

Isäryhmätoiminnan verkkovälitteinen koordinoiminen ja ohjaaminen

Tutkimuksellinen kehittämishanke Familia ry:n vertaisryhmätoiminnan kehittämisestä valtakunnallisesti

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK), Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen

2021

Eira Balkov

Tiivistelmä

Tekijä(t) Balkov, Eira	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 68	Valmistumisaika 2021
Työn nimi Isäryhmätoiminnan verkkovälitteinen koordinoiminen ja ohjaaminen Tutkimuksellinen kehittämishanke Familia ry:n vertaisryhmätoiminnan kehittämisestä valtakunnallisesti		
Tutkinto Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen (YAMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Elina Helmanen, toiminnanjohtaja, Familia ry		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksellisen kehittämishankkeen ja opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Familia ry:n isäryhmätoiminnan laajentamista valtakunnalliseksi toiminnaksi. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tukea laajennussuunnitelmaa kehittämällä palvelumuotoilun avulla uusi toimintamalli vertaistoiminnan koordinoimiseen ja ohjaamiseen. Lisäksi kehittämistyön aikana selvitettiin asiakasnäkökulmaa isäryhmien sisällöstä ja toimintatavoista. Palvelumuotoilun peruserätyömallien mukaisesti selvitettiin asiakasnäkökulmaa tutkimuskyselyn avulla. Kyselyn tulokset toimivat pohjana palvelumuotoilun ideointivaiheessa, jossa tulevaa toimintaa ideoitiin liiketoimintamallin ja asiakaspolkujen avulla. Yhteisen kehittämistyön pohjalta luotiin toimintamallit, jotka esiteltiin palveluketjuanalyysi avulla, jotta toteutetut prototyypit olisivat käytettävissä ja muokattavissa jatkokehittelyn ja viimeistelyn aikana.</p> <p>Asiakaskyselyn otanta jäi todella suppeaksi eikä sen tulokset ole yleistettävissä kohdeasiakkaisiin. Kyselyn tuloksia on hyödynnetty suunta antavina. Ideointivaiheessa luodut liiketoiminnan ja asiakaspolkujen mallit toivat esille Familian toiminnassa olevia kehittämiskohteita sekä huomioitavia yksityiskohtia uuden valtakunnallisen isäryhmätoiminnan aloitukseen, koordinointiin ja ohjaukseen. Tutkimuskyselyn, ideoinnissa käytettyjen mallien ja Suomen pakolaisapu ry:n työntekijä haastattelun avulla luotiin uuden toiminnan aloittamiseen prototyyppiä. Prototyypit ovat muokattavissa ja kehitettävissä edelleen lopullisiksi versioiksi ja testattaviksi käytännössä.</p> <p>Tutkimuksellinen kehittämishanke eteni johdonmukaisesti ja tuotos vastaa opinnäytetyön tavoitetta ja tarkoitusta. Ajanpuutteen ja yhdistyksen henkilöstövaihdosten vuoksi yhteinen ideointivaihe jäi suunniteltua lyhyemmäksi eikä prototyyppien tarkempaan kehittämiseen jäänyt aikaa. Tuotos eli uuden toimintamallin prototyyppi on yleisesti käytettävissä kaikille yhdistyksille, joilla on kiinnostusta toteuttaa vastaavanlaista toimintaa.</p>		
Asiasanat palvelumuotoilu, vertaisryhmätoiminta, kaksikulttuuriset perheet		

Abstract

Author(s) Balkov, Eira	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2021
	Number of Pages 68	
Title of Publication Online Coordination and direction of Dads' Group Activities A Research based development study on the nationwide development work of Familia ry's peer group activities.		
Name of Degree Development of Child and Family Services (UAS)		
Name, title and organization of the client Elina Helmanen, Executive Director, Familia ry.		
Abstract <p>Target of the thesis was develop and expand nationwide dads' group activities of the Familia ry. The purpose of the thesis was create a new operating model for coordinating and directing peer group activities. In the time of development study was also found out perspectives of customers about content and procedures of the dads' groups activities. The development study was carried out as a service design. In accordance with service design, perspective of customer was collected through a survey. Next step, brainstorming, was partially based on the results of the survey. The Business Model Canvas and Customer Journey Mapping were used in the ideation. Based on the brainstorming, survey, and interview of the worker in Suomen pakolaisapu ry were created prototypes of a new operative model. To make the prototypes customizable, it has been implemented by using Service blueprint.</p> <p>The sample of the survey remained small, and results cannot be generalized to target customers, but has been used directive. The Business Model Canvas and Customer Journey Mapping brought out points of development and details to be noted while creating the model for coordinate and direct dads group activities nationwide. The new prototypes can be customized and further developed.</p> <p>A research-based development study was logically implemented, and the prototypes meet the target and purpose of the thesis. Because of the staff turnover in Familia ry and the lack of time during the development study, brainstorming was too short and there was not enough time to develop prototypes further. However, prototypes are usable by Familia ry or any other association that has interest of creating same kind of activities nationwide.</p>		
Keywords service design, peer group activities, intercultural families		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehittämishankkeen lähtökohdat	3
2.1	Kehittämishankkeen taustaa.....	3
2.2	Familia ry.....	6
3	Tavoite ja tarkoitus.....	8
4	Kaksikulttuuriset perheet Suomessa.....	9
4.1	Kaksikulttuurisuuden haasteet ja voimavarat	9
4.2	Kahden kulttuurin parit ja perheet Suomessa.....	10
5	Vertaistukitoiminta	13
5.1	Vertaistuki ja vertaisryhmät.....	13
5.2	Vertaisryhmätoiminnan johtaminen.....	14
5.3	Isäryhmät kaksikulttuuristen perheiden isien vanhemmuuden tukena.....	16
6	Vertaisryhmätoiminnan valtakunnallinen kehittäminen.....	19
6.1	Vertaistukitoiminnan verkkovälitteinen ohjaaminen ja koordinointi	19
6.2	Kuntien ja järjestöjen yhteistyö vertaistoiminnassa	21
7	Tutkimus- ja kehittämismenetelmät.....	24
7.1	Palvelumuotoilu kehittämishankkeen työkaluna	24
7.2	Kyselytutkimus.....	26
7.3	Business Model Canvas	28
7.4	Customer Journey Mapping.....	29
7.5	Service blueprint.....	30
8	Kehittämishankkeen toteutus.....	32
8.1	Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu	32
8.2	Asiakaskyselyn aineiston keruu ja analysointi.....	34
8.3	Kehitettävän toiminnan rakenteiden tarkastelu ja asiakasymmärryksen kokoaminen.....	40
8.4	Customer Journey Mapping.....	42
9	Kehittämistyön tulokset.....	45
9.1	Familia ry:n isäryhmätoiminnan kehittäminen	45
9.2	Vertaisryhmätoiminnan verkkovälitteisen koordinoinnin ja ohjauksen malli	46
10	Yhteenveto	49
10.1	Johtopäätökset ja pohdinta	49
10.2	Kehittämistyön tulokset.....	51
10.3	Jatkokehittämistarpeet.....	55

Lähteet57

Liitteet

Liite 1. Alkukartoituksen asiakaskysely

Liite 2: Mahdollisia sivustoja ja yhteistyötahoja Familialle kehittämistyön tueksi

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveystalvet (Sote-talvet) ovat Suomessa suuressa murroksessa ja kehittämisen kohteena. Tämän hetken tärkeimpiä kehittämisen kohteita ovat asiakaslähtöisyys ja matalan kynnyksen talveluiden helppo saavutettavuus. Niemelä ja Kivipelto (2019,1) tuovat esille asiakaspolkujen valtakunnallisen uudelleenrakentamisen, jonka tavoitteena on uudistaa, organisoida ja resursoida talveluita asiakkaiden tarpeiden pohjalta.

Familia ry on johtava kahden kulttuurin perheiden asiantuntija järjestö, jonka tavoitteena on kehittää nykyistä, pääkaupunkiseudulle keskittyvää toimintaansa valtakunnallisesti ilman että yhdistyksen tarvitsisi suuresti lisätä olemassa olevia resursseja. Yhdistysten rahoitukset pohjautuvat usein avustuksiin. Familian toimintaa rahoittaa Stea eli sosiaali- ja terveystalvisteriön yhteydessä toimiva itsenäinen valtionapuviranomainen (STEA 2021).

Opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämishankkeen tavoitteena on luoda palvelumuotoilun avulla malli, jonka avulla Familia ry:n on mahdollista koordinoida ja ohjata vertaisryhmätointaa verkkovälitteisesti ympäri Suomen. Kehittämishankkeessa keskitytään Familian toiminnan kohteena oleviin kaksikulttuurisiin perheisiin ja yhdistyksen isäryhmätointaan. Lisäksi hankkeessa selvitetään kaksikulttuuristen isien asuinsijaintia Suomessa ja heidän näkemyksiään vertaisryhmien toiminnan sisällöistä ja toteutusmuodoista.

Familian kehittämistavoite on mielenkiintoinen ja ajankohtainen, koska heidän toiminnan kehittämisenä on samansuuntainen Suomen hallitusohjelman kanssa, jossa lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE) yhtenä tavoitteena on lasten, nuorten ja perheiden arjen varhaisen tuen kehittäminen (THL 2021a). Kuten Välijärvi (2019, 13) on tuonut esille, isät tulee ottaa tasavertaisesti huomioon ja heidän osallisuuttaan läsnä olevana vanhempana perheessä tulee parantaa. Mikäli hallituksen tavoite perhevapaajärjestelmän kehittämisenä ja perhevapaiden tasapuolisemmasta jakamisesta vanhempien kesken toteutuu vuonna 2022 (Hakala 2021), isät saattavat tulevaisuudessa olla yhä enemmän kotona hoitamassa pieniä lapsiaan ja kaivata tukea vanhemmuuteensa. Eikä kaksikulttuuriset isät ole tästä poikkeus.

Lisäksi Sosiaali- ja terveystalveluiden uudistuksen tavoitteena on järjestöjen ja kuntien välisen yhteistyön rakentaminen asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi (Valtioneuvosto 2021). Familian kehittämisen kohteena oleva toiminta tarvitsee yhteistyökumppaneita onnistuakseen. Yhteistyön avulla voidaan mahdollistaa kuntien asukkaille monipuolisia talveluita ja matalan kynnyksen ennalta ehkäisevää tukea.

Tukea haetaan yhä useammin internetin välityksellä. 2000-luvulla on internetin käyttö kotitalouksissa lisääntynyt paljon ja nykyisellään internetiä käyttää 79 % suomalaisista

päivittäin (SVT 2019). Internet toimii monille ihmisille niin tiedon lähteenä kuin vertaistuen mahdollistajana. Erityisesti tämä vuosi 2020 on osoittanut, kuinka merkityksellinen internet on, kun maailmanlaajuinen pandemia on ajanut ihmiset monin osin eristyksiin koteihinsa ja lisännyt tarvetta erilaisille palveluille verkkovälitteisesti suoraan koteihin. Familian kokemuksen mukaan kasvokkain tapahtuvaa vertaistoimintaa kaivataan edelleen (Thevenet 2021). Internet voi silti toimia hyvänä tiedon, viestinnän ja markkinoinnin välineenä. Haasteena voi kuitenkin olla Heimosen (2019, 251) tutkimuksessa esille tullut järjestöjen digitaalisten ja teknisten muutosten hitaus, jonka syynä saattaa olla yhdistysten rajalliset resurssit.

Kehittämistyössä käytetty palvelumuotoilu työmenetelmänä on Komulaisen (2018, 88) mukaan asiakasymmärrystä lisäävä, vaikka vaarana voikin olla liika keskittyminen kehitettävään palveluun ja toimeksiantajan tarpeisiin. Kehittämistyössä asiakasnäkökulmaa on tarkoitus tuoda esille kyselytutkimuksen avulla. Yhdistyksen tarpeiden puolestaan on tarkoitus tulla näkyviin Business Model Canvasin kautta ja asiakasymmärrystä tullaan käsittelemään Customer Journey Mappingin avulla. Kyselytutkimuksella aiotaan saavuttaa taustatietoa isäryhmätoiminnasta, joka tukee ideointivaiheen työmenetelmiä. Opinnäytetyön tekijän ja Familian tiiviillä yhteistyöllä ja tutkimuksellisella kehittämisotteella voidaan palvelumuotoilulla saavuttaa suunnitteilla olevalle toiminnalle prototyyppisiä. Prototyyppisiä testaamalla ja edelleen kehittelemällä voidaan saavuttaa käytännössä toimiva toimintamalli Familian tulevalle uudelle toiminnalle.

2 Kehittämishankkeen lähtökohdat

2.1 Kehittämishankkeen taustaa

Suomessa on paljon erilaisia järjestöjä, joiden tavoitteena on ihmisten tukeminen erilaisissa elämäntilanteissa. Heimonen (2019, 90) väitöskirjassaan tuo esille järjestöjen kokeman roolin tasavertaisena toimijana julkisen ja yksityisen sektorin kanssa tuottamassa kansalaistointia ja sosiaali- ja terveyspalveluita lähellä asiakasrajapintaa. Viimeisen kymmenen vuoden aikana on järjestöjen toiminta keskittynyt yhä monipuolisemmin, kansainvälisemmin ja entistä tarkemmin erityisiin tarpeisiin. Vuonna 2016 tehdyn järjestöbarometrin mukaan valtakunnallisesti toimivissa sosiaali ja terveysjärjestöissä toiminnan painoarvon on koettu olevan erityisesti asiantuntijuudessa ja seuraavaksi eniten vaikuttamis- ja vertaistoiminnassa. Palvelujen tuottaminen on nähty olevan kyselyn vastauksissa vähäisimmällä painoarvolla ja vuodesta 2004 alkaen painoarvo omassa toiminnassa on ollut vähenevää. Vuoden 2016 kyselyssä palvelutuottamisen painoarvo on hiukan parantunut. (Peltosalmi, Eronen, Litmanen, Londén & Ruuskanen 2016, 63, 74-75.)

Selkeimpänä huolena järjestöjohtajille tehdyssä kyselyssä on näyttäytynyt yhdistysten voimavarat ja mahdollisuudet vastata asiakkaiden tuen, tiedon ja palveluiden tarpeisiin. Huolenaiheen ovat myös järjestöjen taloudellinen tilanne sekä vapaaehtoisten saatavuus ja voimavarat. (Peltosalmi ym. 2016, 76.) Järjestöjen omaan toimintaan koetaan vaikuttavan yhteiskunnalliset heikkenevät talousnäkymät, kuntien talouskehitys ja säästötavoitteet sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden rakenneuudistus. Kuntien taloustilanteen kiristyessä, vähennetään ostopalveluita ja kunnan omia palveluita. (Heimonen 2019, 90.)

Familian toiminnassa nähdään tarve laajentaa toimintaa valtakunnallisesti, jotta kaikille kaksikulttuurisille perheille voidaan tarjota kattavasti palveluita. Toiminnan laajentamista suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan nykyisillä jo olemassa olevilla resursseilla, joiden taustasyt saattavat löytyä yllä mainituista tutkimustuloksista. Toiminnan laajentaminen valtakunnallisesti ilman kivijalkatoimiston perustamista vaatii yhteistyörakenteiden luomista ja ylläpitämistä yhdessä muiden järjestöjen ja kuntien kanssa. Heimosen (2019) mukaan yhteistyörakenteiden kehittäminen ja ylläpitäminen edellyttävät yhteistyökumppaneilta toimivia rakenteita ja riittävää taloudellista tilannetta. Uudistuvat sosiaali- ja terveyspalveluiden rakenteet vaativat jatkuvaa yhteistyörakenteiden ja luottamuksen uudelleen rakentamista. Haastetta luovat uudet laajemmat maakuntatason rakenteet, joissa hierarkkisesti ylemmällä tasolla toteutettu päätöksen teko saattaa kadottaa järjestöjen mahdollisuudet tuoda äänensä kuuluviin. (Heimonen 2019, 91.)

Familian toiminnan laajentaminen keskittyy tässä vaiheessa isäryhmien valtakunnallisen toiminnan aloittamiseen ja koordinoimiseen. Familian suunnitelmat ovat yhtenevät Suomen hallituksen tämänhetkisen perhevapaaudistuksen kanssa. Isien rooli perheiden tasavertaisina kasvattajina ja hoivaajina on ollut hallituksen perhevapaaudistuksen yhtenä tärkeimpänä tavoitteena (STM 2021). Isille suunnattuja perhepalveluita tulisivat kehittää valtakunnallisesti niin, että palveluita olisi saatavilla tasavertaisesti molemmille vanhemmille. Houkuttelevat ja elämäntilanteeseen sopivat palvelut tukevat hallituksen tavoitetta hoitovastuun tasaisesta jakautumisesta molemmille vanhemmille. Familialla isäryhmien kehittäminen keskittyy kaksikulttuuristen perheiden vanhempiin.

