprofiilit, asiakaspolut ja prosessikaavio. Teimme yhdessä pieniä korjauksia liittyen sidosryhmäkartaan. Vapaaehtoistyöntekijät olivat kiinnostuneita tutkimaan visuaalisia tuotoksia, etenkin samankaltaisuuskaavio, jossa näkyi asiakkaan kokemus palvelusta, kiinnosti osallistujia.

Työpajan viimeisen osion, ideointiriihen tarkoituksena oli tuottaa ideoita yhdistyksen toiminnan kehittämiseen. Teimme ideointia pelilaudan muodossa. Pelit auttavat erilaisten näkökulmien kohtaamisessa saman aiheen äärellä (Tuulaniemi 2011, 149). Pelilaudan tarkoitus oli auttaa hahmottamaan ja pohtimaan monimuotoisia palvelurakenteita. Teemoja oli viisi, jotka sisälsivät erilaisia alaasioita. Tuulaniemen (2011, 185) mukaan ideoita synnytetessä tulee luoda positiivinen ilmapiiri. Se on edellytyksenä ideoiden syntymiseen. Alussa ideoita saa tulvia määrällisesti paljon ja vasta myöhemmin suoritetaan karsimista. Rantanen (2016, 40) toteaa, että hyvä vuorovaikutus lisää hyvinvointia, luovuutta, tunnelmaa, luottamusta ja tuottavuutta. Tämän takia vuorovaikutus on edellytys kaikelle kehittämiselle ja tekemiselle. Pelien avulla on mahdollista tutkia myös vuorovaikutusta (Tuulaniemi 2011, 185).

Fasilitaattorina kerroin ohjeistuksen ideointiriiheen. Pelin henkeen kuului, että kaikki ideat olivat tervetulleita ja toisen ideoita ei saanut arvostella. Pelilauta asetettiin pöydälle ja teemat alaasioineen käytiin läpi (kuvio 6). Jokaiselle osallistujalle jaettiin post-it-lappuja.

Fasilitaattorin roolissa vein syntyneitä ideoita oikeille paikoille. Ideoinnin loputtua kävimme yhdessä läpi kaikkien teemojen alle syntyneet ideat. Kaikilta osallistujilta kerättiin anonyymiä palautetta työpajan päätyttyä.



Kuvio 6. Pelilauta vapaaehtoistyöntekijöiden työpajasta

Verkostot teeman alle tuli ehdotuksia mainonnan kehittämisestä, jotta asiakkaat löytäisivät paremmin yhdistyksen tiloihin. Saman teeman alle syntyi idea lähteä tutustumaan Lahdessa tapahtuvaan ruokajakeluun. Ruokajakelu herätti paljon ideoita. Ruokajakelupaikkaa toivottiin vieläkin viihtyisämmäksi ja ehdotettiin reseptien jakamista ruokajakelussa. Yksi ehdotus liittyi ruoanjoon ohjeistuksen selkeyttämiseen, joka tällä hetkellä on ehkä liian minimalistinen. Muita ehdotuksia olivat ilmoitustaulu, asiakaspalautelaatikko, ulko-ovella ruokajakelupäivänä jonkin jaossa olevan herkun mainostaminen, esimerkiksi ”tänään on karkkipäivä” -mainos. Ehdotettiin myös seinää, johon asiakkaat saisivat kirjoittaa terveisiä.

Joukossa oli myös toivomus siitä, että asiakkaille informoitaisiin jollain tavalla, mistä ruoka tulee.

Muu toiminta teeman alle syntyi ehdotus asiakkaita houkuttelevasta tapahtumasta, jossa myytäisiin makkaraa ja arpoja. Tapahtumaa voisi mainostaa avoimien ovien päivänä. Joukossa oli myös samankaltainen ehdotus hyväntekeväisyystapahtumasta, jolla kerrytettäisiin tuloja yhdistykselle. Yksi idea oli keräyslippaiden vieminen kauppoihin, jolla saataisiin kerättyä rahaa yhdistykselle. Vähävaraisille lapsille ehdotettiin ilmaista lastenkerhoa, vaikka kerran kuussa, jotta heilläkin olisi mahdollisuus harrastaa.

Työntekijät ja työhyvinvointi teemojen alla toivottiin palavereita useammin, sekä mahdollisesti yhteisten pelisääntöjen kirjaamista ohjeistukseksi. Yksi ehdotus liittyi uusien vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytoimiseen. Työhyvinvointia edistäisi yhteinen retki työporukan kanssa tai esimerkiksi yhteinen pihatapahtuma.

6.4 Työpaja asiakkaille

Asiakkaiden määrittäminen on tärkeää palvelumuotoilussa (Mäkinen 2018, 92). Selvitin opinnäytetyössäni haastatteluiden ja muotoiluluotaimien avulla ruoka-apua hakevien asiakkaiden taustatekijöitä. Ruoka-apua hakevien taustatekijöistä ja huono-osaisuudesta on yllättävän vähän tutkimusaineistoa suhteessa sen pitkään historiaan (Laihiala 2018, 48). Asiakaslähtöinen tarkasteluni ruokajakelun kentällä osoitti, että rahan riittämättömyys ajaa ihmiset hakemaan ruoka-apua. Tarkasteluni myös osoitti, että syyksi taloudelliseen tilanteeseen näyttäytyivät usein terveysongelmat, työttömyys ja velat. Tutkimusten mukaan pienituloiselle kotitaloudelle ei jää juuri rahaa jäljelle pakollisten kuukausittaisten asunto-, ruoka- ja muiden menojen jälkeen. Tulot eivät riitä välttämättä edes kattamaan menoja. (Laihiala 2018, 46.) Haastattelemieni ruoka-apua hakevien henkilöiden taloudellinen tilanne kulkee linjassa aikaisempien tutkimusten kanssa. Kuukausittainen menojen jälkeen jäljelle jäävä raha on 0–100 euroa.

Tutkimuksen mukaan ruoka-apuna saatu ruokakassi tuo helpotusta taloudelliseen tilanteeseen (Ohisalon 2014b, 31). Aineistoni osoittaa, että ruoka-apu merkitsee isoa apua ja tuo turvan tunnetta ruoka-apua hakevien tämän hetkisessä elämässä. Se mahdollistaa paremman tasapainoilun menojen ja tulojen välillä. Ruoka-apu mahdollisti esimerkiksi tärkeiden laskujen maksamisen. Orimattilan Hyväntekeväisyisyhdistyksen ruokajakelussa käy eläkeläisiä, työttömiä, perheitä ja opiskelijoita. Asiakkaiden erilaisuus ohjaa pohtimaan asiakkaiden segmentointia palvelua muotoillessa (Mäkinen 2018, 92). Käyntien säännöllisyydestä kertoo se, että joka viikko ruokajakeluun tulee noin sata asiakasta. Ruoka-apu turvaa ruoan saannin.

Haastatteluissa nousi esille, että suurin osa ruokajakelussa käyvistä henkilöistä ei ole toimeentulotuen asiakkaita. Tämä kulkee samassa linjassa aikaisempien tutkimusten kanssa. Pohdinnoissa siitä, että mistä tämä johtuisi, on nostettu esille leipäjonon matala kynnyks suhteessa julkiseen palveluverkostoon. Toimeentuloturvan epääminen voi olla myös yksi syy tähän tulokseen. Tarkasteluun on myös nostettu ruoka-avun mahdollistama anonymisuus ja avun sosiaalinen näkökulma. (Ohisalo & Määttä 2014, 53.) Useampi haastateltavista kertoi kyllä hakeneensa toimeentulotukea, mutta tuloksetta.



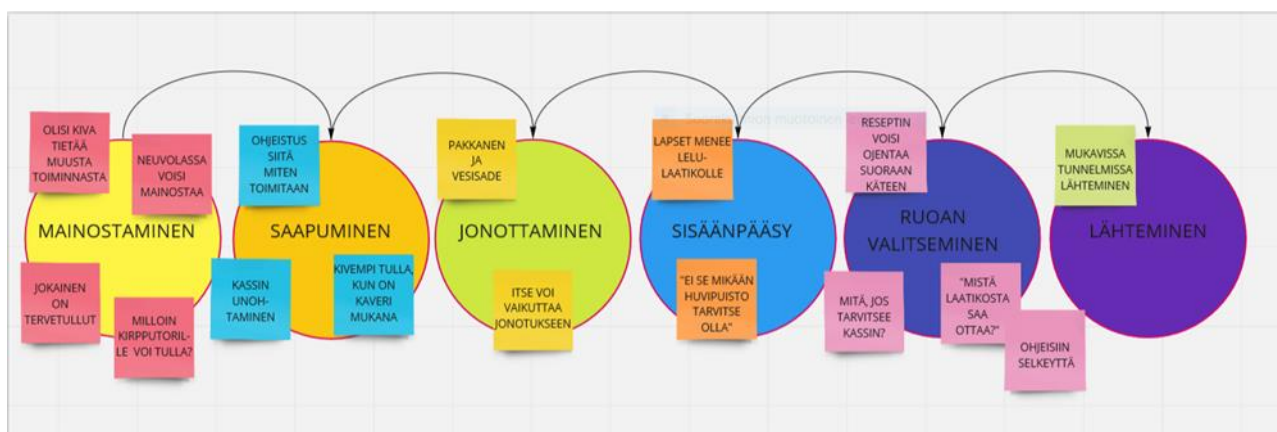
Kuva 10. Asiakkaiden työpaja

Palvelumuotoilussa yhteiskehittämistä tehdään yleensä työpajoissa (Tuulaniemi 2011, 118). Vedin asiakkaille työpajan 15.2.2019 Orimattilan MLL:n tiloissa klo 17.30–19.30. Kahvitelimme ennen työpajan alkua, jotta saimme hiukan tutustua toisiimme. Työpaja pohjautui muotoilu- ja havainnoineista ja haastatteluista saatuihin aineistoihin. Tavoitteena oli tuottaa ruokajakeluun liittyen kehitysideoita, joita yhdistys voisi hyödyntää palvelun kehittämisessä. Törmikoski (2014, 105–106) kuvailee muotoilijan tehtäväksi löytää palvelumuotoiluprosessissa käyttäjänäkökulmasta elämyksellisyys. Hänen tehtävänänsä on nostaa esille asiakkaan toiveet ja haaveet. Hänen tehtävänänsä on myös auttaa ymmärtämään palvelun sen hetkiset puutteet ja työskennellä asiakkaiden kanssa parempien ideoiden ja vaihtoehtojen löytämiseksi.

