



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

**Yhteisöllisyyteen tähtäävien oheispalvelujen
kehittäminen käyttäjälähtöisesti
Esimerkkinä Lauttasaaren seurakunnan Kirkkokahvila**

Salonen, Riitta

Turunen, Nina

2013 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Yhteisöllisyyteen tähtäävien oheispalvelujen

kehittäminen käyttäjälähtöisesti

Esimerkkinä Lauttasaaren seurakunnan Kirkkokahvila

Salonen, Riitta
Turunen, Nina
Hotelli - ja ravintola-alan liikkeenjohdon
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2013

Salonen, Riitta; Turunen, Nina

Yhteisöllisyyteen tähtäävien oheispalvelujen kehittäminen käyttäjälähtöisesti, esimerkkinä Lauttasaaren seurakunnan Kirkkokahvila

Vuosi 2013 Sivumäärä 78

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Lauttasaaren seurakunnan kahvilaan oheispalvelujen toimintamalli, jonka tavoitteena on luoda yhteisöllisyyttä lauttasaarelaiden asukkaiden arkeen. Tavoitteena oli löytää oheistoimintoja, joita voidaan tarjota kahvilan muiden toimintojen ohessa ja joista asiakkaat ovat kiinnostuneita myös muutoin kuin kirkolliseen toimintaan liittyvänä. Tähän asti seurakunnassa ei ole ollut kahvilapalveluita kaikkien asiakkaiden saatavilla kuin vasta koeluontoisesti kevästä 2012 alkaen.

Työ toteutettiin koeasiakkuuksien, havainnointien, erilaisten haastattelujen ja kyselyn sekä ideariihen avulla. Kehittämisprosessissa käytettiin Stefan Moritzin palvelumuotoilun prosessimallia, jonka avulla saatiin selville kehitettäviä kohteita. Opinnäytetyö on laadullisella tutkimusotteella toteutettu kehittämishanke, jossa keskeisenä tutkimusmenetelmänä käytettiin haastatteluja. Haastattelut toteutettiin kvalitatiivisten haastattelulomakkeiden avulla. Määrällistä tutkimustapaa käytettiin tehtäessä gallup- kyselyitä lauttasaarelaisille asukkaille. Haastattelujen ja kyselyjen tuloksista kävi ilmi asukkaiden kokoontumispaikan tarve ja seurakunnan kahvilan tilat sopivat tähän tarkoitukseen.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehityksessä käsitellään palveluita ja niiden kehittämistä, yhteisöllisyyttä ja käyttäjälähtöisyyttä. Teoriatietoa on kirjoitettu myös lähimmäisyydestä, vastuullisesta liiketoiminnasta ja yhteiskuntavastuusta sekä hyvinvoinnista. Opinnäytetyöntekijät perehtyivät myös samankaltaisia oheistoimintoja toteuttavien kohteiden lehtiartikkeleihin ja esitteisiin sekä nettisivustoihin.

Opinnäytetyön tuloksena Kirkkokahvilan oheistoiminnoiksi valikoituivat tapahtumat, joissa erilaiset ja eri-ikäiset ihmiset tapaavat toisiaan. Näistä esimerkkinä ovat muun muassa yhteistoiminnalliset illat, joissa on runojen esittämistä ja elokuvien katselua. Muita tarjottavia oheistoimintoja olivat aikapankkitoiminnan käytännön järjestelyistä sopiminen ja oman osaaamisen jakaminen toisille sekä vaunuparkki.

Opinnäytetyön onnistumisen esteeksi muodostui seurakunnan organisaation muutosvastaisuus, joka vaikutti oheistoimintaideoiden käynnistymiseen.

Salonen, Riitta; Turunen, Nina

Developing User-Oriented, Socially Related Supplementary Services. Case: Church Coffee House of the Lauttasaari Parish

Year	2013	Pages	78
------	------	-------	----

This thesis was set to develop a work pattern of supplementary services to the Lauttasaari Church Coffee house and the objective was to create social relations between the inhabitants of Lauttasaari on a daily basis.

The purpose was to find supplementary features that can be offered alongside other services and that also interest customers outside congregational functions. Coffee house services have been available as an experimental service since spring 2012 for a wider clientele.

This thesis was implemented through experimental customers, observations, survey and brainstorming. Stefan Moritz'- process development was used and through that targets for further development were found. The results of the survey and interviews revealed a need and demand to find a place for inhabitants to assemble and the congregation premises were the answer to this.

The theoretical viewpoint of this thesis covers services and the development of them, social relations and user-orientation. Theoretical information about brotherhood, responsible business manners, social responsibility and well-being has been included. Articles, brochures and internet pages related to the subject were covered as benchmarking.

As a result of this thesis certain supplementary services were selected, like get-togethers for participants of different age-groups and backgrounds. As an example one could mention interactive evening events of poetry recitation or watching movies. Other supplementary services on offer were: practical organizing of timebank services, knowledge sharing and pram park.

The biggest obstacle for a successful implementation of the thesis was the congregation's demur that had a negative impact on starting the supplementary services.

Keywords Church coffee house, user orientation, development of services, sense of community

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Työn taustaa	6
1.2	Työn tarkoitus ja tavoite	7
1.3	Työn rakenne	8
1.4	Aiheen aikaisempi tutkimus	8
2	Lauttasaaren seurakunta toimintaympäristönä.....	9
3	Yhteisöllisyyteen tähtäävän palvelun lähtökohdat ja käsitteet	10
3.1	Yhteisöllisyys.....	11
3.2	Käyttäjälähtöisyys ihmisen arjen näkökulmasta.....	14
3.3	Yhteiskuntavastuu osana palveluja	17
3.4	Palvelu ja palvelukokonaisuus	19
4	Palvelukokonaisuuden kehittäminen	22
4.1	Palvelujen kehittäminen ja kehittämisen menettelytavat	24
4.2	Moritzin palvelumuotoilun prosessimallin soveltaminen	27
4.3	Projektimuotoisesti toteutettava palvelujen kehittäminen	29
4.4	Palvelukokonaisuuden kehittämisprosessi	30
5	Alkukartoituksen menetelmät ja tulokset toimintamallin luomisen eri vaiheissa	31
5.1	Suunnitteluvaihe	34
5.1.1	Koeasiakkuus ja havainnointi	35
5.1.2	Haastattelu	37
5.1.3	Kysely.....	39
5.2	Kehittämisvaihe	41
5.2.1	Benchmarkkaus	41
5.2.2	Ideariihä	42
5.3	Alkukartoituksen tulokset.....	44
6	Kehitetty palvelukokonaisuus.....	55
7	Arviot.....	58
8	Johtopäätökset ja työn luotettavuuden arvioiminen	58
	Lähteet	61
	Kuvat	64
	Kuviot	65
	Liitteet.....	67

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena oli yhteisöllisyyteen ja ihmisen arkeen tähtäävän palvelun kehittäminen. Opinnäytetyö käsittelee kehittämishanketta, jossa palvelua kehitetään asiakaslähtöisesti niin, että tavoitteena on yhteisöllisen toimintamallin luominen. Yhteisöllisyys ja käyttäjälähtöisyys ovat opinnäytetyön keskeiset käsitteet, joita palvelun kehittämisessä painotettiin. Opinnäytetyö tehtiin siksi, että palvelujen kehittämiseksi haluttiin selvittää ideoita ja ehdotuksia, joita palvelujen käyttäjät olivat vailla.

Tämä opinnäytetyö on osahanke Lauttasaaren seurakuntaan tehtävästä kehittämishankkeesta. Hankkeena ollutta Kirkkokahvilakonseptin kokonaisuuden kehittämistä jaettiin toisen opinnäytetyöntekijäparin kanssa. Työnjako tehtiin niin, että tämän opinnäytetyön tekijät itse keskittyivät Kirkkokahvilan oheistoimintojen kehittämisen ideointiin, kun taas toinen työpari vastasi kahvilan liiketoimintasuunnitelmasta, kahvilan tuotteistosta, hinnastosta ja työvoimaresurssien suunnittelusta.

Muodoltaan tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja sitä teki kaksi henkilöä. Vastuualueet jaettiin niin, että Riitta Salonen on vastannut tutkimusmenetelmiin perehtymisestä, olemassa olevien asiakkaiden haastatteluista, niiden litteroinnista ja analysoinnista sekä yhteydenpidosta toimeksiantajaan. Nina Turunen on vastannut potentiaalisten asiakkaiden gallup-kyselyn toteuttamisesta ja analysoinnista, vertaistietojen etsimisestä sekä seurakunnan kerhojen aikataulujen huomioimisesta oheistoimintaa suunniteltaessa. Opinnäytetyön tutkimuksellisen osuuden sekä teorian ja raportin kirjoittamisen tekivät Salonen ja Turunen yhdessä.

1.1 Työn taustaa

Opinnäytetyö oli tarpeellinen, koska seurakunnassa tarvittiin selvitystä asiakkaiden ja palvelujen kohtaamisesta sekä ideoiden kokoamisesta uudenlaisen palvelukokonaisuuden kehittämiseksi. Palveluista ja niiden kehittämisestä on tullut huomioitava asia kaikenlaisille organisaatioille. Varsinaisten palveluyritysten lisäksi myös julkisen vallan laitosten ja voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden on tärkeää ottaa toiminnassa huomioon palvelujen merkitys. Tänä päivänä kilpaillaan palveluilla ja ihmisen niihin käyttämästä ajasta. Arvoilla ja saatavilla hyödyillä palvelusta kilpaillaan. Palveluja kehittämällä voidaan myös tukea yhteisöllisyyttä ja vaikuttaa hyvinvointiin.

Yhteisöllisyydellä on merkittävä osuus ihmisten sosiaalisessa kanssakäymisessä ja vuorovaikutuksessa. Yhteisöllisyys on muuttanut muotoaan nykyisen globalisoituneen yhteiskuntamme aikana. Perinteisen yhteisöllisen toiminnan lisäksi on kehittynyt uusia tapoja, joiden avulla ihmiset ovat kanssakäymisissä toistensa kanssa. Yhteisöllisyyden merkitys on kuitenkin säily-

nyt ja kaikenlaisten uusien yhteydenpitotapojen rinnalla on korostunut yhteiskunnan tuen merkitys ihmisten sosiaalisessa elämässä. On ajankohtaista ja tarpeellista kehittää yhteisöllisen turvan tarjoamisen toteuttamistapoja ihmisille ja tällä tavoin edesauttaa myös heidän hyvinvointiaan.

Käyttäjän kytkeminen palvelujen kehittämiseen on tärkeää ja käyttäjälähtöisyyden huomiointi jo suunnitteluvaiheessa auttaa palvelujen muotoutumista käyttäjän todellisiin tarpeisiin. Organisaatioilla ja yrityksillä on haastetta kehittää palvelujaan niin, että ne tavoittaisivat asiakkaansa ja käyttäjänsä mahdollisimman hyvin. Palvelukokonaisuuden ideoimisessa oli haastetta myös Lauttasaaren seurakunnassa, johon tämä opinnäytetyöhanke kohdistui. Lauttasaaren seurakunta halusi kehittää Kirkkokahvilakonseptiaan ja palvelujaan. Tavoiteltuun tulokseen päästäkseen seurakunta oli sopinut Laurean ammattikorkeakoulun kanssa kehittämishankkeen tekemisestä heidän toimintaympäristössään.

1.2 Työn tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää seurakuntaan palvelukokonaisuuden malli, jonka tavoitteena oli luoda yhteisöllisyyttä seurakuntalaisten arkeen. Opinnäytetyössä keskityttiin pehmeiden arvojen kehittämiseen toimintamallissa ja kahvilassa ihmisiä yhdistävien oheistoimintojen ideoiden keräämiseen sekä kokoamiseen. Opinnäytetyön avulla pyrittiin antamaan seurakunnalle sellaista hyötyä, jonka avulla se voi toteuttaa uutta toimintamalliaan. Tavoitteena oli selvittää alkukartoituksen avulla olemassa olevia palveluja ja jo toimivaa toimintamallia. Muina tavoitteina oli selvittää kehittämisideoita käyttäjälähtöisesti ja tuottaa niitä kohdepaikkana olevalle Lauttasaaren seurakunnalle niiden tietojen perusteella, joita tästä kehittämishankkeesta saatiin selville.

Tämän opinnäytetyön aihetta on rajattu niin, että siinä on selvitetty nykytilakartoitusten pohjalta syntyviä palveluideoita. Näitä tietoja keskityttiin selvittämään haastattelujen ja kyselyn avulla jo olemassa olevilta asiakkailta ja käyttäjiltä sekä potentiaalisilta käyttäjiltä. Opinnäytetyön perimmäinen tavoite oli laatia ideoiden pohjalta ehdotus palvelukokonaisuudeksi. Opinnäytetyön tarkastelu on rajattu koskemaan oheistoimintojen kehittämiseen hyödynnettäviä tietoja. Sen lisäksi jää tutkimuksen yhteydessä esille tulleet kehitysehdotukset kahvilan koko palvelukokonaisuutta koskien. Näitä tietoja annettiin tarkasteltavaksi toisen työparin raporttiin, joita he saivat käytettäväksi muun muassa liiketoimintasuunnitelman työstämiseen.

1.3 Työn rakenne

Opinnäytetyö rakentuu niin, että työn alussa on esitelty työn toimintaympäristö ja kerrottu lauttasaarelaisten arvoista, jotka on otettu huomioon kehittämistehtävän tekemisessä. Toimintaympäristön jälkeen on selvitetty tutkimuksen teoriapohjaa, jossa kerrotaan palveluista ja niiden kehittämisestä sekä yhteisöllisyydestä hyvinvoinnin osana ja käyttäjälähtöisyydestä. Opinnäytetyössä on teoriaosuuden jälkeen esitetty työn tutkimuksellinen osuus, jossa on kerrottu aineiston keruusta, kerättyjen aineistojen analyysistä ja lopuksi vielä on tietoa tutkimuksen luotettavuudesta. Tuloksia esitellään alkukartoituksen tuloksia esiteltävässä kappaleessa, jossa on kerrottu eriteltynä, mitä tuloksia on saatu milläkin aineistonkeruumenetelmällä ja lopuksi niistä on koottuna yhteenveto. Arviot ja kehitetty palvelukokonaisuus on esitelty ennen johtopäätöksiä. Aineistosta kootut johtopäätökset on esitetty opinnäytetyön lopussa ja samalla on esitetty kehittämissuhteet. Lisäksi opiskelijoiden omaa reflektointia ja pohdintaa on vielä kerrottu opinnäytetyön loppuosassa.

1.4 Aiheen aikaisempi tutkimus

Palvelusta ja palvelun kehittämisestä on tehty useita tutkimuksia aiemmin opinnäytetöinä. Tähän opinnäytetyöhön etsittiin tietoa ja ideoita näistä aiemmista tutkimuksista, jotka olivat taustatukena kehittämistyön hahmottamisessa. Aikaisemmin tehdyissä opinnäytetöissä oli tutkittu palvelua ja sen kehittämistä sekä yhteisöllisyyttä ja käyttäjälähtöisyyttä. Palveluprosesseista ja ideoinnista löytyi tietoa aiemmista opinnäytetöistä.

Tekijä/Vuosi	Opinnäytetyön nimi	Avainsanat
Honkanen, Sari & Hulkkonen, Jenni 2009	Elämää yhteisössä: Mai- niemen kuntoutumis- keskuksen Into-yhteisön asiakkaiden kokemuksia yhteisöllisyydestä	Yhteisö, yhteisöllisyys
Korhonen, Petteri 2012	Yhteisöllisyyttä arkeen	Yhteisöllisyys, arki
Säppi, Pia 2009	Palvelun kehittäminen Tervakartanossa	Palvelu, palveluprosessi, haastattelu
Tirkkonen, Tuomas 2010	Ei leima eikä liima: oh- jaajana yhteisöllisessä käsikirjoitusprosessissa	Yhteisö, yhteisöllisyys

Taulukko 1: Aikaisemmat opinnäytetyöt

Näissä opinnäytetöissä käsiteltiin yhteisöllisyyden merkitystä palveluissa. Yhteisöllisyyttä koskevat tiedot tukivat tämän kehittämishankkeen teoriapohjan rakentumista. Laadullisista tutkimusmenetelmistä juuri haastattelut olivat keskeisiä tiedonhankintamenetelmiä tämän opinnäytetyön tiedonhankinnassa.

Kaikista aiemmista opinnäytetöistä saatiin tukea omiin ajatuksiin ja sitä kautta opinnäytetyön työstämiseen. Yhteisöllisyyttä on käsitelty ja tutkittu paljon ja sen merkityksen voi huomata korostuneen nykypäivänä myös palvelun kehittämisessä. Käyttäjälähtöisyyden huomioimiseen on myös erityisesti panostettava.

2 Lauttasaaren seurakunta toimintaympäristönä

Helsingin seurakuntayhtymään kuuluu 21 seurakuntaa, jotka ovat toiminnallisesti itsenäisiä yksiköitä. Yhdessä seurakunnat muodostavat Helsingin seurakuntayhtymän, jonka yksiköt hoitavat muun muassa talous-, henkilöstö-, jäsenrekisteriasioita, yhtymän yhteistä hallintoa, kiinteistöjä, hautausmaita ja viestintää. Lauttasaarella, joka sijaitsee Helsingin keskustan läheisyydessä, on noin 20000 asukasta. Länsi-Helsingissä sijaitsevan alueen evankelis-luterilaisen seurakunnan jäseniä on lähemmäs 1200. (Helsingin seurakunnat 2012.)

Lauttasaaren seurakunta tarjoaa monenlaista toimintaa kaikille ikäryhmille. Jumalanpalvelukset, musiikki, diakonia, lähimmäispalvelu, vapaaehtoistoiminta, kansainvälinen työ ja lähetys, aikuistyö, lapset ja pienten lasten perheet, varhaisnuoret, koululaisten iltapäiväkerho, nuoret, nuoret aikuiset ja rippikoulu ovat kirkon tarjoamia toimintoja seurakuntalaisilleen. Lauttasaaren kirkon tilat sijaitsevat kaikki samassa kiinteistössä osoitteessa Myllykallionrinne 1. Arkkitehtien Keijo ja Marja Petäjän suunnittelemaan, vuonna 1958 käyttöön vihittyyn kirkkoon mahtuu noin 700 henkilöä. Kaste- ja häätjuhliin, muistotilaisuuksiin ja kokouksiin sekä merkkipäiviin on käytettävissä seurakuntasali, johon mahtuu 100 henkilöä. Lisäksi kirkolla on toisessa kerroksessa kaksi noin 15 hengen kokoushuonetta. Kirkollisten toimitusten yhteydessä tilojen käytöstä ei peritä vuokraa. Samassa kiinteistössä on myös ruotsinkielisen seurakunnan kirkko ja seurakuntasali. (Lauttasaaren seurakunta 2012.) Alla on kuva Lauttasaaren kirkosta.



Kuva 1: Lauttasaaren kirkko (Lauttasaaren seurakunta 2012).

Kirkko, jonka pihalla on korkea kellotapuli, on rakennettu vuonna 1958. Lauttasaaren seurakunnan toiminta-ajatuksena on pitää saaren asukkaiden puolta. Yhteisöllisellä saarella asukkaat pitävät huolta toisistaan ja seurakunnan yksi pääarvoista on toimia asukkaita varten. Seurakunta haluaa olla mukana rakentamassa Lauttasaaresta ”entistä yhteisöllisempää saarta”. (Lauttasaaren seurakunta 2012.)

Itsestä ja toisista huolehtiminen on yksi tärkeä aiheista tässä opinnäytetyössä. Lauttasaaren asukkaille tehtyjen haastattelujen tarkoituksena oli kerätä ideoita oheispalveluihin seurakunnan Kirkkokahvilassa. Lauttasaaren seurakunnan ja opinnäytetyön yhteisenä arvona oli käyttäjälähtöisyys. Kaikki, mitä suunniteltiin ja toteutettiin, oli lähtöisin lauttasaarelaisilta.

Kirkon yhteydessä on toiminut pienimuotoisesti keväästä 2012 asti kahvila, jossa on noin 50 asiakaspaikkaa. Samassa tilassa on toiminut arkisin myös diakonian lounaspalvelu, josta on vastannut alusta asti sama emäntä. Henkilökunnan haastattelusta saadun tiedon mukaan emännällä on ollut apuna satunnaisesti siviilipalveluksessa ollut henkilö. Toiminta ei ole ollut erityisesti suunniteltua ja lounaan ruokalista on toteutunut emännän päätösten mukaisesti. Opinnäytetyöhankkeen kohteena oli seurakunnan kahvilan tiloissa tapahtuva oheistoiminta ja sen elävöittäminen niin, että se kohtaisi useampia lauttasaarelaisia asukkaita tarjoamalla siellä tapaamis- ja ajanviettopaikan, jonne jokainen olisi tervetullut ikään tai muuhun asiakaskohderyhmää rajoittavaan seikkaan katsomatta. Tilat kahvilan yhteydessä ovat valoisa ja avarat ja huonekaluja siirtämällä siellä voi järjestää erilaisia kokoontumistilaisuuksia.

3 Yhteisöllisyyteen tähtäävän palvelun lähtökohdat ja käsitteet

Teoreettisella viitekehyksellä on tarkoituksena tuoda tietoa hankkeen toteutumiseksi. Tietoperustaa käsitellään seuraavissa alaluvuissa, jotka ovat pohjana hankkeen toteutumisella sekä elävöittämisideoiden keräämiselle. Kehittämishankkeen tietoa kerättiin eri tavoin: kyselyin ja haastatteluin alueen asukailta, olemassa olevilta asiakkailta sekä seurakunnan työntekijöiltä. Vertaistietoa selvitettiin samantyyppisistä paikoista, joita olivat Café Agricola ja Vivamon Eväskartano. Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan tarkemmin työssä käytettäviä käsitteitä. Käsitteiksi valikoituivat palvelu ja palvelukokonaisuus, yhteisöllisyys, käyttäjälähtöisyys ja yhteiskuntavastuu.

Palvelu ja palvelukokonaisuus olivat tässä opinnäytetyössä kehitettävänä kohteena ja siksi käsittevalinnan yhtenä osana. Palvelua haluttiin kehittää käyttäjälähtöisesti ja niin, että tavoitteena oli yhteisöllisyyteen tähtäävä palvelukokonaisuus. Yhteiskuntavastuuta käsitellään osana yhteisöllisyyttä ja myös hyvinvoinnin merkitys tuodaan esille.

3.1 Yhteisöllisyys

Sosiaalinen kanssakäyminen on muuttunut mediateknologian kehityessä. Yhteistoiminta ja perinteinen yhteisöllisyyden käsite on laajentunut, kun ihmisillä on käytettävänä yhä enemmän uudenlaisia mahdollisuuksia olla yhteydessä keskenään. Yhteisöllisyyden voidaan katsoa vapautuneen perinteisestä kahlitsevasta tiettyyn yhteisöryhmään kuuluvuudesta niin, että ihmiset voivat itse päättää mihin yhteisöihin haluavat kuulua ja myös itse kehittää omia elämäntyytlejään. Nykyaikainen julkinen viestintä saa aikaan uudenlaista yhteisöllisyyttä ja ihmisten vuorovaikutussuhteet kehittyvät erilaisiksi kuin aiemmin. Ihmiset ovat kanssakäymisissä keskenään yhä enemmän mediavälitteisesti. Tällaisen toimintatavan muuttuminen on tuonut esille sen, että ihmiset tarvitsevat yhä enemmän sosiaalista turvaa yhteiskunnan taholta. Näitä tahoja ovat julkisten ja erilaisten kansalaisyhteiskunnan organisaatioiden tarjoamat palvelut. (Kangaspunta 2011, 7 – 9.) Nykypäivän yhteiskunnassa globalisaatiokehitys on tuonut esiin vaikutuksia, joista ihmisten tasapainoisuuteen vaikuttavat varsinkin jatkuva muutos sekä lisääntyvä epävarmuus. Yhteisöllisyydestä on haettu vakautta ja turvallisuutta sekä sosiaalisen kanssakäymisen lisääntymistä. (Kangaspunta 2011, 202.)

Lähteenoksa kirjoittaa yhteisöllisyyden merkityksestä yhteiskunnalle ja arjen sisältämien ihmisten kanssakäymisten tärkeydestä. Lähteenoksa pohtii yhteiskuntamme kaupungistumisen ja teollistumisen vaikutuksesta muuttuneen isovanhempiemme ajoista kaukaiseksi ja hiukan pelottavaksikin vaatiensa asukkailtaan yhä kasvavaa ostovoimaa ja tuottavuutta. Aito kiinnostus ja välittäminen ihmisten välillä ovat kadonneet ja ihmisten keskinäinen tuki sekä yhteys ovat unohtuneita hyveitä. Lähteenoksa käyttää termiä kyläyttäminen asuinympäristön asukkaita yhdistävänä toimintana, jolloin asuinalueella asuvat ihmiset huomioivat päivittäisissä puuhissaan naapureidensa olemassaolon. Kyläyttämisessä on kyse sellaisesta yhdessä tekemisen periaatteesta, että kenenkään ei tarvitse olla yksin eikä selvitä kaikista käytännön töistään yksin, vaan yhteisökylän asukkaat huolehtivat toinen toisistaan sillä järjestelmällä, että jokainen voi auttaa jollain lailla muita ja vastaavasti saada apua tarvittaessa. Yhteisöllisessä elämäntavassa ei pelkästään ole kyse joidenkin askareiden yhdessä tekemisestä tai naapurin auttamisesta, vaan keskeisenä ajatuksena on toisista välittäminen. Yhteisöllisyyteen kuuluu niinkin yksinkertaiset asiat kuin toisten tervehtiminen ja vain olla kiinnostunut toisten kuulumisista. Lohduttaminen ja kannustaminen sekä yhdessä juhliminen tai päinvastoin surussa tukena oleminen ovat niitä seikkoja, joita yhteisöllisyydessä vaalitaan. Yhteisöllisyys tarkoittaa kestävästä elämäntavasta kunnioittamista, jolloin kaikkea ei tarvitse ostaa itselleen, vaan kierrättäminen, oman osaamisen tarjoaminen toisille ja vaikka yhdessä hankittu työkalu ovat osa sitä yhteisöllistä ja kestävästä ajattelun keskeisintä ydintä, jota Lähteenoksa kuvaa kyläytymisen tekijöiksi. (Lähteenoksa 2008, 8–23.)