Familian toiminta kohdistuu kaksikulttuurisiin perheisiin (Familia 2021a). Kaksikulttuurisuuden määrittely tässä opinnäytetyössä on merkityksellistä, jotta se eritellään ulkomaalais-taustaisista perheistä. Kaksikulttuurisuus on käsite, josta käytetään maailmanlaajuisesti hyvin monenlaisia termejä ja määritelmiä. Familia ry:ssä käytetään englannin kielellä termiä *intercultural families* (sanakirja käänнос kulttuurienväliset perheet), mutta suomen kielellä heillä on käytössä termi kaksikulttuuriset perheet (Thevenet 2021, Kinnunen 2017, 7).

Kinnusen (2017) mukaan Suomessa kaksikulttuurisiin perheisiin liittyvä termien käyttö on ollut melko sekavaa. Mahdollisia termejä puhuttaessa kaksikulttuurisista perheistä voi olla monikulttuurinen, kansainvälinen tai ylirajainen perhe, joista jokaista voidaan kuitenkin tulkita monimerkityksellisesti. Familian käyttämällä kahden kulttuurin perhe ja kaksikulttuurinen perhe käsitteillä tarkoitetaan perheitä, joissa puoliset ovat syntyneet eri maissa. Sana kulttuuri viittaa perheen puolisoitten synnyinmaihin sekä heidän henkilökohtaisiin kokemuksiinsa ilman muita sanaan mahdollisesti liitettäviä olettamuksia tai ominaisuuksia. (Kinnunen 2017, 7.) Saukkosen (2016) mielestä meidän ei kuitenkaan tulisi puhua monikulttuurisuudesta, vaan spesifimmin monikielisyydestä tai moniuskonnollisuudesta riippuen kontekstista. Saukkonen tuo esille myös ihmisten etnisyyden ja sen yhteyden kulttuuriin piirteisiin kuten kieleen ja perinteisiin. Hän määrittelee monikulttuurisuuden ihmisen moninaisuudeksi, joka koostuu etnisistä, kielellisistä, uskonnollisista ja muista kulttuurisista ominaispiirteistä. (Saukkonen 2016.)

Silva, Campbell ja Wright (2012) tuovat esille useiden lähteiden pohjalta, että myös muualla kuin Suomessa on käytetty monia eri termejä (*intermarriage*, *cross-cultural marriage*, *transcultural families* ja *cross-ethnic intermarriage*) kuvaamaan kaksikulttuurisia perheitä. Silva ym. käyttävät kaksikulttuurisista perheistä Familian kanssa yhteneväistä termiä *intercultural couples* jonka mukaan avioliitto on kahden eri kansallisuutta olevan henkilön välinen liitto, jossa saattaa olla, mutta ei aina, rodullisia, etnisiä, uskonnollisia ja kielellisiä eroja. (Silva, Campbell & Wright 2012, 857.) Puolisot kaksikulttuurisissa perheissä puhuvat usein

eri kieliä äidinkielenään ja vähintään toinen heistä on kokenut muuton uuteen maahan. Puolisoiden kulttuuriset ja yhteiskunnalliset elinolosuhteet ovat erilaiset. (Lainiala & Säävälä 2012, 16.) Tässä opinnäytetyössä pitäydytään Familia ry:n käyttämissä määritelmissä puhuttaessa kaksikulttuurisista perheistä.

Myös tutkimuksia kaksikulttuurisista parisuhteista ja perheistä on tehty vaihtelevasti. Crippen ja Brew (2007, 107) tuovat esille, että Amerikassa kaksikulttuuriset parisuhteet ovat olleet nousussa jo vuonna 2003 ja kaksikulttuurisiin perheisiin kohdistuvat tutkimukset ovat keskittyneet pitkälti kulttuurien välisiin eroihin sekä rotujen, etnisyyden ja uskonnon vanhemmuuteen vaikuttavien asioiden tutkimiseen. Vuonna 2013 he kirjoittavat artikkelissaan, että kirjalliset tuotokset keskittyvät kaksikulttuurisuuden haasteisiin ja vain suhteellisen pieni osuus käsittelee kaksikulttuurisuuden mahdollisuuksia (Crippen & Brew 2013, 263). Aiheeseen liittyvät lähteet artikkelissa pohjautuvat pääsääntöisesti 1990-luvulle, josta voidaan päätellä, ettei aiheen käsittelyyn ole helposti löydettävissä tuoreita tutkimuksia ja artikkeleita.

Bhugunin (2017, 187) mukaan Australiassa puolestaan ei ole tehty tutkimuksia kaksikulttuuristen perheiden lasten kasvatukseen liittyen huolimatta siitä, että kyseisiä perheitä oli vuonna 2013 arviolta 17 % Australialaisista pariskunnista. Suomessa kaksikulttuurisuuteen liittyviä tutkimuksia, opinnäytetöitä, pro gradu -tutkielmia ja väitöskirjoja on melko vähän ja ne ovat löydettävissä listattuna Familian internetsivuilta (Familia kirjasto 2021). Kaksikulttuurisissa perheissä vanhemmuuteen ja parisuhteeseen vaikuttavat samaa kulttuuria olevia parisuhteita enemmän Waldmanin ja Rubalcavan (2005) mainitsemat kulttuuriset erot sekä kielelliset ja kommunikaatioon liittyvät haasteet, Romanon (2011) tunnistamat vanhemmuuden toteutustapoihin liittyvät ristiriidat ja Garcian (2006) esille tuomat kulttuuristen arvojen eroavaisuudet (Bhugun 2017, 187). Kaksikulttuurisuus tuo perheille ulottuvuuksia, joihin kaivataan tukea asiantuntijoilta ja vertaisilta. Kaikille isille suunnatuissa isäryhmissä käsitellään yleisesti vanhemmuuteen liittyviä aiheita. Familian isäryhmät vievät toiminnan syvemmälle tasolle ja kohdistavat vertaistoimijuutta selkeämmin kohdennetulle ryhmälle heidän tarpeidensa pohjalta.

Opinnäytetyön kehittämistyön aihepiiri kohdistuu kokonaisuudessaan sellaiselle osa-alueelle, jossa tutkimuksellisesti on monin paikoin aukkoja. Kaksikulttuuriset perheet ja heidän tarkka tilastollinen lukumääränsä Suomessa sekä vapaaehtoistoiminnan johtaminen ovat kaikki aihepiirejä, joista ei löydy tutkimustietoa kaikista näkökulmista ja se on vaikeuttanut teoreettisten lähtökohtien avaamista. Tästä syystä osa lähteistä ei ole niin tutkimuspohjaisia kuin voisi toivoa.

Opinnäytetyön tekijän rooli on toimia kehittämistyön suunnittelijana, kehittelijänä ja koordinaattorina. Tekijä kokoaa teoreettista tietoa kehittämistyön pohjaksi, vastaa kehittämistyön toteutuksesta ja sen vaiheista, huolehtii aikataulusta sekä kokoaa tarvittavat materiaalit, mallinnukset ja prototyypit kehittämistyön aikana sekä Familian käytettäväksi kehittämistyön jatkuessa.

2.2 Familia ry

Kohde organisaationa oleva Familia ry on asiantuntijajärjestö, jonka toiminta on alkanut vuonna 1988 ja joka toimii kahden kulttuurin perheiden tukena, edunvalvojana ja neuvonantajana. Heidän tavoitteenaan on edistää kaksikulttuuristen ja monikielisten perheiden asemaa yhteiskunnassa ja tukea heidän kahdensuuntaista kotoutumistaan Suomessa. Lisäksi Familia on tavoitteena olla mukana kehittämässä kaksikulttuurisiin ja monikielisiin perheisiin liittyvää lainsäädäntöä ja palvelujärjestelmää pyrkimyksenään parantaa tasa-arvoa ja syrjimättömyyttä suomalaisessa yhteiskunnassa. Familia on ollut mm. esittämässä kehittämiskohteita Sanna Marinin hallituksen rasismin- ja syrjinnänvastaisen ja hyvien väestösuhteiden toimintaohjelmaan sen laadinnan aikana. (Familia ry 2021a.)