Työpajaan osallistui neljä asiakasta ja se toteutettiin ideointiriihenä pelilaudan muodossa (kuva 10). Ideointi kohdistui asiakaspolun viiteen palvelutuokioon ja eteni palvelupolun

mukaisesti (kuvio 7). Olin tehnyt tietokoneelle esityksen, jossa oli jokaisesta palvelutuokiosta valokuvia oikeassa palveluympäristössä. Kuvien ohessa oli apukysymyksiä johdattelemassa teeman äärelle. Kuvat ja kysymykset tukivat pelilaudalla ideoimista. Tuulaniemi (2011, 186) painottaa, että ideoinnin alussa ei voida tietää millaisia ratkaisuja lopussa syntyy, tämän vuoksi mahdollistenkin ideoiden hyväksyminen täytyy sallia. Mäkinen (2018, 25) kuvailee palvelutuokiota vuorovaikutustilanteena, jossa palvelun molemmille osapuolille muodostuu palvelukokemus. Palvelukokemus voi muodostua useiden eri kontaktipisteiden kautta. Kontaktipisteet tarkoittavat välineitä, joiden avulla asiakas ja palvelun tuottaja ovat vuorovaikutuksessa keskenään.

Esipalveluvaihe



Kuvio 7. Pelilauta asiakkaiden työpajasta

Mainostaminen kuuluu esipalveluvaiheeseen. Esipalveluvaiheessa palvelu luodaan ja siihen hakeudutaan (Mäkinen 2018, 26). Rinnastan mainostamisen tässä yhteydessä tiedottamiseen. Tavoitteena oli tarkastella, kuinka asiakkaat ovat löytäneet yhdistyksen tarjoaman ruokajakelun ja mitä kautta he seuraavat yhdistyksen toimintaa? Apukysymyksinä olivat: miten muuten voisi mainostaa, millainen mainonta miellyttää ja mitä haluaisit tietää ruokajakelusta? Yhdistyksen asioista ja aukioloajoista ilmoitetaan Facebook-sivuilla ja yhdistyksen ulko-ovessa. Esipalveluvaiheessa asiakkaalle muodostuu odotuksia palvelusta, joihin kontaktipisteet, kuten esimerkiksi sosiaalinen media vaikuttaa (Mäkinen 2018, 26). Osalla asiakkaista ei ole mahdollista käyttää Facebookia, joten sosiaalinen media kontaktipisteinä ei tavoita kaikkia asiakkaita. Tämä nostaa pohdintaan yhdenvartaisen tiedon tavoittamisen näkökulman. Pystyykö "puskaradio" vastaamaan asiakkaan tiedon tarpeeseen? Asiakkaat kertoivat, että ruokajakelun yhteydessä tulee usein päivitettyä työntekijöiden kanssa ruokajakeluun liittyviä asioita, kuten mahdollisia poikkeavia aukiolopäiviä.

Yhdistyksen tiedottaminen Facebook-sivuilla perustuu ajantasaiseen viestintään, ilmoitusluonteisiin asioihin. Facebook sivuilla kerrotaan yhdistyksen tekemän

hyväntekeväisyytyötä vähäosaisten hyväksi. Asiakkailta heräsi kiinnostus yhdistyksen muusta toiminnasta ja siitä tiedottamiseen myös sosiaalisessa mediassa. Mitä muuta toimintaa yhdistyksellä on? Pohdintaan nousi myös lapsiperheiden avun hakemisen kynnyksen madaltaminen tiedottamisen avulla. Perheelle voi olla vaikeaa neuvolassa ottaa puheeksi heidän huono taloudellinen tilanteensa ja puheeksi otto voi olla vaikeaa myös työntekijälle. Ehdotettiin, että tätä kynnystä voitaisiin madaltaa tuomalla ruokajakelusta ilmoitus neuvolan ilmoitustaululle.

Ydinpalveluvaihe

Palvelupolun palvelutuokioista ydinpalveluvaiheeseen kuuluvat saapuminen, jonottaminen, ovesta sisään pääseminen, ruoan valitseminen ja lähteminen. Ydinpalveluvaiheessa tapahtuu asiointi palvelussa ja palvelun tuottaminen (Mäkinen 2018, 26). Rantanen (2016, 167) puhuu siitä, kuinka ihmisen kokemukseen palvelusta vaikuttaa aikaisemmat muistot, onnistumiset, epäonnistumiset ja kokemukset. Ihmisten kokemukset palveluista eroavat toisistaan, vaikka usein ajatellaan, että kokemusta voidaan ohjata kollektiivisesti. Mäkinen (2018, 25) tarkastelee palvelukokemusta sidoksissa kehoon, ajankohtaan ja paikkaan. Isolan, Turusen, Hännisen, Karjalaisen ja Hiilamon (2015, 82–83) mukaan ihmiset kokevat tilan yksilöllisesti. Sosiaali- ja työvoimatoimistojen odotustilat koetaan ahdistaviksi. Fyysiset tilat ilmentävät hankalassa elämäntilanteessa painivan henkilön yhteiskunnallisesta asemasta. Raameihin lokeroitua kohtaamista voidaan esimerkiksi keventää kohtaamalla asiakas hänelle läheisemmässä ympäristössä. Rantanen (2016, 168) kuvaillee kokemusta muuttuvana tilana. Tarpeemme myös muuttuvat jatkuvasti ja tämän vuoksi kokemusta tulee tarkastella elävänä tilana. Isola ym. (2015, 83) mukaan asiakaslähtöisellä työskentelyllä pystytään lisäämään positiivista vuorovaikutusta ja vaikuttamaan asiakaskokemukseen.

Ruoka-avun hakemista voidaan tarkastella myös vertaistuen näkökulmasta. Ruoka-apu voi olla askel pois yksinäisyydestä. (Ohisalo ja Laihiala 2014, 99.) Asiakkaat kokevat, että ruokajakeluun on mukavampi saapua, jos tulee kaverin kanssa. Eräs asiakkaista sanoi: ”Minulle se on sosiaalinen tapahtuma, kun mä puhun aina vieraillekin.” Esille nostettiin ideoita, jotka liittyivät ruokajakelun ohjeistukseen. Asiakkaat ideoivat Ruokajakelun ABC-ohjeistuksen, joka sijaitsisi ulko-oven vieressä. Ruokajakelun ABC ohjeistaisi uutta asiakasta toimimaan ruokajakelussa. Ohjeistuksessa kerrottaisiin, että oma kassi pitää olla mukana, mutta työntekijöiltä voi pyytää kassin, mikäli se unohtui. Ohjeistuksessa kerrottaisiin saapujalle, että ruokajakelutilassa on esillä vaatteita, tavaroita ja kirjoja, joita saa ottaa. Maksu perustuu vapaaehtoisuuteen, kuten myös ruokajakelutiskillä oleva bensaraha-kassa. Asiakkaalle kerrottaisiin myös, että vapaaehtoisilla maksuilla maksetaan

yhdistyksen ajoneuvosta koituvia kuluja. Ruokajakelun ABC kertoisi miten ruokia saa valita ja kenelle.

Keskustelu köyhyystutkija Ohisalon (2019) kanssa ruoka-apuun liittyvistä asioista sivusi myös ruokajonoja. Hän totesi, että jonot eivät itsessään ole ongelma, sillä jonoihin pystytään vaikuttamaan esimerkiksi aikatauluttamalla. Hänen mukaansa syyt ovat syvemmällä. Aineistoni mukaan asiakkaat eivät koe jonottamista ongelmallisena. Jonottaminen osoitautui hiukan epämiellyttäväksi tilanteissa, joissa sääolosuhteen olivat huonot. Jonottamiseen palvelutuokiona ei herännyt uusia ideoita, joilla olisi haluttu lähteä muuttamaan jonottamista. Asiakkaat ovat sitä mieltä, että jonottamiseen pystyy itse vaikuttamaan, saapumalla paikalle hiukan myöhemmin. Lapsiperheiden lapset menevät yleensä leikkimään heitä varten laitetun lelulaatikon äärelle. Lasten viihdyttämiseen ei kuitenkaan nähty enempää tarvetta. Tarjolla olevien vaatteiden, tavaroiden ja kirjojen suhteen ei myöskään esitetty mitään toiveita tai ideoita.

Asiakkaat kaipaisivat selvennystä opastukseen, liittyen ruoan valintaan. Pöydällä on useita laatikoita, joissa on ruokia. Asiakkaan voi olla vaikea hahmottaa mitä laatikkoa ja tuotteita lappu ”1 kpl” koskee. Tiedon saa kyllä kysymällä vapaaehtoistyöntekijältä, mutta selkeämpi ohjeistus olisi asiakkaalle miellyttävämpää. Kassin unohtamisen mahdollisuus nousi esille tässä palvelutuokiossa. Työpajassa ehdotettiin, että kassin unohtamisesta voitaisiin kirjoittaa erillinen ilmoituslappu näkyville, että ”muista pyytää kassi, mikäli unohdit omasi”. Tämä poistaisi vaivaantumisen tunnetta.

Palvelupolun viimeinen palvelutuokio on lähteminen. Vapaaehtoiset työntekijät ovat olleet palvelualttiita, ystävällisiä ja toivottaneet tervetulleeksi uudestaan. Kassissa on hyvää ja monipuolista ruokaa. Havaintojeni mukaan asiakkaat jäävät usein vaihtamaan kuulumisia yhdistyksen parkkipaikalle haettuaan ruokakassinsa. Asiakkaat valmistavat saamastaan ruoasta useita kertoja erilaisia ruokia. Aineistosta voidaan päätellä, että ruokajakelussa käyneet asiakkaat ovat oikein tyytyväisiä.

Työpajan työskentely ei ulottunut jälkipalveluvaiheeseen. Mäkisen (2018, 26) mukaan asiakas kertoo kokemastaan palvelusta eteenpäin. Sosiaalinen media on tänä päivänä yleinen kanava kokemusten jakamiseen. Jälkipalveluvaiheeseen kuuluvat myös palvelun kehittäminen ja jälkimainonta. (Mäkinen 2018, 26.) Aineiston perusteella voidaan olettaa, että viesti eteenpäin on positiivista.