Yhdessä tekemisen teemoja yhteisöllisyyden rakentamiseksi Lähteenoksa toteaa olevan loputtomiin. Jo pelkästään tutustumisen edistäjäksi ihmisten kesken voi järjestää tilaisuuksia, joissa voi kertoa parhaista resepteistään, vitseistään tai lukemistaan kirjoista. Kiinnostavia aiheita ovat myös omista harrastuksista ja elämänpolustaan kertominen. Tällaiset tapahtumat auttavat ihmisiä viestimään toisilleen, että he ovat huomionosoitusten arvoisia ja heidän elämänsä pidetään mielenkiintoisena ja että he ovat tutustumisen arvoisia. Lähteenoksa kirjoittaa ihmisen satutetuksi tulemisen pelosta ja itsensä varjelusta, jota voidaan hälventää yhteisöllisessä ilmapiirissä. Jokaisen tulee saada olla omanlaatuisensa, jolloin erilaisten ihmisten ominaislaatuisuus mahdollistaa kaikenlaisten taitojen käyttämisen. Ihmiset ovat loputtoman taitavia ja onnellisimmillaan silloin, kun heidän ominaislaatusensa pääsevät toteutumaan. Tällöin ihmiset ovat myös hyödyllisimmillään kun he saavat toteuttaa sellaisia asioita, joista he nauttivat ja ovat hyviä. Kunkin ominaislaatuksen löytyminen sekä sen tukeminen on paitsi yhteisöllisesti niin myös yhteiskunnallisesti merkittävää. Järjestämällä osaamisen kierrätyspäivän mahdollistetaan omien taitojen opettaminen muille ja samalla voidaan kokea mielihyvää sekä onnistumisen tunteita. Yhteisöllisyyden luomisen toimiksi Lähteenoksa luettelee yhteishankintojen ja osaamisen kierrättämisen lisäksi luomuruokapiirin järjestämisen ja palvelusten sekä tavaroiden vaihtopiirin. (Lähteenoksa 2008, 29–51.)

Hiilamo & Hiilamo kirjoittavat lähimmäisenvastuusta, jota hyvinvointiyhteiskunta tarvitsee. Yhteisöllisyyden perustana on toisista välittäminen ja lähimmäisapu ovat mukana rakentamassa yhteiskuntaamme. Lähimmäisyyttä tarvitaan ja sitä voidaan osoittaa kohtaamalla toisia. Hiilamo & Hiilamo muistuttavat, että pelkkä hymy ja ystävällisyys toista kohtaan voi merkitä paljon. Lähimmäisenrakkaus on toisten auttamista ilman, että tavoittelee omaa etuaan ja se on myös sitä, että pystyy luopumaan omista tavaroistaan, ajastaan ja varoistaan toisten hyväksi. Yhteisön jäsenyys usein parantaa siinä mukana olevien kelpoisuutta ja vastavuoroisuus auttamisessa ruokkii yhteisöllisyyttä. Lähimmäisyys merkitsee vastavuoroisuutta ja hyvän kierrättämistä. Vanhan totuuden esiin nostaminen ihmisen kohtelusta muita kohtaan niin kuin hän haluaa itse tulla kohdelluksi, tukee yhteisöllisyyden toimintaperiaatetta. Jotta osataan asettautua toisten asemaan, pitää ensin tutustua toisten ihmisten elämään. Auttamalla toisia voi tuottaa itselleenkin mielihyvää. (Hiilamo & Hiilamo 2007, 44–48.)

Todellisesta lähimmäisyydestä on kyse silloin, kun edesautetaan yhdessäolon verkostoja siten, että myös syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa olevat pääsevät mukaan. Yhteisöllisyyttä ja yhteisöä koskeva auttaminen on uskonnollisten yhteisöjen perinteistä toimintaa. Yhteys, osallisuus ja jakaminen ovat käsitteitä, joita kunnioitetaan. Ihmisen kuuluu olla yhteyksissä toisensa kanssa ja varsinkin yhteiskunnan heikoimpien kanssa. Tällöin on kyse yhteisvastuusta, kun jaetaan kannettavat kuormat ja annetaan jokaiselle osallisuus yhteisestä ihmisarvosta. (Hiilamo & Hiilamo 2007, 112–115.)

Kuvajan mukaan ihmisten mielestä heidän läheisimpien ihmisten, kuten perheen lisäksi hyvään elämään lasketaan kuuluvaksi myös ystävät. Ystävyyttä ja sen merkitystä ei voi mitata rahassa, tai muuten siinä ei olekaan enää kysymys oikeasta ihmissuhteesta, vaan se on arvostettu samoin mittasuhtein kuin jokin väline. Onnellisuutta ja hyvää elämää tavoitellessaan ihmiset arvostavat terveyttä ja turvallisuutta. Turvallisuutta tunnetaan silloin, kun saa työskennellä hyvässä työpaikassa ja toinen turvallisuutta ylläpitävä merkitys sekä arvostuksen kohde on asuinympäristöllä. (Kuvaja 2010, 15–16.) Oman työpanoksen sekä osan omasta ajasta antaminen on arvokkaampaa kuin rahallinen tukeminen puhuttaessa auttamisen muodoista. Hyvää voi tehdä monin tavoin. Auttamalla niin, että osallistuu itse tekemiseen, ihmiset kokevat toimimisestaan mielihyvää ja saavat siitä omaan arkeensa mielekkyyttä. (Kuvaja 2010, 48–54.)

Yhteisöllisyydellä on todettu olevan hyvinvointia lisäävä vaikutus, koska silloin ihminen tuntee olevansa tarpeellinen ja hän tuntee olevansa yksi muiden joukossa. Ihmisen hyvinvoinnin osatekijöitä ovat sekä fyysiset että psyykkiset aiheet ja ne vaikuttavat myös työelämän jaksamisessa. Motivaatiota saadaan lisättyä yhteisöllisyyden avulla, kun ihminen osallistuu muidenkin kuin vain itsensä hyväksi. Motivaatio vaikuttaa positiivisesti puolestaan ihmisen hyvinvointiin. (Grace 2010.)

Grace (2010) kirjoittaa jokaisen mahdollisuudesta vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa. Omat teot ja päätökset vaikuttavat tähän mahdollisuuteen. Kyetessään tunnistamaan omassa elämässään parannusta kaipaavia asioita, ihminen voi vaikuttaa elämänsä laatuun. Myönteiset kokemukset ovat tärkeitä ihmiselle ja niistä saa voimaa nykyiseen kiireiseen elämään. Ihmisillä on omat tapansa selvittää tunnepuolen hyvinvoinnista. Kuitenkin on tärkeää, että yksilö voi tuntea itsensä kokonaiseksi ja tasapainoiseksi. Vasta tällöin ihminen voi toimia täydellä kapasiteetillaan. Koulutus, sosiaalinen asema, kokemukset onnistumisista ja pettymyksistä sekä hyväksymisistä vaikuttavat siihen, miten ihminen reagoi erilaisiin tilanteisiin. Näillä on vaikutusta myös siihen, miten ihminen kohtaa uudet haasteet elämässään ja miten hän vastaa niihin. Kun ihminen vanhenee, niin hän joutuu työskentelemään entistä enemmän oman fyysisen hyvinvointinsa kunnossa pitämiseksi. Vanhempana kuitenkin on oppinut ymmärtämään itseään enemmän, koska ihmisellä on enemmän kokemusta ja hän ymmärtää elämän väliaikaisuuden ja vaihtelevuuden paremmin. Ulkopuolisen avun tarve lisääntyy ikääntyessä ja myös sairastuttaessa, jotta ihminen pystyy huolehtimaan hyvinvoinnistaan. Työssä on tultava toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja oman ammattitaidon lisäksi on hallittava vuorovaikutustaitoja, jotta voi työskennellä erilaisten ihmisten kanssa. Tämä on tärkeää myös siksi, ettei jää yhteisöjen ulkopuolelle ja pystyy saamaan kontakteja muihin työyhteisössä. (Grace 2010.)

Yksilön hyvinvoinnin voidaan katsoa tarkoittavan ihmisen kokonaisuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä on monia. Jos hyvinvoinnin jollain alueella on puutteita, se vaikuttaa myös muihin osa-alueisiin saaden aikaan samanlaista vaikutusta. Huono mieli syntyy, jos koetaan kipua fyysisesti ja päinvastoin taas huonolla mielellä ollessaan ihminen voi aikaansaada itselleen fyysistä kipua. Pystyessään olemaan hyvällä mielellä, voi ihminen kestää kovaakin kipua paremmin. Ihmisen kokonaishyvinvoinnin kannalta kehon kunnossa pitäminen vaikuttaa myös tunnepuolelle ja tällöin mielikin on parempi. (Grace 2010.)

Yhteisöllisessä toiminnassa tuetaan hyvinvointia mahdollistamalla ihmisten kanssakäyminen. Eri-ikäisten ihmisten kohdatessa on tilaisuus vaihtaa kokemuksia ja tietoa niin, että siitä saadaan samalla mielihyvää ja itsensä tarpeelliseksi kokemisen tunteita kukin itselleen sekä samalla vahvistetaan vuorovaikutustaitoja. Konkreettisesti yhteisöllisen toiminnan parissa olevat voivat saada apua tosiltaan vaikkapa tarjoamalla kyytiä lääkärissä käyntiin.

3.2 Käyttäjälähtöisyys ihmisen arjen näkökulmasta

Korkman & Arantola (2009) antavat neuvoja ja vinkkejä asiakassuhteiden luomiseen ja kehittämiseen, niistä kiinni pitämiseen ja siihen, miten tavoittaa asiakkaita. Tänä päivänä voidaan todeta olevan asiakkaan markkinat ja se näkyy kilpailussa. Asiakkaalla on vara valita minkä yrityksen palveluihin käytetään aikaa ja rahaa. Asiakkaat ovat myös tietoisia tärkeydestään, joten tietyille palvelulle on määriteltäviä tasot, joita yritys yrittää parhaansa mukaan saavuttaa. On yrityksellekin tärkeää, että asiakas kertoo kokemuksesta ja siitä, miksi odotukset eivät täyttyneet. Asiakkaan tulee muistaa se, että valta tuo myös vastuuta. Jos on valtaa vaatia tiettyä laatua, on myös vastuu jakaa kokemus palvelun tarjoajan kanssa. (Korkman & Arantola 2009.)

Kuten jo tiedetään, asiakaslähtöisyys on monimutkaista ja se johtuu siitä, että asiakkaat ovat erilaisia. Haastavaa on se, miten erilaisuuteen reagoidaan ja miten asiakkuusajattelu ja asiakaslähtöinen toiminta välittyvät asiakkaalle. Tärkeää on tiedostaa asiakaskunta ja potentiaaliset asiakasryhmät, näin päästään kehittämään liiketoimintaa ja markkinointia.

Erilaisten tutkimusperinteiden ja käytännön oppien lähtökohdista ovat kehittyneet strategia-työ, tuotejohtaminen ja asiakkuusjohtaminen. Asiakkuuksien johtaminen on laajalle levinnyt ajattelutapa. Käytetyimpiä työkaluja ovat segmentointimallit, erilaistetut tarjoomat ja erilaistetut hoitomallit. Asiakkuus on näin ollen kehittynyt siihen, että asiakas ja yritys toimivat asiakkuudessa tasavertaisesti yhdessä. (Korkman & Arantola 2009.)

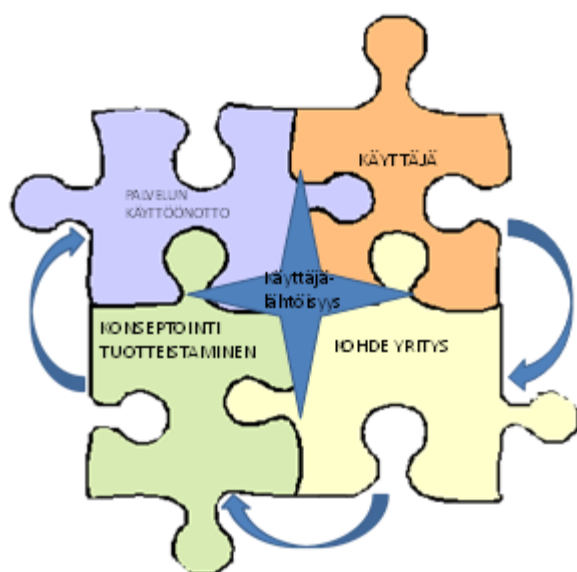
Asiakkaalle ja yritykselle ei ole enää tärkeintä se, että hyödyke ja raha vaihtavat omistajaa. Monipuolisemman arvon kokeminen on molemmille osapuolille välttämätöntä. Vaikka raha ei vaihtaisi omistaa, niin jokin yksittäinen asiakaskohtaaminen voi tuottaa asiakkaalle arvoa. Pysyvä asiakassuhde syntyy siitä, että yritys tarjoaa asiakkaan käyttöön tilat, valikoiman, henkilökunnan ja tuotteet. Asiakkaan ja yrityksen välille syntyy vuorovaikutus. Asiakas valitsee sen, tuleeko mukaan vuorovaikutukseen, onko palvelukonsepti mieleinen. Asiakkuusjohtamisen tärkein resurssi on asiakastieto. Erilaisten asiakasryhmien löytäminen ja ymmärtäminen vaatii ostoskäyttäytymiseen ja muuhun asiakaskäyttäytymiseen paneutumista. (Korkman & Arantola 2009, 24–27.)

Keskeisiä käsitteitä tässä opinnäyteyössä olivat käyttäjälähtöisyys sekä uusien ja jo olemassa olevien palveluiden kehittäminen. Käyttäjälähtöisyys tarkoittaa palvelukokemuksessa huomioidavan käyttäjän näkökulmaa. Tällöin palvelukokonaisuuden suunnittelussa pyrittiin huomiomaan sekä palvelun vastaavuus käyttäjän tarpeisiin että palvelun tarjoajan liiketoiminnalliset tavoitteet, jotka kohtaavatkin näin entistä helpommin, kun käyttäjät saavat juuri sitä mitä tarvitsevat.

Hyysalo (2009) on kirjoittanut tuotteeseen liittyvästä suunnittelusta. Kun liiketoimintaa aletaan hahmotella, niin tuotteeseen kohdistuvat suunnitelmat ovat avainasemassa. Kun halutaan saada selville tuotteen käyttäjälähtöisyyttä, on tarpeen etsiä juuri käyttäjätietoa eli sitä tietoa, kuka tuotetta käyttää ja miten. Kaikkea tähän selvitettyyn tietoon liittyvää voidaan kutsua käyttäjätiedoksi. (Hyysalo 2009.)

Von Hippelin (2005) mukaan palvelun ja tuotteen tutkiminen ja arviointi tulee suorittaa niin, että mietitään mihin sitä tullaan käyttämään. Pitää ottaa selvää, miksi tuotetta tai palvelua aletaan toimittaa ennen kuin niitä tarjotaan käyttäjille kokeiltaviksi. On siis tarpeen selvittää mahdollisten käyttäjien tarvetta tuotteeseen jo suunnitteluvaiheessa. Havainnoinnin avulla on mahdollista selvittää käyttötarvetta. (von Hippel 2005.)

Käyttäjälähtöinen suunnittelu on mahdollista jakaa reaktiiviseen ja proaktiiviseen suuntaan. Reaktiivinen toteuttamistapa tarkoittaa sitä, suunnitelma tehdään ensin ja sitten tarkistetaan miten käytettävä palvelu tai tuote on. Proaktiivinen toiminta tarkoittaa sitä, että siinä otetaan huomioon käyttäjät jo suunnittelun alkuvaiheessa ja sen aikana. Silloin puhutaan käyttäjälähtöisestä suunnittelusta. Nykyaikana käytetään useammin proaktiivista mallia. (Andell 2007,5.)



Kuvio 1: Käyttäjälähtöisyys kuviona

Suunnitteluprosessit voivat olla monitahoisia tapahtumasarjoja. Eroavuuksia löytyy yritysten suunnitteluprosesseista, mutta niissä on yleensä myös yhteneväisyyksiä ja säännönmukaisuuksia. Käyttäjälähtöisen tuotesuunnittelun lähtökohtana pyritään hyödyntämään käyttäjän kokemuksia eli asiantuntemusta. Usein suunnittelija nojautuu omaan "elämäkokemukseen", mutta systemaattisesti kerätty tieto käyttäjien kokemuksista ja tuotteiden käyttövaatimuksista on arvokasta tietoa. (Hyysalo 2009.)

Suunnittelijoiden ja valmistajien lähtökohtina tulee olla jokaista (mahdollisimman hyvin) palveleva tuote. Tuotteen suunnittelussa, jossa keskipisteenä on standardit ja ergonomisten keskiarvojen yhtenevyys, ei aina päästä keskittymään yleiseen käytettävyyteen. Pääpaino käyttäjälähtöisyydessä on ihmisten tarpeisiin ja ominaisuuksiin keskittyminen ja siinä, että tuotteella vastataan ihmisten tarpeisiin. (Hyysalo 2009.)

Tuotesuunnittelun ja yrityksessä koko innovaatio toiminnan hyödyntämiseen tuotekehityksessä on tarpeen tutkia käyttäjätietoa. Uudistamisessa on hyödyllistä huomioida mahdollinen tuotteen käyttäjien liittäminen mukaan toimintaan. On erityisen hyödyllistä selvittää käyttäjiltä heidän odotuksiaan ja vaatimuksiaan kehitettävää tuotetta kohtaan. Kaikenlainen tieto käyttäjiltä auttaa ajansäästämisessä ja juuri käyttäjiä koskevan tiedon saamisessa verrattuna siihen, että tuotekehityksessä työskentelevät henkilöt koittavat selvittää näitä yritykselle. Ajansäästäminen varsinkin tuotteen käyttötoimintoja kokeiltaessa onnistuu parhaiten hyödyntämällä käyttäjiä. (Hyysalo 2009, 93–95.)

Miettisen (2011) mukaan käyttäjätietoa hankittaessa, voidaan käyttää kolmenlaisia menetelmiä: perinteisiä, mukailtuja ja innovatiivisia. Näitä keinoja perinteisessä tavassa ovat kyselyt ja erilaiset tutkimukset, joita tehdään eri kohderyhmille tai ne voivat olla markkinatutkimuksia. Kun käytetään näitä tapoja, niin saadaan määrällisesti mitattavissa olevaa tietoa. Näitä saatuja tuloksia voidaan analysoida ja niitä voidaan esittää visuaalisesti. Jos käytetään mukailtuja tapoja, niin saadaan selville nimenomaan käyttäjiä koskevaa tietoa ja päästään tutkimaan tietoja yksityiskohtaisesti. Tällä tavalla on helpompi myös ymmärtää tutkittavaa kokonaisuutta. Jos käytössä on innovatiiviset menetelmät käyttäjätiedon selvittämisessä, niin näitä välineitä ovat erilaiset päiväkirjat, joissa tuloksia esitetään visuaalisesti ja suunniteltuun tarkoitettu työpajat. Miettinen kirjoittaa myös muotoilu- ja tuotantoprosessiin, jossa tutkitaan käyttäjän toimia, osallistuvat käyttäjät itse. (Miettinen 2011, 63–65.)

Kun tuotesuunnittelussa käytetään yhteistyötä käyttäjien kanssa, niin Hyysalon mukaan on kiinnitettävä huomiota siihen, että nämä käyttäjät ja yrityksen suunnittelijat ymmärtävät sen, mikä heidän tavoite on. Yhteinen tavoite edellyttää myös tehokasta yhteistyötä, jotta voidaan mahdollisimman hyvin välttää ongelmia, jotka olisivat heidän hankkeensa onnistumisen esteenä. Tavoitteet, voimavarat ja edellytykset teknisesti tavoiteltavan lopputuloksen saamiseksi on oltava selvillä myös käyttäjille. Tuloksista saadut tiedot pitää välittää käyttäjille ja heidän on saatava palkkio työstään. Ennen hankkeeseen ryhtymistä käyttäjille on kerrottava mahdollisesta tulosten pitkittymisajasta ja siitä, että heidän tulee sitoutua yhteistyöhön kunnes voidaan tehdä lopullisia arvioita tuotteen hyödyistä. (Hyysalo 2006, 96–97.)

3.3 Yhteiskuntavastuu osana palveluja

Ympäristöjohtamisen dosenttina Turun kauppakorkeakoulussa toimiva Tarja Ketola (2005) kirjoittaa sellaisista liiketoimintamalleista, joissa taloudellisen hyvinvoinnin lisäksi otetaan huomioon ihmiset ja luonto sekä niiden hyvinvointi niin, että se on edellytys liiketoiminnan taloudelliseen hyvinvointiin. Rahaa käytetään välineenä, jolla huolehditaan ihmisistä ja luonnosta. Silloin kun ihminen auttaa oman lähipiirinsä lisäksi muitakin, voidaan vasta alkaa puhua ihmisen henkisen kehityksen mitasta ja sama ajatus pätee myös yrityksiin sekä niiden harjoittamaan liiketoimintaan. (Ketola 2005, 7–9.)

Yhteiskuntavastuusta yritysten toiminnassa on puhuttu paljon viimeisten vuosien aikana. Ketola palauttaa mieliin yhteiskuntavastuukäsitteen muodostumisen historiassa, kun hän kirjoittaa vallan ja vastuun yhteenkuuluvuudesta. Paikkakuntaa hallitsi yleensä iso yritys, joka tarjoi sen ohjaavaa ja isällistä otetta työntekijöihinsä ja sitä kautta koko paikkakunnan väestöön. Tällaisen hirmuvaltiaan ote höltyi ajan myötä ja silloin myös ajatus yhteiskuntavastuusta ei ollut enää niin merkittävässä asemassa liiketoiminnassa. (Ketola 2002, 7–9.)

Tällä vuosituhanalla on palattu ajatteluun, jossa yrityksillä on taas suurempi sosiaalinen vastuu liiketoiminnassaan, jolloin on otettava huomioon kaikki niiden sidosryhmät ympäri maailman. Yhteiskuntavastuun käsitteen muuttumisen myötä tänä päivänä laajemmaksi, voidaan puhua vastuullisesta liiketoiminnasta. Keskeinen asia liiketoiminnassa on taloudellisen vastuun ottaminen, mutta sen lisäksi on ajateltava sosiaalista ja ekologista vastuuta. Nämä osa-alueet eivät voi enää olla erillisiä tehtäviä, joita tehdään jonkinlaisina hyväntekeväisyysleinä ja joiden avulla tavoitellaan hyväksyntää yhteiskunnalta yrityksen toimintaan vaan niiden tulee olla olennainen osa koko vastuullisesta liiketoiminnasta. Vasta tällaisen kokonaisuuden toteuttua voidaan Ketolan mukaan ajatella yrityksen arvojen, sanojen ja tekojen olevan yhdenmukaisia. Vaikka vastuullisen liiketoiminnan mukainen käyttäytyminen yrityksessä edellyttäisi uudella tavalla asetettuja päämääriä, niin sen ei tarvitse merkitä uusien toimintakeinojen käyttöönottamista. Ketola ehdottaa toiminnan suunnittelua yrityksen normaalin suunnittelu- menettelyn mukaisesti, jolloin luodut toimintastrategiat toteutetaan ja niitä sitten mitataan. Saadut palautteet hyödynnetään edelleen kehittämiseen jälleen uusia strategioita suunniteltaessa ja operaatioita toteutettaessa. Ajatuksena on, että liiketoiminnan suunnittelussa on mietittävä kokonaisuutta, jonka vastuullisuuden arvoja kaikki sen sisäiset -ja ulkoiset sidosryhmät voivat kunnioittaa. Ketola listaa sellaisia yleismaailmallisesti tunnustettuja hyveitä, joiden huomioimisella toiminnassaan yritys saavuttaa sidosryhmiensä nöyrän ylpeyden sekä itsestään että yrityksestä, jonka kanssa toimii. Näitä hyve-etiikan mukaisia arvoja ovat:

- oikeudenmukaisuus
- anteliaisuus
- ystävällisyys
- kohtuullisuus
- luotettavuus
- joustavuus
- lojaalisuus

(Ketola 2005, 7–9).

Vastuun ja vallan tulisi yrityksessä toimia tasapainoisesti. Käytännössä kuitenkin vastuun ja vastuullisen toiminnan kohdentaminen ei ole niin helppoa kuin vallan käyttäminen. Ketola toteaa yhteiskuntavastuun kuuluvan yhteiskunnan sekä erilaisten organisaatioiden ja ryhmien lisäksi myös yksilöille. (Ketola 2005, 7–9.)

Yhteiskuntavastuun keskeiseksi ajatukseksi Möttölä ja Torsti ovat nostaneet kirjassaan esille brittiläisen kolumnistin John Lloydin viisaan tiivistyksen aiheesta. Financial Times-lehdessä kirjoittava Lloyd toteaa: ”Maapallo ja yhteiskuntamme ovat meillä vain lainassa. Hoitakaamme niitä hyvin ja jättäkäämme seuraajillemme paremmassa kunnossa.” Möttölä ja Torsti pohivat sitä, mikä nykypäivänä maailmassamme ja valtiossamme on yhteiskunnan vastuulla ja

mistä puolestaan jokainen yksilönä on vastuussa. Paremman yhteiskunnan rakentamisessa on tarpeellista keskustella siitä, miten ihmiset omana itsenään, siis kansalaisina tai kirjan kirjoittajien ehdottaman käsitteen mukaan, *kanssalaisina*, tulisivat mukaan päättämään ja elämään niitä asioita, joiden parissa elämme yhteisessä maailmassamme ja yhteiskunnassamme. Maailman monimutkaisuudesta riippumatta on erilaisista lähtökohdista olevilla ihmisillä yllättävänkin helppo löytää toisistaan poikkeaville mielipiteille lopulta yhdistäviä piirteitä pohdittaessa yhteiskunnan hyvinvointia ja yhteiskuntavastuun osaa sen mahdollistamiseen tai toisaalta uhkaan. (Möttölä & Torsti 2010, 7–10.)

Yhteiskuntavastuullisen liiketoiminnan ajatuksena on se, ettei raha ole päämäärä vaan toiminnan väline. Yhteiskunnassamme vallalla olevan talouden hallitsevan aseman on muututtava, jos tavoitellaan paremman yhteiskuntavastuullisuuden tilaa kansalaisille. Hyvää työtä voidaan luoda hyvässä yhteiskunnassa niin, että panostetaan sellaisiin toimiin, jotka ovat sekä ympäristönäkökulmien että eettisyyden kannalta katsottuna kestäviä. Yhteiskunnassa käytävä talouskeskustelu pelkästään asiantuntijoiden, varakkaiden ja eliitin keskuudessa ei riitä. Kansalaisilla on entistä enemmän mahdollisuus vaikuttaa omien tulojensa käyttöön ja myös heidät olisi saatava lähemmäs talouskeskustelua, jotta eivät pelkästään rahaa jo paljon omistavat olisi ottamassa selvää rahojen käyttämisen erilaisista mahdollisuuksista. Koskettaahan yhteiskuntamme talous meitä kaikkia. (Möttölä & Torsti 2010, 112–114.)

3.4 Palvelu ja palvelukokonaisuus

Palvelun ja siihen liittyvien termien käsitettä käytetään eri merkityksien yhteydessä erilailla. Palvelulla peruskäsitteenä tarkoitetaan palveluntarjoajan toteuttamaa toimintaa tai erilaisten toimintojen yhdistelmää. Näissä toiminnoissa asiakkaan tarpeeseen vastataan niin, että palveluntarjoaja on häneen vuorovaikutuksessa. Palvelukokonaisuuteen yhdistyy varsinaisten palveluiden tai palvelutuotteiden yhdistelmä. Palvelu itsessään voi siis koostua useammasta osasta eli moduulista tai se voi olla moduloimaton. Palvelun osaset voidaan kohdistaa erityisesti rakennettuna eli räätälöitynä tietyille asiakkaalle. (Tekes 2009.)