Familia ry toteuttaa monipuolista toimintaa kaksikulttuurisille perheille. Heiltä on mahdollista saada neuvoa ja tukea eri elämän vaiheisiin. Familia järjestää erilaisia vertaisryhmiä eli Duo-ryhmiä kuten työnhaku-, vanhempain- ja vauvaryhmiä (Familia ry 2021b). Perheille, joissa toinen puolisoista odottaa oleskelulupapäätöstä, on tarjolla Rinnalasi-toimintaa, joka tarjoaa vertaisryhmiä, tapahtumia ja keskustelutilaisuuksia elämäntilanteeseen liittyen (Familia ry 2021c). Yhdistyksen kautta on mahdollista opiskella suomen kieltä ja tutustua suomalaiseen kulttuuriin. (Familia ry 2020d.) Familian toiminta sisältää myös vanhempainvalmennusta, erilaisia tapahtumia, kerhoja ja työpajoja (Familia ry 2021a). Familian toimintaa toteutetaan sekä suomeksi että englanniksi. Lisäksi vapaaehtoisilla on mahdollisuus vetää vertaisryhmiä omalla kotikielellään (Thevenet 2021.)

Familian isäryhmätoiminta on osa valtakunnallista Duo-vertaistoimintaa, joka on alkanut viisivuotisena hankkeena vuonna 2008 nimellä Duo – kaksikulttuuriset perheet tulevaisuuden voimavarana. Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamassa hankkeessa tavoitteena oli vertaistoiminnan ja vanhempainvalmennusmallin kehittäminen kaksikulttuurisille pareille ja perheille. Hanke päättyi vuonna 2012, mutta työ kaksikulttuuristen perheiden parissa jatkui uudella nelivuotisella hankkeella heti vuonna 2013. (Familia 2021e.)

Toisen hankkeen tavoitteena oli mahdollistaa vertaistoiminta ja vanhempainvalmennus Suomessa asuville kahden kulttuurin perheille valtakunnallisesti. Hankkeen päätteeksi vuoden 2017 alusta alkaen Duo -toiminta on ollut osa Familia ry:n toimintaa. (Familia 2021e.)

Duo-ryhmät keskittyvät vertaistoimintaan ja mahdollistavat toiminnan kaikenikäisille. Ryhmiin voivat osallistua niin suomalais- kuin ulkomaalaistaustaiset kaksikulttuuristen perheiden jäsenet. (Familia 2021b.)

Isäryhmät ovat toistaiseksi keskittyneet pääkaupunkiseudulle. Tapaamisten aiheet ovat käsitelleet mm. kaksikielisyyttä, lasten kehitystä, isäksi tulemistä, lapsen syntymää ja lasten kasvatusta kaksikulttuurisen perheen näkökulmasta. Viime vuoden loppuun mennessä isäryhmätoiminta oli toteutettu 13 kerran kokonaisuuksina Familian toimistolla. Kokonaisuus oli rakentunut ryhmään osallistuneiden isien toiveiden ja kiinnostuksen kohteiden ympärille. (Turci 2020.) Kevään 2021 aikana kokonaisuutta on tiivistetty 7-8 tapaamiskertaan, joista yksi kerta on tarkoitettu mahdollisten ammattilaisten vierailuille ja luennoille (Helmanen 2021). Nyt Helsingissä hyvin toimivaa isäryhmätoimintaa on tarkoitus laajentaa muualle Suomeen.

3 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyö keskittyy Familia ry:n toiminnan laajentamiseen. Yhdistyksen tavoitteena on laajentaa vertaisryhmätoimintaansa valtakunnallisesti. Tähän asti vertaisryhmätoiminta on toteutettu kasvokkain Familian toimistolla ja sen lähialueilla pääkaupunkiseudulla. Valtakunnallisen vertaisryhmätoiminnan tavoitteena on mahdollistaa Familian palveluiden saatavuus myös pääkaupunkiseudun ulkopuolella asuville kaksikulttuurisille perheille. (Thevenet 2021.)

Opinnäytetyön kehittämistyön päätarkoituksena on tarkastella, kehittää ja luoda uutta vertaisryhmätoiminnan verkkovälitteistä koordinoimisen ja ohjaamisen mallia toteutettavaksi pääkaupunkista käsin valtakunnallisesti eri puolilla Suomea. Lisäksi kehittämistyön tarkoituksena on selvittää kaksikulttuuristen perheiden isien asuinsijaintia valtakunnallisesti ja selvittää isäryhmätoiminnasta kiinnostuneiden näkemyksiä ja odotuksia ryhmätoiminnan toteutustavoista ja sisällöistä. Familialla on nykyisellään kasvotusten tapahtuvalle vertaistoiminnalle ja uusien vertaisryhmän vetäjien koulutukselle hyvin toimivat mallit (Thevenet 2021), joten niitä ei tarvitse muuttaa. Familian isäryhmän toimintamallia on kehitetty paljon viimeisen vuoden aikana. Olemassa olevien rakenteiden arviointi, tarkastelu ja kehittäminen uutta valtakunnallista toimintamallia luodessa on sopiva hetki luoda kokonaisuudessaan asiakaslähtöisempi ja toimivampi palvelumuoto.

Familialla on vakituisia työntekijöitä, jotka vastaavat vertaistoiminnan toteutuksesta ja kehittämisestä. Heidän työpisteensä sijaitsee Helsingissä. Familian toiminnan laajentaminen fyysisesti useisiin kaupunkeihin Suomessa vaatisi suuria taloudellisia investointeja eikä toiminta olisi kannattavaa. Tästä syystä pyrkimyksenä on luoda sellainen vertaistoiminnan malli, jota on mahdollista koordinoida ja ohjata Helsingin toimistolta etänä ja verkkovälitteisesti ja löytää paikallisesti eri kaupungeista sekä potentiaaliset asiakkaat että yhteistyökumppanit ja fyysiset resurssit. Kehittämistyössä keskitytään palvelumuotoilun ja työpaja-toiminnan avulla miettimään ja innovoimaan Familialle parhaat mahdolliset toimintatavat.

Toiminnan kehittäminen keskittyy ensisijaisesti isäryhmätoiminnan laajentamiseen, mutta Familian ajatuksena on suunnitella toiminnan laajentamista niin, että uutta mallia voisi olla mahdollista hyödyntää myös muussa vertaistoiminnassa. Vertaisryhmätoiminta itsessään perustuu perusajatukseen samassa tilanteessa olevien ihmisten mahdollisuudesta jakaa kokemuksiaan ja tukea toisiaan (THL 2021b), joten kehittämistyön tuloksena syntyvää toimintamallia on mahdollista hyödyntää mukautetusti myös muussa toiminnassa ja muissa organisaatioissa. Opinnäytetyön tavoitteena ei ole toteuttaa lopullista, hienosäädettyä ja valmiita mallia vaan toimia kehittämisen tukena ja luoda mahdollisimman pitkälle valmisteltu malliesimerkki jatkokehittämistä ja -tarkastelua varten.

4 Kaksikulttuuriset perheet Suomessa

4.1 Kaksikulttuurisuuden haasteet ja voimavarat

Kaksikulttuuriset lapsiperheet ovat pitkälti täysin samanlaisia perheitä kuin kaikki muutkin. Niistä löytyy kaksi vanhempaa ja heidän yhteiset tai uusioperheeseen toisen vanhemman mukana tulleet lapset. Lasten hyvinvointiin vaikuttaa vanhempien hyvinvointi, joka puolestaan koostuu Heiskasen, Helamaan, Larun, Muurosen, Salmen, Satuli-Kukkosen ja Ukkonen-Wallmerothin (2019, 30) mukaan mm. parisuhteen laadusta ja vanhempien vuorovaiutus- ja tunnetaidoista. Vanhemmat tarvitsevat toimivaan parisuhteeseensa ja vanhemmuuteensa monenlaisia valmiuksia, joita voidaan tukea ja kehittää.

Anglé (2014) on tehnyt väitöskirjansa monikulttuurisista avioliitoista ja tutkinut kaksikulttuurisiin parisuhteisiin vaikuttavia tekijöitä. Jokaisella parisuhteessa olevalla on mukanaan oman kulttuurinsa piirteitä ja elämänhistoriaa. Oman kulttuurin ja juurten opettaminen omille lapsille koetaan merkityksellisenä. (Anglé 2014, 142-143.) Kulttuurien erilaisuudet voivat aiheuttaa perheissä ristiriitoja. Lapsen syntymä voi Hon (1990) mukaan aktivoida vanhempien omat lapsuuden kokemukset, jotka vaikuttavat vastaavasti heidän omien lasten kasvatustapoihin. Crohn (1995) on tunnistanut lasten syntymän ja kasvatuksen liittyvän vahvasti kaksikulttuuristen pariskuntien kulttuuristen ja uskonnollisten eroavaisuuksien korostumiseen. (Crippen & Brew 2007, 109.)