6.5 Työpajat konseptointi-ideoiden tuottajana

Konseptoinnissa tuodaan ilmi palvelun keskeisimmät ominaisuudet (Ahonen 2017, 92). Palvelukonsepti on kokonainen tarina palvelusta. Se kuvataan palvelupolkuna, joka

sisältää palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Palvelumuotoilussa prototypoinnin avulla testataan palvelua. Sillä tarkoitetaan palvelun nopeaa ja edullista testausta käytännössä. Palvelun käytännössä testaaminen antaa palautetta konseptien toimivuudesta ja vähentää myös riskiä epäonnistumisen suhteen (Tuulaniemi 2011, 191, 196.) Molemmissa työpajoissa tarkasteltiin palvelupolkuun liittyviä palvelutuokioita ja kontaktipisteitä erilaisista näkökulmista. Työpajoissa syntyi paljon ehdotuksia, joita voitaisiin huomioida yhdistyksen palvelukonseptia kehitettäessä ja tarkasteltaessa. Työpajojen tuloksena syntyneistä ideoista vietiin kolme kokeiluun.

Toimme kokeiluun vapaaehtoistyöntekijöiden työpajassa nousseen idean asiakaspalautelaatikosta, ilmoitustaulun, sekä laitoimme reseptejä jakoon. Ilmoitustaulu perustettiin seinälle heti sisääntulon yhteyteen ja asiakaspalautelaatikko sijoitettiin sen alle (kuva 11, kuva 12). Reseptit laitettiin jakoon ruokajakelupöytien loppupäähän (kuva 13). Ilmoitustaululle laitettiin ilmoituksia kunnan, seurakunnan ja kolmannen sektorin tarjoamista palveluista. Ensimmäisessä reseptijakelukokeilussa oli edulliseen ja terveelliseen ruoka-annokseen perustuva resepti. Muista työpajassa nousseista ideoista tein kuusi kuvakäsikirjoitusta, joilla nykyistä palvelukonseptia voitaisiin kehittää syntyneiden ideoiden pohjalta. Tuotoksena voidaan myös tarkastella tietoisuutta muista esille nousseista tyytyväisyyttä herättävistä ja kehitystä vaativista asioista, joita yhdistys voi työstää omien resurssien ja toivomusten puitteissa. Koostin kaikki opinnäytetyöprosessin aikana syntyneet visuaaliset materiaalit kansioksi ja annoin ne Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistykselle. Yhdistys voi halutessaan kehittää ja tarkastella toimintaansa niiden pohjalta.



ennen



jälkeen



Kuva 11. Ennen kokeilua

Kuva 12. Kokeilu

Kuva 13. Reseptikokeilu

Vapaaehtoistyöntekijöiden työpajasta kummunnut idea reseptien jakamisesta oli ollut kokeilussa viikon verran, kun tiedustelin työpajassa, että olivatko asiakkaat ottaneet reseptejä. Kukaan ei ollut ottanut. Tähän liittyen tuli lisäehdotus, että reseptin voisi antaa

asiakkaalle suoraan käteen. Tuulaniemi (2011, 196) toteaa, että prototypoinnin avulla on helppo testata palveluun liittyviä elementtejä ja huomioida niiden toimivuus.

7 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN JA TUOTOKSEN ARVIOINTI

7.1 Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Toiminnallinen opinnäytetyö avataan opinnäytetyöraportissa lukijalle johdonmukaiseen ja ymmärrettävään muotoon, joka sisältää tutkimusviestintään liittyviä vaatimuksia. Vaatimukset liittyvät esimerkiksi lähteiden käyttöön ja merkintään, tekstin asiatyyliin ja valintojen perusteluun. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65–66). Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012b) ohjeistaa, että muiden tutkijoiden työtä tulee kunnioittaa ja antaa sille arvoa, viittaamalla heidän julkaisuihinsa hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Tutkimusta tehdessä tulee muistaa lähdekriittisyys (Vilkkä & Airaksinen 2003, 72). Ruoka-apuun liittyvä tutkimusaineisto on vielä suhteellisen nuorta, mutta tutkijat ovat olleet kentällä tuotteliaita yhdessä ja erikseen, joten luotettavaa ja ajankohtaista aineistoa on ollut saatavilla runsaasti. Tutkimukset ovat johdattaneet opinnäytetyössä uusien lähteiden äärelle. Tutkimukseen, josta puuttuu lähdeluettelo, kannattaa suhtautua kriittisesti (Vilkkä & Airaksinen 2003, 73).

Sosiaali- ja terveysalalla eettinen ohjeistus ja lainsäädäntö muodostavat aihion, joka suojaaa asiakasta ja ohjaa työntekijää. Ammattietiikka tulee ottaa huomioon palvelumuotoilu-prosessissa työmenetelmiä valittaessa. (Ahonen 2018, 41.) Osallistuin Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys ry:n ruokajonoon 1.1.2019. Tavoitteena oli saada noin kymmenen ruoka-apua hakevaa asiakasta mukaan opinnäytetyöprosessiin. Jännitin sitä, että suostuvatko ruokajakelun asiakkaat mukaan opinnäytetyöhön. Pohdin, että ruokajakelu tutkimuskenttänä saattaisi olla vaikeasti lähestyttävä aihe subjektiivisen aineiston keruun näkökulmasta. Hirsjärvi ja Hurme (1979, 80) toteavat, että haastattelun sopimisessa on kyse motiivista yhteistyöhön. Haastateltavan tulee luoda haastateltavalle ymmärrys hänen merkityksellisyydestään tehtävään ja herättää kiinnostus aiheeseen. Työmenetelmiä valitsani ja toteuttaessani noudatin sosiaalialan eettistä ohjeistusta. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus huomioitiin pyydetessä heitä osallistumaan opinnäytetyöprosessiin. (Talentia 2017, 7). Hirsjärven ym. (1997, 25) mukaan tutkimuksen jalusta on ihmisarvon kunnioittaminen. Tämä tarkoittaa ihmisen oikeutta päättää siitä, että haluaako hän osallistua tutkimukseen.

Haastattelijan täytyy kertoa potentiaaliselle haastateltavalle tietoa tutkimuksesta ja sen kuluista (Hirsjärvi ym. 1997, 25). Haastatteluun pyydetessä tulee myös kertoa sen luottamuksellisuudesta (Hirsjärvi & Hurme 1979, 85). Puhuin luottamuksellisuudesta kaikkiin prosessiin liittyvien vuorovaikutustilanteiden yhteydessä. Kerroin myös, että ennen opinnäytetyön julkaisua Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys lukee ja hyväksyy sisällön.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019a) mukaan myöntyminen suulliseen haastattelupyyntöön on osoitus suostumuksesta tutkimukseen. Hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluu tutkimuslupien hankkiminen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Otin paljon valokuvia koko opinnäytetyöprosessin aikana. Kuvausluvat on pyydetty työpajoihin osallistuneilta asiakkailta ja vapaaehtoistyöntekijöiltä. Olen myös saanut luvan Orimattilan Hyvän-tekeväisyisyhdistyksen puheenjohtajalta, että voin käyttää yhdistyksen tilasta ja ympäristöstä ottamiani kuvia opinnäytetyöhön liittyen.

Luotaimien suunnitteluun ja kysymyksenasetteluihin vaikuttaa kohderyhmä. Luotaimista syntyvään aineistoon ja sen tulkintaa liittyy omat haasteensa. Niistä syntyvä monimuotoinen aineisto mahdollistaa erilaisia tulkintoja. Luotaamisen prosessiin kuuluu kuitenkin ilmiön esikartoitus. (Mattelmäki 2006, 108–120.) Opinnäytetyösuunnitelmaan laadittu teoriapohja huono- ja hyväosaisuudesta, ruoka-avusta, sekä palvelumuotoilun menetelmiin aikaisempi perehtyminen toimivat päiväkirjojen suunnittelun jalustana. Muotoiluluotaimet ja haastattelut tukivat toinen toisiaan, kun purin aineistoja samankaltaisuuskaavioiden kautta. Nämä kaksi aineistoa synkronoivat keskenään ja helpottivat aineiston tulkintaa. Opinnäytetyön kirjallisessa tuotoksessa on pyritty kuvaamaan opinnäytetyön monivaiheisia prosesseja mahdollisimman monipuolisesti, tuoden mukaan myös kuvia palvelumuotoiluun liittyvistä visuaalisista työvaiheista. Palvelumuotoilun mahdollistamat monipuoliset menetelmät lisäävät myös osaltaan aineiston ja tulosten luotettavuutta. (Hirsjärvi 1997, 233.)

Menetelmät eivät aina anna kuvaa todellisuudesta, mitä niillä on haettu. Tutkimuksiin osallistuvat henkilöt saattavat ymmärtää esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymykset eri tavalla, kuin tutkija on suunnitellut. (Hirsjärvi 1997, 231.) Hirsjärven ja Hurmeen (1979, 54, 100) mukaan teemahaastattelu antaa tilaa jatkokysymyksiä esittämiseen, mikäli vastaukset eivät kohtaa kysymyksiä kanssa. Etukäteen olisi tärkeää suunnitella, mitä kysymyksillä haetaan. Teemoihin liittyvät kysymyspatteristot oli luotu kattavaksi ja vastauksia ohjaavaksi. Ymmärtääkseni luotettavuutta aineiston osalta lisäsi se, että olen itse henkilökohtaisesti haastatellut kaikki henkilöt ja pystynyt tarkentamaan kysymyksiä heidän tarpeidensa mukaan. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 192) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen tekijän yhdeksi rooliksi muodostuu objektiivinen välittäjä, joka tehtävänä on ymmärtää haastateltavan kertomus ja rakentaa se kirjalliseen muotoon. Tutkijan oma historia vaikuttaa siihen, miten hän ymmärtää haastateltavien kertomukset. Muotoiluluotaimien ja teemahaastattelujen kysymykset oli aseteltu ja esitetty yhdensuuntaisesti kaikille, jotta omalle tulkinnalle ei jäisi juuri tilaa.