Palvelua voidaan määritellä asiakkaalle toimitettavan arvon luojana tuelle, jota tapahtuu päivittäisissä toiminnoissa ja prosesseissa. Sellaisen näkökulman omaksuneen yrityksen, jonka toiminta on palvelusuuntautunutta, toimintatapana on yhteistyö asiakkaan kanssa. Yhdessä kehitetyt ja toteutetut ratkaisut tukevat toimintaprosesseja ja prosessin toimivuus on parempaa. (Grönroos, Hyötyläinen, Apilo, Korhonen, Malinen, Piispa, Rynnänen, Salkari, Tinnilä & Helle 2007.)

Sipilä (2003) ja Grönroos (2009) käsittelevät teoksissaan palvelua, sen vaikutusta asiakkaaseen ja asiakkaan vaikutusta palveluntarjoajaan. Kaikki vaikuttaa kaikkeen, välillä puhutaan asiakkaan markkinoista ja taas toisinaan ovat tarjoajan markkinat. Palveluntarjoaja pyrkii suunnittelemaan asiakkaalle sopivan palvelutarjooman, joka pitää sisällään tuotteen, palvelun ja tukitoiminnot. (Sipilä 2003, 21–23; Grönroos 2009.)

Palvelu on yhteistyötä, jonka osapuolina on asiakkaat ja palveluntarjoajat, asiakkaiden tekemät osuudet riippuvat saadun palvelun laadusta. Asiakkailta on valittavana eroavia palveluja, näistä esimerkkinä kokonaispalvelu, se tarkoittaa sitä, että asiakas kustantaa palveluntarjoajalle tehdyn työn. (Sipilä 2003, 21–23.) Palvelu tunnetaan siitä, että se on prosessi joka koostuu toiminnoista, jotka ovat aineettomia. Asiakkaiden ongelmien hoitoon tarjotaan ratkaisuja esimerkiksi vuorovaikutusta. 1960–1980-luvuilla palvelu tunnettiin ”palveluilmionä” ja 1990-luvulla ilmiö sai uuden määritelmän, silloin painotettiin palveluntarjoajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. (Grönroos 2009.)

Palvelun muoto on muuttunut vuosien varrella, suurin muutoksen tekijä on ollut tietotekniikka. Tietotekniikan pelättiin jättävän varjoon yhden palvelun tärkeimmästä piirteestä, joka on vuorovaikutus. Palvelu perustuu prosesseihin, joissa asiakas on mukana. Pelko oli turha, koska vuorovaikutus jatkui asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä, esimerkiksi kun verkkopankkia käyttävä asiakas käyttää palveluyrityksen järjestelmiä. (Grönroos 2009.)

Useassa maassa on tehty paljon erilaisia palvelun laatua koskevia tutkimuksia, joista löytyy luetteloita hyvän laadun osatekijöistä. Ne perustuvat vankkoihin empiirisiin ja teoreettisiin tutkimuksiin sekä käytännön kokemuksiin. Grönroos (2009) on listannut laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä, jotka ovat:

- ammatillisuus ja taidot
- asenteet ja käyttäytyminen
- lähestyttävyyys ja joustavuus
- luotettavuus
- palvelun normalisointi
- palvelumaisema
- maine ja uskottavuus

(Grönroos 2009, 121–123).

Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemästä kriteeristä valitaan sopivat palvelun ja asiakkaan mukaan. Laatua tarkkaillaessa hinnan merkitystä ei varmuudella voida sanoa. Hinnalla voidaan vaikuttaa odotuksiin, joten joissakin tilanteissa se voidaan luokitella laadukriteeriksi. Joissakin tapauksissa asiakas saattaa arvostaa kalliimpaa hintaa, näin ollen odottaen parempaa laa-

tua tai palvelua. Kun halutaan saada selville asiakkaan odotukset, mielikuvat ja mielenkiinnon kohteet on syytä keskittyä tuomaan esille lähestyttävyyttä ja joustavuutta, palvelumaisemaa ja mainetta ja uskottavuutta. (Grönroos 2009, 121–122.)

Asiakkaat eivät tietoisesti ilmaise sumeita odotuksia palveluntarjoajalle. Hämärät eli sumeat odotukset vaikuttavat siihen, miten laatu miellyttää asiakasta. Asiakkaalle voi olla epäselvää, millaista palvelua tai laatua hän haluaa, joten myös odotusten täyttäminen on palveluntarjoajalle haastavaa. Odotusten olemassaolon tiedostaminen ja niiden julki tuominen on tärkeää. Yrityksen ja asiakkaan vuoksi olisi tärkeää tiedostaa odotukset ja pyrkiä täyttämään ne. (Grönroos 2009, 133.)

Asiakkaat odottavat tietoisesti ja aktiivisesti yrityksen täyttävän eksplisiittiset eli julkilausutut odotukset. Odotuksista osa voi olla epärealistisia, joten palveluntarjoajan tulisi muokata niitä asiakkaan kanssa realistisemmiksi. Suhteen aluksi tulee olla varovainen, mitä asiakkaalle luvataan. Epämääräisiä lupauksia ja odotuksia tulisi välttää antamasta. (Grönroos 2009, 133–134.)

Implisiittiset eli hiljaiset odotukset ovat ilmeisiä, joten asiakas kokee, että niitä ei tarvitse ääneen lausua. Asiakas odottaa palveluntarjoajan kuitenkin täyttävän ne ilman niiden kuulemista. Implisiittisiä odotuksia asiakas ei useinkaan ajattele, pääasia on, että ne täytetään. Kun palveluntarjoaja panostaa suhteeseen ja se jatkuu niin silloin sumeat odotukset selkiintyvät. Tällöin myös asiakas huomaa palveluntarjoajan panostuksen. Jos odotukset jäävät täyttymästä, implisiittiset odotukset muuttuvat eksplisiittisiksi odotuksiksi. (Grönroos 2009, 133–134.)

Kolme yleisluonteista peruspiirrettä, jotka kuvaavat palvelua ovat prosessi, samanaikaisesti tuotettu ja kulutettu palvelu sekä asiakkaan osallistuminen tuotantoprosessiin. Prosessiluonnetta pidetään palvelujen tärkeimpänä piirteenä. Peruspiirteiden lisäksi on muitakin erityispiirteitä, joista esimerkkinä on varastoiminen, jossa konkreettisia tuotteita varastoidaan eritavoin kuin palveluja. (Grönroos 2009, 76–80.)

Palvelu, jonka asiakas kokee, on lopputulosulottuvuus ja prosessitulottuvuus. Molemmat kuuluvat laatukokemukseen, jonka asiakas kokee palveluprosessissa. Tärkeintä asiakkaalle on se, miten vuorovaikutus toimii palveluntarjoajan kanssa, koska sillä arvioidaan palvelun laatua. Itsepalvelutehtävissä asiakkaat kokevat usein palvelun hyvänä ja tulokseen vaikuttavat esimerkiksi pankkiautomaatin lisäksi muut asiakkaat. Positiiviseen palvelukokemukseen vaikuttavat myös yrityksen maine ja imago. Positiivisen kuvan omaavalle yritykselle sallitaan muutama virhe ilman, että se vaikuttaa negatiivisesti koettuun laatuun. (Grönroos 2009, 101–102.)

Käyttäjälähtöistä palveluliiketoimintaa suunniteltaessa on huomioitava se seikka, että asiakaille ja käyttäjille on tärkeää, mitä he saavat palvelutapahtumassa. Se, miten asiakkaat kokevat saavansa palvelun, vaikuttaa siihen, minkälaiseksi palvelun tuotanto ja sen kulutusprosessi koetaan. Palvelun kehittäminen sekä koko palveluprosessin suunnitteleminen niin, että siinä otetaan asiakas huomioon, saa aikaan lisäarvoa asiakkaan mielessä ja sen on todettu myös lisäävän yrityksen kilpailuetua. (Grönroos 2009, 98–102.)

On tarpeen huomioida palvelu myös asiakkaan näkökulmasta katsottuna, koska jokaiseen palvelutapahtumaan asiakkaan kuluttamalla ajalla on jossain määrin kilpaileva vaikutus siihen, mihin tämä yleensä aikaansa käyttää. Jotta asiakkaalle tarjottava palvelu olisi riittävän houkutteleva, käytetään asiakkaiden tavoitteluun myös rahaa sekä mahdollisesti fyysistä energiaa. Asiakslähtöisyyden ollessa palvelun kehittämisen avainkohteena, on mahdollista lähteä tavoittelemaan uusia asiakassuhteita. Asiakslähtöisyys tulee muistaa myös olemassa olevien suhteiden kehittämisessä ja niiden ylläpitämisessä. Yrityksen koko toiminnassa ja siinä ympäristössä, missä se toimii, on tarpeellista ottaa huomioon juuri asiakslähtöisyys. On hyvä pityä mielessä myös se, miten kilpailutilanteessa huomioidaan asiakslähtöisyys. (Vuokko 1997.)

Palvelukokonaisuuteen sisältyy yleensä useanlaisia palveluja ja tuotteita, joita voidaan liittää yhteen erilailla. Palvelutarjoomasta puhutaan silloin, kun tarkoitetaan eri palvelujen ja tuotteiden kokonaisuutta, jota yritys tarjoaa. Palveluilla tarkoitetaan sellaista toimintaa, joka perustuu etenkin ihmisten osaamiseen ja työn varsinaiseen tekemiseen. Palvelujen toimintaan liittyvät tuotteet ovat prosessissa kuluvia, siirtyviä tai jalostuvia. Palvelukokonaisuuden käsite on laajempi kuin palvelupaketti tai palvelumoduuli. Palvelukokonaisuuden toteuttamisaika on pidempi ja siinä on liitettynä yhteen monen eri palvelun ja tapahtumaan liittyvien tuotteiden kokonaisuus. Yritys voi yksinään tai yhdessä toisten yritysten kanssa toteuttaa palvelukokonaisuuden. Palvelun toimintamalli kuvaa palvelukokonaisuuden toimintaperiaatetta, toteutusta ja sisältöä. Toimintamallin voidaan katsoa olevan toteutuksen suunnitelma palvelukokonaisuudelle. (Piispa 2004.)

4 Palvelukokonaisuuden kehittäminen

Tässä opinnäytetyössä päädyttiin näiden edellä esiteltyjen teorioiden pohjalta rajaamaan tämä kehitystyön sisältö, tarkoitus ja tavoite niin, että siinä käsitellään yhteisöllisyyteen ja ihmisen arkeen tähtäävän palvelun kehittämistä. Palvelukokonaisuuden kehittämistä on selvitetty ensin etsimällä tietoa yleensä palvelusta ja sen kehittämisestä. Opinnäytetyöhankkeen kohteen alkukartoituksen avulla selvitettiin niitä lähtökohtia, joita haluttiin kehittää ja sitä, miten jo olemassa olevia toimintoja voitiin hyödyntää.

Yhteisöllisyyteen tähtäävään toimintamallin kehittämiseen etsittiin teoriaa, jota käytettiin kahvilan oheistoimintojen ideoimiseen. Kirkkokahvilan oheistoimintoja suunniteltiin toteutettaviksi yhteisöllisyyden aikaansaamiseksi ja kahvilaa kokoontumispaikaksi lauttasaarelaisten asuinympäristössä. Saamalla asukkaat tutustumaan toisiinsa luodaan turvallisuutta ja yhteenkuuluvuutta omaan asuinympäristöön. Kirkkokahvilaan voi jokainen tulla vain viihtymään ja tutustumaan muihin.

Käyttäjälähtöisyyden huomioiminen tässä opinnäytetyössä tarkoittaa sitä, miten palvelun lopukäyttäjät otettiin huomioon. Heidät haluttiin mukaan jo kehittämishankkeen suunnittelu- vaiheessa, kun alkukartoituksen avulla selvitettiin sitä, mitä sellaisia palveluja seurakunnalla jo oli olemassa, mitkä kiinnostivat heitä. Käyttäjälähtöisyyden merkitys korostui palvelujen kehittämisessä, koska haluttiin kehittää sellainen toimintamalli, jota käyttäjät itse kaipasivat, eikä vain tarjota heille sellaisia toimintoja, joita seurakunta oli jo suunnitellut valmiiksi. Uuden toimintamallin haluttiin tarjoavan sisältöä ihmisen arkeen.

Yhteiskuntavastuu otettiin huomioon kehitettävässä palvelussa niin, että uusi toimintamalli voi tarjota yhteiskuntamme hyvinvointia tukevaa palvelua. Ihmisten yhteen saattaminen ja mielipiteiden vaihdon mahdollistavan kokoontumisen järjestäminen oli tarkoitus myös tukea syrjäytymistä ja yksinäisyyttä. Aikapankkitoiminnan aikaansaaminen oli yksi toimintamalliajatuksista, jonka yhteiskuntavastuullinen idea oli se, ettei kaikkeen palveluun aina tarvita rahaa.

Kirkkokahvilan oheistoimintojen kehittäminen alkoi toimintaan tutustumisella. Kehittämisessä tuli ottaa huomioon kohteen historia, nykytila ja tavoitetila. Alla oleva kuvio pitää sisällään nämä kolme vaihetta, joita käytettiin kehittämisen työkaluina. Kirkkokahvilan arvot ovat aina pysyneet samoina, joten tavoitetila tuli olla yhtenäinen historian kanssa.



Kuvio 2: Havaintokuva toiminnan kehittymisestä

Toiminta on alkanut noin 20 vuotta sitten diakonian lounaspalveluna, jossa tarjotaan edullista kotiruokaa. Lounaspalvelu on toiminut arkisin yhden työntekijän sekä siviilipalvelushenkilön voimin. Seurakunnan kahvitarjoilut on hoidettu kahvilasta. Minkäänlaisia oheispalveluohjelmia ei ole ollut tarjolla.

Kahvilan tilat on juuri remontoitu ja palvelulinjasto sekä muut puitteet ovat kunnossa. Remontin jälkeen kahvila on ollut koekäytössä maanantaisin kesäkahvilana. Näin asiakkaat ovat päässeet tutustumaan kahvilan tiloihin ja muutama tarjolla oleviin tuotteisiin. Kahvilan nimeä varten pidetyssä kilpailussa voittajaksi valittiin nimi Kirkkokahvila. Kahvilan tilojen kunnostuksen jälkeen päätettiin aloittaa kahvilan oheistoimintojen kehittäminen. Tarkoituksena oli löytää yhteisöllisiä ja arkeen sisältyviä toimintoja.

Tavoitetilassa Kirkkokahvilan oheistoiminnat ovat käytössä ja sinne ovat löytäneet monet uudet sekä entiset asiakkaat. Oheistoimintoja käytetään ahkerasti. Kirkkokahvilan toiminta on kannattavaa ja uusia oheistoimintaideoita on suunnitteilla. Vapaaehtoistyöntekijöiden määrän kasvu olisi myös positiivinen asia, näin saataisiin erilaisia näkemyksiä toimintoihin. Tärkeänä pidetään tavoittaa yksinäisyydestä ja syrjäytyneisyydestä kärsivät ihmiset.

4.1 Palvelujen kehittäminen ja kehittämisen menettelytavat

Tässä luvussa on esitelty yleisesti tunnettuja palvelun kehittämisen menettelytapoja, joiden käytettävyyttä opinnäytetyön tekemiseen vertailtiin sekä kerrottu projektimuotoisesti etenevästä palvelukokonaisuuden kehittämisprosessista. Aluksi on kuvattu PLAN-DO-CHECK-ACT-prosessin kehittämismallia ja seuraavaksi esitellään Service Blueprinting-palveluprosessin kuvaamisen menetelmä. Lisäksi on vielä kerrottu tarkemmin Stefan Moritzin palvelumuotoiluprosessista, jota tässä opinnäytetyössä päädyttiin käyttämään. Luvun lopussa on vielä kerrottu projektimuotoisesti toteutettavan palvelukokonaisuuden etenemisestä tässä työssä.

Palvelukokonaisuuksien kehittämisessä voidaan käyttää erilaisia menettelytapoja. Yksi menettelytapa on PLAN-DO-CHECK-ACT, PDCA-prosessin kehittämismalli, jossa järjestelmän avainsanat ovat laatujohtaminen ja prosessin kehittäminen. Siihen kuuluu neljä osa-aluetta, jotka koostuvat eri vaiheista. Suunnitteluvaiheeseen PLAN kuuluvat toiminnan suunnittelu, strategian luominen, tavoitteiden tekeminen ja toteutuksen suunnittelu. (Laatuakatemia 2010.)

Kehittämishankkeessa tällä tarkoitetaan sitä, että palvelun kehittäjät saavat toimeksiannon ja he alkavat muodostaa aiheanalyysiä suunnitelman pohjaksi. Seuraavaksi on toiminnan aika DO, jolloin suunnittelemisen jälkeen tiedetään, mitä tulee tehdä ja mitkä ovat tavoitteet. Tässä vaiheessa suoritetaan toimintoja, joilla selvitetään kehitettävää palvelua. CHECK vaiheessa on tarkoituksena saada käsitys kehitetyistä toiminnoista ja tarkistella niitä realistisesti. Seuraavaksi on kehittämisen aika ACT. Tässä vaiheessa toteutetaan varsinainen kehittäminen ja tarvittaessa jatketaan sen uudelleen kehittämistä uuden suunnittelun kautta. PDCA-syklin toteuttaminen on tärkeää kehitystyössä, siinä työestetään hanketta sen määrittelemän tahdin mukaan. Eri vaiheisiin voidaan myös palata tarvittaessa ja tarkastella lähemmin tehtyjä töitä. (Laatuakatemia 2010.) Alla on kuvio siitä, miten kyseinen laatujärjestelmä muodostuu.



Kuvio 3: Plan Do Check Act cycle (The reliability roadmap 2009).

Toinen palvelukokonaisuuden kehittämisessä käytetty menetelmä on Service blueprinting, joka on palveluprosessin yksityiskohtaista kuvaamista. Tässä prosessimallissa asiakasnäkökulma on vahvasti mukana. Se on prosessikuva, joka pitää sisällään kuvauksen palvelun vaiheista palvelun tarjoajan näkökulmasta ja asiakkaan tehtävät ja toimet palvelun aikana. Asiakaslähtöisyys on tärkeää, koska näin ollen aidon lisäarvon tuottaminen asiakkaalle luo perustan kestäväälle asiakassuhteelle. Sillä on mahdollisuus muuttaa jo olemassa olevia toimintatapoja, se siis tukee myös uudistumista. Prosessin tasalaatuisuus on suuri haaste asiakkaiden ollessa erilaisia ja asiakaspalvelussa työskentelevien ihmisten erilaisuus lisäävät haastetta. (Toivonen 2010.)

Palveluprosessin kuvaamiseen käytettävä blueprinting on toimintatapana asiakaslähtöinen. Siinä kuvataan asiakkaanpolku ja se on yksi tapa suunnitella sekä kuvata palveluprosesseja. Menetelmää voidaan käyttää asiakkaan palveluiden ja kokemusten suunnittelussa sekä niiden kehittämisessä. Service blueprinting sopii hyvin käyttäjälähtöiseen kehittämiseen. Seuraavassa kuviossa on kuvattuna sitä, miten voidaan kuvata kehittämishankkeen etenemistä. (Toivonen 2010.)



Kuvio 4: Service blueprinting menetelmä

Kuviossa tärkeintä on asiakkaan palveluihin tutustuminen. Tutustuminen ja niiden kehittämisen tapahtuu ideoiden ja ajatusten pohjalta, jotka tulevat ilmi haastatteluissa ja kyselyssä. Suurin haaste on löytää sellaisia ideoita, jotka ovat mahdollista toteuttaa. On myös mahdol-

lista, että uusia ideoita ei löydy tai niitä ei tarvita ja päädytään kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Blueprinting rakenne voidaan jakaa esimerkiksi seuraavasti, palvelun vaiheet, palveluympäristö ja tuotantoketjun tasot. Blueprinting tulee edetä loogisesti, asiakkaan kokeminen vaiheiden mukaan. Tästä johtuen ensimmäinen asia sitä laadittaessa on hahmottaa asiakkaan palvelupolku kokonaisuudessaan. Palvelupolku tulee ymmärtää arvoketjuna, joka näin ollen tulee tuottaa asiakkaalle hänen kaipaamaansa lisäarvoa. (Toivonen 2010.)

Kolmas palvelukokonaisuuden kehittämisessä käytetty menetelmä on Stefan Moritzin palvelumuotoilun prosessimalli. Moritz esittää mallissaan erilaisten tieteenalojen yhdistämistä, jonka mukaan ei ainoastaan hyödynnetä muotoilun tai liiketalouden aloja yhdessä, vaan käytetään myös tietoa markkinoinnista ja erilaisista markkinatutkimuksista. Muotoilun avulla tavoitellaan käyttäjälle tarjottavan tuotteen saamiseksi mahdollisimman käytännölliseksi ja sellaiseksi, mitä käyttäjät haluavat sen helppokäyttöisyyden vuoksi. Palvelumuotoilua hyödyntämällä päästään lähemmäs palvelun selvittämistä. Tällöin edetään prosessia käyttämällä, jossa pyritään yrityksen tilan lisäksi asiakasymmärryksen selvittämiseen. Yrityksen markkinoinnin ja kehitettävien ideoiden tutkimisessa on prosessimalli käyttökelpoinen työväline, jolla voidaan havainnollistaa niitä ratkaisuja, joita on ideoiden pohjalta tehty. (Moritz 2005.)

Moritzin prosessimalli on toimiva työväline, kun halutaan parantaa jo toimivia palveluja tai synnyttää uusia. Prosessin avulla kehittämistä voidaan toteuttaa käyttäjälähtöisestä näkökulmasta. Prosessimallissa on eri vaiheita, joita yleensä tarkastellaan kuudessa eri osassa. Nämä osat ovat Ymmärtämisen, Pohtimisen, Kehittämisen, Seulomisen, Selittämisen ja Toteuttamisen vaiheet. Kaikki nämä osat yhdessä luovat sellaisen kokonaisuuden, jossa yrityksen strategia tavoittelee samoja asioita kuin kehittämisprosessi. Moritzin prosessin eri vaiheiden suorittamisjärjestys ei aina etene välttämättä alusta loppuun samalla lailla, vaan osasten suoritusvaihe voi vaihdella. Hyviin tuloksiin pääsyä edesauttaa kuitenkin se, että eri vaiheet noudattavat alkuperäistä etenemisjärjestystä pääkohdittain. Prosessimallin hyvä ominaisuus on myös se, että edellisiin vaiheisiin voi palata ennen seuraavaan siirtymistä, jos siihen tuntuu olevan tarvetta. (Moritz 2005.)

Sopivimmaksi menettelytavaksi tässä opinnäyteyössä valittiin Moritzin palvelumuotoilun prosessimalli, koska sen avulla uskottiin voitavan kehittää parhaiten palvelukokonaisuutta, jossa tavoiteltiin käyttäjälähtöisesti palvelun kehittämistä. Menetelmä oli myös sopiva jo olemassa olevan palvelun kehittämiseen ja muokkaamiseen. Moritzin mallin koettiin antavan hyvin ne raamit tämän opinnäyteyön jäsentelyyn, joita seuraamalla voitiin edetä kehittämishankkeessa.

4.2 Moritzin palvelumuotoilun prosessimallin soveltaminen

Opinnäytetyön aiheena olleen palvelukokonaisuuden kehittämisen prosessimalliksi valikoitui Stefan Moritzin (2005) palvelumuotoilun prosessimalli. Tämän mallin etuna on se, että sovellettaessa sitä kehittämisen työstämisessä voidaan toteuttamisen eri vaiheiden kohdalla tarvittaessa palata edellisen vaiheen kohtaan ja suorittaa se uudestaan. Suositeltavaa kehittämisen onnistumisen kannalta on suorittaa eri vaiheet sen osoittamassa järjestyksessä. Seuraavaksi esitellään Moritzin prosessimallin eri vaiheet.

Ymmärrä-vaihe on asiakastarpeiden ja yritystietojen sekä käytettävien resurssien ja tutkittavien mahdollisuuksien selvittämisen vaihetta. Tavoitteena on saada varmuus projektilla tavoiteltavista tuloksista ja siitä, ovatko ne riittävän realistisia ja suotavia.

Pohdi-vaihe on projektin suuntaviivojen määrittelyn vaihetta. Tässä vaiheessa on tehtävät päätökset mitä konkreettisesti on tarkoitus kehittää ja millä tavoin. Näitä päätöksiä voi tehdä kun on ensin selvitetty edellisessä *Ymmärrä*-vaiheessa saadut tulokset.

Kehitä-vaihe on ideoimisen aikaa ja silloin tehdään ratkaisuja eri vaihtoehtojen välillä. Kehittämistyö perustuu siihen ymmärrykseen ja tietoihin, joita on linjattu yhdessä yrityksen kanssa niin, että se kohtaa noudatettavan strategian kanssa.

Seulo-vaihe on valintaa kerätyistä ideoista. Kun on valittu toteutettaviksi halutut ideat, niin niitä aletaan yhdistämään konseptiin. Valintavaiheessa on käytössä kriteerejä, joita yritys on laatinut. Näitä kriteerejä ovat usein kustannuksiin liittyvät aiheet. Muita huomioitavia kriteerejä ovat laatuun ja yrityksen suorituskykyyn liittyvät aiheet.

Selitä-vaihe on palvelukonseptin konkretisoimisen aikaa. Palvelun osat esitetään sellaisina kuin ne toteutuessaankin tulisivat olemaan.

Toteuta-vaihe on toiminnan testauksen vaihetta. Jos tuloksena on toivottu ja onnistuneeksi katsottu tulos, voidaan palvelua tarjota markkinoille. Tämän vaiheen ei kuitenkaan voida sanoa olevan kehittämisen loppu, vaan siitä alkaa uuden kehittämisen tai toteuttamisen alku. (Moritz 2005.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin apuna Moritzin palvelumuotoiluprosessimallia kehittämistehtävän eri vaiheistusten etenemiseen. Kehittämistehtävän prosessikuvauksen avulla opinnäytetyöntekijät havainnollistivat itselleen työn eri vaiheita ja niiden etenemistä. Prosessikuvauksessa kirjattiin taulukkoon työn etenemisen vaiheiden tehtävät, se mitä haluttiin selvittää, käytettävät menetelmät ja keinot sekä työn tuotos. Alla olevassa taulukossa on esitettyä tämän opinnäytetyön kehittämistehtävän vaiheet.