Crippenin ja Brew:n (2013, 266) tutkimukseen osallistuneet henkilöt tunnistivat vanhemmuuteen ja kulttuurien eroavaisuuksiin liittyviä aihepiirejä useita kuten lasten nimeäminen, kuritus, koulutus, vanhemmuuden ja lasten roolit sekä ruoka. Vastaaajien suhtautuminen eroavuuksiin oli kaksijakoista ja osalla oli kykyä ylittää konfliktitilanteet ja nähdä vaihtoehtoisia merkityksiä kulttuurisille arvoille, normeille, perinteille ja säännöille oman kulttuurinsa ulkopuolelta. Kaksikulttuurisissa parisuhteissa tarvitaan yhden kulttuurin perheitä vahvempaa kykyä neuvotella vanhemmuuden käytännöistä (Bhugun 2017, 188). Tukiverkostot voivat olla vähäisiä ja vaatia perheen arkeen omanlaisiaan järjestelyjä (Anglé 2014, 143).

Myös ympäristö voi lisätä perheeseen kohdistuvia paineita. Anglen (2014) tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kaksikulttuuristen perheiden haasteina Suomessa ovat Suomen maahanmuuttopolitiikka sekä suomalaisten asenteet maahanmuuttoa ja ulkomaalaisten työskentelyä kohtaan. Suomalaisten stereotyyppiset ajatukset mm. maahanmuuttajien suuriin taloudellisiin tukiin on koettu uhkana. Puolisoiden väliset vuorovaikutuskeinot korostuvat kriisitilanteissa. (Anglé 2014, 155.)

Kulttuurinen konteksti niin ympäristössä kuin perheen sisällä luo vanhemmille lisäpaineita lasten kasvatuksessa ja parisuhteen hoitamisessa. Anglé (2014, 147) tuokin esille

tutkimustuloksissaan positiivisen asennoitumisen ja elämänhallinnan merkityksen ja myönteiset vaikutukset parisuhteen pitkäkestoisuuteen. Tutkimusten mukaan kaksikulttuuristen perheiden jäsenillä on laajemmat ja vahvemmat sosiaaliset ja kognitiiviset taidot, kykyä sopeutua kulttuurisesti, joustavuutta ihmissuhteissa sekä vähemmän oman kulttuurin korostamista ylitse muiden (Crippen & Brew 2007, 112). Näitä vahvuuksia tarvitaan erityisesti parisuhteen alussa, jossa perheenjäsenten kulttuuritaustoilla on suurempi vaikutus perheen hyvinvointiin (Anglé 2014, 157). Kaksikulttuurisissa perheissä on erityispiirteitä, joihin laajalle kohderyhmälle tarkoitetut vertaisryhmät eivät vastaa. Vaikka väestötasolla kahden kulttuurin perheitä on pieni osa, puhutaan kuitenkin tuhansista perheistä, jotka saattavat kaivata tukea omaan erityiseen elämäntilanteeseensa.

4.2 Kahden kulttuurin parit ja perheet Suomessa

On huomioitava selvitellessä Suomessa asuvien kaksikulttuuristen perheiden määrää, että maamme tilastoissa ei näy kaikkia Suomessa puhuttuja kieliä, koska väestötietojärjestelmässämme käytetty standardi, jonka avulla tilastotietoja kerätään, ei tunnista kaikkia maailman kieliä eikä kaikki ihmiset väestössämme ilmoita parasta tai eniten käyttämäänsä kieltä. Lisäksi järjestelmämme voi ilmoittaa vain yhden kielen kerrallaan, jolloin monikielisyys jää näkymättömiin. Tilastoitaessa Suomeen muuttaneiden henkilöiden taustamaita rekisteröidään heidän synnyinmaansa, jolloin saadut tilastot ovat suuntaa antavia eivätkä välttämättä kuvaa henkilöiden todellista taustaa. (Saukkonen 2016.)

Hyvänä esimerkkinä kaksikulttuurisiin perheisiin liittyvän tilastoinnin tulkinnanvaraisuudesta on Tilastokeskuksen tilasto Maahanmuuttajataustaisen väestön jakautumisesta alueittain, jossa suomalaistaustaisiksi luokitellaan kaikki ne henkilöt, joiden vähintään toinen vanhemmista on syntynyt Suomessa (Tilastokeskus 2021a). Samanaikaisesti Terveiden ja hyvinvoinnin laitos luokittelee myös toisen polven maahanmuuttajat ulkomaalaistaustaisiksi (THL 2021a).

Termeillä kaksikulttuurisuus tai monikulttuurisuus ei löydy suoraan tilastotietoja tilastokeskuksen sivuilta. Heillä on ulkomailta Suomeen tullessiin liittyen käytössä käsitteet ulkomaalaistaustainen, vieraskielinen ja ulkomaista syntyperää oleva. Ulkomaalaistaustaisella ja ulkomaista syntyperää olevalla tarkoitetaan henkilöä, jonka vanhemmista ei löydy tietoa väestötietojärjestelmästä tai jonka ainoa tai molemmat vanhemmat ovat kotoisin jostain muusta maasta kuin Suomesta. (Tilastokeskus 2021a.) Kuten kappaleessa 4.1 on viitattu Lainialan ja Säävälän (2012) kirjoitukseen, kahta eri kulttuuria olevat puoliset eivät välttämättä aina edusta eri kansallisuuksia. Tästä syystä kaksikulttuuristen perheiden tarkkoja lukuja on vaikea määrittellä suoraan Tilastokeskuksesta saatujen tietojen perusteella.

Lisäksi kappaleen alussa todettujen tietojen perusteella perheiden antamat tiedot kotona puhutuista kielistä eivät aina kerro täyttä totuutta tilastoissa. Tilastokeskuksen tilastoissa, vieraskielisistä puhuttaessa tarkoitetaan kaikkia niitä, jotka puhuvat jotain muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea. (Tilastokeskus 2021b ja TEM 2021.) Lisäksi tilastokeskus on ottanut käyttöön muiden Pohjoismaiden kanssa yhteneväisen luokituksen syntyperä ja taustamaa. Tämän käsitteen avulla voidaan luokitella henkilöitä heidän vanhempiansa syntymävaltiotietojen perusteella ja selvittää entistä tarkemmin Suomessa ja ulkomailla syntyneiden ulkomaalaistaustaisten henkilöiden lukumäärää. (Tilastokeskus 2021a.) Tilastoja tulee lukea ja arvioida kriittisesti.

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa on ulkomaalaistaustaisia 7,7 % koko väestöstä ja heistä Uudellamaalla asui vuonna 2019 56,77 %. Koko maan ulkomaalaistaustaisista pääkaupunkiseudulla (Helsinki, Espoo ja Vantaa) asuu 49,18 % eli lähes puolet ulkomaalaistaustaisista asuu Familian fyysisen toiminta-alueen sisäpuolella. Muualla Suomessa (Uudenmaan alueen ulkopuolella) asuu siis reilu 43 % ulkomaalaistaustaisista. Tarkasteltaessa ulkomailta tulleita vieraskielisten lukumäärän pohjalta, näyttäisi Suomessa olevan reilu kymmenen tuhatta ulkomaalaista vähemmän (7,5 %). Lisäksi ulkomaan kansalaisia oli Suomessa vuonna 2019 4,8 % väestöstä. (SVT 2021a.)

Vuonna 2016 suomalaisen ja vieraskielisen välisiä avio- tai avioliittoja oli yhteensä 55 600. Kyseisenä vuonna liittojen määrä kasvoi 1860 uudella liitolla. Täysin vieraskielisiä perheitä oli tuolloin 63 200 eli neljä prosenttia kaikista perheistä, mutta tilasto ei kerro, kuinka monessa näistä perheistä puhutaan useampaa kuin yhtä vierasta kieltä. Kun tarkastellaan avio- ja avioliittoja kansalaisuuksien pohjalta, oli vuonna 2016 suomalaisten ja ulkomailla syntyneiden välisiä liittoja yhteensä 75 300. (SVT 2017.) Suomalaisten ja ulkomaalaistaustaisten liittoja on siis ollut joko 18 700 enemmän tai vähemmän riippuen siitä, tarkastellaanko liittoja puhuttujen kielten vai kansallisuuksien mukaan.