7.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Ahosen (2017, 100, 104) mukaan arvioinnissa tarkastellaan, onko määrittelyvaiheessa asetettuihin tavoitteisiin päästy. Palvelumuotoilussa tehdään arviointia prosessin eri vaiheissa, sillä se pitää palvelun kehittämisen suunnan oikeana. Laadullisiin tutkimusmenetelmiin perustuva aineisto ei edellytä tarkkaa analysointia (Vilkkä & Airaksinen 2003, 64). Palvelumuotoilussa asiakkaan tuoma näkökulma arvioinnissa kiinnittyy kokemukseen palvelusta (Ahonen 2017, 100). Opinnäytetyön tavoitteena oli Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksen ruokajakelutoiminnan kehittäminen ja tarkastelu palveluna. Kaikki asiakkaat kertoivat olevansa hyvin tyytyväisiä Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksen ruokajakeeluun, kun haastattelin heitä ensimmäisen kerran. Asiakastyytyväisyyden mittaamisella arvioidaan asiakkaan ja palveluntuottajan välistä vuorovaikutusta (Tuulaniemi 2011, 241). Arvonmuodostus kohtaamisessa tarkoittaa sitä, että kun ihmiset kohtaavat, syntyy aina jotain arvoa. Palvelumuotoilussa tämä on tavoite. Arvon syntymisessä ja luomisessa tarkastelu kiinnittyy ihmisen kokemukseen palvelutilanteessa. Tunnelmaa luovat ympäristö, tapa toimia ja vuorovaikutus. (Rantanen 2016, 40–42, 58–62.) Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksen vapaaehtoistyöntekijät olivat otettuja asiakkaiden tyytyväisyydestä, kun tarkastelimme saatuja tuloksia työpajassa samankaltaisuuskaavion kautta. Asiakastyytyväisyys antoi mielenkiintoisen lähtökohdan jatkaa kehitystyötä asiakkaiden kanssa suunnitteluvaiheeseen.

Asiakkaiden päiväkirjojen lopussa oli kysymys: ”Miltä sinusta tuntui vastata tämän päiväkirjan kysymyksiin?” Avoimen kysymyksen tarkoituksena oli arvioida päiväkirjan sisältöä ja sen sopivuutta suhteessa asiakasryhmään. Vastaukset olivat seuraavanlaisia: ”Normaalilta”, ”Kimurantilta”, ”Ei mitään ajatuksia”, ”Kysymyksiä oli paljon”, ”Ihan hauskaa” ja ”Surulliselta, kun elämä on painunut tähän jamaan”. Kahdeksasta asiakkaalle annetusta päiväkirjasta vain yksi oli jäänyt tyhjäksi asiakkaan ajanpuutteen takia. Tavoitteenani oli saada päiväkirjan avulla selvitettyä asiakkaan kokemusta ruokajakelusta kahtena tarkastelujaksosoon osuvana ruokajakelupäivänä, sekä täydentää jo tehtyjä haastatteluja koettuun hyvinvointiin liittyvillä kysymyksillä. Mattelmäen (2006, 93) mukaan päiväkirjaan kirjaaminen ja tavoitteissa onnistuminen on paljon kiinni osallistujan motivaatiosta. Takaisin saatujen päiväkirjojen määrystä voidaan tulkita, että asiakkaat ovat halunneet vastata kysymyksiin. Jälkikäteen arvioituna koen, että luotaimiin asetellut kysymykset olisivat voineet olla osittain visuaalisessa muodossa ja kysymyksiä olisi ehkä voinut olla vähemmän, jotta vastaaminen ei olisi tuntunut niin työläältä, kuten joissain vastauksissa kävi ilmi. Koen tämän tärkeänä peilauspaikkana omien taitojen kehittämisen näkökulmasta.

Asiakasymmärryksen rakentamisvaiheessa olisi hyödyllistä tavoittaa hiljainen tieto haastattelujen ja työpajojen kautta (Tuulaniemen 2011, 145). Lähdimme asiakkaiden kanssa työpajassa tarkastelemaan palvelutuokioita ja niiden sisällä tapahtuvia kontaktipisteitä. Palvelumuotoilussa pyritään tuottamaan asiakkaalle mahdollisimman hyvä asiakaskokemus ja tämän takia muotoilussa keskitytään tarkastelemaan asiakaskokemuksen kriittisiä pisteitä, esimerkiksi työtapoja, tilaa tai vuorovaikutusta (Tuulaniemi 2011, 26). Työpajan ilmapiiri oli positiivinen ja osallistuva. Työpaja nosti esille uusia kehitysehdotuksia, joten koen onnistuneeni haastamaan asiakkaita tarkastelemaan palvelua uusista näkökulmista. Asiakkailta pyydettyä ja saatu suullinen palaute työpajasta oli hyvää. He kokivat työpajan mukavaksi ja heidän mielestään oli kiva nähdä muita ihmisiä. Työpajaan osallistuneet myös pitivät mahdollisuudesta keskustella muiden ihmisten kanssa ja saada mahdollisuus osallistua järjestettyyn tapahtumaan. Kaikki asiakkaat eivät päässeet osallistumaan työpajaan esteiden takia. Kaikkien haastateltujen näkökulmat palvelupolun palvelutuokioista ja kontaktipisteistä eivät siis tulleet kuvatuksi ja kuulluksi.

Toisena opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää vapaaehtoistyöntekijöiden työtä osana koko yhdistyksen toimintaa. Tavoitteena oli ymmärtää toimintaan osallistuvien vapaaehtoistyöntekijöiden tarpeita, toiveita ja ajatuksia. Alustin vapaaehtoistyöntekijöille pidetyn työpajan kertomalla sen sisällöstä ja pelisäännöistä. Mäkisen (2018, 44) mukaan fasilitaattorin tehtäviin kuuluu pitää huoli siitä, että myös hiljaisemmat henkilöt saavat äänensä kuuluville, koska usein näkemyksistä ääripäät tulevat helpoiten kuuluville. Fasilitaattorin täytyy pystyä ohjaamaan keskustelua neutraalisti, ottamatta kantaa oikeaan ja väärään. Hyvän ilmapiirin ylläpitäminen kuuluu fasilitaattorin tehtäviin. Työpajan alussa vapaaehtoistyöntekijöiden keskuudessa heräsi jännittyneitäkin arvailuja siitä, mitä työpaja pitää sisällään. Ilmapiiri muuttui rennoksi ja keskittyneeksi, kun aloitimme työskentelyn voimavarakartan parissa. Koen onnistuneeni rakentamaan työpajasta kokonaisuuden, jossa oli monimuotoisesti yhteissuunnittelun elementtejä, jotka tukivat toinen toisiaan.

Vapaaehtoistyöntekijöiden työpaja oli idearikas. Työpajassa nousi esille myös asioita, joiden osalta jouduin tekemään rajausta yhteisymmärryksessä yhdistyksen vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. Ymmärrän tämän yhtenä tärkeänä arvioinnin nivelkohtana, jolla suunnataan kehitys kulkemaan palveluntuottajan toivomaa linjaa. Päätimme, että yhdistys hoitaa itse nämä esille nousseet kehitysehdotukset. Kaikki saivat äänensä kuuluville työpajassa, koska olimme luoneet työskentelyyn säännöt. Vapaaehtoistyöntekijöiden paja innoitti meitä kolmella kokeilulla: asiakaspalautelaatikolla, ilmoitustaululla ja reseptien jakokokeilulla.

Havainnoin ruokajakelussa asiakkaiden reagoitua ilmoitustauluun. Se selkeästi kiinnosti ihmisiä ja jonossa oli aikaa silmällä siinä olevia ilmoituksia. Asiakaspalautelaatikkoon tuli palautetta heti ensimmäisenä kokeilupäivänä. Reseptejä meni ensimmäisellä kerralla aika vähän, mutta seuraavina ruokajakelukertoina enemmän. Työpaja innosti vapaaehtoistyöntekijöitä työympäristön ja palvelun ideointiin. Yksi työntekijöistä oli ideoinut oma-aloitteisesti työpajan jälkeen ruokajakelutilaan uuden ”kierrätystaulun”, jossa ilmoittamalla voi tehdä vaihtokauppaa huonekaluista ja tavaroista. Yhdistys on tehnyt muutoksia ja uudistuksia nousseiden ideoiden pohjalta. Yhdistyksen aulatilaa on siistitty. Ruokajakoon tehdään pian ohjeistus asiakkaiden ideoinnin mukaisesti. Yhdistyksen kirpputoria on myös mainostettu kaupan ilmoitustaululla.

Keräsin pajaan osallistuneilta työntekijöiltä kirjallista palautetta. Julkaisen vain osan saaduista palautteista. Palautetta pyydettiin kolmen kysymyksen avulla. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin miltä voimavarakartan tekeminen tuntui. Vastauksina annettiin muun muassa:

”Mielenkiintoiselta ja mukavalta toisten työkavereiden kanssa. Sai samalla purkaa ajatuksia ja tunteita.”

”Olen lähiaikoina käynyt omia voimavaroja ja niiden riittämistä läpi hyvin paljon, niin oli tuttua asiaa.”

Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin sitä, miltä tuntui nähdä ja lukea ruokajakelussa käyvien asiakkaiden ajatuksia yhdistyksen toiminnasta? Vastaukset olivat seuraavanlaisia:

”Oli todella avartavaa nähdä, mitä mieltä asiakkaat olivat. Moni juttu tuli esille, mitä ei ollut itse edes ajatellut.”

”Äärettömän tärkeitä ja mielenkiintoisia. En ikinä ole kuullut mitään palautetta asiakailta, niin oli upea kuulla mitä mieltä he olivat. Ihmisten onnellisuus ja hyvä mieli ovat minulle todella tärkeä asia ja olisin halukas tekemään paljon tätäkin miellyttävämmän kokemuksen ruokajaosta, jos mahdollista.”

Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin, miltä ideoiminen tuntui, saiko tuottaa omia ideoita esille ja millaiseksi he kokivat työskentelyilmapiirin pajassa. Palautetta tuli paljon ja vastaukset olivat muun muassa:

”Oli helppo tuoda ideat esille ja ilmapiiri oli hyvä.”

” Ideoiminen oli hauskaa ja luovaa. Pelkään, että ideoita tuskin ikinä kehitetään tätä pidemmälle, mutta oli kiva miettiä mitä kaikkea olisi mahdollista tehdä, jos olisi mahdollista.”

Itsearviointiin liittyi oman tekemisen tarkastelu haastattelijana, havainnoijana, fasilitaattorina, opinnäytetyön aineiston rajaajana ja tulkitsijana. Tuoreet opinnot palvelumuotoilusta johdattivat opinnäytetyön kehitysmenetelmän valintaan. Ihastuin palvelumuotoilun tarjoamaan käytännön työkalupakkiin ja halusin heti kokeilla sen toimivuutta jossain toisessa kontekstissa. Vertasin työskentelyäni suhteessa aikaisempiin opintoihini palvelumuotoilussa. Asiantuntijuuden jakaminen, joka on tyypillistä palvelumuotoilussa, jäi ehkä vaillinaiseksi opinnäyttyössäni, koska tein sen yksin. Ajatusten ja näkemysten peilaaminen Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ja opettajien kanssa kompensoi yksinäistä työskentelyä.