Tehtävät	Halutaan selvittää	Menetelmät ja keinot	Tuotos
Ymmärrä Kirjalliseen materiaaliin ja käytettyihin menetelmiin sekä sidosryhmiin, työn teemoihin ja taustoihin tutustuttiin.	Tietoa kohdeyrityksestä kerättiin. Kohdeyrityksen taustatietoja selvitettiin ja perehdyttiin palvelukäsitteeseen.	Alan kirjallisuuteen tutustuttiin, ja laadullisen aineiston keräämiseen perehdyttiin. Koeasiakkuus ja havainnointi suoritettiin kohdeyrityksessä. Yrityksen edustajia haastateltiin ja julkiseen materiaaliin tutustuttiin.	Käsitteet ja teoreettinen viitekehys kehittämistehtävälle määriteltiin.
Pohdi Kehittämiskohteen tiedonkeruumenetelmiä mietittiin. Kirkkokahvilan oheistoimintoja päätettiin kehittää.	Yrityksen edustajilta pyydettiin tapaamisaikaa ja tehtävän tekemisen mahdollisuutta tiedusteltiin. Asiakkaiden suhdetta kahvilaan selvitettiin.	<ul style="list-style-type: none"> • haastattelut: • teemahaastattelut • ryhmähaastattelu • gallupkysely • Alkukartoituksen koeasiakkuus • havainnointi 	Tutkimussuunnitelma ja aikataulu laadittiin kehittämistehtävän suorittamiseen. Lomakkeet ja haastattelukysymykset laadittiin.
Kehitä Kehittämistehtävän toteuttamista ideoitiin kohdeyrityksessä.	Kehittämisehdotus esiteltiin yrityksen edustajille ja heidän toiveita kehittämisen toteuttamisesta kuunneltiin.	<ul style="list-style-type: none"> • ideariihi • benchmarkkaus • koeasiakkuus 	Ideariihi toteutettiin kohdeyrityksen edustajien ja asiakkaiden kanssa. Benchmarkkauksen tulokset osoittivat kehittämissuuntaa. Koeasiakkuudet suoritettiin.
Seulo Ideoita rajattiin ja kehittämiskohteeksi valittiin yhteistoiminnallisella ajalla tapahtuva asiakkaiden kahvilatiloissa tapaaminen sekä oheistoiminnoista valittiin käyttökelpoisimmat.	Kahvilan oheistoiminnot olivat asiakasta uudella tavalla palveleva ja houkutteleva palvelu, jotka puuttuivat seurakunnan palveluiden tarjonnasta.	Käyttökelpoisimmat ideat listattiin. Asiakasmatka: Kahvilan avajaiset ja oheistoimintoja koekäytettiin.	Tuotos: vahvistus siitä, että kehittämistehtävä on tarpeellinen ja oheistoiminnoille oli kysyntää.
Selitä Kehittämistehtävä esiteltiin seurakunnassa ja toteutuksen aloittaminen sovittiin avajaispäiväksi.	Kehittämistehtävän toteuttamista suunniteltiin käytännössä ja parannetun palvelun toimivuutta arvioitiin.	Opinnäytetyöhanke ja raportti esiteltiin seurakunnan edustajille. Esille tulleet ideat luovutettiin seurakunnan käyttöön.	Kahvilan oheistoimintojen parannusehdotukset annettiin seurakunnalle.
Toteuta Kirkkokahvilan oheistoiminnot otetaan käyttöön.	Uudistetun toiminnan toimivuus haluttiin selvittää käytännössä.	Kehittämistehtävää analysoitiin seurakunnan edustajan kanssa arvioiden lopputuotosta ja mahdollisista korjauksista sovittiin.	Kehittämistehtävällä oli ainoastaan positiivinen vaikutusmahdollisuus. Riskinä on mahdollinen toiminnanvetäjien puute.

Taulukko 2: Opinnäytetyön eteneminen Moritzin mallin mukaan

Yllä olevan taulukon sisältö selvittää niitä eri vaiheita, joita kehittämistehtävässä tehtiin.

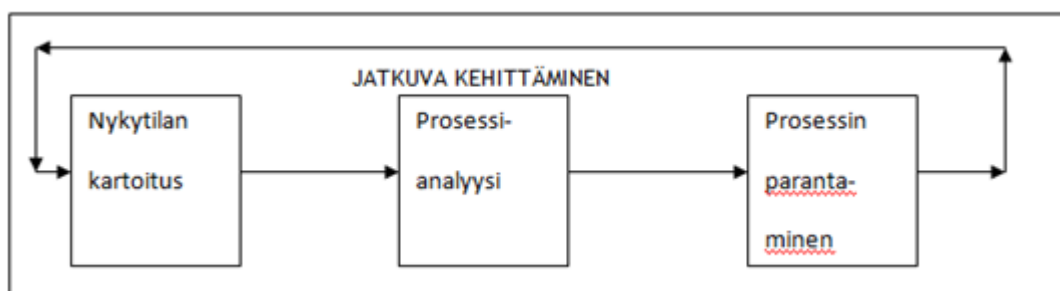
Prosessikuvauksen hahmottamisella taulukkomuotoon opinnäytetyöntekijät selvensivät itselleen eri vaiheiden suunnittelemista ja toteuttamista. Taulukkoon kirjatut toimet autoivat

jokaisen eri vaiheen sisältävien tehtävien huomioimisen muistamisessa ja koko kehittämisprosessin etenemisen seuraaminen oli selkeämpää.

4.3 Projektimuotoisesti toteutettava palvelujen kehittäminen

Kun palvelua kehitetään projektinomaisen toteutuksen avulla, niin se tehdään yleensä muutospjektin keinoin. Tällöin myös tyypillisimmin ryhdytään kehittämään sellaista järjestelmää, joka on jo toiminnassa. Jotta projektimaisesti toteutettava työ onnistuu, niin sitä on oltava johtamassa projektipäällikkö, jolla on riittävästi taitoa työn organisoimisessa. Projektiin osallistuvilla on heti alussa kerrottava vastuunjaosta selkeästi ja myös esitettävä suunnitelma toiminnasta realistisesti. On myös selvitettävä ne resurssivarat, jotka on käytettävissä projektin tekemiseen. (Lecklin 2006, 54.)

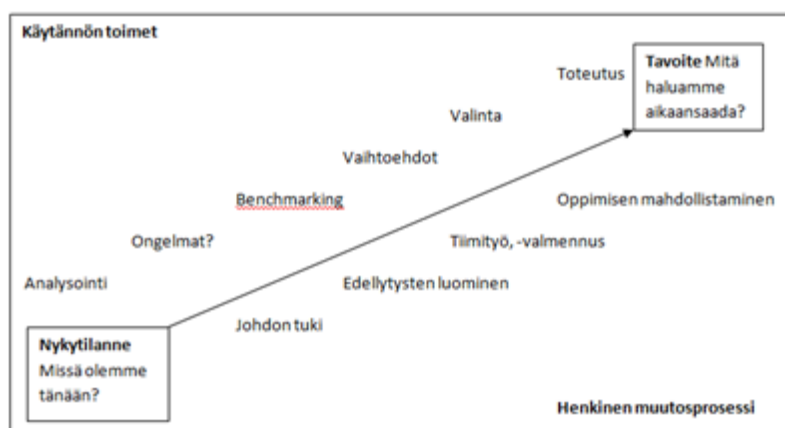
Lecklin kuvaa jatkuvan kehittämistyön prosessia alla olevalla kuviolla:



Kuvio 5: Prosessin kehittäminen (Lecklin 2006,134).

Vasta kun on valittu käytettävä vaihtoehto kehittämisen toteuttamiseksi, voidaan laatia sille suunnitelma. Palvelujen ja kehitettävien tuotteiden syntyminen, joita halutaan saada aikaan kun kehitetään yritystoimintaa kokonaisvaltaisesti, onnistuu siis koko prosessia kehittämällä. Kehittämistoiminnan alussa on suoritettava alkukartoitus eli nykytilan selvitys yrityksen toiminnasta, jotta tiedetään, minkä kehittämiseen prosessia käytetään. (Lecklin 2006,134–191.)

Lecklin esittää alla olevassa kuviossa sitä, miten nykytilanne kohtaa tavoiteltavan tilan:

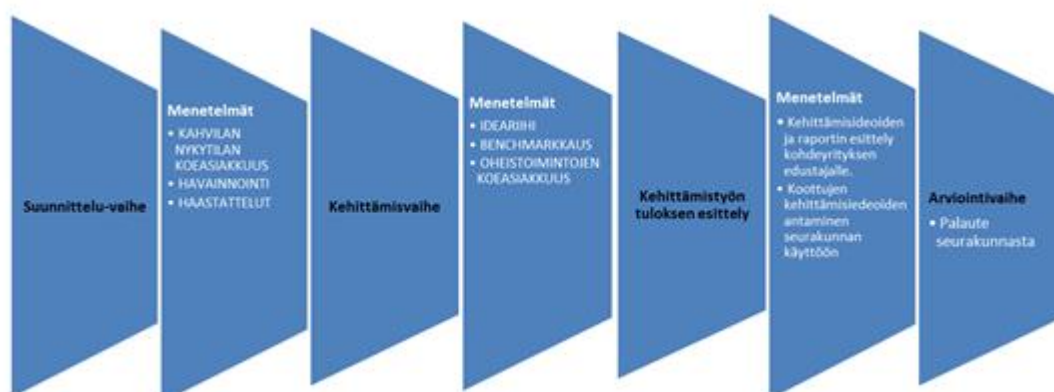


Kuvio 6: Prosessien kehittäminen (Lecklin 2006,135)

Erlaisia prosessimalleja hyödyntämällä voidaan selvittää yritykselle prosessin kehittämisen periaatteita. Kehittämistyön ohjaamiseen saadaan apua prosessimallien käyttämisestä. Kun halutaan jo suunnitteluvaiheessa ottaa huomioon asiakas, niin prosessimallia käyttämällä tulee mietittyä koko toimintaa sen alkamisesta lähtien. (Kvist, Arhoma, Järvelin & Rääkkönen 1995,64.)

4.4 Palvelukokonaisuuden kehittämisprosessi

Kehittämisprosessi jakautui neljään eri vaiheeseen: suunnittelu - ja kehittämisvaiheeseen ja kehittämistyön tuloksen esittelyyn sekä arviointivaiheeseen. Käytössä olevat menetelmät on sijoitettu nuolikaaviossa kyseisen vaiheen jälkeen. Alla olevan nuolikaavion tarkoituksena on selkeyttää prosessin vaiheet ja niissä käytettävät menetelmät.



Kuvio 7: Nuolikaavio kehittämistyön etenemisestä

Tutkimuksen toteutuksen kysymyksinä olivat ne aiheet, mitä aiottiin tutkia, miten tietoa hankitaan eli mistä tietoa etsitään sekä mitä menetelmiä aiotaan käyttää. Muita selvitettäviä kysymyksiä olivat, mitä saaduilla tiedoilla tehdään kehittämistyössä ja miten hankittua tietoa käsitteellään ja hyödynnetään. Se miten aiottiin raportoida työstä, oli myös selvitettävä. Kehittämistyön tutkimuksen kohteena oli ideoiden keruu lauttasaarelaisilta asukkailta. Tätä tietoa aiottiin selvittää muun muassa haastattelujen ja kyselyn keinoin. Saatuja tietoja voitiin hyödyntää palvelujen kehittämisideoiden kokoamiseen. Kehittämistyön vaiheet ja tulokset raportoitiin opinnäytetyöhön.

5 Alkukartoituksen menetelmät ja tulokset toimintamallin luomisen eri vaiheissa

Empiirinen tutkimus on Heikkilän (2008) mukaan havainnoivaa tutkimusta. Tällaisessa tutkimuksessa voidaan testata olettamuksien, joita on johdettu teoriasta, toteutumista käytännössä tai siinä voidaan selvittää syitä sekä pyrkiä löytämään ratkaisuja jollekin toteutettavalle asialle. Empiirisen tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeiksi asioiksi Heikkilä mainitsee kohderyhmän valinnan ja oikean tutkimusmenetelmän käyttämisen. Tutkimusmenetelmän valinnassa on hyödyllistä miettiä tutkimustavoitteita ja sitä, minkälaisia voimavaroja on käytettävissä. Empiiristen tutkimusten jaottelussa erilaisiin toteutustapoihin on keskeisenä piirteenä esim. tutkimuksen tarkoitus, tiedonkeruumenetelmät tai tutkimusote. Tutkimusote voi olla laadullinen tai määrällinen. Tutkimusongelma ratkaisee, valitaanko menetelmäksi kvantitatiivinen vai kvalitatiivinen lähestymistapa. Toisinaan on hyvä yhdistää näiden kahden tutkimusotteen käyttämistä, jolloin voidaan hyödyntää niiden toisiaan täydentäviä ominaisuuksia. (Heikkilä 2008, 13–16.)

Etnografiassa on kyse sellaisten tutkimusmenetelmien käyttämisestä, joiden avulla voidaan tutkittavaa kohdetta seurata siinä ympäristössä, jossa he normaalisti toimivat. Etnografian teoria auttaa ymmärtämään asiakkaan päätöksiä ja hänen käyttäytymistään. Teoriatieto vahvistaa näkemystä asiakkaan asenteista ja yleisestä suuntauksesta kulttuurin kehityksessä. Käyttämällä etnografisia menetelmiä, voidaan oppia uutta ja saada tietoa, joka vastaa mahdollisimman hyvin todellisia oloja ja käyttäytymistä. Tämänlaisten menetelmien hyötynä on se, että niitä käyttämällä päästään hyvin perille käyttäjän yksityisiä tietoja. Etnografian avulla voidaan selvittää asiakkaiden tottumuksia ja käyttäytymistä heidän jokapäiväisessä elämässään. Palvelumuotoilu hyödyntää etnografiaa perusteellisesti silloin, kun muistetaan huomioida se seikka, että se sopii melkein jokaiseen palvelualan kehittämistehtävään. (Moritz 2005, 51.)

Etnografia on yksi laadullisista tutkimusmenetelmistä ja sitä käytetään tieteellisessä tutkimuksessa. Etnografiaan kuuluu kenttätöitä, jossa suoritetaan esimerkiksi havainnointia, haastatteluja ja muita tiedonkeruumenetelmiä. Tutkijan rooli on aina tärkeä, vaikka tutkimuksien

yksityiskohdat voivat vaihdella huomattavasti. Silloin, kun tietoja kerätään, tulisi etnografiaa kohdentaa myös materiaalin kuvauksiin ja analysointiin. Etnografian käytettävyydestä tutkimuksen seurauksena yritetään ymmärtää paremmin maailmaa ja käyttäjiä sekä kaikkien tarpeita ja sosiaalisia prosesseja. (Vuorinen 2005.)

Satu Miettinen (2011, 71-72) on kirjoittanut tiedonhankkimisesta, kun tarkoituksena on selvittää asiakasymmärrystä. Etnografia perinteisenä tapana suunniteltaessa prosessia käyttäjälähtöisesti, on ollut yleisesti käytössä. Tätä menetelmää käyttäen saadaan selville käyttäjien valintoja ja toimintatapoja. (Miettinen 2011, 71–72.)

Tämän opinnäytetyöhankkeen empiirisenä tutkimuksen työvälineenä käytettiin pääasiassa kvalitatiivista tutkimusta. Osittain käytettiin myös kvantitatiivista tutkimusta, jolla kerättiin lisää ideoita Kirkkokahvilatoiminnan elävöittämiseksi. Opinnäytetyöntekijät tutustuivat ensin empiirisen tutkimuksen teoriaan ja valitsivat kehittämishankkeeseensa sellaiset aineistonkeruumenetelmät, joilla he otaksuivat saavansa selville hyödyllisimmät asiat kerätessään tietoa ja ideoita Kirkkokahvilan elävöittämiseksi. Opinnäytetyötä ohjaavan opettajan kanssa pohdittuun käyttökelpoisimpien työvälineiden valintaa ja niiden toteuttamismuotoja sekä eri lomakkeiden asiasisältöä, päädyttiin käyttämään näitä valittuja menetelmiä.

Etnografisin menetelmin hankittiin aineistoa ja tietoa kehittämishankkeeseen myös valokuvien ja videoinnin avulla. Valokuvausta käytettiin kirjallisten muistiinpanojen lisäksi kahvilan tiloihin tutustumiseen sekä benchmarkkaukseen muissa kohteissa. Videointia käytettiin niin ikään etenkin benchmarkkauksessa kohteissa, josta saatua materiaalia käytettiin vain opinnäytetyöntekijöiden omien muistiinpanojen ja erilaisten johtopäätösten tekemiseen. Nauhurin ominaisuuksia hyödynnettiin eri haastattelujen ja muun muassa ideariihen yhteydessä nauhoitettujen keskusteluiden ominaisuudessa. Nauhoitetuista puheista litteroitiin yhteenvetoja ja niistä analysoitiin tarkemmin materiaalia tutkimukseen.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kyse laadullisen tutkimuksen toteuttamistavasta, jolloin tutkimuksen lähestymistavaksi on valittu sellainen aineistonkeruumenetelmä, jossa tyypillisimmin käytetään havainnointia ja henkilökohtaista sekä ryhmähaastattelua. Haastatteluissa käytetään laadullisia vastauksia antavia kysymyksiä. Tällaisia kysymyksiä voivat olla sellaiset, joilla selvitetään vastauksia miksi? miten? millainen? kysymyksiin. Tutkittavaa kohdetta pyritään selventämään numeerisista tiedoista poiketen pehmeiden tietojen pohjalta. Heikkilä kuvailee kvalitatiivisen tiedon keruumenetelmiä vähemmän strukturoiduksi eli rakenteellistetuiksi tai jäsennellyiksi kuin on käytössä kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tutkimusaineistona voidaan käyttää sekä ääni- ja kuvallista että kirjallista materiaalia. Tietojen keruumenetelmiä ovat lomakehaastattelujen lisäksi erilaiset muut haastattelut, joita voidaan toteuttaa avoimina haastatteluina, ryhmäkeskusteluina tai teemahaastatteluina. Kvalitatiivisen tutki-

muksen toteuttamiskeinona voi olla tietojen keruu havainnoimalla sekä sitä voidaan toteuttaa myös tutkijan itsensä osallistuessa tutkimansa kohteen toimintaan. Laadullisen tutkimuksen analysointi ei ole niin yksiselitteistä kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tässä tutkimustyyppissä tutkimusaineiston keruun ja sen käsittelyn sekä tehtävien tutkimuksen johtopäätösten tekeminen ovat kiinni toisissaan ja niiden toteuttamisessa on usein tarve palata uudelleen alkuun, jos myöhemmin tulee esille jokin aloittamisen jälkeen unohtunut asia. Tutkijan voi olla myös jo aineistoa kerättyä hyödyllistä suorittaa analysointia ennen kuin hän etenee tutkimukseensa pidemmälle. (Heikkilä 2008, 13–18.)

Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa Heikkilän mukaan määrällistä tutkimusta. Tämä tutkimustyyppi on tilastollinen ja siinä on osallisina suuri määrä tutkittavia. Tutkimuslomakkeessa on yleensä valmiita vastausvaihtoehtoja ja tuloksia saaduista tiedoista esitetään taulukoilla ja erilaisilla kuvioilla. Määrällisen tutkimuksen kysymyksissä etsitään vastauksia sellaisiin kysymyksiin kuten mikä? missä? kuinka usein ja kuinka paljon? Tällä tutkimusmuodolla voidaan saada tietoon se, mikä on olemassa oleva tilanne, mutta kuitenkin sen avulla ei voida selvittää sen enempää syitä siihen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan hyödyntää erilaisten rekistereiden ja tilastojen tietoja, joita löytyy valmiina, mutta tietoja voidaan itsekin kerätä. Kun kerätään itse tietoja, on ensin selvítettävä tutkimusongelma ja sitten valittava sopivin tiedonkeruumenetelmä. Tutkimuksen alussa on myös päätettävä tutkittava kohderyhmä. Tiedonkeruumenetelmä voi olla postitse tai puhelimitse toteutettava tai sitten nykyaikana yleistynyt internetin välityksellä tehty kysely. Voidaan käyttää myös käyntihaastattelua tai informoitua kyselyä, jolloin haastattelija voi osallistua osittain siihen tekemällä tarkentavia kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimus voidaan toteuttaa myös havainnoimalla. Tällöin kerättyjen havaintotietojen perusteella voidaan joko osittain täydentää tai kokonaan korvata kyselyin tai haastatteluin tehtyjä tutkimuksia. Kvantitatiivisessa havainnoinnissa useimmiten aineisto saadaan kerättyä niin, että havainnoija tarkkailee kohdetta ulkopuolisesti eikä osallistu havainnoinnin kohteena olevaan toimintaan. (Heikkilä 2008, 16–19.)

Alkukartoituksen toteutus tässä opinnäytetyössä liittyi osaksi kehittämistehtävää, jota tehtiin Kirkkokahvilan oheistoimintojen ideoimiseen. Alkukartoituksella selvitettiin olemassa olevia palveluja, käytettävissä olevia toimintatiloja ja muita resursseja sekä lauttasaarelaisten ehdotuksia kehitettäväksi toimintamalleiksi. Toimintojen elävöittämiseksi Lauttasaaren seurakunnan kahvilassa hankittiin ideoita ja ehdotuksia erilaisin tiedonkeruumenetelmin. Työkaluina haluttiin käyttää erilaisia ja monipuolisia menetelmiä, jotta kehittämiskohdetta voitiin tarkastella eri näkökulmista. Laadullinen tutkimus oli opinnäytetyöntekijöille osittain tuttu aiemmista opintotehtävistä, mutta silti se oli haaste näin laajassa kehittämistyössä. Alla olevassa taulukossa on tuotu esille tietolähteisiin viitaten tässä opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät.

Menettely	Tietolähde	Syntyvä aineisto	Mitä tietoa haetaan ja mihin tarkoitukseen
Kvantitatiiviset menettelyt			
Kyselytutkimus (Gallupkysely): puolistrukturoitu	Lauttasaarelaiset potentiaaliset asiakkaat.	Tilastoaineisto. Tulokset kuvioina.	Alkukartoituksen selvittäminen. Ideoiden kerääminen.
Kvalitatiiviset menettelyt			
Koeasiakkuus	Kirkkokahvila (työn alussa/avajaisissa).	Lomakeaineiston tiedot.	Alkukartoituksen selvittäminen.
Havainnointi	Kirkkokahvila, Café Agricola.	Lomakeaineiston tiedot, muistiinpanot, valokuvat. Tulokset kuvioina.	Alkukartoituksen selvittäminen, vertailutiedot ja ideoiden havainnointi.
Haastattelut: Ryhmähaastattelu Teemahaastattelu	Srk:n henkilökunta, olemassa olevat asiakkaat.	Teemoitellut haastatteluaineiston tiedot. Tulokset kuvioina.	Alkukartoituksen selvittäminen, ideoiden kerääminen.
Ideariihä	Srk:n henkilökunta, olemassa olevat asiakkaat.	Kehittämisidea-aineisto.	Ideoiden edelleen kehittäminen ja koostaminen.
Benchmarkkaus	Café Agricola ja Vivamon Eväskartano.	Muistiinpanot, valokuvat.	Vertailutietojen etsiminen samankaltaisista kohteista.

Taulukko 3: Käytetyt tutkimusmenetelmät

Yllä oleva kuvio selvittää, mitä tutkimusmenetelmiä tässä opinnäytetyössä päädyttiin käyttämään. Laadullisiksi tutkimusmenetelmiksi valikoitui koeasiakkuus, havainnointi ja benchmarkkaus. Näiden lisäksi haastatteluja ja ideariihä haluttiin käyttää alkukartoituksen menetelmänä siten, että saataisiin tietoa suoraan kehitettävän palvelun käyttäjiltä. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää haluttiin käyttää gallup-kyselyn avulla ja suunnitelmana oli hankkia tietoa lauttasaarelaisilta asukkailta, joille Kirkkokahvilan palveluja tarjotaan. Seuraavissa luvuissa on kerrottu alkukartoituksessa käytetyistä eri menetelmistä ja niiden toteuttamisesta työn eri vaiheissa.

5.1 Suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaiheessa suoritettiin koeasiakkuus, jonka tarkoituksena oli aistia kahvilan nykytilaa. Koeasiakkuuden apuvälineenä käytettiin lomaketta, johon oli merkitty kahvilan kontaktipisteet. Suunnitteluvaiheen havainnointimenetelmänä käytettiin osallistuvaa havainnointia. Molemmat kehittämistyöntekijät osallistuivat kahvilassa suoritettuun havainnointiin. Havainnoinnin kohteena olivat kahvilan asiakkaat ja se suoritettiin niin, että se ei herättänyt erityistä huomiota asiakkaiden keskuudessa. Haastattelut tehtiin Kirkkokahvilan olemassa oleville ja

potentiaalisille asiakkaille sekä seurakunnan henkilökunnalle. Potentiaalisille asiakkaille tehtiin gallupkysely ja seurakunnan henkilökunnalle sekä olemassa oleville asiakkaille suoritettiin teema- ja ryhmähaastattelut.

5.1.1 Koeasiakkuus ja havainnointit

Koeasiakkuudessa on kyse sellaisesta tilanteesta, jossa asetutaan muiden asiakkaiden joukkoon ja myös käyttäytyään kuten muut. Tällöin ikään kuin teeskennellään olevansa jotain muuta kuin todellisuudessa ollaan. Koeasiakkuuden tarkoituksena on tutkia asiakaspalvelun toimivuutta ja samalla tehdä arviointeja. Kerättyjä tuloksia käytetään raportoinnissa ja analysoinnissa, joissa pyritään löytämään asiakaspalvelussa kehitettäviä alueita. Tämän menetelmän avulla yrityksen on mahdollista saada tietoa, joka on hyödyllistä tutkittaessa asiakkaiden palvelun käyttöä. (Moritz 2005, 194.)

Havainnoimisessa on kyse siitä, kun ihmisen toimintaa seuraamalla eli havainnoimalla selvitetään se, toimivatko he samalla tavoin kuin ovat kuvailleet toimivansa. Tieteellistä havainnointia kutsutaan tarkkailuksi, se on enemmän kuin pelkkää näkemistä. Ensimmäiset havainnointit ovat 1920-luvulta asti peräisin, kun Malinowski käytti sitä tutkimuksissaan ja Suomessa menetelmää alettiin käyttää 1960-luvulla kasvatustieteissä. Välitön ja suora tieto toiminnasta on yksi havainnoinnin eduista. Siinä tutkitaan todellista elämää ja maailmaa. Haittana on koettu se, että havainnointi voi vaikuttaa negatiivisesti tutkittavaan tilanteeseen ja havainnoinnin tekijä saattaa häiritä tilannetta. Havainnointi antaa tekijälleen mahdollisuuden mielenkiintoisen ja monipuolisen aineiston keräämiseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 212–214.)

Havainnointimenetelmiä on monia, kaikki riippuu siitä miten formaalia eli säädeltyä se on. Ääripäät havainnoinnissa ovat systemaattinen tai täysin vapaa menetelmä. Se millainen rooli havainnoijalla on, vaikuttaa havainnoinnin lajiin ja nimitykseen. Kun yleistetään karkeasti näitä havainnointilajeja, niin systemaattinen havainnointi sopii kvantitatiiviseen tutkimukseen ja kvalitatiiviseen tutkimukseen käytetään osallistuvaa havainnointia. Molemmissa on mahdollisuus tehdä arviointeja sekä laadullisesti että määrällisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 212–216.)