Familian (2017) mukaan kaksikulttuuristen perheiden määrä on kolminkertaistunut kahdessa vuosikymmenessä ja viimeisten viiden vuoden aikana perheiden määrä on lisääntynyt melkein 15 000 perheellä. Kahden kulttuurin perheiden nousevaan määrään on vaikuttanut ulkomaalaistaustaisten osuuden kaksinkertaistuminen kymmenen vuoden aikana 2008-2018. (Tarvainen, Myllyniemi & Gissler 2020, 26.)

Suomalaisten naisten ulkomailla syntyneistä puolisoista iso osa on syntynyt Ruotsissa. Seuraavaksi suurimmat kansallisuudet ovat Britannian kansalaiset, saksalaiset, neuvostoliittolaiset, turkkilaiset, virolaiset ja yhdysvaltalaiset. (SVT 2017.) Kaikista Suomessa asuvista lapsiperheistä syntyperältään ulkomaalaisia tai tuntemattomaksi syntyperältään olevia isiä löytyy 18 204 perheestä. Kahden kulttuurin perheiden suomalaisia isiä puolestaan on

tilaston perusteella 17 616. Yhteensä kaksikulttuurisia lapsiperheitä, joista toinen vanhemmista on suomalainen, on 35 820. (SVT 2018.) Tilastosta on vaikea arvioida niiden kahden kulttuurin perheiden lukumäärää, joissa molemmat vanhemmat ovat ulkomaalaistaustaisia ja eri kansalaisuutta, joten kokonaislukua kaikista kaksikulttuurisista perheistä on vaikea määrittää. Tilastot eivät myöskään kerro, missä päin Suomea kaksikulttuuriset perheet asuvat.

Familian isäryhmät on tarkoitettu kaikille kaksikulttuurisissa perheissä oleville isille, olivat he ulkomaalaistaustaisia tai suomalaistaustaisia, mutta naimisissa ulkomaalaistaustaisen kanssa (Thevenet 2021), joten tilastollisesti ei tästä näkökulmasta ole tarvetta eritellä isien lähtömaita. Kuitenkin Familian isäryhmän toimintaa on tarkoitus toteuttaa vapaaehtoisten vetämänä ja kaksikulttuuristen perheiden isien kulttuuritaustalla voi olla merkitystä ryhmien onnistumiseen tai isien halukkuuteen ryhtyä ryhmän vetäjäksi.

5 Vertaistukitoiminta

5.1 Vertaistuki ja vertaisryhmät

Järjestöjen vapaaehtoistoiminta on lähtöisin vuosisatojen takaa alkaen köyhien auttamisesta, hyväntekeväisyydestä ja kansalaistoiminnasta. Puolet suomalaisista toimii vapaaehtoistyössä. Vapaaehtoistoiminta on osa yhteiskuntamme perinteitä ja järjestöt ovat tärkeä osa vapaaehtoistoiminnan toteutusta. Vapaaehtoistoiminta alkaa usein vertaistoiminnassa mukana olemisella ja jatkuu itselle merkityksellisellä vapaaehtoistyöllä. (Hastrup, Hakkarainen, Heinonen, Hyytinen, Ihanus, Kerppola, Kokkonen, Lampinen, Martikainen, Paju, Rappeli, Saaristo, Sairisalo, Satuli-Kukkonen, Suomu, Särkelä, Tuominen & Willman 2019, 6.)

Huolimatta järjestöjen merkityksellisestä roolista vertaistuen antajina, vuonna 2015 julkaistuissa tutkimustuloksissa näkyi, ettei suomalaisperheet koe saaneensa juurikaan tukea järjestöiltä tai seurakunnilta. Kolmannes vastaajista koki vertaistuen monissa kohtaa parhaaksi vaihtoehdoksi. (Paju & Grönlund 2015, 16.) Järjestöt Suomessa puolestaan kokevat vapaaehtoistoiminnan olevan harrastus- ja virkistystoiminnan ohella yksi tärkeimmistä toimintamuodoistaan. Asiantuntija-, kokemus- ja erityistietojen välittäminen asiakkaille koetaan myös tärkeiksi. (Peltosalmi, ym. 2016, 36-37.)

Vertaistoiminnalla tuodaan yhteen ihmisiä, joilla on samanlaisia huolen aiheita, jotta he voivat etsiä yhdessä ratkaisuja elämäntilanteensa eteen tuomiin haasteisiin ja saada tukea henkilöiltä, jotka ovat kokeneet saman ja ymmärtävät heitä. Vertaisryhmätoimintaa vetävät vertaiset toisilleen, jolloin välittömänä lähtökohtana ovat heidän tarpeensa. (WHO 2019, 1.) Sosiaalisen tuen antaminen hyödyttää sekä tuen antajaa että vastaanottajaa. Vertaistuki on vastavuoroinen suhde, joka ei perustu hierarkiaan. Vertaistukea voidaan toteuttaa hyvin monilla tavoilla kuten puhelinoitoilla, ryhmätapaamisina, kotikäynneillä, yhteiskävelyinä tai ruokaostoksina. (UNC 2021.)

Vertaistuesta saavutetut hyödyt ovat laajat. Turvallinen ilmapiiri voi lisätä ryhmän jäsenillä toivoa, osallisuuden tunnetta ja voimaantumista. Vertaisryhmät voivat luoda uusia ihmissuhteita ja vahvistaa sosiaalista tukiverkoston. Tietojen ja käytännön kokemusten jakaminen yhteiskunnan palveluista mahdollistaa ryhmän jäsenille tuen saamisen ja verkostoitumisen. (WHO 2019, 2-4.) Vertaisryhmän vetäjän rooli on täydentää ja laajentaa virallisia tukipalveluita. Usein vetäjät ovat vapaaehtoisia eivätkä he korvaa ammattilaisia ryhmän vetäjinä. (UNC 2021.)

Suomessa yhtenä vertaistoiminnan tukijärjestönä toimii Suomen pakolaisapu ry yhdessä Kasvokkain-toiminnan kanssa. He ovat luoneet vertaistoimijoiden sivuston, josta on löydettävissä tietoa, tukea ja verkostoja ammattilaisille, ohjaajille, organisaatioille ja muille

vertaistoiminnasta kiinnostuneille. (Vertaistoimijat 2021a.) Vertaistoimijoiden mukaan kaksikulttuurisille perheille merkityksellistä on myös vertaistoiminnassa käytetty kieli, koska osallistujille omakielinen vertaisryhmä antaa tukea kotoutumiseen, heidän on helpompi ilmaista itseään ja ymmärtää mistä puhutaan. (Vertaistoimijat 2021b.) Vertaisryhmät voivat voimaannuttaa ja lisätä osallistujien joustavuutta (WHO 2019, 2). Vertaisryhmiin osallistuvat henkilöt eivät yleensä tunne toisiaan ennestään. Osallistujien lähtökohtana ryhmään osallistumisessa on useimmiten löytää yhteisö, jossa he voivat kokea yhteyttä muihin saman kokeneisiin ihmisiin. Vertaistuen näkökulmasta kannattavinta on mahdollistaa kaikille osallistujille henkilökohtainen vuorovaikutus kaikkiin ryhmäläisiin ja luoda pienryhmiä. Ryhmämuotoiselle vertaistoiminnalle tärkeitä elementtejä ovat mahdollisuus kokemusten jakamiseen ja vaihtoon, identiteettien selkiytyminen ja vahvistuminen, osallistujien voimaantuminen sekä yhteisöllisyyden, ystävyys ja kansalaistoiminnan kokeminen. Ryhmien perustaminen ei ole sattumanvaraista, vaan vaatii valmistelua ja tavoitteellista toimintaa ennen ensimmäistä kokoontumista. (Jyrkämä 2010, 25-26.)

Vertaisryhmässä on hyvä olla kokenut ryhmän vetäjä. Rannan (2018, 49) tutkimuksessa ammattilaisten vastauksissa nähtiin yhtenä merkityksellisenä asiana vertaisohjaajien kouluttamisen tärkeys ja taidot huolehtia ryhmän salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen liittyvistä asioista. Jyrkämän mukaan vertaisohjaajan olisi hyvä koulutautua vetäjäksi ennen ryhmän alkamista. Vertaisohjaajan rooli ei ole olla johtajana ryhmässä, vaan tarkoituksena on kaikkien ryhmäläisten toimiminen vertaisina kumppaneina. Ryhmän aloittamisen voi tehdä kuka vain, mutta tärkeää on olla olemassa selkeä ohjeistus aloittamiseen. (Jyrkämä 2010, 28-29.) Järjestöjen vahvuutena vertaistoiminnassa on helppo lähestyttävyyttä

Vertaisryhmän ohjaamiseen liittyy kyky suunnitella ryhmän rakenteita, sitoutumista ryhmään, ryhmän ohjaamista eteenpäin ja toiminnan dokumentointia (THL 2021b). Ranta (2018) on tutkimuksessaan saanut selville, että vertaisohjaajiksi ryhtyvillä on usein halu auttaa muita ja olla tukena. Tutkimuksessa haastattelijat kuvailivat saavuttavansa luottamuksellisen suhteen helpommin vertaisohjaajaan kuin ammattilaiseen ja vertainen koetaan ryhmässä tasavertaisena. (Ranta 2018, 37-39.) Järjestöjen vahvuutena on helppo lähestyttävyyttä, inhimillisyys ja asiakaslähtöisyys (Paju & Grönlund 2015, 13).