Sain kerättyä monimuotoisen aineiston erilaisia menetelmiä hyödyntäen ja saavutin niiden avulla hyvän asiakasymmärryksen. Menetelmien monipuolisuus tuki ja vahvisti toinen toisiansa tulosten tarkastelun näkökulmasta. Opinnäytetyön tekeminen pysyi suunnitellussa aikataulussa. Yhteistyö ja vuorovaikutus toimeksiantajan kanssa toimi. Opinnäytetyön toimintakehys jäi ensimmäisen palaverin jälkeen toimeksiantajalle hiukan epäselväksi, mutta se selkeytyi keskustelemalla. Kerroin yhdistykselle opinnäytetyön vaiheiden etenemisestä ja kuuntelin heidän toiveitaan toteutusten suhteen. Koin kehittyväni palvelumuotoilulle tyypillisten visuaalisten kuvien tekemisessä. Opettelin käyttämään niiden luomiseen tarkoitettuja omia tietokoneohjelmia. Visuaalisten tuotosten haltuun ottaminen toi palvelumuotoilu-prosessiin uuden ulottuvuuden itselleni, asiakkaille ja palveluntarjoajalle. Tein kaikista opinnäytetyöprosessin aikana syntyneistä visuaalisista tuotoksista Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistykselle kansion, josta he voivat tarkastella esimerkiksi asiakkaiden ja työntekijöiden kehitysideoita kuvakäsikirjoitusten muodossa. Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys oli positiivisesti yllättynyt aineistosta syntyneistä visuaalisista tuotoksista.

8 POHDINTA

Elämme ruoka-avun suhteen 1990-luvun jälkimainingeissa. Ruoka-apu on ikään kuin alkanut elää omaa elämäänsä lama-ajan jälkeen, jonka kasvanutta läsnäoloa hyvinvointivaltiossamme selitetään erilaisilla syillä ja seurauksilla. Ruoka-avusta on tullut vakiintunut tapa auttaa huono-osaisia (Ohisalo 2014a, 20). Sosiaaliturvan täydentäjänä ja paikkaajana ruoka-apua ei olla vielä yhteiskunnassamme hyväksytty tasa-arvoiseksi palveluksi suhteessa viralliseen palvelujärjestelmään. Ohisalo (2014a, 21) esittää, että ruoka-apu voisi olla osa virallisempaa järjestelmää, mikäli valtio ja kunnat niin päättäisivät. Ohisalo ja Laihiala (2014, 96) pohtivat, kuinka ruoka-apuun ohjaamiseen liittyy eettisiä ja moraalisia kysymyksiä. Yksi tällainen kysymys on, että ”saako avuntarvitsijoita ohjata julkiselta puolelta kolmannelle sektorille?” Useissa Euroopan maissa näin tapahtuu, mutta Suomessa tätä ohjausta ei puolleta. Aineistoni nosti esille, että ohjausta sosiaalitoimesta ruokajake- luun on kuitenkin tapahtunut.

Ruoka-apua ja sitä hakevien ihmisten kokemuksiin liittyy paljon tunteita (Ohisalo & Saari 2014, 16). Ihmiset, jotka eivät itse käy hakemassa ruoka-apua, saattavat puhua apua hakevista hyvinkin negatiiviseen sävyyn. Ruoka-apua hakevien ihmisten avuntarvetta kyseenalaistetaan ja heitä haukutaan esimerkiksi työtä vieroksuviksi vapaamatkustajiksi. (Ohisalo, Saari ja Saukko 2014, 81.) Opinnäytetyöprosessiin osallistuneet henkilöt kertoivat ruoka-avun hakemiseen liittyneen häpeän kokemuksia, ainakin jossain vaiheessa elämää. Ajan myötä häpeän tunne ei ole enää niin voimakas. Ohisalon ym. (2014, 85, 94) mukaan ruoka-apua hakevien keskuudessa syntyvällä vuorovaikutuksella ja vertaistuellalla on merkitystä sopeutumiseen. Ruoka-avun hakeminen on tutkimusten mukaan vuorovai- kutuksen kannalta merkittävä tapahtuma, jossa odotetaan kohtaamisia.

Saari (2015, 89) pohtii sitä, että miksi pienet yksilöiden väliset erot muuttuvat yhteiskun- nassamme pysyviksi eriarvoisuus-, köyhyys- ja huono-osaisuuseroiksi. Yksi näkökulma tähän on sosiaalinen etäisyys, mikä tarkoittaa sitä, että katselemme leipäjonoja etäisyy- den päästä, haluamatta asettua heidän asemaansa (Ohisalo ym. 2014, 82). Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksen vapaaehtoistyöntekijät tekevät työtä suurella sydämellä. Auttavassa ammatissa tarvitaan myötätuntoa ja se kasvaa omakohtaisten kokemusten myötä (Saari 2015, 98–99). Vilén ym. (2008, 56) kirjoittavat, kuinka eläytyminen asiak- kaan tilanteeseen auttaa arvioimaan ja ymmärtämään asiakkaan voimavaroja. Ymmärrän vuorovaikutuksen tärkeänä keinona ja välineenä kerätä asiakasymmärrystä ja kehittää toi- mintaa.

Opinnäytetyöhön osallistuneiden asiakkaiden koettua hyvinvointia voidaan tarkastella haastatteluista ja päiväkirjoista saatujen aineistojen pohjalta, jotka molemmat kartoittivat

koettua hyvinvointia sosiaalisten suhteiden, terveyden ja taloudellisen tilanteen osalta. Hyvin voimisen tilaa kuvaavat kokemukset onnellisuudesta, terveydestä ja varallisuudesta. Subjektiiivinen hyvinvointi kertoo onnellisuudesta ja tyytyväisyydestä elämään. (Toikko 2012, 25, 27.) Aineisto osoitti, että osa ruokajakelussa käyvistä asiakkaista on kokenut tulensa leimautuneeksi köyhäksi. Ohisalon ym. (2014, 81) mukaan ruoka-apua hakevat ihmiset kokevat epäonnistuneensa elämän hallinnassaan ja tuntevat häpeää siitä, kun joutuvat tukeutumaan hyväntekeväisyyteen. Aineiston mukaan rahan vähyys oli pääsyy ruokajakeluun saapumiseen. Ruoka-apu koetaan todella tärkeäksi, kuten myös aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet (Ohisalo & Laihiala 2014, 108). Yksi ruoka-apua hakevista asiakkaista vastasi kysymykseen ruoka-avun merkityksestä seuraavasti:

”Se merkitsee kokonaisvaltaista pärjäämistä. Vähemmän on tarvinnut lainata keneltäkään rahaa.”

Huono taloudellinen tilanne aiheuttaa aineiston mukaan stressiä ja ongelmia useammalla elämän osa-alueella. Ei ole varaa ostaa ruokaa, maksaa laskuja tai kunnostaa kotia. Se vaikuttaa sosiaalisiin suhteisiin, terveyteen, toimintamahdollisuuksiin. Ruokajakelussa käyvät kuvailivat sosiaalisia suhteitaan ja auttavia verkostoja niukoiksi. ”Ei kehtaa pyytää ketään kahville, kun ei ole mitään tarjottavaa sen kanssa.” Pienillä tuloilla ja rajallisilla toimintamahdollisuuksilla on selkeä yhteys toisiinsa. Tämän todistavat perusturvan saajien omat kokemukset. (Hirvilammi & Mäki 2013, 127.) Suurin osa haastateltavista ei harrastanut mitään kodin ulkopuolella. Huolimatta siitä, että sosiaalisia suhteita on niukasti, niin suurin osa ei aineiston mukaan kuitenkaan koe yksinäisyyttä.

Enemmistöllä on tai oli ollut ongelmia fyysisen terveyden kanssa. Tulos on yhdensuuntainen aikaisempien tulosten kanssa. Ruoka-apua hakevilla on heikompi fyysinen terveys suhteessa muuhun väestöön (Kainulainen 2014, 67). Aineiston mukaan suurin osa on kuitenkin toiveikas tulevaisuuden suhteen ja kokee olevansa melko tyytyväinen elämäänsä.

Asiakkaalle palvelusta syntyvä arvo muodostuu odotuksien ja toteutuneen kokemuksen perusteella (Tuulaniemi 2011, 33). Aineisto osoitti, että ruokajakelun asiakkailla oli ollut monenlaisia odotuksia ruoka-avusta. On ollut mielikuvia, että jono kestää pidempään ja ajateltu, että saatava ruoka-apu on lähinnä kuivaelintarvikkeita. Myös jonottamiseen liittyvää häpeän tunnetta on mietitty etukäteen. Tuulaniemi (2011, 33) toteaa, että asiakkaalle syntyvä arvo muodostuu kohtaamisessa eli vuorovaikutuksessa. Aineisto osoitti, että asiakkaiden palvelukokemus on positiivinen ja odotukset ovat ylittyneet. Ohisalon ym. (2014, 94) mukaan ruoka-aputoiminnan organisoinnilla on merkitystä siihen, millaiseksi vuorovaiutus siellä muodostuu.

Tarkoitukseni oli tuottaa yhteissuunnittelun keinoin ideoita ruokajakelun ja koko yhdistyksen toiminnan kehittämiseksi siten, että se parantaisi asiakaskokemusta, henkilöstön hyvinvointia ja yhdistyksen toimintaa. Tavoitteen kokonaisuus oli laaja, mutta onnistuin saavuttamaan monipuolisten menetelmien avulla asiakasymmärryksen, jonka avulla pystyimme yhdessä tarkastelemaan ja luomaan kehitysideoita yhdistyksen toimintaan. Tuulaniemen (2011, 117) mukaan yhteiskehittämisen ydin on siinä, että tiedon keruuvaiheessa saadaan kasaan kaikki mahdolliset näkökulmat, jotka liittyvät kehitettävään palveluun. Yhteiskehittämisen kaikkia palvelun osapuolia osallistava ote ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki saisivat päätäntävaltaa siihen, millainen palvelu lopulta on. Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys toivoi erillisiä työpajoja asiakkaille ja vapaaehtoistyöntekijöille, koska tämä vaihtoehto tuki heidän tavoitteitansa ja toiveitansa parhaiten. Tästä huolimatta asiakkailta ja vapaaehtoisilta kerätyt ”helmet” pystyttiin valjastamaan palvelun kehittämistä ohjaaviksi ajureiksi.

Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistyksen toiminnan kehittäminen perustui motivaatiooni tutkia palvelumuotoilun menetelmien mahdollisuuksia kolmannen sektorin kentällä. Julkisen sektorin työn rahoittaa veronmaksajat. Tämä asettaa toiminnalle kustannustehokkuuteen ja toimivuuteen liittyviä kriteerejä. (Ahonen 2017, 17.) Kolmannen sektorin hyväntekeväisyystoiminta perustuu pitkälti järjestöjen omiin resursseihin ja saatuihin avustuksiin. Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys ry on hakenut avustusta toiminnalleen, mutta hakemuksiin on tullut hylätty päätös.

Palvelumuotoilu on toimintatapa, jonka kautta eri osaamisalojen ihmiset pystyvät tekemään yhteistyötä palvelujen kehittämisen parissa (Tuulaniemi 2011, 58). Yhdistyksen vapaaehtoistyöntekijät omaavat erialaisia taustoja työn ja elämän historian suhteen. Ymmärrän tämän monimuotoisen osaamisen ja kokemuksen vahvuutena palvelujen kehittämisessä. Ahosen (2017, 19, 28) mukaan innovatiivisuus organisaatiossa edellyttäisi perinteisestä hierarkkisesta johtamisajattelusta luopumista, yhteistyötä ja sitoutumista läpi koko organisaation. Työrooleja tulisi pohtia uudella tavalla ja itseohjautuvuudella olisi raivattava lisää tilaa. Kehittämiselle täytyy antaa tietoinen mahdollisuus, mikäli sillä halutaan tuloksia. Kehittämiselle tulee luoda aihio, joka mahdollistaa ihmisten osallistumisen kehittämiseen ja tehdä sitä rohkeasti.

Hyvinvointitutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa yhteiskunnallisen uudistamisen ja päätöksenteon perustaksi (Saari ja Niemelä 2013, 7). Kainulainen (2014b, 74) toteaa, että kunnilla ei ole olemassa sellaista määrällistä mittaria, jolla kokemuksellinen hyvinvointitieto saataisiin kohdennettua paikalliseen elämän piiriin. Stenvallin ja Virtasen (2012, 30) mukaan julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin tiedonkulun ja kokemuksen vaihdon

esteenä on erot ideologisissa lähtökohdissa. Yhteistyön puute estää sektoreilla tapahtuvan kehitystyö jakamisen yhdessä. Eri sektorien väliset kumppanuusmallit puuttuvat. Jäppinen ja Sorsimo (2014, 86) pohtivat sitä, kuinka julkisten palvelujen yksittäisistä muotoiluhankkeista kertyneet kokemukset saataisiin kerättyä talteen niin, että ne hyödyttäisivät mahdollisimman monia. Palvelumuotoilu ei vielä pysty tarjoamaan julkiselle puolelle tarpeeksi todisteita sen vaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta.

Opinnäytetyöprosessin suunnitteluvaiheen työpajat antoivat ymmärryksen siitä, kuinka tärkeää osallisuus elämässä on. Rouvinen-Wilenius (2014, 51) on kiteyttänyt mielestäni upeasti osallisuuden yhteen virkkeeseen: ”Osallisuus on osallistumisen mahdollistama tunneperustainen ja yhteenkuuluvuuteen pohjautuva kokemus, jossa ihminen voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin ja toimia siinä aktiivisesti ja sitoutuneesti.” Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys jakaa vuodessa noin 5000 ruokakassia. Se kertoo siitä, miten yhdessä pystytään tekemään ihmeitä. Aineisto osoitti, että osa ihmisistä ei tulisi toimeen ilman yhdistyksen tarjoamaa ruoka-apua. Ruokajono näyttää konkreettisesti toteen sen, että suuri osa ihmisistä ei pysty elämään tasa-arvoisen hyvän elämän äärellä, jossa edes perustarpeet tulisivat tyydytetyksi.

Hyvinvointikeskustelussa huomio tulisi kohdistua siihen mitä kansalaiset tarvitsevat, eikä siihen mitä järjestelmä tuottaa. Voidaksemme ymmärtää, mitä kansalaiset tarvitsevat, tulee meillä olla menetelmiä ja taitoa ottaa niistä selvää. (Toikko 2012, 28.) Näkemykseni mukaan palvelumuotoilu voisi auttaa yhdistyksiä etsimään reittejä toiminnan jatkuvuuden mahdollistamiseksi, kehittämiseksi ja uudistamiseksi. Yksityisen-, kolmannen- ja julkisen sektorin tulisi rakentaa vahvempaa yhteistä alustaa hyvinvointiyhteiskunnalle. Jokainen sektori on vahva omalla alueellaan ja kantaa kultaakin kalliimpaa hiljaista tietoa keskuudessaan. Palvelumuotoilun avulla olisi mahdollista valjastaa tämä hiljainen tieto palvelemaan yhteistä tavoitetta, yhteistä hyvää.

LÄHTEET

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

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Helsinki: WSOY.

Eljala, J. & Luoto, A. 2014. Muotoillen matkaan. Arvonluomisen maailmaan. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 76–83.

Evira. 2013. Ruoka-apuun luovutettavat elintarvikkeet [viitattu 19.2.2019]. Saatavissa: https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/tietoa-meista/asiointi/oppaat-ja-lomakkeet/yritykset/elintarvikeala/elintarvikehuoneistot/eviran_ohje_16035_2_fi_ruokaapu.pdf

Hiilamo, H., Niemelä, H., Pykälä, P., Riihelä, M. & Vanne, R. 2012. Sosiaaliturva ja elämänvaiheet. Suomen sosiaaliturvan kehitys esimerkkien ja tilastojen valossa. Helsinki: Kela.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsingin University Press.

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. 1979. Teemahaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15. Painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirvilampi, T. & Mäki, S. 2013. Toimeentulovaikeuksia, yksinäisyyttä ja alemmuuden kokemuksia. Perusturvan saajien rajalliset toimintamahdollisuudet. Teoksessa Kangas, O., Niemelä, M. & Rajas, A. (toim.) Takaisin perusteisiin. Perusturvan riittävyys kulutuksen näkökulmasta. Teemakirja 12. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 120–141.

Hoffrén, J. & Rättö, H. 2011. Hyvinvoinnin mittarit. Teoksessa Saari, J. (toim.) Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 219–242.

Hyvönen, A. 2018. Puheenjohtaja. Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys ry. Haastattelu 18.12.2018.

Hämäläinen, K., Vilkka, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 61–76.

Isola, A-M, Turunen, E, Hänninen, S, Karjalainen, J & Hiilamo, H. 2015. Syrjäytynyt ihminen ja kunta. Kunnallisan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisusarjan julkaisu nro 84. Helsinki: Pole-Kuntatieto.

Jäppinen, T. & Sorsimo, J. 2014. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 84–97.

Kainulainen, S. 2016. Yksinäisen elämänlaatu. Teoksessa Saari, J. (toim.) Yksinäisten Suomi. Helsinki: Gaudeamus, 114–128.

Kainulainen, S. 2014a. Ruoka-avun hakijoiden hyvinvointi. Teoksessa Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö, 59–69.

Kainulainen, S. 2014b. Mitä uutta kokemuksellisuus tuo hyvinvoinnin käsitteeseen ja käyttöön? Teoksessa Nieminen, A., Tarkiainen, A. & Vuorio, E. (toim.) Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 74–94.

Kainulainen, S. & Saari, J. 2013. Koettu huono-osaisuus Suomessa. Teoksessa Niemelä M. & Saari, J. (toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 22–43.

Kangas, O., Niemelä, M., & Raijas, A. 2014. Tutkimushankkeen lähtökohdat ja tavoitteet. Teoksessa Kangas, O., Niemelä, M. & Raijas, A. (toim.) Takaisin perusteisiin. Perusturvan riittävyys kulutuksen näkökulmasta. Teemakirja 12. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 6–23.

Kangas, O. & Ritakallio, V-M. 2008. Köyhyyden mittaustavat, sosiaaliturvan riittävyys ja köyhyyden yleisyys Suomessa. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 61. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Kauppinen, T M. Saikku, P. & Kokko, R-L. 2010. Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen. Teoksessa Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveysturvan ja hyvinvoinnin laitos, 234–250.

Kälviäinen, M. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 30–47.

Laihiala, T. 2018. Kokemuksia ja käsityksiä leipäjonoista: huono-osaisuus häpeä ja ansaitsevuus. Kuopio: Itä-Suomen Yliopisto.

Laihiala, T. & Ohisalo, M. 2017. Sosiaalipummit leipäjonossa? Kansalaisten käsityksiä huono-osaisten ansaitsevuudesta. Teoksessa Saari, J. (toim.) Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa. Tampere: Tampereen yliopisto, 233–258.

Mattelmäki, T. Muotoiluluotaimet. 2006. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 20–41.

Mäkinen, M. 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Helsinki: Changeagenta.

Niemelä, M. & Saari, J. 2013. Suomalaisen yhteiskunnan notkelmat. Teoksessa Niemelä M. & Saari, J. (toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 6–21.

Ohisalo, M. 2019. Puhelinkeskustelu 11.1.2019.

Ohisalo, M. 2017. Murusia hyvinvointivaltion pohjalla. Leipäjonot, koettu hyvinvointi ja huono-osaisuus. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Ohisalo, M. 2014a. Leipäjonon Suomi ja Eurooppa. Teoksessa Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätö, 17–26.

Ohisalo, M. 2014b. Kuka tahansa meistä? Sosioekonominen asema ruoka-avussa. Teoksessa Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätö, 27–41.

Ohisalo, M., Eskelinen, N., Laine, J., Kainulainen, S. & Saari, J. 2013. Avun tilkkutäkki. Suomalaisen ruoka-apukentän monimuotoisuus. Espoo: Raha-automaattiyhdistys.

Ohisalo, M. & Laihiala, T. 2014. Tarpeeksi köyhä leipäjonoon? Ruoka-avun merkitys ihmisten pärjäämiseen. Teoksessa Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätö, 96–108.

Ohisalo, M. & Määttä, A. 2014. Viimeisen luukun jälkeen – ruoka-avussa käyvien paikka julkisessa palvelu- ja tulonsiirtoverkossa. Teoksessa Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätö, 42–58.

Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) 2014. Kuka seisoo leipäjonossa? Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätö.

Ohisalo, M., Saari, J. & Saukko, E. 2014. Vuotava haava – häpeä ja stigma leipäjonossa. Teoksessa Ohisalo, M. & Saari, J. (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätö, 81–95.

Patentti- ja rekisterihallitus. 2018. Rekisteriote. Yhdistyksen säännöt. Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys ry.

Perustamiskirja. 2018. Orimattilan Hyväntekeväisyysyhdistys ry.