Systemaattisessa havainnoinnissa havainnoija on käynyt sille kuuluvan koulutuksen, koska siinä käytettävät luokitteluskeemat vaalivat asiantuntijuutta. Tällä havainnoinnin lajilla pystytään tutkimaan toimintaa sekä sen tehokkuutta ja kirjaamiseen käytetään ”tsekkauksilistoja”. Erilaiset pisteytyskortit ja -systeemit ovat myös potentiaalisia havainnointivälineitä. (Hirsjärvi ym. 2009, 212–216.)

Osallistuva havainnointi tapahtuu niin, että tutkija itse on mukana yhteisön toiminnan tutkimisessa. Tutkija siis osallistuu konkreettisesti jollain tapaa tutkimukseen. Onnistuneita tuloksia saadaan varmimmin, jos tutkija voi osallistua sellaiseen yhteisön tutkimiseen, jonka ympäristö ei ole hänelle ennestään tuttua. Tutkijalla ei myöskään tule olla minkäänlaista uraa taikka asemaa tässä yhteisössä. Kun tehdään havainnointeja, niin siitä ei välttämättä tarvitse kertoa tutkimuksen kohteena oleville. Tällöin tutkijan on muistettava noudattaa eettisiä sääntöjä ja sitä, että havainnointi ole vakoilua. Havainnoinnista voidaan myös kertoa tutkittaville ennen sen alkamista. Osallistuvassa havainnoinnissa pyritään lähestymään tutkittavia mahdollisimman inhimillisin tavoin. Jos havainnointien suorittamiseen voidaan käyttää kahta tutkijan tekijää, niin tuloksista saadaan entistä mielenkiintoisempia, koska kaksi tekijää kiinnittävät huomionsa eri aiheisiin. (Eskola & Suoranta 2008, 98–102.)

Kumpikin opinnäytetyöntekijä suoritti koeasiakkuuden. Kirkkokahvilassa huomioituja asioita palvelupolun kontaktipisteissä olivat saapuminen kahvilaan, tilaaminen ja maksaminen kahvilassa sekä poistuminen kahvilasta. Koeasiakkuuksilla haluttiin saada selville, minkälaisia palveluja kahvilassa oli tarjolla ja minkälaiset kahvilan tilat olivat mahdollisten kehittämisen ja muutostoimintojen toteuttamiseen.

Suorittamalla koeasiakkuus ja tarkastelemalla sitä kontaktipisteiden avulla voitiin kokea, nähdä ja tutkia kahvilan palvelua. Opinnäytetyöntekijät suorittivat koeasiakkuuden Lauttasaaren seurakunnan kahvilassa ja he kävivät samantapaisilla tutustumiskäynneillä myös Lohjalla Vivamon Eväskartanossa ja Helsingissä Café Agricolassa, jossa huomioiden tallentamisessa käytettiin apuna sitä varten suunniteltuja lomakkeita.

Koeasiakkuuksissa Lauttasaaren kahvilassa käytettiin myös tapahtumaa varten suunniteltuja ja laadittuja lomakkeita. Koeasiakkaana olleilla opinnäytetyöntekijöillä oli tiedossaan havainnoitavien asioiden kohteet ja koeasiakkuuskaavake, jossa oli tila sanalliselle kirjaamiselle, joten kaikki havaitut asiat kirjoitettiin muistiin (Liite 5). Tämän jälkeen koeasiakkuuksista tehtiin yhteenvedot niin, että jokainen huomio pääsi esille. Vierailuilla käytettiin kameraa apuvälineenä, jolloin saatiin koottua havaitut ideat myöhemmin tarkisteltaviksi.

Havainnointeja tehtiin Lauttasaaren Kirkkokahvilan tiloissa sekä kesäkahvilan toiminnan aikana seurakunnassa. Havainnointeja tehtiin yhteensä 30 kpl ja niistä esille nousseita asioita olivat palvelupolun eri vaiheissa tapahtuvat toimimiset. Näitä eri vaiheiden tilanteita olivat havainnoinnit kahvilaan saapumisesta ja asiakkaan toimiminen siinä tilanteessa, ostotapahtuman suorittaminen kahvilassa, kahvilan oheistuotteiden käyttäminen ja poistuminen kahvilasta sekä toimiminen astianpalautuksessa.

Havainnointia käytettiin seurakunnan kahvilan asiakaspalveluprosessin toimivuuden selvittämiseksi ja myös havainnointien avulla ilmenneiden toiveiden ja tarpeiden huomioimiseen kahvilan oheistoimintojen kehittämiseksi. Havainnointitietojen hankkimisen välineeksi opinnäytetyöntekijät laativat havainnointilomakkeen (Liite 6), johon merkittiin kahvilassa tehtyjen havainnointien huomioita. Havainnoitaessa seurattiin asiakastapahtumia ja samalla täytettiin huomioita lomakkeeseen.

5.1.2 Haastattelu

Haastattelua käytetään yhtenä yleisimpänä muotona tiedonhankinnassa. Haastattelun muotoja on erilaisia ja ne valikoituvat sen mukaan mitkä ovat haastattelujen lähtökodit. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 11–12.) Suunniteltaessa haastattelua, on mietittävä tarkkaan, mitä haastattelulla halutaan selvittää. Haastattelun avulla saadut tiedot on hyvä hyödyntää välittömästi siihen kehittämiseen, mihin niiden on alun perin ollut tarkoituskin tähdätä. Suunniteltaessa haastatteluja, on selvitettävä tutkimuksen eri vaiheet ja myös se, mitä resursseja voidaan käyttää. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 54–56.)

Tutkimuksen tarkoitus asettaa tavoitteet haastattelun suunnitteluun. Ensinnäkin on päätettävä kuinka montaa henkilöä aiotaan haastatella. Toinen tärkeä päätös on se, millaisia haastattelumuotoja aiotaan käyttää tietojen hankkimiseen. Valikoitavana on esimerkiksi ryhmä- ja yksilöhaastattelut. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 58–61.) Haastatteluista kerätty tieto on mahdollisimman pian analysoitava, jotteivat tiedot vanhene. Ei myöskään ole tarpeellista eikä hyödyllistä jättää analysointia myöhäisempään ajankohtaan, jotta vältetään tutkijan innostuneisuuden vähenemisen vaara. On myös helpompi tehdä tietojen tarkennuksia mahdollisimman pian haastattelun suorittamisen jälkeen. On yleistä suorittaakin analysointia jo aineiston keruun yhteydessä varsinkin silloin kun kerätyistä tiedoista tehdään tulkintoja ja raportteja narratiivisesti. Narratiivinen raportointi tarkoittaa tietojen esittämistä kertovasti. Kun haastatteluista saadut tiedot on tallennettu, niin seuraava vaihe on niiden purkaminen. Tämä suoritetaan kirjoittaen nauhoitettu materiaali kokonaan tekstiksi tai sitten siitä voidaan koota vain päätelmiä. Myös teemojen kerääminen aineistosta on yksi purkamistapa, jossa tietoja kerätään nauhoitetusta materiaalista. Haastattelusta saatu aineisto on laadullista ja kun sitä käsitellään, niin siinä edetään eri vaiheiden kautta. Nämä vaiheet sisältävät analyysin lisäksi myös synteisiä. Analyysi on toimenpide, jossa haastattelusta saatua aineistoa pyritään erittelemään ja luokittelemaan. Synteesissä taas on kyse tutkittavan kohteen esittämisestä uuden näkökulman avulla luotuun kokonaiskuvaan. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 134–144.)

Haastatteluja toteutettiin erityyppisinä ja näitä olivat teemahaastattelut, avoimet keskustelunomaiset haastattelut ja ryhmähaastattelut. Teemahaastattelut toteutettiin niihin tehtyjen lomakkeiden avulla joko suu- sanallisesti yhdessä haastateltavien kanssa tai niin, että lomak-

keet (Liite 2) toimitettiin haastateltaville tutkittaviksi ja vastaukset saatiin myöhemmin palautuksena postitse tai seurakunnan työntekijän toimittamana opinnäytetyöntekijöille. Lomakkeissa oli kysymyksiä palvelun nykytilan selvittämiseksi ja kahvilan oheistoimintojen ideoimiseksi.

Keskustelunomaisia avoimia haastatteluja tehtiin heti hankkeen alussa olemassa olevan tilanteen kartoittamiseksi ja opinnäytetyöntekijöiden tutustuttamiseksi kehittämiskohteeseen. Vastaavanlaisia haastatteluja tehtiin vielä hankkeen myöhemmässä vaiheessa elävöittämis-toimintojen ideoinnin edistämiseksi. Ryhmähaastatteluja tehtiin näiden edellä mainittujen asioiden selvittämiseksi, jotta voitiin suunnitella kahvilan oheistoimintaa vuorovaikutuksessa niiden kanssa, jotka olivat käytännön toteuttamisen avainhenkilöitä.

Tässä opinnäytetyöhankkeessa käytettiin haastatteluista keskeisenä tiedonkeruumenetelmänä. Teemahaastatteluista saatujen tietojen käyttäminen seurakunnan kahvilan oheistoimintojen kehittämiseksi ja sen toteuttamisen alulle saattamiseksi oli kehittämistieteiden keräämisen merkittävä työväline. Näiden kerättyjen laadullisten aineistojen analyysitapoina käytettiin haastatteluista tallennettujen keskusteluiden kirjoittamista tekstiksi sekä tekstien litterointia ja niistä kirjoitettuja yhteenvetoja.

Haastatteluja tehtiin seurakunnan työntekijöille sekä henkilökohtaisten tapaamisten yhteydessä että sähköpostin välityksellä. Työntekijöiden haastatteluja tehtiin opinnäytetyöhankkeen eri vaiheissa. Kehittämishankkeen alussa tavattiin useampia työntekijöitä ja opinnäytetyöntekijät tekivät muistiinpanoja tutustuessaan Lauttasaaren seurakuntaan. Myös kahden diakoniatyöntekijän kanssa sovittiin erikseen tapaaminen, jolloin heitä haastateltiin jo hankkeen alussa. Tässä haastattelussa opinnäytetyöntekijät hankkivat tietoja seurakunnassa toteutettavasta kehittämishankkeesta ja kahvilan toiminnasta sekä seurakunnassa jo järjestettävistä kerhoista. Opinnäytetyöntekijät tekivät Lauttasaaren asukkaille alustavia kyselyitä haastatteluiden avulla tutustuessaan paikkakuntaan ja seurakunnan alueella asuviin mahdollisiin asiakkaisiin ja heidän tarpeisiinsa. Työntekijöiden haastatteluja toteutettiin muutoin kesän aikana sekä sähköpostitse että paikan päällä seurakunnan tiloissa tapaamisten yhteydessä. Olemassa olevien asiakkaiden haastattelut tapahtuivat suu-sanallisesti tavattaessa seurakunnassa ja muistiinpanoja tehden sekä osittain haastattelulomakkeita hyödyntäen. Haastattelut litteroitiin ja niistä tehtiin yhteenvedot, joita käytettiin kehittämistieteiden kokoamiseen. Opinnäytetyöhankkeessa tehtyjä haastatteluja toteutettiin eri aikoina sen mukaan, miten kehittämishanke eteni. Haastateltujen henkilöiden henkilöllisyyksiä ei haluttu tuoda esille, joten heidän vastauksiaan on merkitty eri kirjain- ja numerolyhenteillä.

Hankkeen alussa kerättiin alustavia tietoja myös lauttasaarelaisilta asukkailta, jotta opinnäytetyöntekijät saivat käsityksen alueen asukkaiden tarpeista ja toiveista seurakunnan palveluista. Olemassa olevien asiakkaiden haastatteluista (Liite 7) saatiin tietoa seurakunnan palveluiden käyttäjien taustoista ja myös heidän toiveistaan ja ideoistaan palveluiden kehittämistä kirjattiin muistiin.

5.1.3 Kysely

Kysely on aineiston keräystapa ja se kuuluu survey-tutkimusmenetelmään. Survey-tutkimuksessa aineisto kerätään standardoidusti. Silloin, kun halutaan saada selville vastaajien koulutus, niin kysymys tulee esittää kaikille vastaajille juuri samassa muodossa. Gallututkimus on surveytutkimuksen tunnetuin tyyppi. Kerätty aineisto käsitellään kvantitatiivisesti. (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2012.)

Kyselytutkimusta pidetään tehokkaana menetelmänä, koska tutkimuksessa käytettävä henkilömäärä ja kysymysten määrä ovat suuria. Näin säästetään aikaa ja vaivannäköä tutkijan toimissa. Pääasiana tutkimuksen onnistumisessa on lomakkeen huolellinen suunnittelu. Hyvin suunnitellun lomakkeen avulla saadaan aineisto nopeasti oikeaan muotoon ja syötettyä tietokoneelle analysointia varten. Kyselyn haittapuolena pidetään sitä, että asiakkaiden vastauksista ei voida päätellä, millä vakavuudella he ovat kyselyyn osallistuneet. On ainakin kaksi päätapaa, joilla voidaan kyselyn aineistoa kerätä: kontrolloitu kysely sekä posti- ja verkko-kysely. (Virtuaali- ammattikorkeakoulu 2012.)

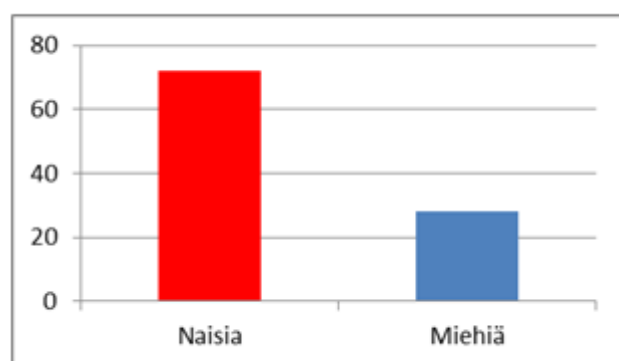
Kontrolloitu kysely jaetaan kahteen muotoon: *informoituun kyselyyn* ja *henkilökohtaiseen tarkistettuun kyselyyn*. *Informoidussa kyselyssä* tutkija on henkilökohtaisesti jakamassa kyselylomakkeita vastaajille. Pääasiana onkin, että tutkija tapaa kohdejoukot henkilökohtaisesti, tällaisia tapahtumia ovat muun muassa messutilaisuudet ja koulutustilaisuudet. Lomakkeita jaettaessa tutkijan tulee kertoa kyselyn tarkoituksesta ja vastata mahdollisiin kysymyksiin. Vastaajat palauttavat täytetyt lomakkeet tutkijalle postin välityksellä tai erikseen sovittuun pisteeseen. *Henkilökohtaisesti tarkistettuun kyselyyn* osallistujat saavat kyselylomakkeet postin välityksellä ja tutkija noutaa kuoret vastaajilta henkilökohtaisesti tietyn ajan kuluttua. Tutkija ja vastaaja voivat keskustella lomakkeesta, kysymyksistä, vastauksista ja muista tutkimukseen kuuluvista asioista. (Hirsjärvi ym. 2009, 193–197.)

Työkalut, joilla kyselyjä tehdään, tulee olla kunnossa. Kysymysten tekoon ja lomakkeiden laatimiseen tulee panostaa. Aihe, jota tutkitaan, on tärkein. Ilman laadukkaita kysymyksiä ei voida taata kyselyn onnistumista. Kysymyksiä laadittaessa on hyvä käyttää apuvälineitä, esimerkiksi aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Tutkimuksessa voidaan käyttää kolmentyyppistä kyselymuotoa, kuten *avoimia kysymyksiä* ja *monivalintakysymyksiä* sekä *asteikkoihin perustu-*

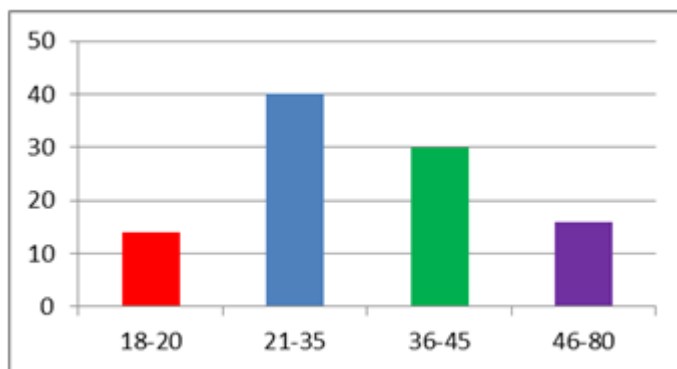
via kysymyksiä. Avoimissa kysymyksissä asian kysymisen jälkeen on jätetty tilaa vastaukselle. Monivalintakysymyksissä tutkijan laatima kysely täytetään rasti ruutuun-menetelmän avulla. Väittämiä sisältävä asteikkoihin perustuva kysymystyyppi on muodoltaan asteikko, johon vastaaja merkitsee tuntemuksensa kyselyn aiheesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 193–200.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin tutkimuslomakkeita, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot rastittavina. Tutkimus toteutettiin Gallup-kyselyinä lauttasaarelaisille asukkaille eli Kirkko-kahvilan potentiaalisille asiakkaille. Kyselyt tehtiin Lauttasaaren keskustan alueella ja siihen osallistui 100 henkilöä. Kyselylomakkeen (Liite 3) kysymyksillä haluttiin saada selville asukkaiden mielenkiinto kahvilapalveluja ja tapaamispaikkaa kohtaan. Kyselytutkimuksen avointen kysymysten avulla saatiin tietoa Lauttasaaren asukkailta oheistoimintojen ideoimiseksi.

Kyselyllä haluttiin saada seurakunnan kahvilaa ja kahvilan oheispalveluja asukkaiden tietoisuuteen. Haastateltavien joukossa oli erialojen taiteilijoita, esimerkiksi taidemaalareita sekä muusikoita ja heille nousi mielenkiinto vapaaehtoistoimintaa kohtaan. Tutkimusmenetelmänä tämä oli tehokas ja toinen hyvä puoli oli se, että se kohdistui suoraan potentiaaliseen asiakkaaseen. Tämän tyyliin kyselyyn tulee muistaa tehdä selkeät kysymykset ja muutama sellainen kysymys, joihin haastateltava joutuu antamaan hieman laajempia vastauksia. Laajemmilla vastauksilla voidaan saada tietoon sellaisia asioita, joita ei kenties olisi osattu kysyä. Miinuspuolena kyselyssä oli se, että litteroitava teksti oli samantyylistä ensimmäisestä haastateltavasta viimeiseen vastaajaan. Alla olevissa kuvioissa on havainnollistettu Gallupkyselyyn vastanneiden sukupuoli- ja ikäjakaumat.



Kuvio 8: Kyselyyn osallistuneiden sukupuolijakauma (n=100)



Kuvio 9: Kyselyyn osallistuneiden ikäjakauma (n=100)

Yllä olevat kuviot havainnoi kyselyyn osallistuneiden sukupuoli- ja ikäjakaumia. Kyselyyn osallistui 72 naista ja 28 miestä. Osallistujia oli jokaisesta ikäryhmästä, 40 vastaaja edusti 21 -35 -vuotiaiden ryhmää.

Opinnäytetyöntekijät olivat tehneet tutustumiskäyntejä Lauttasaareen ja olivat samaa mieltä kyselyyn vastanneiden kanssa. Lauttasaaresta tuntui puuttuvan kunnollinen tapaamispaikka. Toinen asia, joka tuli esille oli se, että monikaan asukkaista ei ollut vierailut seurakunnassa.

5.2 Kehittämisvaihe

Kehittämisvaiheessa suoritettiin benchmarkkaus Café Agricolaan ja Vivamon Eväskartanoon. Vierailuiden tarkoituksena oli vertailutietojen havainnointi, jotka kirjattiin ylös ja lisäksi otettiin valokuvia. Tämä vaihe sisälsi myös ideariihen, jossa kaikista aikaisimmista haastatteluisista, havainnoinneista ja koeasiakkuuksista esiin nousseet muutamat asiat käsiteltiin ja ne esiteltiin ideariihen osallistujille. Osallistujien keskustelua seurattiin ja siinä esiin nousseet ideat kirjattiin. Tässä vaiheessa tehtiin myös uudelleen koeasiakkuus Kirkkokahvilaan ja havainnoitiin oheistoimintoja.

5.2.1 Benchmarkkaus

Benchmarkkaus tarkoittaa tietojen jakamista ja tapojen vertailemista eri hankkeiden kanssa. Käynnissä olevaan kehittämishankkeeseen saadaan paljon arvokasta tietoa samankaltaisista hankkeista. Hyvin toteutettuna benchmarkkaus toimii hankkeen kehittämisessä tärkeänä työkaluna. Ajatuksena ei ole luoda täysin samanlaisia kohteita, vaan saada vertailukohteita käynnissä olevalle kehittämishankkeelle. Tietoja ja toimintatapoja jakaessa tulevat asiat peilata omaan hankkeeseen, jotta saadaan esille niitä asioita, joita tulee kehittää. (Oppimisympäristö 2012.)

Lauttasaaren seurakunnan toiminnan vertaamisessa Vivamoon ja Cafe Agricolaan käytettiin benchmarkkausta. Molemmissa paikoissa vierailtiin ja niiden toimintaa seurattiin. Tämä onkin yleisin tapa suorittaa benchmarkkausta.

5.2.2 Ideariihi

Ideariihessä voidaan edetä joko järjestelmällisellä tai järjestäytymättömällä tavalla. Näissä vaihtoehtoisissa toteutustavoissa jokainen osallistuja joko määrättyllä vuorollaan esittää omat ideansa tai ideoita voi esittää silloin, kun ne tulevat mieleen. Ensiksi mainittu voidaan kokea painostavana ja jälkimmäisen menetelmän huonona puolena on se, että rennommasta ilmapiiristä huolimatta kaikkien mielipide ei välttämättä tule esille, jos hiljaisemmat jäävät äänekäämpien osallistujien hallittaviksi. (Verkostojohtamisen opas 2012.)

Ideariihi-menetelmää voidaan käyttää käytännön ongelmien ratkomiseen ja teoreettisten kysymysten pohtimisen apuvälineenä. Ideariihin voi käynnistää olemassa olevan ongelmallisen tilanteen tai kysymyksen selvittämiseksi. Ideariihin tarkoituksena on kannustaa osallistujia aktiivisesti osallistumaan keskusteluun sekä tuottamaan innostavasti ja ennakkoluulottomasti ajattelua edistäviä ideoita esille ryhmässä. Ideariihin aloitusvaiheessa on jokaiselle osallistujalle selvitettävä, mistä on kyse ja mihin päämäärään tai kohteeseen ideoita on tarkoitus kerätä. Vetäjänä toimivien on hyvä kertoa ideariihin taustatiedoista, jotta ryhmäläiset tietävät, mihin kokonaisuuteen ideoita käytetään. (Verkostojohtamisen opas 2012.)

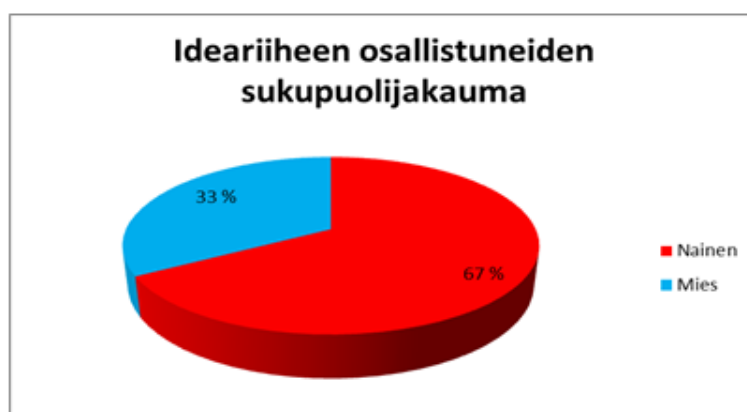
Käytännön toteutustapoina ideoiden kirjaamisessa voidaan käyttää liimalapuille ja fläppitaululle kirjoittamista tai jonnekin muualle kuitenkin niin, että jokainen osallistuja voi nähdä ne. Ideoita ei saa karsia tässä vaiheessa ja kaikkein lennokkaimpien ideoidenkin on päästävä tarkempaan käsittelyyn ryhmän kesken. Kerätyistä ideoista yhdistetään käyttökelpoisimmat kun niistä on keskusteltu ja tehty analyysia. Tarvittaessa osa ideoista hylätään ja osallistajat yhdessä tekevät yhteenvedon niistä ideoista, jotka hyväksytään sellaisenaan tai yhdisteltynä toisiin ideoihin. (Jyväskylän yliopiston Koppa 2012.)

Ideariihessä oli tarkoituksena tuottaa ideoita kahvilatoiminnan elävöittämiseksi ja olohuone-toimintaiselle tapahtumalle kahvilan tiloissa saada ehdotuksia sellaisista toiminnoista, joita siellä järjestettäisiin. Ideariihien opinnäyteyöntekijöiden Gallup-kyselyin tuotettujen ideoiden lisäksi haluttiin sekä seurakunnan työntekijöiden että olemassa olevien asiakkaiden ja lauttasaarelaisten asukkaiden ehdotuksia ja ideoita toiminnan suunnitteluun.

Ideariihessä opinnäytetyöntekijöillä oli käytössä nauhuri, jolle käydyt keskustelut taltioitiin. Nauhurin tallenteesta litteroitiin yhteenvedoksi saadut tiedot ja ehdotukset. Muistiinpanoja tehtiin myös vihkoon ja muulle paperille, joista saatiin materiaalia opinnäytetyöraportointiin ja kehittämishankkeen tarkempaan työstämiseen. Ideariihi koettiin miellyttäväksi tiedonhankinnan keinoksi, jossa jokaisella osallistujalla on vapaus ehdottaa kaikkia niitä ideoita, joita mieleen tulee. Tällöin ei jää huomioimatta ne ideat, jotka eivät ehkä ole jokaisen ryhmäläisen ensimmäisenä ajatuksena eikä välttämättä jää edes toteutettavaksi sellaisenaan, mutta joilla voi olla yllättävänkin suuri merkitys etsittäessä nimenomaan uusia ja uudella tavalla toteutettavia ideoita.

Ideariihen lopuksi otettiin ideoista uudelleen esille kiinnostavimmat ja osa ehdotuksista hylättiin jo tässä vaiheessa. Sen jälkeen ideariihiryhmän kanssa tehtiin yhteenvedoa ja analyysia tulleista ideoista ja yhdistettiin vielä kaikkein käyttökelpoisimmat ehdotukset. Opinnäytetyöntekijät toivat keskusteluun muutaman oman ideansa kahvilan oheistoimintojen elävöittämiseksi, joita pohdittiin yhteenvedoa tehdessä.