5.2 Vertaisryhmätoiminnan johtaminen

Vapaaehtoistoiminnan yleisin muoto Suomessa on järjestöjen organisoima ja johtama vertaistukiryhmätoiminta. Järjestötaustaisessa vertaistoiminnassa järjestö ohjaa toimintaa, yhteistyökumppanit ovat pääsääntöisesti kolmannen sektorin toimijoita ja ryhmien vetäjät ovat yleensä vapaaehtoisia järjestön jäseniä, jotka jakavat kokemuspohjaista tietoa ryhmässä. Joskus ryhmissä voidaan jakaa asiantuntijatietaa. (Laimio & Karnell 2010, 16-17.)

Järjestöjen toteuttamien ryhmien aiheet kohdistuvat heidän jäseniään yhdistäviin tarpeisiin. Järjestöjen oma perustoiminta määrittää usein ryhmien tavoitteita ja toimintaa. Uuden ryhmätoiminnan aloittaminen kestää yleensä 4-6 -kuukautta. Ryhmän käynnistäminen alkaa usein koetusta ja tiedetystä tarpeesta. Ryhmän toteutuksessa saatetaan tarvita yhteistyökumppaneita, joita voi löytää sekä kunnalliselta että järjestöpuolelta. Seuraavaksi tulee tavoittaa kohdejoukko ja rohkaista ihmisiä osallistumaan. (Jyrkämä 2010, 30-32.)

Pessin ja Oravasaaren (2010) tutkimuksen mukaan yleisin tapa tavoittaa uusia vapaaehtoisia on löytää heidät olemassa olevien vapaaehtoisten välityksellä. Monissa järjestöissä kutsutaan aktiivisia toimijoita vapaaehtoistehtäviin. Myös yhteistyökumppanit (38,8% vastaajista) on koettu hyväksi vapaaehtoistoimijoiden lähteiksi. Noin viidennes vapaaehtoisista on löydetty lehti-, radio- ja internet-ilmoitusten kautta. (Pessi & Oravasaari 2010, 97-98.). Vertaisryhmätoiminnan aloittamisessa ja suunnittelussa on tärkeää huolehtia vastuuhenkilöiden nimeämisestä, varata riittävästi aikaa toiminnan tavoitteiden asettamiselle ja kartoittamiselle, luoda konkreettiset toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi ja pitää huolta suunnittelun ja toiminnan seurannasta sekä arvioinnista. (Katajisto, Laitinen, Lappeteläinen & Pitkänen 2020, 70-71.)

Vertaisryhmien toteutukselle on kysyntää perheiden parissa. Kolmannes vastaajista Grönlundin kuvaamassa tutkimuksessa valitsisi ensisijaisesti vapaaehtoisten antaman avun ennen ammattilaisten ja läheisten tukea. Vapaaehtoistoiminnan koetaan parantavan laajasti osallistujien hyvinvointia. (Grönlund 2015, 22.) Vapaaehtoistyö nähdään ministeriötasolla kaikille kuuluvana oikeutena (Oikeusministeriö 2020). Vuonna 2015 on vapaaehtoistoiminnalle asetettu omaksi ministeriöksi oikeusministeriö valtiovarainministeriön työryhmän todettua, ettei kyseisellä toiminnalla ole omaa vastuutahoa (Valtiovarainministeriö 2015, 15). Oikeusministeriön antamien ohjeiden mukaisesti vapaaehtoistyön järjestäjän tulee huolehtia vapaaehtoisten perehdytyksestä tai koulutuksesta tehtävään sekä varmistaa vapaaehtoisten turvallisesta ja terveellisestä toiminnasta. Vapaaehtoistoiminnan tulee olla ensisijaisesti palkatonta ja vastikkeetonta. Työtehtävien määrän ja laadun tulee olla soveltuvia tekijälle. Vapaaehtoistyötä ei saa järjestää tehtävissä, jotka korvaisivat tavanomaisen palkkatyötehtävän. (Oikeusministeriö 2020.)

Suomesta löytyy useampia vertaistoiminnan aloittamiseen ja koordinointiin keskittyviä oppaita (Mm. Pro Lapinlahti mielenterveysseura ry 2019 ja Vapaaehtoistyö yleishyödyllisessä yhteisössä (vety) -hanke 2012-2014). Laimio ja Välimäki (2011, 49) kirjoittavat, että vapaaehtoistoimintaan liittyvät tutkimukset ovat alkaneet suuntautumaan yhä enemmän toiminnan organisointiin, rakenteisiin ja johtamiseen, mutta Marjavuo (2014) ilmaisee eriävän näkemyksen kolme vuotta myöhemmin. Hän tuo esille monia eri tasoisia tutkimuksia

vapaaehtoistyöstä ja vertaisryhmätoiminnasta, mutta hän ei nosta esille johtamiseen liittyviä tutkimuksia lainkaan. Tutkimukset ovat keskittyneet vapaaehtoistoiminnan historiaan ja yhteiskunnalliseen rooliin, toiminnan toteuttajatahoihin ja näiden taloudellisiin edellytyksiin, järjestöjen rooliin, vapaaehtoisten rooliin ja kokemuksiin sekä vapaaehtoisuuden muotoihin (Marjavuo 2014, 26-28.) Käytännön työn johtamiseen liittyen ei vapaaehtoistoiminnasta löydy tutkimuksia.

Laimion ja Välimäen (2011) mukaan vapaaehtoistoiminnassakin on nähty rakenteiden, johtamisen ja suunnitelmallisuuden tarve. Johtaminen näkyy erityisesti yhteisöjen näkökulmasta strategisten tavoitteiden asettamisena ja tavoitteellisena toimintana. Johtamiseen kuuluu vapaaehtoisten motivaation ylläpitäminen, osaamisen varmistaminen sekä hyvinvoinnista huolehtiminen. Johtamisen periaatteet pohjautuvat positiivisiin työkaluihin, ihmisten innostamiseen ja kannustamiseen. (Laimio & Välimäki 2011, 49-50.)

Vapaaehtoistyötä järjestävissä järjestöissä toivotaan ihmisten sitoutumista järjestöön ja sen toimintaan, vaikka ammatillisesti johdetuissa järjestöissä olisikin palkattuja työntekijöitä varmistamassa toiminnan jatkuvuutta. Vapaaehtoisten toivotaan usein olevan pitkäkestoisesti ja monipuolisesti mukana järjestöjen toiminnassa ja saavan lisäosaamista ja -tietoa, jota he voivat jakaa eteenpäin hiljaisena tietona. (Kuuluvainen 2015, 49.) Vapaaehtoisten tukemiseen voidaan hyödyntää niin yksilöllisiä kuin kollektiivisiä tukimuotoja kuten koulutusta, yksilöllistä ohjausta, työnohjausta, vertaistukea ja palkitsemista (Laimio & Välimäki 2011, 36). Erilaisilla tukitoimilla ja ohjauksella voidaan lisätä ja vahvistaa vapaaehtoisten hyvinvointia ja lisätä perheiden kohtaamismahdollisuuksia, vertaistukea ja näiden kautta uusia toimintamalleja. (Hastrup, ym. 2019, 8)

Myllymaa (2010) perään kuuluttaa vapaaehtoistoiminnan johtamisen koulutuksia, joiden avulla olisi mahdollista parantaa vapaaehtoistyön toteutusta ja lisätä vertaistoiminnan erityispiirteiden ymmärtämistä. Yhteisöllisyys on vertaistoiminnan kantava voima, josta tulee pitää huolta. Toiminnassa tulee olla selkeät pelisäännöt ja vaitiolovelvollisuus kaikilla toimijoilla. (Myllymaa 2010, 91-92.) Familian isäryhmätoimintaa organisoivat yhdistyksen työntekijät ja toimintaa vetää koulutetut vapaaehtoiset.