Pessi, A B & Oravasaari, T. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Avustustoiminnan raportteja 23. Helsinki: RAY.

Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Nosta asiakaskokemukset ja työhyvinvointi uudelle tasolle tunnelmamuotoilun avulla. Helsinki: Talentum Pro.

Rouvinen-Wilenius, P. Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa? Teoksessa Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä [viitattu 30.3.2019]. Saatavissa: <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-jaljilla-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

Saari, J. 2016. Matkalla yksinäisyyteen. Teoksessa Saari, J. (toim.) Yksinäisten Suomi. Helsinki: Gaudeamus, 9–32.

Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Saari, J. 2011. Hyvinvoinnin tulevaisuus. Teoksessa Saari, J. (toim.) Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 337–361.

Simpura, J. & Uusitalo, H. 2011. Hyvinvointi ja sosiaalinen kehitys. Teoksessa Saari, J. (toim.) Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 106–139.

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. 2016. Innokylä [viitattu 8.3.2019]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 [viitattu 7.2.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia [viitattu 26.2.2019]. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73418/URN%3aNB%3afi-fe201504223250.pdf?sequence=1>

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma.

- Suomen mielenterveysseura. 2014. Voimavarojen talo [viitattu 18.2.2019]. Saatavissa: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/pelit-ja-tehtavat/voimavarojen-talo>
- Särkelä, A. 2011. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Bookwell.
- Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet [viitattu 14.2.2019]. Saatavissa: <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.
- Turunen, S., Ohisalo, M., Petrovskaja, V., ja Tukiala A-K. 2012. Kuka käy leipäjonossa? Pääkaupunkiseudun ruoanjakotutkimuksen tuloksia. Helsinki: Socca.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019a. Hyvä tieteellinen käytäntö [viitattu 5.3.2019]. Saatavissa: <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa [viitattu 14.2.2019]. Saatavissa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media.
- Törmikoski, I. 2014. Word design capital: Helsinki. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 98–107.
- Vaalavuo, M. & Moisio, P. 2014. Tuloerojen ja suhteellisen köyhyyden kehitys. Teoksessa Moisio, P., Karvonen, S., Muuri, A., Vaarama, M. & Kestilä, L. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 98–117.
- Vaarama, M., Siljander, E., Luoma, M-L. & Meriläinen, S. 2010. Suomalaisten kokema elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen S. (toimi.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 126–149.
- Vilén, M., Leppämäki, P., Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY.
- Vilkka, H., & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Käyttäjäprofiilit

Liite 2. Palvelupolku

Liite 3. Service Blueprint

Liite 4. Sidosryhmäkartta

Liite 5. Kehitysidea nro 1.

Liite 6. Kehitysidea nro 2.

Liite 7. Kehitysidea nro 3.

Liite 8. Kehitysidea nro 4.

Liite 9. Kehitysidea nro 5.

Liite 10. Kehitysidea nro 6.

Liite 1. Käyttäjäprofiilit

Eija

eläkeläinen



- Käy ruokajakelussa, koska pakollisten menojen jälkeen käyttöön ei jää juuri yhtään rahaa.
- Kokee ruoka-avun todella tärkeänä ja on sitä mieltä, että ruoka-avusta saatu ruoka on todella hyvää.
- Velat vaikuttavat huonoon taloustilanteeseen.
- On hyödyntänyt myös yhdistyksen vaate- ja tavara-apua.
- Ei osallistu yhdistyksen toimintaan se muina päivinä.
- Seuraa yhdistyksen toimintaa Facebookin kautta, yhdistyksen ulko-ovesta tai kyselemällä tutuilta.
- Sairauksia on aika paljon.
- Tyytymättömyyttä sosiaali- ja terveyspalveluihin.
- Sosiaaliset suhteet ovat aika vähäisiä ja olo tuntuu yksinäiseltä.
- Päivissä ei ole paljon sovittuja menoja.
- Ei harrasta juuri mitään kodin ulkopuolella.
- Näkee tulevaisuuden valoisampana, kuin nykyhetken.
- Oma koti antaa turvaa ja mielihyvää.
- Käy ruokajakelussa yksin.
- Tuntenut joskus häpeää ruokajakeluun osallistuessaan, mutta jonossa on myös tullut juteltua muiden ihmisten kanssa.

Keijo

työtön



- Käy ruokajakelussa, koska rahaa on niin vähän käytössä työttömyyden takia.
- Ruoka-apu tarjoaa turvan tunnetta ja parantaa taloudellista tilannetta.
- Yhdistyksen jakama ruoka on mieluista.
- Ei ole mahdollisuutta käyttää Facebookia yhdistyksen toiminnan seuraamiseen, mutta saa tarvitsemansa tiedon juttelemalla tutuille ja vapaaehtoistyöntekijöille.
- Ei osallistu yhdistyksen tarjoamaan muuhun toimintaan.
- Terveys on aika heikko.
- Tyytymättömyyttä sosiaali- ja terveyspalveluihin.
- Sosiaaliset suhteet ovat vähäisiä.
- Kaipaisi ulkopuolista tukea elämäänsä.
- Ei harrasta juuri mitään.
- Tulevaisuuden suhteen ei ole odotuksia.
- Ruoka-avun hakeminen on aiheuttanut nöyrytymisen tuntemuksia.
- Joskus jonottaminen tuntuu pitkävähäistä.
- Käy ruokajakelussa kaverinsa kanssa.
- Ruokajakelussa käy myös muita tuttuja.
- Ruoan valmistaminen tuntuu välillä raskaalta.