Aiempien tapaamisten ja haastatteluiden yhteydessä opinnäytetyöntekijät pohtivat diakonia-työntekijän kanssa kehittämishankkeen etenemistä ja he päätyivät opiskelijoiden ehdotuksesta järjestämään ideariihen seurakunnassa. Ideariihessä oli tarkoituksena tuottaa ideoita kahvilatoiminnan elävöittämiseksi ja kerätä ideoita olohuonemaiselle toiminnalle kahvilan tiloissa. Ideariiehen suunnitteluun osallistuivat opinnäytetyöntekijöiden lisäksi seurakunnan työntekijä, joka vastasi myös vapaaehtois- ja kansainvälisyystoiminnasta ollen yhteistyössä mm. Kirkon ulkomaanavun kanssa. Ideariihen kokoontumispaikaksi sovittiin kahvilan tilat, johon ympäristöön ideoita oltiin hakemassa. Työntekijä oli yhteyksissä ryhmään osallistujien kanssa ja onnistui kesälomista riippumatta saamaan paikalle seurakunnan työntekijän lisäksi henkilöitä, jotka olivat mukana seurakunnan toiminnassa. Alla olevassa kuviossa on havainnollistettu kuvion avulla ideariiehen osallistujien sukupuoli jakauma.



Kuvio 10: Ideariiehen osallistuneiden sukupuolijakauma (n=6)

Ideariihessä oli edustettuna molemmat sukupuolet. Naisia osallistui neljä ja miehiä kaksi. Ihanteellista olisi ollut saada mukaan myös muutama lauttasaarelainen asukas, mutta se ei onnistunut. Asukkaita ja jo olemassa olevia asiakkaita oli kuitenkin jo kuultu haastattelujen ja gallup-kyselyiden yhteydessä. Ideariihen osallistujien ikäjakauma oli nuorisopainotteinen, mutta muita ikäryhmiä edustavia henkilöitä oli kuultu jo aiemmin muissa tapaamisissa opinnäytetyöntekijöiden kanssa. Opinnäytetyöntekijät alustivat ideariihen alkua kertomalla osallistujille kahvilan tiloihin järjestettävästä oheistoiminnasta ja sen kehittämistarpeista. Osallistujille kerrottiin myös, mitä tuloksia ideariihestä oli tarkoitus saada kerättyä ja mitä tuotetuilla ehdotuksilla tehdään jatkossa.

5.3 Alkukartoituksen tulokset

Koeasiakkuuksien ja havainnoiden saatiin selville kahvilan toiminnan silloinen tila ja sitä voitiin verrata muihin vastaavanlailla toimiviin kahviloihin. Koeasiakkuuden kokemukset kahvilaan saapumisesta olivat pääasiassa positiiviset, mutta osittain hieman häkeltyneet. Kahvilan viihtyvyydestä koeasiakkaat tekivät samankaltaisia huomioita. Kumpikin huomasi kahvilan olevan siisti ja puhdas, mutta tunnelma koettiin hieman liian rauhalliseksi. Viihtyvyyteen vaikuttavista tekijöistä kahvilasalissa pantiin merkille, että erilaisilla väreillä saataisiin aikaan hieman iloisempaa ilmettä. Positiivisena koettiin se, että pöytäkoristeissa oli vuodenaika otettu hyvin huomioon, mustikanvarpuja ja apilankukkia oli maljakoissa. Kahvilaan saavuttaessa koettiin, että siellä oli suunnittelu vasta alussa. Molemmat olivat samaa mieltä siitä, että sisustus oli laadukasta ja selkeää, mutta hieman liian kokoustilamaista.

Koeasiakkuuden kokemukset palvelupolun tilaamisen ja maksamisen kontaktipisteessä olivat kokonaisuudessaan myönteisiä. Vitriinin tuotevalikoima oli aika suppea. Molemmat koeasiakkaat huomioivat tuotteiden epäloogisen järjestyksen; esimerkiksi jäätelö oli lämpimän kesäpäivän pöydällä ilman kylmälevyä. Todettiin, että jäätelöt eivät olleet houkuttelevia eivätkä hintansa arvoisia, koska ne olivat ihan sulaneita. Maksaminen koettiin epätoimivaksi, koska kassakonetta ei ollut ja rahat laitettiin lippaaseen. Huomioitiin myös, että kahvilan kantaasiakaskorttina toimivan kahvikortin käyttömahdollisuudesta ei ollut mitään mainontaa. Kahvilan vähäisen asiakasmäärän vuoksi siellä ei tarvinnut jonottaa ollenkaan ja asiakaspalvelijan ystävällinen opastustoiminta kahvilalinjassa koettiin erittäin mukavaksi. Huomiota kiinnitettiin myös kahvilatyöntekijän siistiin ulkoiseen olemukseen sekä tuttavalliseen käytökseen.

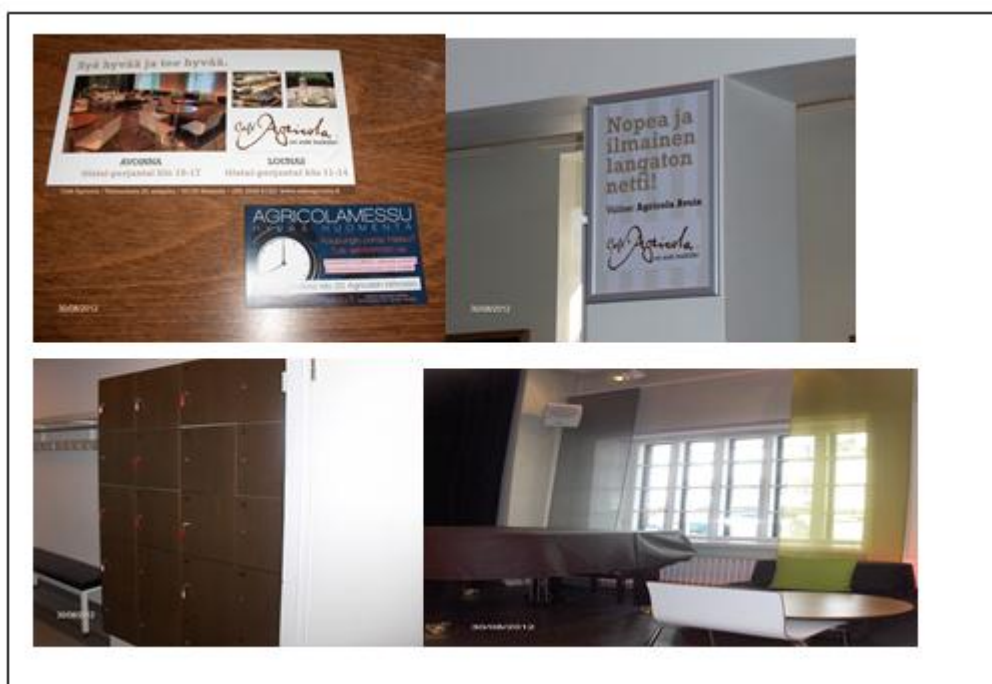
Molemmat opinnäytetyöntekijät kokivat astioiden palautuksen alkeelliseksi. Asiakas palauttaa astiat itse kärrylle, jossa on muoviset dynot aterimia varten. Tulevaisuudessa parempi astioiden palautusjärjestelmä olisi tarpeellinen.

Kahvilan asiakaspalvelu vastasi odotuksia, mutta tarjolla olevien tuotteiden vähäisyys alitti odotukset. Kummatkin toivoivat seuraavalta käynniltä paljon positiivisempaa kokemusta ja he alkoivat odottaa toisen opinnäytetyöparin suunnitelmia innolla. Koeasiakkuuden kokemuksia vertailtiin muihin kahvilakäynteihin ja huomio tästä koeasiakkuuden kohteena olleesta kahvilasta oli yhteenvedettynä se, että toiminta ja tarjonta olivat alkeellisempia kuin muissa vastaavissa kahviloissa (Café Agricola ja Vivamo, Lohja).

Kehittämiskohteena olevassa kahvilassa toteutetut koeasiakkuudet toivat esille sellaisia asioita, joista opinnäytetyöntekijät informoivat myös toiselle työparille, koska tiedot koskettivat enemmän heidän vastuualuettaan hankkeessa. Omaan kehittämiskohteeseensa eli Kirkkokahvilan oheistoimintojen kehittämiseen ei koeasiakkuudesta nimenomaan hankekohteessa Lautasaassa saatu erityisesti irti muuta kuin se tosiasia, että juuri niitä toimintoja siellä ei vielä ollut olemassa. Tästä muodostuikin opinnäytetyöntekijöiden kehittämishankkeen päätavoite eli ideoiden kerääminen Kirkkokahvilan elävöittämiseksi.

Tehtyjen koeasiakkuuksien perusteella ja niistä saatujen huomioiden avulla opinnäytetyöntekijät huomasivat, että pienillä muutoksilla saadaan aikaan suuria asioita. Jo pelkästään sillä, että asiakkaille ilmoitetaan esimerkiksi myynnissä olevista tuotteista selkeästi, saadaan tunnelmasta rennompaa. Kaikissa käyntikohteissa olivat myytävät tuotteet pääasemassa. Jos vitriinit ovat tyhjillään, niin silloin ei asiakkaitakaan paljoa näy. Näille toisille kohteille yhteinen tekijä oli se, että kaikissa palveltiin asiakasta ystävällisesti ja ammattitaitoisesti. Henkilökunta teki työtään sydämellä ja asiakas koki olevansa tärkeä.

Koeasiakkuus ja havainnointi suoritettiin myös kahdessa vierailukohteessa. Näillä benchmarkuskäynneillä tehtiin huomioita, joita verrattiin Kirkkokahvilan ympäristöön ja palveluun. Seuraavassa on kuvia havainnollistamassa ideoita, joita Café Agricolasta nousi esille.



Kuva 2: Café Agricolan havainnot

Kuvissa on mainoslehtinen, joka voisi sopia hyvin myös Lauttasaaren seurakunnan kahvilan mainosvälineeksi. Internetin tarve oli jo aikaisemminkin tullut esille, se oli hyvin ilmoitettu Café Agricolan seinällä. Yleisesti havaittiin, että säilytystilaa olisi hyvä olla varattuna asiakkaille, kyseisessä paikassa se oli järjestetty lukollisina lokeroina eteisessä. Yleisesti kohteen tunnelma oli rento ja luokseen kutsuva. Paikka oli pienempi kuin alussa ajateltiin, mutta se oli järjestetty hyvin. Rennoilla sohvaryhmillä oli saatu aikaan nuorekas tunnelma.

Kyseisistä paikoista saatiin ideoita ja ajatuksia kahvilan oheistoiminnan kehittämiseen. Täysin samanlaisen toiminnan luomisesta ei tässä opinnäytetyöhankkeessa ole kyse, vaan analyysia käytettiin vertailuanalyysin tavoin. Yleisesti benchmarkkausta käytetään laatu järjestelmien ja prosessien kehittämisen välineenä. Vivamosta on paljon kirjoitettu paikallislehdissä, Liitteesä 8 on yksi lehtileike aiheesta.

Havainnoitaessa huomattiin, että Kirkkokahvilaan saapuessa kaikki asiakkaat löysivät hyvin palvelulinjaston. Ostotapahtumat sujuivat kaikilta asiakkailta rutiininomaisesti. Vaikka tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus keskittyä oheistoiminnan kehittämiseen, niin sitä ei voitu vielä havainnoida, koska kahvilassa ei ollut tarjolla kyseistä toimintaa. Asiakkaat selvästi kaipasivat laajempaa tarjoiluvaihtoehtoa ja moni tyytyikin pelkkään kahviin. Havainnointien mukaan kahvilan asiakas vain kyseli satunnaisesti kahvilan oheistuotteista, mutta hän ei ollut enempää kiinnostunut selvittämään tarjontaa. Oheistuotteita, joita asiakkaat kaipasivat, olivat

havainnointien perusteella esimerkiksi langattoman internetin käyttömahdollisuus kahvilassa sekä iltapäivälehtien ja postikorttien lisääminen myyntivalikoimaan.

Havainnoitaessa tehtiin huomioita asiakkaan käyttäytymisestä poistuessaan kahvilasta ja siitä, miten astianpalautustilanteessa asiakas yleensä toimi. Kerättyjen huomioiden perusteella astianpalautuspistettä tulisi kehittää asianmukaisemmaksi ja asiakkaalle tulisi kertoa myös oheistuotteista. Myöhemmin kehittämishankkeen edetessä lisätarjottaviksi myyntituotteiksi tulleiden Kirkon Ulkomaanavun tavaroiden informaatio asiakkaille oli jatkossa myös tarpeellista. Havainnoiteja purkaessa huomattiin, että asiakkaat olivat usein entuudestaan tuttuja kävijöitä kahvilassa, koska he käyttäytyivät totutun mallin mukaan saapuessaan kahvilaan, ostaessaan tuotteita ja poistuessaan kahvilasta. Havainnoiteja tehdessä huomattiin asiakkaiden olleen tyytyväisiä asiakaspalveluun.

Haastattelusta saatiin myös sellaista tietoa, joka välitettiin toiselle opinnäytetyöparille, kuten kahvilan nykyiset aukioajat, seurakunnan ja vapaaehtoisten työntekijöiden osallistuminen kahvilan toimintaan, kahvilan nykyinen tuotetarjonta ja myytävien tuotteiden hinnat, tilojen toimivuus, asiakkaina käyvät kohderyhmät ja tilojen muut käyttötarkoitukset sekä tiedottaminen toiminnasta. Haastatteluista selvisi perustiedot asiakkaasta, asiakkaan yhteys seurakuntaan ja sen palveluihin, kahvilan toimintaan tutustuminen, seurakunnan palveluiden käyttäminen ja palvelujen tarjonnan kehittäminen, kohderyhmät ja niiden tavoitettavuus, ideat kahvilatilojen elävöittämisiksi ja kohtaamispaikan kehittämiseksi sekä odotukset oheistoiminnalta kahvilan tiloissa.

Haastateltavilla asiakkailla on ollut yhteys useamman vuoden ajan seurakuntaan, jopa usean kymmenen vuoden ajan tai vaihtoehtoisesti kokemus seurakunnassa käynnistä on ollut vain kesäaikoina. Seurakunnan palveluja asiakas käyttää säännöllisesti messuissa, jumalanpalveluksissa ja kerhoissa käydessään, ollessaan esiintymässä kirkossa, kuuntelemassa konsertteja ja osallistuessaan vapaaehtoistoimintaan.

”Minulla on ollut hyvä yhteys seurakuntaan jo vuodesta 1952 asti, jolloin muutin Lauttasaareen” (Haastateltava 4).

”Olisi aika kiinnostavaa tavata erilaisia ihmisiä ja vaikka kuunnella heidän retkistä jonnekin ja haluaisin itsekkin mukaan retkelle. Kuvia voisi näyttää omista matkoista ja kertoa niistä muille” (Haastateltava 6).

Kahvilassa käyntejä asiakkaalla on vasta joitakin, koska kahvilan toiminnasta ei vielä ole tiedotettu virallisesti. Tietoa kahvilan toiminnasta on saatu Kirkko- ja kaupunki-lehdestä. Lounaspalveluja kahvilassa asiakas on käyttänyt ja myös kirkkokahvi-tilaisuuksissa. Asiakas kertoo uskovansa käyntikertojen lisääntyvän tulevaisuudessa.

”Käyn mielelläni kahvilassa, ostamassa kahvia ja pullia. Kesäkahvila on mukava paikka varsinkin hyvällä säällä ulkona. Myös lounasruokaa olen käynyt syömässä kahvilassa” (Asiakas 11).

”Haluaisin tavata kahvilassa kaikenlaisia ihmisiä eikä tarvitse puhua kirkon asioista vaan ihan mitä vaan. Uutiskynnys pitäisi ylittää kahvilan toiminnasta ilmoittamisessa, että ihmiset kiinnostuvat siitä. Haluaisin kahvilan tiloissa olevan oloiloja, joissa olisi jotain ohjelmaa. Josta voi nauttia sohvalla istuen mukavasti. Jos joku haluaisi esittää jotain tai kertoa jostain muille, niin voisi vain kuunnella” (Asiakas 3).

”Olisi kiva saada aikaan lämmin, avoin ja rakkaudellinen tunnelma, niin ja sitä elävää musiikkia, vaikka joku soittaisi kitaraa ja voisi sitten laulaakin” (Asiakas 9).

Työntekijöiden teemahaastatteluiden avulla selvitettyjä asioita olivat työntekijän perustietoja ja työsuhteen kesto aika, vastuualue työssä, seurakunnan palveluiden tarjonta ja niiden kehittäminen, asiakaskohderyhmät ja niiden tavoitettavuus, kahvilan toiminnasta saadut palautteet ja ideat kohtaamispaikan kehittämiseksi sekä odotukset opinnäytetyöntekijöiltä.

”Kahvilan toiseen päähän on tulossa myyntitila kansainvälisille tuotteille. Koska kahvilatoimintaa ei ole mitenkään erikseen mainostettu vielä, niin toiminta on pienimuotoista ja rahastuskin on toiminut hyvin lipassysteemillä” (Työntekijä A).

”Hyvin tavoitettuja kohderyhmiä ovat mm. lapset vauvoista 15 vuotiaisiin koululaisiin asti sekä vanhemmat eli äidit ja isät. Nuorten aikuisten tavoitettavuus on haasteellisinta” (Työntekijä A).

”Joillakin Lauttasaaren asukkailla on selvä kynnys tulla kahvilaan siksi, kun se sijaitsee kirkossa” (Työntekijä B).

Miten saisi tavoitettua seurakunnan asiakkaaksi koulutettujen maahanmuuttajaperheiden puoliset, jotka ovat kotona päivisin kun kumppani on työssä” (Työntekijä A).

Työntekijä on ollut työsuhteessa seurakunnassa hyvinkin pitkän ajan tai vasta vain muutaman vuoden. Työntekijä asuu Lauttasaareissa tai ainakin käyttää siellä olevia palveluita.

”Olen lauttasaarelainen ja työskennellyt seurakunnassa yli 10 vuotta” (Työntekijä 1).

Vastuualueena työntekijällä on määritellyn varsinaisen työtehtävän lisäksi satunnaisia muita toimintoja ja tapahtumien järjestämisiä.

”Ammatiltani olen diakoniatyöntekijä ja työhöni kuuluvat myös erilaisten tapahtumien ja juhlien järjestelytoiminnat” (Työntekijä 8).

Seurakunnassa tarjolla olevien palveluiden tarjonnassa työntekijä on jäänyt kaipaamaan vapaaehtoistoiminnan ehdoilla tapahtuvia tilaisuuksia. Talkootöihin osallistumista ei työntekijän mukaan Lauttasaareissa tapahdu kovinkaan paljoa. Vapaaehtoistoiminnan lisäämistä kaivataan palvelujen toteuttamiseen ja sellaista tapaamispaikkaa, johon voi tulla omana itsenään, arvelee työntekijä tarvittavan Lauttasaareissa.

*”Miten vapaaehtoiset voivat tulla mukaan tekemään työtä kirkolle eri toiminnoissa?”
(Työntekijä 3).*

”Vapaaehtoistyöntekijöiksi tarjoutuneita on jo olemassakin, mutta on vielä miettimättä se, mihin seurakunnan toimintoihin heidän työpanos ja apu kohdistetaan” (Työntekijä A).

”Tiedotteiden ja esitteiden vientiä puistoihin, päiväkoteihin ja muihin Lauttasaaren keskeisiin paikkoihin toteuttavat seurakunnan työntekijät kukin omalla tavallaan ja sitä tapahtuu vaihtelevasti” (Työntekijä B).

Työntekijän mielestä eri kohderyhmistä ovat hyvin tavoitettuina ikäihmiset, lapset ja lapsiperheet sekä rippikouluikäiset nuoret. Nuoret aikuiset ja aikuisväestö yleensä, varsinkin työväestö sekä yksinäiset ihmiset eivät ole työntekijän mielestä tarpeeksi hyvin tavoitettuja. Iltaisin ja viikonloppuisin kahvilapalveluita haluvia ei ole tavoitettu osittain nykyisten aukio-oloaikojen riittämättömyyden takia ja kulkuyhteyksien hankaluus koetaan myös kirkolle saapumisen esteeksi. Sinkkuja ei myöskään ole työntekijän mielestä riittävästi tavoitettu nykyisillä palveluilla.

”Nuorten kahvilan käytön tarvetta ja kiinnostusta olisi hyvä selvittää” (Työntekijä 2).

Ideoita kohtaamispaikan kehittämiseksi ja kahvilan toiminnasta saatuja palautteita on työntekijällä ainakin se, että kahvilan toiminnasta on tullut yleisesti hyvää palautetta. Yhteistoiminnalliselle ajalle pitää työntekijä torstai-iltaa sopivana ajankohtana yhdistää eri kohde- ja ikäryhmien tapaamisia. Työntekijällä on huolena kirkolle johtavat kulkuyhteydet ja varsinkin ikäihmisten mahdollisuus kulkemiseen sinne. Kahvilan henkilökunta on saanut kiitosta ystävällisestä palvelusta ja tiloja pidetään siisteinä ja valoisina. Jotta kahvilasta tulisi paikka, johon saadaan erilaisia ihmisiä asiakkaiksi, on työntekijän mielestä sinne kehitettävä sellaisia toimintoja ja tarjontaa asiakkaille, jotka kiinnostavat heitä erityisesti. Tällainen palvelu voisi työntekijän mukaan olla esimerkiksi lähiruuan ostomahdollisuus kahvilasta.
”Perhetyön osalta olemme aloittamassa torstaisin iltatoimintaa ja siihen kahvila tilana ja muutenkin sopii mainiosti” (Työntekijä 5).

Työntekijä odottaa opinnäytetyöntekijöiltä laskelmia kahvilan tuotoista ja ehdotuksia kahvilatuotteiden hinnastosta. Kahvila on työntekijän mielestä upea kohtaamispaikka, jonka hän toivoo tulevan suosituksi kaikkia lauttasaarelaisia yhteen kokoavaksi paikaksi. Työntekijä

on tyytyväinen, että tällaista kehittämistyötä on alettu tekemään ja hän odottaa opinnäytetyöntekijöiltä uusia ideoita seurakunnan toiminnan virkistämiseksi. Yhteyksiä kirkon ulkopuolelle odotetaan ja kohtaamispaikkaa toivotaan toteutettavaksi sellaisilla toiminnoilla, joihin asiakkaiden olisi helppo tulla. Opinnäytetyöntekijöille työntekijä toivottaa onnea ja tsemppiä hankkeen valmistumiseksi.

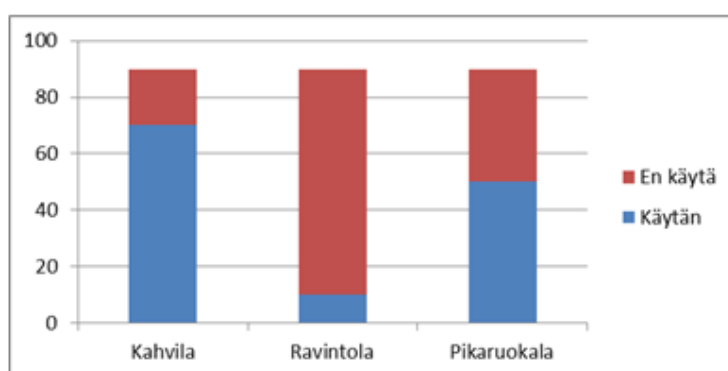
”On hienoa, että tutkitte ja pohditte asiaa!” (Työntekijä 6).

”Lounaalla käyvät seurakunnan työntekijöiden lisäksi lapsiperheet, eläkeläiset ja vanhuksat, joista erityisesti yksin asuvat vanhemmat ihmiset ovat vakituksia kävijöitä. Lounasruokaa toimitetaan kotihoitona myös sellaisille Lauttasaaren asukkaille, jotka eivät itse pääse käymään paikalla ja tämä toimii niin, että yksi ihminen hakee ruokaa ja vie muille. Ruokaa noudetaan välillä myös omien astioiden kanssa” (Työntekijä 3).

Gallup-kyselyn vastauksien perusteella pystyttiin päättämään, että jos kahvilasta ja siihen liittyvästä kohtaamispaikasta saadaan tehtyä laadukas ja helposti lähestyttävä, niin ne ovat keinot, joilla pystytään kilpailemaan ihmisten ajasta. Laadukkaat tuotteet ovat avainasemassa, kun asiakkaina ovat lauttasaarelaiset asukkaat. Laatu ei vastanneiden mielestä ole ainoa kriteeri palvelulle vaan paikan toivotaan olevan erilainen kuin jo olemassa olevat kahvilat. Kyselyn vastaukset olivat seuraavanlaisia.

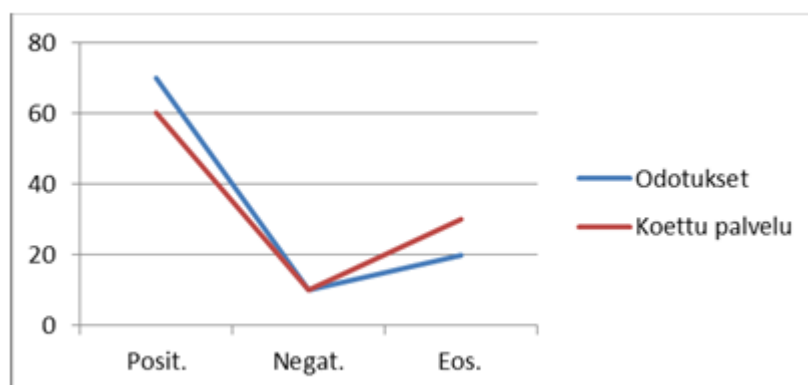
”Olisi ihanaa saada erikoiskahveja ja ei siellä Picknikissä jaksa aina istuu” (Haastateltava 21).

Gallup-kyselyn tuloksia kuvataan alla olevien kuvioiden avulla. Kuvioihin on kerätty vastausten tiedot asukkaiden tiedostamista tapaamispaikoista Lauttasaarella, kokemukset ja odotukset koetusta palvelun laadusta ja palveluiden kohtaamiset asukkaiden kanssa. Lisäksi kahdessa kuviossa on esitetty asukkaiden seurakunnan palveluiden käyttämistä ja mielenkiintoa vapaaehtoistyöhön.



Kuvio 11: Kyselyyn osallistuneiden vastaukset kysymykseen mitä tapaamispaikkoja käytät Lauttasaarella? (n=90)

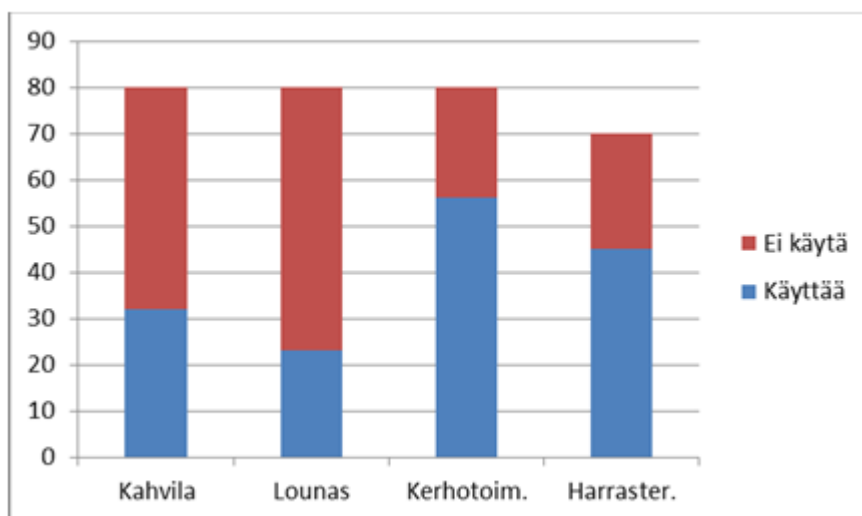
Tähän kysymykseen vastauksen antoivat 90 gallupkyselyyn osallistuneista vastaajista. Vastaus oli, että Lauttasaarella on kolmenlaisia tapaamispaikkoja, kahviloita, ravintoloita ja pikaruokaloita. Samassa kysyttiin mitä näistä palveluista käytetään eniten ja eniten käytetään kahvia.



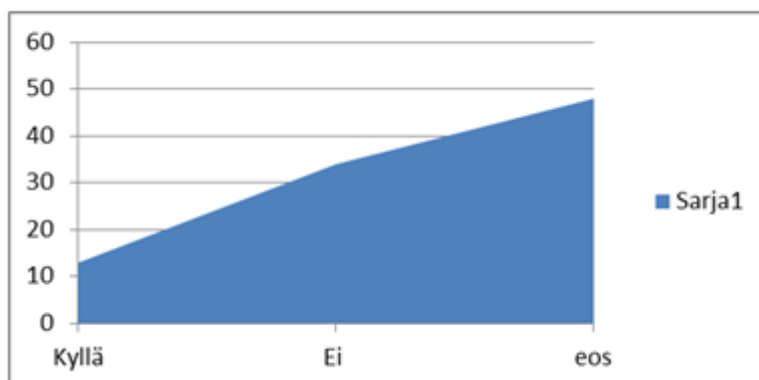
Kuvio 12: Kyselyyn osallistuneiden vastaukset kysymyksiin millaisia odotuksia sinulla on palveluille ja millaiseksi olet palvelut kokenut? (n=100)

Vastauksen tähän kysymykseen antoi kaikki sata gallupkyselyyn osallistujaa. Yleisesti odotukset palvelulta ovat positiiviset. Vastaajista vain 10 % kokivat odotukset ja koetun palvelun negatiivisina. Vastaajat, joilla oli positiiviset odotukset palvelulta myös kokivat palvelun positiivisena. Tähän tulokseen voi mahdollisesti vaikuttaa se, että vastaajalla on ollut positiivinen asenne palvelua kohtaan.

Kyselyjen avulla saatiin selville, että vanhuksille, nuorille ja kotiäideille on palveluita ja niitä myös käytetään. Perheille toivottiin lisää palveluita tai jos niitä on niin ne eivät saavuta kyseistä kohderyhmää. Näistä vastauksista voidaan johtopäätöksenä sanoa, että perheille suunnattuja palveluita tulisi kohdentaa paremmin, ehkä mainonta voisi auttaa.



Kuvio 13: Kyselyyn osallistuneiden vastukset kysymyksiin käytätkö seurakunnan palveluja? Mitä seurakunnan palveluja käytät? (n=80)



Kuvio 14: Kyselyyn osallistuneiden vastaukset kysymykseen oletko kiinnostunut tekemään vapaaehtoistyötä? (n=95)

Eniten käytetään kerhotoimintoja ja harrasteryhmiä, niitä onkin seurakunnalla paljon tarjolla. Kahvilan ja lounaan vähäinen käyttäminen ei tullut suurena yllätyksenä, koska sitä ei oltu markkinoitu asukkaille. Markkinointi aloitettiin vasta elokuussa, koska remontti sekä tuotteiden- ja oheispalveluiden suunnitelmat oli saatu tehtyä. Kiinnostus vapaaehtoistyöhön oli vähäistä, moni vastaaja kertoikin kiireisestä elämänrytmistään ja ajan puutteestaan. Viimeisenä kohtana haluttiin tietää, onko vastaajilla antaa ideoita oheistoiminnan kehittämiseen.

Kyselystä nousi esille viisi ideaa, elokuvat, käsityöpiiri, kirpputori, eläinystävä ja taide. Monella vastaajalla oli taiteellisia lahjoja ja niitä haluttiin tuoda esille. Yhtenä ideana oleva käsityöpiiri oli sellainen, jota voitaisiin kutsua aikapankkitoiminnaksi. Yleisesti ajatuksena olisi, että se kellä taitoa ja lahjoja on, hän sen jakakoot.

Ideariihen yhtenä tuloksena oli päästä irti siitä ajattelutavasta, että alettaisiin kehittää jo entuudestaan tuttuja toimia vain sen takia, kun on aina niin tehty. Seurakunnassa haluttiin rikkoo rajoja ja irtautua perinteisestä kirkollisesta toimintamallista. Tarkoituksena oli kehittää kahvilan tiloihin sellaista toimintaa, joka ei ole sidonnaista kirkkoon. Sinne olivat tervetulleita kaikki ihmiset riippumatta siitä, olivatko he muuten kirkon toiminnasta kiinnostuneita. Ylimääräisenä plussana kahvilan ja sen oheistoimintojen tarjonnan ohella kuitenkin olivat saatavina kirkon palvelut.

Ideariihessä esille tullut asia oli myös sellaisen ilmapiirin luominen kahvilaan, että sinne voi tulla milloin tahansa eikä haittaa, vaikka myöhästyy jostain tietystä kellonajasta, jolloin on merkitty tietyn tapahtuman alkaminen. Oheistoimintojen ideoiksi kirjattiin sellaisia tapahtumia, kuten osaamisen kierrätyspäivä, puuhaperjantai ja aikapankkitoiminta sekä vaunuparkki. Ideariihessä uusia ideoita, joista myös keskusteltiin, olivat erilasten teemailtojen järjestäminen joko yhdessä viihtymisen merkeissä, kuten yhteislauluillat tai asiantuntijoiden vetämät tiedon jakamisen tilaisuudet, kuten hyötykasviviljelystä kertominen.

Ideariihen nuorisopainotteinen ikäjakauma varmasti vaikutti esiin tulleisiin ideoihin. Lukiolaisille kaivattiin ”olkkaria”, jossa langaton Internet on tärkeä. Keskustelun jatkuessa päätettiin nostaa joitakin ideoita esiin, joita olisi aina tarjolla ”olkkarissa”. Muita esiin nousseita ideoita oli delikauppa, jossa myytäisiin hyvin säilyviä tuotteita ja musiikkikonsertit, joita nuoret ja vanhemmat asiakkaat voisivat yhdessä järjestää.

”Lukiolaiset vois tulla tänne koulun jälkeen tekee läksyjä ja kahvittelemaan” (Osallistuja 3).

Esiin nousi ajatus siitä, että tarjolla voisi olla aina käytössä olevia palveluja. Lasten- ja muiden ryhmien tekemät maalaukset ja muut taideteokset haluttiin pitää aina esillä. Kirjanvaihtopörssi on myös sellainen, joka on varmasti helppo järjestää. Ideariihi oli osallistujien ja järjestäjien mielestä onnistunut ja hyödyllinen tapa kerätä kehittämisideoita.

Yhteenvetona tuloksista voidaan todeta, että Kirkkokahvilan oheistoimintoja tarvitaan tarjoamaan Lauttasaaren asukkaille yhteinen paikka, jossa voi tavata toisia ihmisiä. Koeasiakkuuksista ja havainnoinneista selvisi, että kahvilan tilat olivat muunneltavissa jonkin verran. Alkukartoituksesta selvisi, että vaikka tilat olivat juuri remontoituneet ja uudelleen kalustetut, ne eivät kuitenkaan olleet houkuttelevat eivätkä viihtyisät käyttäjän näkökulmasta. Oheis-

toimintojen toteuttamiseen kahvilan tiloissa ja käyttäjien viihtyvyyteen oli selvästi panostettava lisää. Benchmarkkauksen avulla huomattiin, kuinka pienillä sisustusmuutoksilla voidaan lisätä palvelujen käyttäjien viihtyvyyttä ja myös lisätä paikan houkuttelevuutta.

Haastatteluista selvisi, että kahvila kiinnostaa nykyisellä palveluntarjonnalla eniten niitä, jotka jo nyt käyttävät seurakunnan muita palveluja ja osallistuvat muutoinkin kirkolliseen toimintaan. Jo olemassa olevat asiakkaat ja palvelujen käyttäjät ovat tyytyväisiä niihin kerhoihin ja muuhun seurakunnan palveluntarjontaan, mitä he ovat tottuneet käyttämään. Kahvilan toimintaan nykyisellään oltiin keskimäärin tyytyväisiä ja asiakaspalvelu koettiin ystävälliseksi. Kahvilan oheistoimintaa kuitenkin kaivattiin ja palvelujen nykyisillä käyttäjilläkin oli ideoita toiminnan kehittämiseen. Eri kohderyhmien saamista yhteiseen tapaamispaikkaan samanaikaisesti pidettiin tärkeimpänä tavoitteena. Yhdessä viihtymisen toimintoja, joita ehdotettiin, olivat muun muassa nuorten osallistuminen torstai-illan ohjelmaan, jolloin paikalla muuten olisi myös vanhuksia ja perheitä. Nuoret toivoivat kahvilassa olevan mahdollista käyttää langatonta nettiä ja he ideoivat paikkaa käytettäväksi ”olkkari”-tyylisesti, jonne voi mennä tekemään koulutehtäviä. Haastateltavat toivoivat myös kahvilamyynnin tarjontaan enemmän monipuolisuutta.

Kyselystä selvisi, että lauttasaarelaiset asukkaat kaipasivat sellaista paikkaa, jossa voi pitää taidenäyttelyjä, tavata eläinystäviä tai sopia aikapankkitoiminnasta. Nuoret äidit kaipasivat vaunuparkkia, sillä yleensä kahvilat ja muut tapaamispaikat olivat niin ahtaita, ettei niihin helposti päässyt lastenvaunujen kanssa. Kysely toi esille myös sen seikan, etteivät lauttasaarelaiset tienneet seurakunnassa olevasta kahvilasta tai ainakin useampi ajatteli niin, ettei sinne voi mennä, jos ei muuten osallistu kirkon toimintaan.

Yhteenvetona haastattelusta ja aiemmin pidetystä ideariihestä olivat nuorten ja ikäihmisten yhteistapaamisten ja yhdessä toteutettavan toiminnan tarjolla oleminen torstai-iltaisin erikseen sovittuina ajankohtina. Nuorten ehdotuksesta toiminta voisi olla yhteislaulua ja musisointia sekä jutustelua ja tutustumista. Elokuvailtoja ja tavaravaihtopörssiä olisi tarjolla toisinaan. Kahvilan oheistoimintaa ei toteutettaisi samanlaisena säännöllisesti samoina ajankohtina oleviksi, vaan erikseen olisi tarjolla jokin teema. Pysyvinä palveluina olisi kahvilan tiloissa oheistoimintoina muun kahvilan normaalin tarjonnan lisäksi olohuone, jonne kuka tahansa voi tulla viettämään aikaa ja tapaamaan muita. Käytettävissä olisi aina kutimet sekä lehtiä ja kirjoja.

Haasteena todettiin olevan ennen kaikkea se, että Lauttasaaren asukkaat eivät ole vielä löytäneet seurakuntaa sellaiseksi paikaksi, jonne voi tulla ilman kirkollista yhteyttä. Kahvilan tarjoamia tuotteita ja oheistoimintaa on ollut vaikea tehdä houkutteleviksi sellaisille asiakkaille, joita ei kiinnosta muut seurakunnan tarjoamat palvelut. Haastattelussa todettiin, ettei

yhteiskunnassamme olla totuttu pitämään kirkon ja seurakunnan tiloja vapaan oleskelun paikana.

Opinnäytetyöhankkeen keskeisimpinä työvälineinä olleiden haastatteluiden avulla saatiin tietoa Lauttasaaren asukkaista, seurakunnan ja kirkon asiakkaista sekä seurakunnan henkilökunnasta. Haastatteluiden tarkoituksena oli selvittää kehittämishankkeen perustaksi asiakkaiden tarvetta ja kiinnostusta kahvilan oheistoimintojen kehittämisessä. Haastatteluilla kerättiin ideoita ja ajatuksia sekä ehdotuksia siitä, mitä oheistoiminnoilla tarjottava palvelu voisi olla. Haastatteluista saatiin yleisesti tietoa asiakkaiden mielenkiinnosta sellaista toimintaa kohtaan, joka tavoittaisi myös sellaisiakin ihmisiä, joilla ei muutoin ollut yhteyttä seurakunnan toimintaan tai kirkkoon yleensä.

Koottujen tulosten perusteella kahvilan oheistoimintojen kehittämiseen saatiin selville sellaisia ideoita, joita käyttäjät itse toivoivat. Haasteellista on saada yhteen eri-ikäiset ihmiset ja tarjota sellaista toimintamallia, joka kiinnostaa erilaisia ihmisiä. Kahvilasta ja sen oheistoiminnoista tiedottaminen eri kanavien kautta on keino saavuttaa erilaisia käyttäjiä toiminnan pariin.

6 Kehitetty palvelukokonaisuus

Tämän opinnäytetyön tekijät päätyivät sellaisen palvelukokonaisuuden kehittämiseen seurakunnan Kirkkokahvilaan, jossa on otettu huomioon palvelujen käyttäjien toiveet. Alkukartoituksen avulla kerättyjen ja koottujen ideoiden perusteella muodostui ehdotus toimintamallin toteuttamiseksi. Opinnäytetyöntekijät itse toteuttaisivat palvelukokonaisuuden niin, että Kirkkokahvilan tiloissa torstai-iltaisain järjestettävä yhteistoiminnallinen palvelukokonaisuus muodostuisi kaikenikäisten tapaamisesta samassa tilassa. Vapaan oleskelun lisäksi ehdotimme, että kahvilassa järjestetään vaihtuvaa ohjattua ohjelmaa, jonka toteuttamisesta vastaa seurakunnan henkilökunta yhdessä paikallaolijoiden kanssa tai illan tapahtumaa voivat olla ohjaamassa palvelun käyttäjät itse. Ohjelmallisia iltoja voivat olla runo-, arvoitus- ja vitsi-illat, eläinystävien tapaaminen ja elokuvaillat.

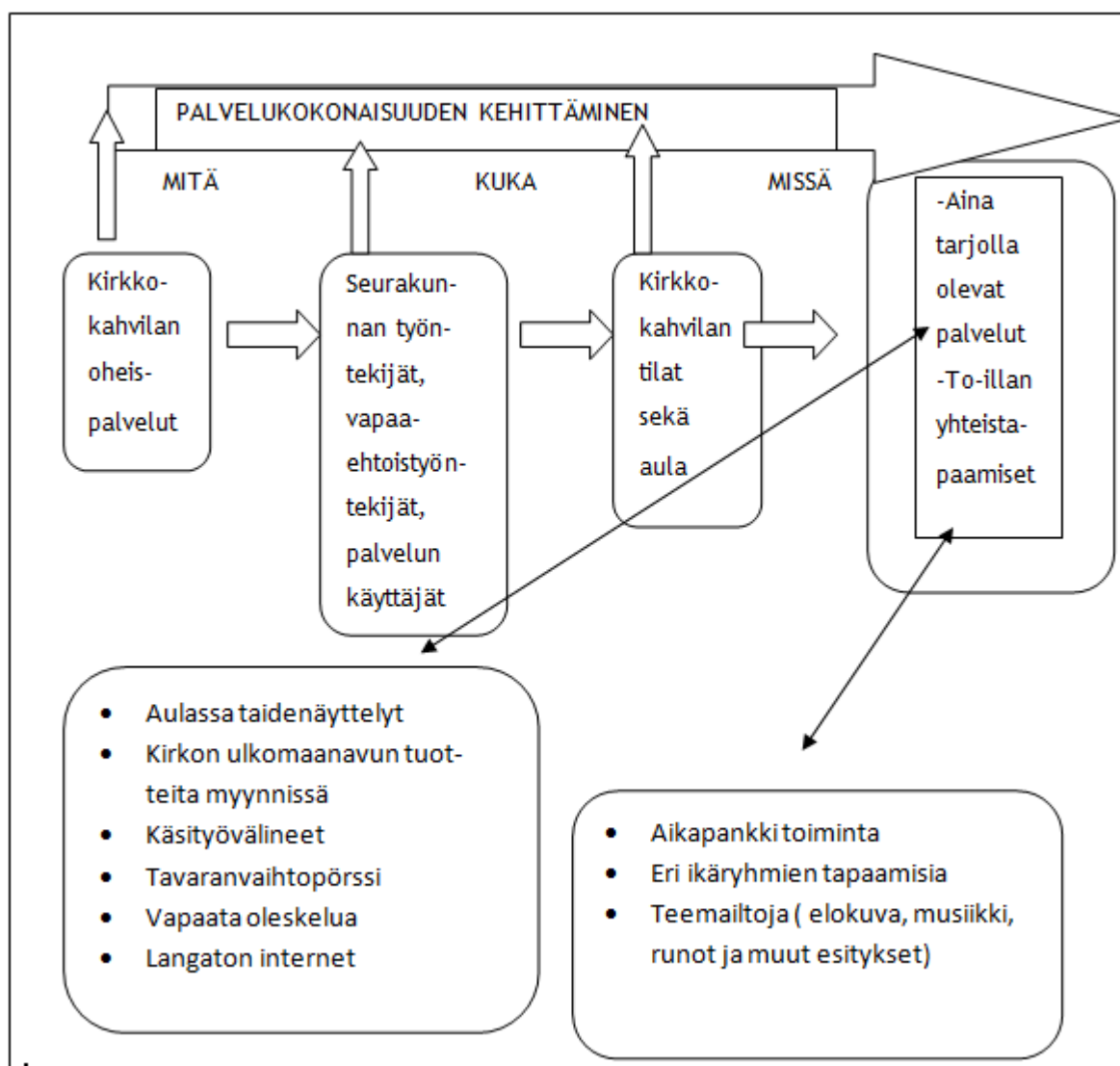
Ohjelmallisten iltojen aiheista tiedotetaan seurakunnan taholta ja samoin toimitaan, vaikka ohjelmaa itsessään ovat ohjaamassa palvelun käyttäjät itse. Seurakunnan kerhoista torstai-illan yhteistoimintaan osallistujiksi siirtyvät ainakin nuorten torstaikerhon kävijät, jotka myös osaltaan toteuttavat illan ohjelman yhteistä osuutta musiikin tuottamisessa. Kitarakerhossa kävijöiden osallistuminen silloin tällöin iltaan järjestetään yhdistämällä toiminnan toteuttamispaikka kahvilaan. Vanhempia kävijöitä Torstaiipiiristä ohjataan osallistumaan myös illan tapaamiseen ja lapsiperheitä ohjataan osallistumaan yhteisiltan.

Haasteellisinta on tavoittaa ja saada kiinnostumaan ne lauttasaarelaiset, jotka eivät muutoin osallistu kirkolliseen toimintaan. Tiedottamalla ja hankkimalla toisinaan paikalle torstai-iltaan kiinnostava vierailija saadaan houkutelua myös näitä potentiaalisia palvelun käyttäjiä. Hyödynnetään Lauttasaassa asuvien julkisuuden henkilöiden osallistumista ja näkymistä toiminnassa kutsumalla heitä illan ohjelmallisiin tapahtumiin mukaan tai muutoin kertomaan itsestään. Kahvilan tilojen vuokraamista lauttasaarelaisille esim. syntymäpäivien viettoon pidettiin yhtenä vaihtoehtoisena oheistoiminnan muotona. Tällaisen vuokraustoiminnan alkuun saattamisen apuna voisi toimia jo nyt vuokrausta käyttävät asiakkaat kuten taloyhtiöiden kokouksiin osallistuvat. Tutustuminen seurakunnan ja kirkon tiloihin synnyttäisi jatkumoa vuokraukselle, kun he tarvitsevat tiloja juhlien tai muiden sellaisten tapahtumien järjestämiseen. Tällä vuokrausmahdollisuudella voitaisiin tavoittaa entistä paremmin sellaisia asiakkaita, jotka eivät muutoin aktiivisesti tai laisinkaan ole seurakunnassa kävijöitä.

Palvelukokonaisuuteen kuuluu aina tarjolla olevien toimintojen käyttäminen kahvilassa. Näitä toimia ovat muun muassa erilaisten pelien käyttämättömyys sekä lehtien ja kirjojen lukeminen. Seurakunta mahdollistaa aikapankkitoiminnan alkamisen tiedottamalla siitä lauttasaarelaisille asukkaille ja ohjaamalla toiminnan alussa sopimista askareiden tilaajan ja suorittajan kesken. Aikapankkitoiminnan mahdollistaminen voidaan toteuttaa niin, että kahvilassa tapaavat ihmiset sopivat keskenään suoritettavista toimista, joita voivat olla esim. piha-työapu, pienet remonttityöt, koiran ulkoiluttamisapu tai lastenhoitoapu. Aina tarjolla oleviksi toiminnoiksi kahvilan tiloissa voidaan järjestää erilaisten pelien tai esim. kutimien käyttäminen sekä langattoman netin käyttämättömyys. Omien taideteosten esille saaminen oli toivelistalla ja samoin iltapäiväkerholaisten askartelujen näkyville tuomista toivottiin. Vaunuparkki todettiin tarpeelliseksi järjestää, jotta äidit lapsineen voivat tulla kahvilaan viettämään aikaa ja tapaamaan muita sekä lounastamaan.

Taidenäyttelyiden järjestämistä kahvilan tiloissa tarjotaan lauttasaarelaisille ja silloin tällöin kutsutaan paikalle taiteilija kertomaan töistään. Elokuvien ja kirjojen vaihtomahdollisuus on tarjolla torstai-iltaisina ja varsinaisia elokuvailtoja järjestetään erikseen sovittuina iltoina. Silloin tällöin järjestettäväksi toiminnoksi kahvilan tiloissa toivottiin tavaravaihtopörssiä, jota tilanpuutteen vuoksi ei ole mahdollista järjestää jatkuvaksi käytänteeksi.

Alla oleva kuvio selvittää kehitettyä palvelukokonaisuutta. Kuvio sisältää prosessikokonaisuuden eri tehtäväalueita: mitä palveluja tarjotaan, kuka palvelun tarjoaja on ja missä tarjonta tapahtuu. Kehittämistyönä kerätyt ideat toteutettaviksi oheistoiminnoiksi on koottuna tähän kuvioon.



Kuvio 15: Palvelukokonaisuuden kehittäminen tässä työssä

Yllä olevaan kuvioon on koottu ehdotukset aina tarjolla oleviksi palveluiksi ja torstai-illan yhteistapaamisten aiheita. Kuviossa on havainnollistettu kuka, mitä ja missä tapahtumat. Palvelukokonaisuudessa on otettava huomioon kaikki nämä osapuolet.

Yhteenvetona kerätyistä ideoista tuli esille myös tässä opinnäytetyössä kahvilan myyntituotteiden monipuolistaminen. Lähi- ja luomuruoan sekä erikoiskahvituotteiden myyntipisteen yhdistäminen kahvilan palveluun olivat sellaisia toiveita, joita useampi henkilö halusi tulevaisuudessa olevan tarjolla kahvilan yhteydessä. Iltapäivälehtiä ja onnittelu- ym. kortteja myös kyseltiin. Näistä toiveista tiedotettiin toiselle opinnäytetyöparille, joiden kehittämisaiheeseen kuuluivat juuri kahvilan myyntituotteet.

7 Arviot

Kun tuli kehittämistyön tuloksen esittelyn aika, niin silloin kaikki materiaali oli koottu yhteen. Tässä vaiheessa sovittiin yhteinen tapaaminen seurakunnan edustajien ja kehittämistyöntekijöiden kesken. Tapaamisessa esiteltiin esiin nousseet oheistoiminnan ideat ja ne luovutettiin seurakunnan käyttöön.

Arviointivaiheessa saatiin palautetta seurakunnalta. Tämä vaihe sisälsi perusteluja ja avointa palautekeskustelua. Nyt käytiin läpi koko hanke ja tuotiin esille hankkeen kannalta tärkeät asiat. Kehittämistyöntekijät antoivat palautetta kohdeyritykselle ja kertoivat oman mielipiteensä tehdystä työstä. Kohdeyrityksen henkilökunta oli myös miettinyt niitä oheistoimintoja, joita aiottiin ottaa käyttöön.

Opinnäytetyöntekijät itse arvioivat kehittämishankkeen toteutumista ja ovat sitä mieltä, että paljon materiaalia tuli hankittua, vaikka kaikkea ei voitukaan raportoida.

8 Johtopäätökset ja työn luotettavuuden arvioiminen

Opinnäytetyön tavoitteisiin päästiin, kun ideat kahvilan oheistoimintaan oli kerätty seurakunnan käyttöön. Ideoita kerättiin tapaamisten, haastattelujen, pohdintojen ja analysointien avulla, joista koottiin palvelukokonaisuuden malli. Opinnäytetyöntekijöiden mukaan tulo kehittämishankkeeseen synnytti keskustelua seurakunnan työntekijöiden, asiakkaiden ja lautasarelaisten asukkaiden keskuudessa. Haastattelujen ja kyselyjen avulla saatiin ihmiset aktiivisesti miettimään vaihtoehtoja kahvilan oheistoiminnoiksi ja myös pohtimaan niiden ajankohtaa sekä toteuttamisen keinoja. Toinen opinnäytetyöpari selvitti kahvilan uudenlaista liiketoiminnan mallia ja sen toteuttamista vaativia toimenpiteitä sekä kustannuksia. Tämän opinnäytetyön tekijät saivat keskittyä ns. pehmeiden arvojen tutkimiseen ja kahvilan oheistoimintojen kehittämiseen olemassa olevilla resursseilla niin, että toiminta olisi sellaista, ettei se mm. sido entistä enempää henkilökuntaa toteutuakseen tai vaadi erityisiä rahallisia kustannuksia entisen toiminnan lisäksi. Oheistoimintojen käytännön toteuttamisen ajateltiin toimivan yhdistämällä aiempia kerhotoimintoja silloin tällöin, jolloin työntekijöiden työmäärä ei lisäännä ja osan oheistoiminnoista toteutuvan siinä mukana olevien asiakkaiden toimesta, kuten esim. runoillan toteuttamisessa.

Tässä opinnäytetyössä on otettu reliäabelius huomioon jo suunniteltaessa alkukartoituksen tutkimusmenetelmiä. Kun tutkimusta on tekemässä yhden sijasta ainakin kaksi tutkijaa, niin tulosta voidaan pitää reliäabelina. Tutkimuksen validiuden varmistamiseksi tulee käyttää useammanlaisia tutkimusmenetelmiä. (Hirsjärvi ym. 1997, 231–233.) Tässä kehittämishankkeessa alkukartoitusta tekivät molemmat opinnäytetyöntekijät yhdessä ja käytössä oli useanlaisia

tutkimusmenetelmiä. Haastattelu- ja kyselylomakkeista tehtiin mahdollisimman helposti lähestyttäviä vastaajan taholta, jotta niihin vastaaminen kävi sujuvasti.