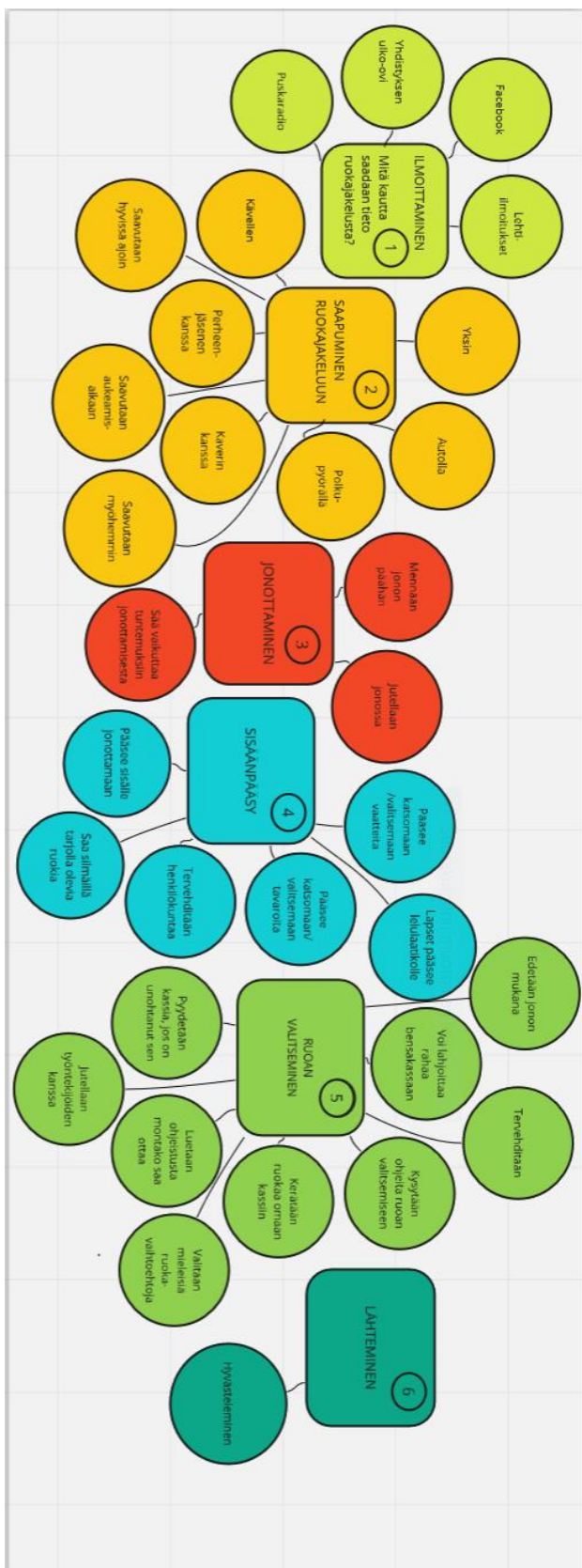
Maija

perheenäiti

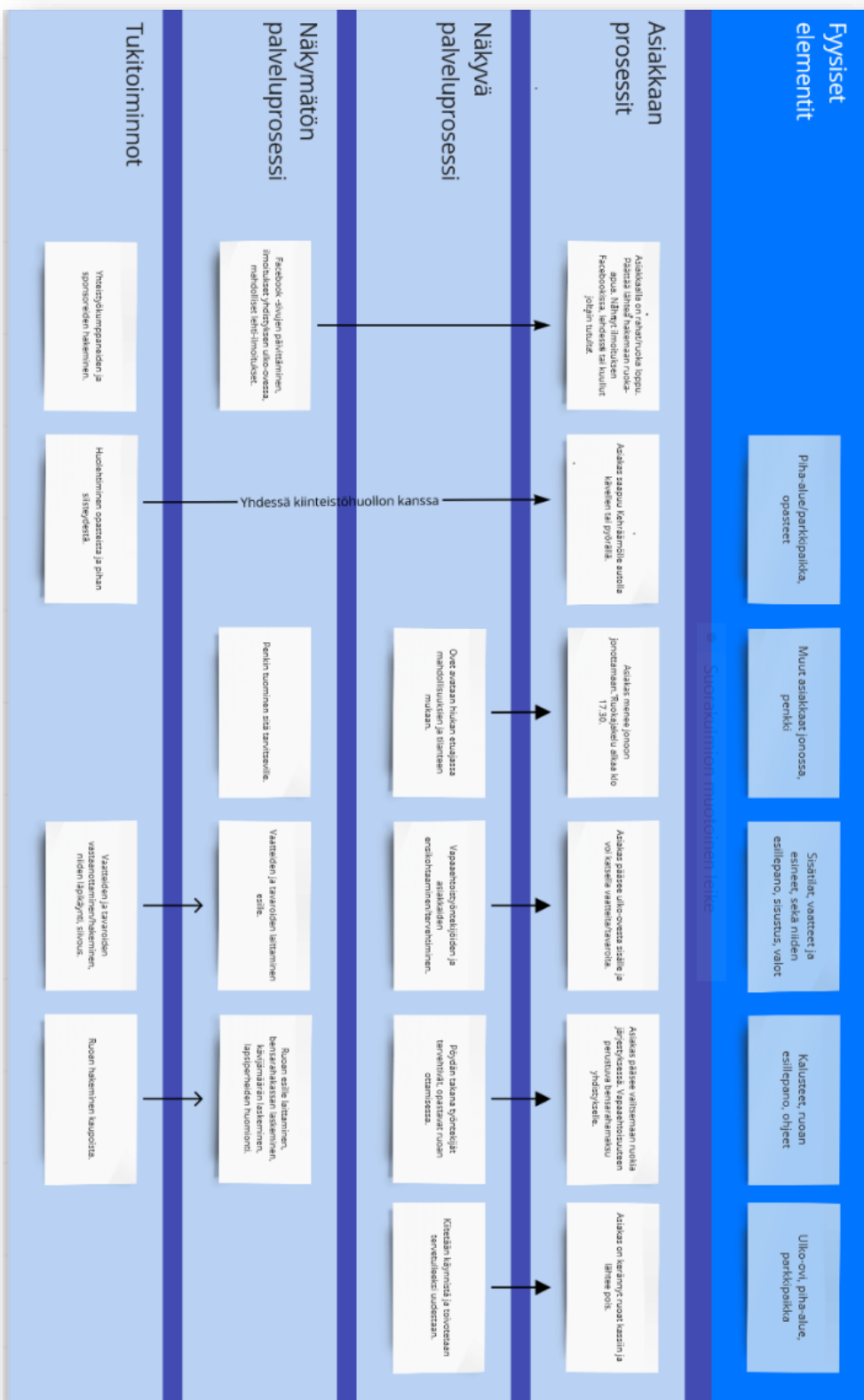


- Käy ruokajakelussa, koska rahat eivät riitä ruokaan.
- Ruoka-avun merkitys on todella suuri, se tuo apua puuttuviin tukiverkostoihin.
- Ruokajakelu mahdollistaa lapsille monipuolisen ruoan.
- Hyödyntää yhdistyksen muita aukiolopäiviä ja vaate-apua satunnaisesti.
- Seuraa yhdistyksen toimintaa Facebookista ja päivittämällä kuuluisia työntekijöiden kanssa ruokajakelupäivinä.
- Terveys on vaikuttanut jonkin verran taloudelliseen elämäntilanteeseen.
- Kokee sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän monimutkaisena.
- Sosiaaliset suhteet ovat vähäisiä.
- Perheen arki tuo rytmiä päivään.
- On vähän harrastuksia perheen- ja kodinohoidon ohella.
- Tulevaisuuden suhteen on suunnitelmia ja positiivisia odotuksia.
- Koti, puoliso ja lapset tuovat onnellisuutta.
- Lapset ovat usein mukana ruokajakelussa.
- Ruoka-avun hakeminen hävettää välillä.
- Ruoka-apua hakee myös muutama tuttu.

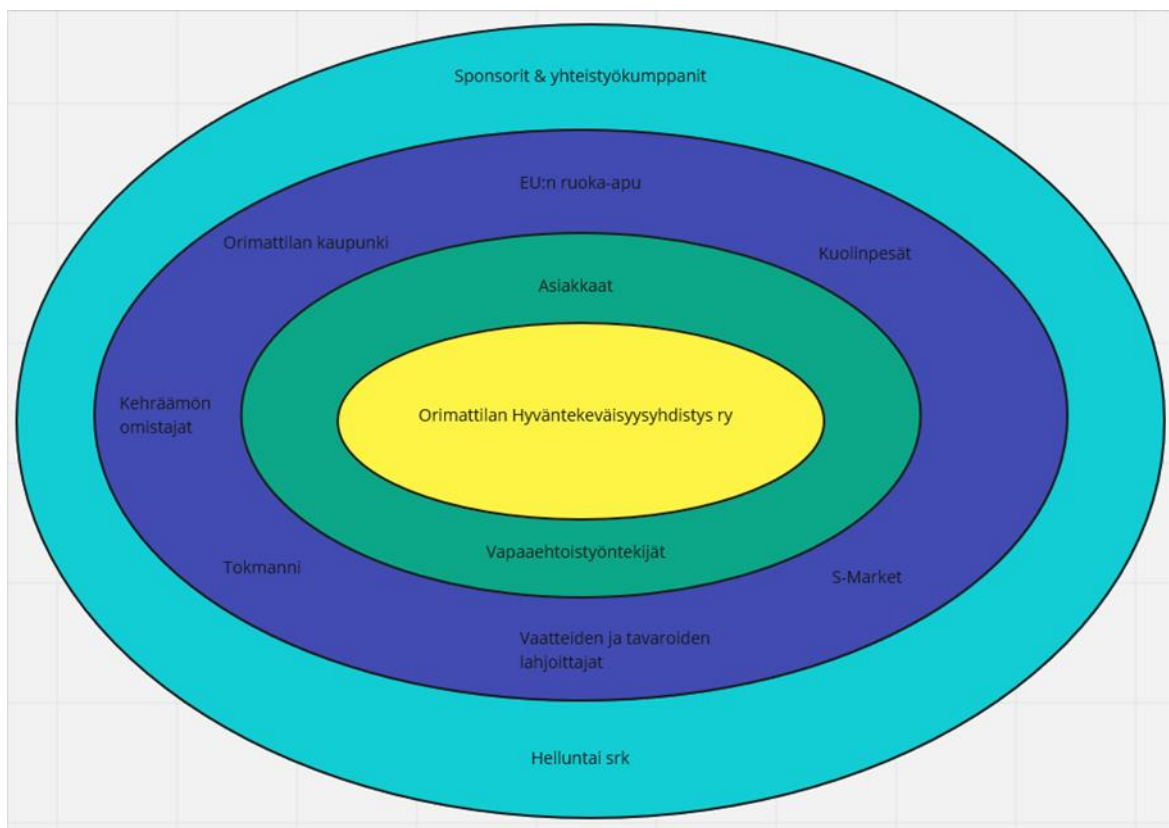
Liite 2. Palvelupolku



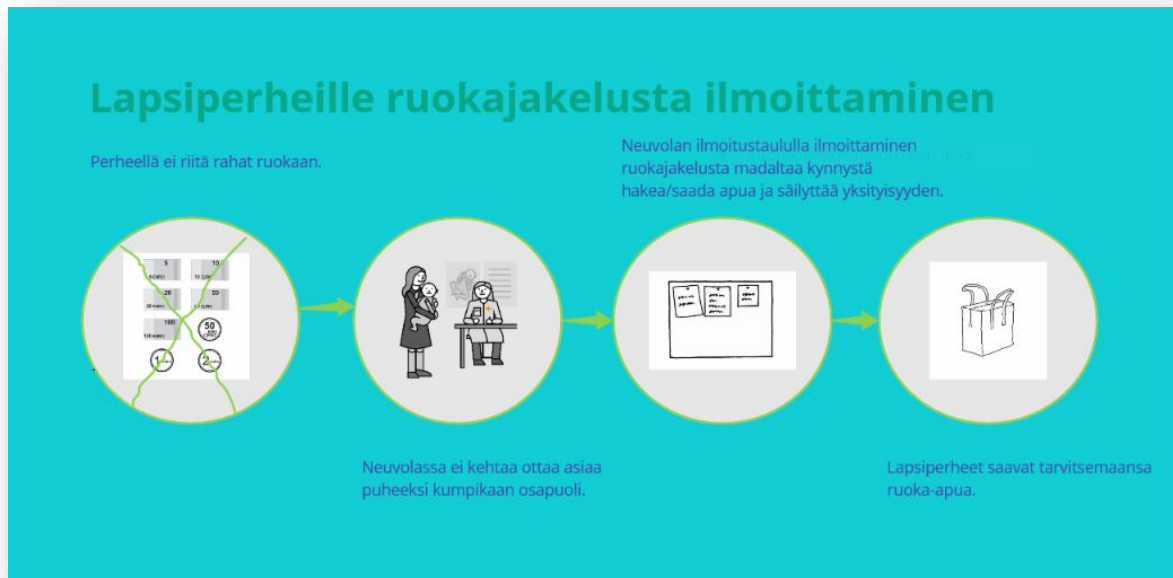
Liite 3. Service Blueprint-prosessikaavio



Liite 4. Sidosryhmäkartta



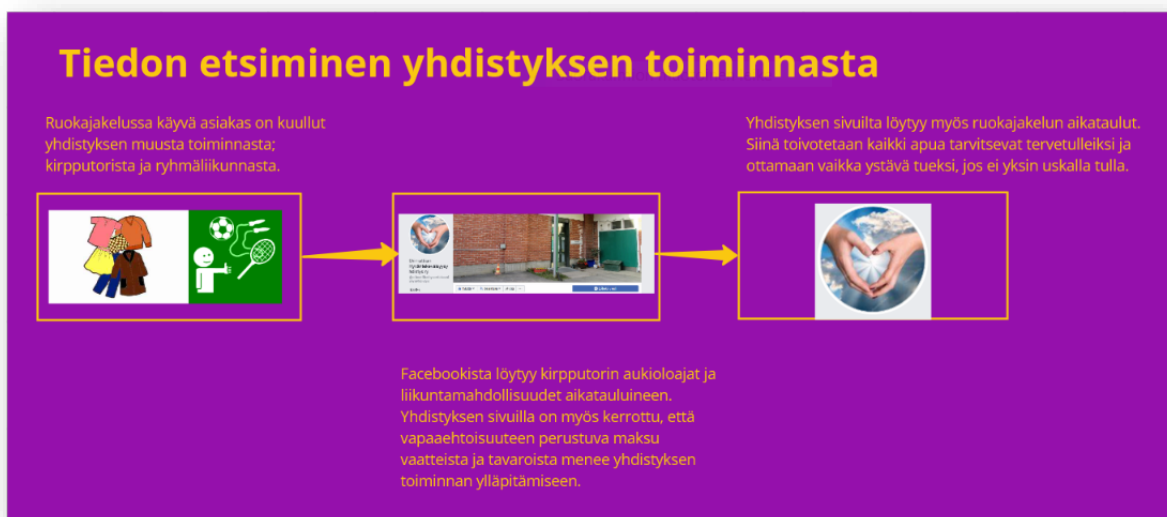
Liite 5. Kehitysidea nro 1



Liite 6. Kehitysidea nro 2



Liite 7. Kehitysidea nro 3



Liite 8. Kehitysidea nro 4



Liite 9. Kehitysidea nro 5



Liite 10. Kehitysidea nro 6