Laadullinen lähestymistapa opinnäytetyöhankkeessa edellytti opinnäytetyöntekijöiltä monipuolista tutustumista kehittämishankkeen kohteena olleeseen Lauttasaaren seurakunnan kahvilaan ja samalla Lauttasaaren kirkkoon ja sen työntekijöihin sekä myös Lauttasaaren koko asuinalueeseen ja sen asukkaisiin. Opinnäytetyöntekijöille entuudestaan tuntematon Lauttasaari tulikin heille hankkeen edetessä tutummaksi ja kiinnostus samanlaisen kahvilan oheistoiminnan kehittämiseen kasvoi molempien opiskelijoiden kohdalla niin, että siitä syttyi kipinä oman paikkakunnan vastaavan toiminnan tutkimiseen. Kummankin opiskelijan oma henkilökohtainen kiinnostus ja ajankohtaisuus hankkeen kaltaisen toiminnan tarpeelle olivat vahvasti innostamassa heitä olemassa mukana kehittämässä tätä hanketta. Varsinkin eri haastattelut olivat niitä lähestymiskeinoja lauttasaarelaisiin asukkaisiin, seurakunnan asiakkaana oleviin henkilöihin ja seurakunnan henkilökuntaan, joiden avulla tavoitettiin henkilökohtaisimmin niitä ihmisiä, joiden mielipiteitä tarvittiin kehittämishankkeessa ja samalla sitä kautta tutustuttiin heihin ja lauttasaarelaisten elämään.

Kehittämistehtävän tulosten perusteella on nähtävissä, että tiedottamisen puute ja palvelujen käyttäjille välitettävä paikan houkuttelevuus ovat keskeisiä kehittämisen kohteita seurakunnassa tulevaisuudessa. Kerättyjen kahvilan oheistoimintojen kehittämisehdotusten ja ideoiden lisäksi saatiin selville myös se, että seurakunnan tulee miettiä nykyistä tehokkaampia tiedotuskanavia. Tärkeää on pyrkiä tavoittamaan varsinkin potentiaalisia asiakkaita, joista saadaan uusia palvelujen käyttäjiä. Selvästi tarvitaan tietoa enemmän tai uusia tiedottamisen kanavia, jotka tavoittavat paremmin Lauttasaaren asukkaat. Käyttäjiä houkuttelevan palvelukokonaisuuden aikaansaamiseksi ja uuden toimintamallin kehittämiseksi näiden tulosten perusteella oli tarpeellista kerätä ideoita lauttasaarelaisilta itseltään, jotta seurakunta voi alkaa toteuttamaan juuri käyttäjiä kiinnostavaa toimintaa.

Opinnäytetyö toteutui monimuotoisena kehittämishankkeena, jossa käytettiin erilaisia aineistonkeruumenetelmiä niin, että sen tekeminen säilyi alusta asti mielenkiintoisena. Opinnäytetyöntekijät pääsivät tutustumaan Lauttasaareen sekä sen asukkaisiin ja saivat olla mukana kehittämässä seurakunnan toimintoja. Henkilökohtaisesti opinnäytetyöntekijät kokivat pelkkänä plussana sen seikan, että he samalla itsekin huomasivat, kuinka helppoa on lähestyä seurakuntalaisia ja osallistua seurakunnan toimintaan, kunhan vain ottaa sen ensiaskeleen eli uskaltaa mennä mukaan. Kummankin opinnäytetyöntekijän lähipiirissä oli tarvetta yksinäisyyden ja syrjäytyneisyyden auttamiseen ja nyt heillä oli tietoa tämänlaisten seikkojen huomioon otamiseen ja helpottamiseen. Tämän opinnäytetyöhankkeen myötä he rohkaisivat läheisiään, ottivat selvää oman paikkakuntansa samanlaisesta toiminnasta ja tukivat sekä kannustivat osallistumaan seurakunnan toimintaan.

Opinnäytetyö oli mielenkiintoinen kehittämishanke ja sen parissa tunsivat tekevänsä arvokasta kehittämistyötä. Opinnäytetyöntekijöiden mielestä seurakuntaan oli aina helppo mennä ja he kokivat eri tapaamisten varsinkin työntekijöiden kanssa olleen miellyttäviä. Kaikki työntekijät tervehtivät heitä aina iloisesti ja alkutapaamisilla he esittelivät itsensä ja kertoivat omasta työstään. Opinnäytetyöntekijöistä tuntui siltä, että heistä ja kehittämishankkeesta oltiin aidosti kiinnostuneita ja apua tarjottiin mm. omista kokemuksista kertomalla. Kehittämishanke ei kuitenkaan onnistunut toivotulla tavalla, sillä seurakunnan organisaatiossa kohdattiin muutostavastaisuutta ja muutosjohtamisen ongelmia niin, että hankkeessa kerättyjen oheistoimintaideoiden käyntiin saaminen oli vaikeaa. Hankkeen onnistumisen esteeksi muodostui kehittämiskohteena ollut seurakunnan organisaatio ja sen muutostoimintaa vieroksuvat toimintatavat. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen ja kehittämistyön lisäksi tarvitaan kehittämistä seurakunnan palveluihin kuuluvien kerhojen ohjelmien sisältöjen ja ajankohtien muokkaamiseksi. Palvelutarjoaman kehittämistä tulee kehittää edelleen enemmän käyttäjälähtöisyyden näkökulmasta katsoen eikä niinkään tarjoamalla lauttasaarelaisille palveluja, joita seurakunta yksin on suunnitellut. Suunnittelemalla kehitettävien ohjelmien sisältöjä sekä niiden tapahtuma-aikoja palvelun käyttäjän ehdoilla, on mahdollista saavuttaa niitä potentiaalisia asiakkaita, jotka tällä hetkellä ovat estyneitä käyttämään tarjolla olevia palveluja. Lisäkehitystyötä tarvitaan myös henkilöstön muutostavastaisuuden muokkaamisessa, jotta käyttäjälähtöinen palvelukokonaisuus voitaisiin kehittää entistä paremmin käytäntöön vietävälle tasolle.

Henkilökohtaisesti opinnäytetyöntekijät ovat iloisia siitä, että saivat olla mukana tässä kehittämishankkeessa. Lauttasaaresta tuli tutumpi ja oma kiinnostus yleensä vapaaehtoistoimintaan ja yhteisöllisyyteen kasvoi. Opinnäytetyön tekemisen myötä tekijöiden oma osaaminen sekä tieto kasvoivat palveluiden kehittämisestä. Omat henkilökohtaiset tavoitteet opinnäytetyön tekemisestä täyttyivät kun tekijät oppivat opinnäytetyöprosessin lisäksi paljon erilaisen tiedonhaun menetelmistä sekä varsinaisen raportin kirjoittamisesta ja ulkoasun viimeistelystä.

Lähteet

- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Grace, U-M. 2010. Wellness. Hyvän olon kirja. Latvia: Livonia Print.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva: WS Bookwell.
- Grönroos, C., Hyötyläinen, R., Apilo, T., Korhonen, H., Malinen, P., Piispa (Lehtiö), T., Ryy-nänen, T., Salkari, I., Tinnilä, M. (2007): "Teollisuuden palveluksista palveluliiketoimintoihin - Haasteena kannattava kasvu," Teknologiateollisuuden julkaisuja nro 9/2007, Teknologiainfo Teknova, Helsinki.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7.-8. painos. Helsinki: Edita.
- Hiilamo, H & K. 2007. Lähimmäisyyden perusteet. Gummerus.
- Hippel, E. 2005. Democratizing innovation. Cambridge: MIT Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Gummerus Kirjapaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita.
- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Keuruu: Otava.
- Järviö, J., Lehtiö, T. (2012): "Kunnossapito - Tuotanto-omaisuuden hoitaminen," 5. uudistettu painos, Kunnossapidon julkaisusarja no. 10, KP-Media, Helsinki.
- Kangaspunta, S. 2011 (toim.). Yksilöllinen yhteisöllisyys. Tampere: Tampereen Yliopistopai-no.
- Ketola, T. 2005. Vastuullinen liiketoiminta: sanoista teoiksi. Helsinki: Edita.
- Korkman, O., Arantola, H. 2009. Arki, eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Juva: WS Bookwell.
- Kuvaja, S. 2010. Hyvä raha. Ihmiset ja yhteisöt maailmaa parantamassa. Helsinki: Kirjapaja.
- Kvist, H., Arhoma, S., Järvelin, K. & Räikkönen, J. 1995. Asiakasprosessit. Miten parannat tulosta prosesseja kehittämällä? Jyväskylä: Gummerus.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5., uudistettu painos. Hämeenlinna: Karis-to.
- Lähteenoksa, M. 2008. Viisas arki. Opas yhteisöllisyyteen. Keuruu: Otava.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyn-tämiseen: Tammerprint.
- Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaa-mista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY.
- Piispa (Lehtiö) T. (2004): "Kunnossapidon materiaalilogistiikka - Toimintamallit - Tiedon sisäl-löntuottaminen ja varastologistiikka", KPLOG loppuraportti versio1 julkinen, TKK BIT Tutki-muskeskus, Espoo, 21.9.2004, raportti 19 sivua ja liitteet 154 sivua

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Edita.

Sähköiset lähteet

Aalto-yliopisto, laatutyö. 2012. Luettu 8.8.2012.
http://www.aalto.fi/fi/about/quality_work/

Aalto-yliopisto, Service Blueprinting. 2010. Viitattu 30.9.2012.
http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/serve/documents/seminaariaineistot/marjatoivonen.pdf

Andell, H.2007. Käyttäjälähtöinen suunnittelu. Viitattu 1.7.2012.
http://www2.uiah.fi/~kvirtane/kurssit/Henri_Andell_Taik_25042007.pdf

Benchmarking as an Action Research Process. 2012. Luettu 8.8.2012.
http://www.metodix.com/fi/sisallys/04_virtuaalikirjasto/dokumentit/aineistot/benchmarkin-gasanactionresearchprocess

Brunner, M. 2010. Building an Electrical Maintenance Program. Viitattu 20.5.2012.
http://thereliabilityroadmap.com/html/articles_pg_2.html

Helsingin seurakunnat. 2012. Viitattu 8.8.2012.
<http://www.helsinginseurakunnat.fi>

Jyväskylän yliopiston Koppa. 2012. Kurssi- ja oppimateriaalipilone. Viitattu 27.7.2012.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/mit/tietotekniikan-opetuksen-perusteet/Opetusmenetelmista-ja-lahestymistavoista/Opetusmenetelmat/vertaisarviointi>
<http://lauttasaari.fi/lauttasaari>

Laatuakatemia 2010. Laatutyökaluja. Viitattu 20.5.2012.
<http://www.kotiposti.net/tuurala/PDCA.htm>

Lauttasaari 2012. Viitattu 30.9.2012.
<http://lauttasaari.fi/lauttasaari>

Lauttasaaren seurakunta 2012. Viitattu 4.6.2012.
<http://www.helsinginseurakunnat.fi/seurakunnat/lauttasaari.html>

Moritz, S. 2005. Service design. Practical access to an evolving field. Köln International School of Design, KISD. Viitattu 1.7.2012.
http://stefanmoritz.com/welcome/Service_Design_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf

Oppimisympäristö. 2012. Benchmarkkaus. Viitattu 28.8.2012.
<http://oppimisymparisto.wikispaces.com/home>

Tekes (2009): ”Palveluliiketoiminnan sanasto (Vocabulary of Service Business),” Tekes - Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. Viitattu 24.10.2012.
www.tekes.fi/fi/document/44252/palveluliiketoim_sanasto_pdf

Toivonen, M. 2010. Service blueprinting palveluliiketoiminnan kehittäjän työkaluna. Aalto yliopisto. Viitattu 24.7.2012.
http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/serve/documents/seminaariaineistot/marjatoivonen.pdf

Verkostojohtamisen opas. 2012. Ideariihet ja aivoriihet. Viitattu 27.7.2012.
http://verkostojohtaminen.fi/?page_id=143

Virtuaali ammattikorkeakoulu. 2012. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Viitattu 22.7.2012.
<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>

Vuorinen, K. 2005. Etnografia. Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (toim.) Käytettävyydestä tutkimuksen menetelmät, 63 -78. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1. Viitattu 5.7.2012.
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/5-Vuorinen.pdf>

Julkaisemattomat lähteet

Lauttasaaren asukkaat. Asiakkaat. Café Picnic, Lauttasaari.
Haastattelu. 26.5.2012.

Henkilö B. Työntekijä. Lauttasaaren seurakunta, Lauttasaari.
Haastattelu. 28.5.2012.

Henkilö C. Työntekijä. Lauttasaaren kirkon kahvila, Lauttasaari.
Haastattelu. 12.7.2012.

Henkilö E. Työntekijä. Lauttasaaren seurakunta, Lauttasaari.
Haastattelu. 8.8.2012.

Henkilö A. Työntekijä. Lauttasaaren seurakunta, Lauttasaari.
Haastattelu. 28.5.2012.

Muut lähteet

Nieminen, M.(2012). Lauttasaaren seurakunnan kevät 2012. Lauttasaaren seurakunta. Esite.

Nieminen, M.(2012). Lauttasaaren seurakunnan kesä 2012. Lauttasaaren seurakunta. Esite.

Kuvat

Kuva 1: Lauttasaaren kirkko (Lauttasaaren seurakunta 2012).	9
Kuva 2: Café Agricolan havainnot	46

Kuviot

Kuvio 1: Käyttäjälähtöisyys kuviona	16
Kuvio 2: Havaintokuva toiminnan kehittymisestä	23
Kuvio 3: Plan Do Check Act cycle (The reliability roadmap 2009).	25
Kuvio 4: Service blueprinting menetelmä	25
Kuvio 5: Prosessin kehittäminen (Lecklin 2006,134).	29
Kuvio 6: Prosessien kehittäminen (Lecklin 2006,135)	30
Kuvio 7: Nuolikaavio kehittämistyön etenemisestä	30
Kuvio 8: Kyselyyn osallistuneiden sukupuolijakauma (n=100)	40
Kuvio 9: Kyselyyn osallistuneiden ikäjakauma (n=100).....	41
Kuvio 10: Ideariihen osallistuneiden sukupuolijakauma (n=6).....	43
Kuvio 11: Kyselyyn osallistuneiden vastaukset kysymykseen mitä tapaamispaikkoja käytät Lauttasaarella? (n=90).....	50
Kuvio 12: Kyselyyn osallistuneiden vastaukset kysymykseen millaisia odotuksia sinulla on palveluille ja millaiseksi olet palvelut kokenut? (n=100)	51
Kuvio 13: Kyselyyn osallistuneiden vastaukset kysymykseen käytätkö seurakunnan palveluja? Mitä seurakunnan palveluja käytät? (n=80).....	52
Kuvio 14: Kyselyyn osallistuneiden vastaukset kysymykseen oletko kiinnostunut tekemään vapaaehtoistyötä? (n=95).....	52
Kuvio 15: Palvelukokonaisuuden kehittäminen tässä työssä	57

Taulukot

Taulukko 1: Aikaisemmat opinnäytetyöt.....	8
Taulukko 2: Opinnäytetyön eteneminen Moritzin mallin mukaan.....	28
Taulukko 3: Käytetyt tutkimusmenetelmät	34

Liitteet

Liite 1 Lauttasaaren asukkaiden haastattelu.....	68
Liite 2 Työntekijöiden haastattelu.....	69
Liite 3 Gallup-kysely (Lauttasaaren asukkaiden haastattelu)	70
Liite 4 Kuvia avajaisista.....	73
Liite 5 Lauttasaari, Koeasiakkuuslomake (suoritettu hankkeen alussa)	74
Liite 6 Havainnointi.....	76
Liite 7 Olemassa olevien asiakkaiden haastattelu	77
Liite 8 Benchmarkkaus, Vivamo	78

Liite 1 Lauttasaaren asukkaiden haastattelu

Teemahaastattelu, Lauttasaarelaiset asukkaat

1. Minkälaiseksi kuvailisit Lauttasaarta asumispaikkana?

2. Minkälainen historia sinulla? Oletko kauan asunut täällä?

3. Minkälaisia palveluita kaipaat elämääsi?

4. Minkälaisia palveluita olet kaivannut lähetyksillesi?

5. Minkälaisia palveluita täältä on saatavilla esim. vanhuksille, lapsille, nuorille?

6. Tiedätkö mitä kaikkea aktiviteettia Lauttasaaren seurakunta tarjoaa?

7. Oletko asioinut heidän kahvilassaan? Mitä toivot kahvilapalveluilta yleensä?

8. Onko sinulla tarvetta jonkinlaiselle tapaamispaikalle, millaiselle?

9. Oletko kohdannut yksinäisyyttä, syrjäytyneisyyttä tai tarvetta jonkinlaiselle palvelulle?

Liite 2 Työntekijöiden haastattelu

Lauttasaari, työntekijöiden teemahaastattelu

Tämän haastattelun tarkoituksena on selvittää ideoita olohuonetoiminnan kehittämiseksi.

Perustiedot

1. Millainen yhteys sinulla on Lauttasaareen? Kuinka kauan olet työskennellyt täällä?

2. Mikä on vastuualueesi työssäsi?

Palvelut ja kohderyhmät

3. Minkälaisia seurakunnan palveluja olet kaivannut, miten kehittäisit tarjontaa? Onko sinulla mielessäsi joku palvelu/ryhmä, johon olet kohdannut muualla ja haluaisit ko-keilla sitä Lauttasaareessa?

4. Minkälaisia kohderyhmiä teillä on asiakkaana? Onko kaikki kohderyhmät mielestäsi ta-voitettu?

Odotukset ja ideat

5. Minkälaista palautetta olette saaneet? Ideoita kohtaamispaikan kehittämiseksi?

6. Mitä odotatte opinnäytetyöntekijöiltä?

Liite 3 Gallup-kysely (Lauttasaaren asukkaiden haastattelu)
Teemahaastattelu, Lauttasaarelaiset asukkaat

1. Ammatillisuus ja taidot

Tiedätkö minkälaisia tapaamispaikkoja Lauttasaarella on tarjolla ja käytätkö niitä?

	<u>Käytän</u>	<u>En käytä</u>
Kahvila		
Ravintola		
Pikaruokala		

(Palvelumaisema) Onko sinulla erityistoiveita tapaamispaikalta? esim. vaunuparkki?
Erikoiskahvit?

2. Asenteet ja käyttäytyminen, Luotettavuus

Oletko useimmiten ollut tyytyväinen saamaasi palveluun ja onko palvelu vastannut
odotuksiasi?

	Posit.	Negat.	Eos
Koettu palvelu			
Odotukset			

Haluatko kertoa jostain palvelu kokemuksestasi?

3. Lähestyttävyyden ja joustavuuden

Tarjoaako Lauttasaari mielestäsi riittävästi asukkailleen palveluita?

	KYLLÄ	EI	EOS
NUORET	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KOTIÄIDIT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PERHE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VANHUKSET	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Onko sinulla ideoita palvelujen kehittämiseksi? esim. kuinka tavoittaa yksinäiset, syrjäytyneet ihmiset?

Mitä näistä Lauttasaaren seurakunnan palveluista olet käyttänyt?

	KYLLÄ	EN
KAHVILA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LOUNAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KERHOTOIM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HARRASTER.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muuta esim. mikä on mielipiteesi palveluista? Tuttavasi kokemukset?

Maine ja uskottavuus

Onko sinulla ideoita/toiveita, joita voisimme käyttää kun kehitämme kahvilan oheistoimintaa?

Oletko kiinnostunut

	Kyllä	En	Eos
Taiteesta			
Tavaranvaihtopörssistä			
Käsitöistä			
Juttuseurasta			
Jostain muusta			

Onko sinulla jokin erityistaito/harrastus/yritteliäisyyttä ja haluaisit työskennellä vapaaehtoisena kahvilassa tai jossakin ryhmässä?

Liite 4 Kuvia avajaisista



Liite 5 Lauttasaari, Koeasiakkuuslomake (suoritettu hankkeen alussa)

Saapuminen	1	2	3	4	5
Viihtyisyys	huono		hyvä		
Siisteys	sotkuinen		siisti		
Huomioiminen	ei huomioi ollenkaan		huomioi riittävästi		
meluisuus	hiljainen		meluisa		
tunnelma	kireä		rento		

Muuta, esim. moniaisti-

suus: _____

Tilaaminen ja maksaminen

	1	2	3	4	5
vitriini	asettelu epäloogista		hyvä järjestyks		
palvelun sujuvuus	neutraali		erittäin ystävällinen		
valikoima	liian suppea		sopiva		liian laaja
kahvilippu	ei		on		
tilaamisen ja maksamisen sujuvuus	toimiva		erittäin		toimiva

Muuta:

Poistuminen:

Astioiden vieminen

henkilökunta hakee

viedään itse pois

Palveluiden vastaaminen odotuksiin:

Liite 6 Havainnointi

Lauttasaari, Havainnointilomake

1. Saapuminen

- | | KYLLÄ | EI |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Palvelupisteen löytäminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Osaako toimia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muuta:

2. Tilaaminen

- | | | |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Löytääkö tuotteet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Ostaako ruokaa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Ostaako kahvia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Tekeekö kysymyksiä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muuta:

3. Oheistuotteet

- | | | |
|------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Lehdet, kirjat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|------------------|--------------------------|--------------------------|

Muuta:

4. Poistuminen

- | | | | |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Palauttaako astiat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | + | - | ± |
| - Yleisvaikutelma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muuta:

Liite 7 Olemassa olevien asiakkaiden haastattelu

Lauttasaari, olemassa olevien asiakkaiden teemahaastattelu

Tämän haastattelun tarkoituksena on selvittää ideoita olohuonetoiminnan kehittämiseksi.

Perustiedot

1. Millainen yhteys sinulla on Lauttasaaren seurakunnan toimintaan? Kuinka kauan olet käyttänyt seurakunnan palveluja?

2. Miten olet tutustunut kahvilan toimintaan?

Palvelut ja kohderyhmät

Minkälaisia palveluja olet käyttänyt seurakunnassa ja miten kehittäisit tarjontaa?

3. Minkälaisia kohderyhmiä mielestäsi voisi tavata kahvilan tiloissa? Onko kaikki kohderyhmät mielestäsi tavoitettu?

Odotukset ja ideat

4. Minkälaisia ideoita haluaisit kehitettäväksi kahvilatilojen elävöittämiseksi? Mitä ideoita sinulla olisi kohtaamispaikan kehittämiseksi kahvilassa?

5. Mitä odotat olohuonetoimintamaiselta kahvilalta?

Lastenkylä käynnistyi Vivamossa

Lohjan Vivamossa käynnistyi upouusi Lastenkylä toukokuussa. Kylä on rakennettu lasten ehdoilla: avajaisnauhaa eivät leikanneet johtajat ja päättäjät, vaan kaksi lasta.

Vivamossa on vuodesta 2005 lähtien toimintu Suomen ainut kristillinen teemapuisto, Raamattukylä, jossa on vierailtu jo 60 000 kävijää. Teemapuiston yhteyteen syntyi nyt lasten ehdoilla toimiva Lastenkylä. Vivamon 30 hehtaarin alue tarjoaa oivallisia luontolämyksiä. Alueella voi katella ja hoitaa aseja, lampaita ja muita kotieläimiä.

Lastenkylä ei merkitse kuitenkaan vain luontolämyksiä. Leikkivässä kylässä pääsee leikkimään vanhoja ja eri maiden lasten leikkeliä. Kylä tarjoaa kulttuurista, lastenlehden toimittamista ja jopa mummolan, jossa on aina mummo tavattavissa.

Lastenkylä rakentuu vähitellen. Tällä hetkellä on valmiina luontopolku, Muistolaakso, Mummo ja Pienen pojan eväät -kahvila, jossa on tila nukketeatreriesityksille. Kahvilan yhteydessä toimi Lastenmaalien toimitus, jossa lapset saavat kirjoittaa ja piirtää lehteen. Vanha kirjoituskone on kovassa käytössä.

Luonto puhuttelee

Lastenkylän luontopolulla saa uusia elämyksiä.

– Luontopolulla ihastellaan luonakuntaa, puhutaan tarvaan laista Luojana ja ihastellaan sitä, kuinka Jumala on luonut jokaisen meistä

Siltala on Raision seurakunnan ympäristöasiiantuntija ja moniosaaja, jonka tekemä lasten luontopolku on ollut jo kaksi vuotta käytössä Raisiossa.

Luontopolun tauluissa ei ole tekstejä, jotta alle kouluikäiset eivät kuitenkaan osaisi lukea, vaan Kaarina Toivosen piirroksia, joissa eläimet seikkailevat. Luontopolku kuljetaan ohjaajan mukana.

Alueelle on tekeillä Lasten puutarha, jossa lapset saavat istuttaa ja kasvattaa hyötykasveja, kukkia ja muita kasveja.

– Ydinajatus on rakentaa rakkaussuhdetta luontoon, nyönteisten kokemusten kautta, kertoo Lasten puutarhasta vastaava Tuomo Salovuori.

Muistelun ja kaipauksen paikka

Luontopolku kulkee lähellä Muistolaaksoa, jossa voi muistella niin läheisiä ihmisiä kuin lemmikkieläimiä, jotka on menettänyt. Sileisiin pikkukiviin voi kirjoittaa kaivattujen nimet. Kivet voi asetella hiekkale sydämen muotoon.

– Luopuminen kuuluu pieninkin lapsen elämään. Lemmikkienkin menetyks on monelle lapselle iso menetyks. Muistolaakso syntynyt sellaiseksi paikaksi, jossa luopumista ja surua voi käsitellä turvallisesti, kertoo Vivamon



Lastenkylän mummolassa on mummo tavattavissa. Avajaispäivänä mummona oli Mai-Liisa Metsälä, vierailmassa Janet Almgren.

joka rauhoittaa ja kuuluu suomalaisen sielunmaisemaan.

– Luonnossa on lohtu lähellä. Muistolaaksoa voi seurata, miten ympärillämme koko ajan jokin kasvaa ja jokin kukohtaa, Kaarina toteaa.

Virkkalainen Linnea Stähle kirjoitti kiviin kahden isovanhempansa nimet ja toiveli Emil Bekka-koiran nimen.

– Tämä on hyvä paikka. Täällä voimme muistella meille tärkeitä, edesmenneitä famua ja Liisa-mummoa, lasten äiti Mia Stähle sanoo.

Avajaispäivänä vapaaehtois-mummona toimi Mai-Liisa Metsälä.

– Voin istua tässä ja jutustella, lukea ja lauleskella lapsille, Metsälä kuvailee toimenkuvansa mummona.

Lasten kulttuuri keskipisteenä

Lastenkylä on vielä keskeneräinen. Kaikseen mukaan se kehittyi Jumalan siunauksen varassa. Lähtökohtana on saatu rakennusmateriaaleja, joista nousee ensi vuoden kesäksi lasten kirkko.

Lastenkylän avajaispäivänä. Valmiina on jo katsomo, johon mahtuu 700 ihmistä, sekä nukketeatreri Pienen pojan eväät -nimisen kahvilan vieressä. Kahvilan nimi tulee Jeesuksen tekemästä ruokkimisihmeestä.

Teksti ja kuvat
Matti Pirhonen

Kristillinen teemapuisto

Vivamon teemapuiston Raamattukylän ja uuden Lastenkylän