5.3 Isäryhmät kaksikulttuuristen perheiden isien vanhemmuuden tukena

Isäryhmiä näyttäisi olevan Suomessa laajalti. Hakusivuston isäryhmä-haun perusteella isäryhmiä järjestävät sekä kunnat että monet yhdistykset kuten Mannerheimin lastensuojeluliitto, Ensi- ja turvakotien liitto, Miessakit Ry ja A-klinikkasäätiö. Isäryhmiä löytyy kaikille suunnattuina sekä kohdennetuille erityisryhmille. Isäryhmien tarkasta lukumäärästä ja

osallistujamääristä ei löydy tilastotietoja valtakunnallisesti. Isäryhmiä löytyy myös kansainvälisesti.

Familia ry:n nykyinen isäryhmätoiminta on lähes ainoa englanninkielinen vertaisryhmä monikulttuurisille ja/tai kaksikulttuurisille isille. Monikulttuurisia vertaisryhmiä etsiessä löytyy Väestöliiton tuottamat oppaat monikulttuuristen vertaisryhmien vetämiseen ja muun muassa Jelli-verkkopalvelu kertoo Pohjois-Karjalan alueella toteutettavasta monikulttuuristen naisten ryhmästä. Kotoutumisen tukena sivustolta löytyy Mannerheimin lastensuojeluliiton viime vuonna toteuttamat isä-lapsiryhmät Espoon Mankkaalla ja Helsingin Itäkeskuksessa, jotka on tarkoitettu eri taustoista tuleville isille ja lapsille nimellä Dad Cafe. Kohderyhmäksi on luokiteltu kahden kulttuurin perheet. (Kotoutumisenukena 2020.)

Isät tarvitsevat tukea vanhemmuuteen. Välijärvi (2019, 13) on tuonut esille isien tasavertaisen kohtelun, joka edelleen näyttäytyy isien takaa-alalle jäävänä roolina. Isien roolia olemassa olevissa palveluissa ja heidän kokemuksiaan tarjotuista palveluista on peräänkuulluttanut jo Lähteenmäki hankejulkaisussaan vuonna 2012. Hänen mukaansa hanketta edeltävinä lähivuosina on kiinnitetty enemmän huomiota isien tukemiseen ja heille kohdennettuihin palveluihin (Lähteenmäki 2012, 6), mutta silti Välijärven toimittamassa julkaisussa on nähty edelleen tarvetta nostaa esille isien osallisuuden lisäämisen tarve, ja isien lapsista huolehtimisen roolin kasvu. Suomalaisessa perhekulttuurissa hoivaavasta isyydestä on tullut standardi. Yhteiskunnan eri tasoilla tulisi panostaa enemmän tasavertaiseen isyyden tukemiseen äitiyden rinnalla. Jaettu vanhemmuus tulisi näkyä kaikissa palveluissa lähtökohdaksi, jotta nykyinen tilanne, jossa osa isistä kokee sukupuolensa vuoksi saavansa liian vähän tukea vanhemmuuteen poistuisi. (Välijärvi 2019, 13-14.)

Esimerkkinä vanhempien eriarvoisesta kohtelusta on Hakulisen ja Tiaisen (2018) kirjoittamassa THL-blogissa, jossa kerrotaan, että isät tulisi ottaa entistä paremmin huomioon neuvolan palveluissa ja lisätä neuvoloiden miesorientaatiota. Vain kymmenen prosenttia terveyskeskuksista järjestää erillisiä isäryhmiä perhevalmennuksen lisäksi. (Hakulinen & Tiainen 2018.) Isät näyttävät jääneen jo pidemmällä aikavälillä vähemmälle huomiolle ja tuelle, joka lisää merkittävästi tarvetta heille suunnattujen palveluiden kehittämiseen.

Vuonna 2005 tehdyssä pro gradu tutkielmassa selvitettiin isien näkemyksiä isäryhmistä. Tutkimuksessa selvisi, että isät toivoivat enemmän toiminnallisia kuin keskustelevia ryhmiä. Toiminnallisten ryhmien fokuksena oli taitojen opettaminen lapsilleen sekä mahdollisuus hoitaa omia lapsiaan itsenäisesti mahdollistaen äideille vapaa-aikaa lastenhoitotehtävistä. Isäryhmät on koettu merkityksellisenä sosiaalisina tapahtumina. Vertaistuen saaminen lasten kasvatuksessa, lasten kanssa olemisessa sekä lasten kanssa yhteiset harrastukset koetaan tärkeinä. (Salmela 2005, 53, 63.) Lähteenmäen (2012, 17-18) tutkimuksen mukaan

suurimmalle osalle tutkimukseen osallistuneista isistä oli merkityksellistä saada jakaa kokemuksiaan isyydestä, vanhemmuudesta ja lasten hoidosta vertaisryhmän kanssa. Noin puolen mielestä parisuhdekokemukset kuuluivat vertaiskeskusteluun. Järjestöjen roolia vertaisryhmien järjestäjinä koki tärkeäksi noin puolet vastanneista.

Isän näköinen -hankkeessa käsiteltiin laajasti isän roolia perheessä ja kirjoittajat tuovat esille eri kulttuurien merkityksen lasten kasvatukseen. Asioiden ymmärtäminen ja arvottaminen voivat erota toisistaan eri kulttuurien kesken. Yhteisöllisyys ja yksilökeskeisyys voivat olla hyvinkin erilaisia. Lähiyhteisön merkitys päätöksentekoon, toiminta tapoihin ja lupaan toimia uusissa tilanteissa voivat vaihdella. Eri kulttuureista tulevat isät voivat kokea haastavaksi yhdistää eri kulttuurien, vanhan ja uuden, kasvatustavat. (Katajisto, ym. 2020, 46, 56.) Kappaleessa 4.1. on tuotu esille kaksikulttuuristen perheiden vanhempien erityispiirteitä, jotka tulisi huomioida myös vertaisryhmätoiminnassa.

Vesamäki (2016) tuo maisteritutkielmassaan esille nuorten kokemuksia kaksikulttuurisessa perheessä elämisestä sekä erilaisuuden ja samanlaisuuden kokemuksista verrattuna suomalaisiin yhden kulttuurin perheisiin. Kokemuksista korostuu ulkonäölliset, nimeen liittyvät ja puhuttuun äidinkieleen liittyvät eroavaisuudet. Nuorille kokemus kuulumisesta jonnekin on merkityksellinen ja monesta paikasta kotoisin oleminen voi antaa kokemuksen erilaisuudesta ja kuulumattomuudesta joukkoon. (Vesamäki 2016, 52-55.) Perheiden erilaiset kulttuuritaustat, vanhempien suomen kielen osaaminen tai osaamattomuus sekä mahdollisuudet pärjätä työmarkkinoilla, voivat vaikuttaa nuorten kokemuksiin erialisuudesta ja yhteisöön kuulumisesta.

Vuonna 2014 tilastoitujen tietojen perusteella lähes puolet (42 %) Suomeen ulkomailta muuttaneista aikuisista miehistä on tullut maahan ensisijaisesti perhesyiden vuoksi (Sutela & Larja 2014, 16). Suomessa asuvilla ensimmäisen polven ulkomaalaistaustaisilla on äidinkielenään yli sata eri kieltä ja heistä äidinkielenään englantia puhui 1000 henkilöä (yhteensä ensimmäisen polven ulkomaalaisia oli 231 000 vuonna 2014. Huolimatta ulkomaalaistaustaisten omasta äidinkielestä, erityisesti korkeasti koulutettujen keskuudessa suomen kielen taso oli heikkoa, mikä saattaa selittyä heidän erikieliselä, useimmiten englanninkielisellä, opiskelu- tai työskentely kielellään. (Nieminen & Larja 2014, 44, 46.) Familia on valinnut isäryhmän kieleksi englannin, mikä on hyvin perusteltua näiden tutkimustulosten valossa.

6 Vertaisryhmätoiminnan valtakunnallinen kehittäminen

6.1 Vertaistukitoiminnan verkkovälitteinen ohjaaminen ja koordinointi

Internet ja yhdistyksen oma internetsivusto toimivat Familian valtakunnallisen vertaistoiminnan ensisijaisena tiedotus- ja yhteydenottokanavana uusia ryhmiä aloitettaessa. Lisäksi Familian vertaisohjaajien koulutus tapahtuu tällä hetkellä verkkovälitteisesti sähköisten tapaamishuoneiden kautta. Myös markkinointi tapahtuu nykypäivänä pitkälti digitaalisesti. Verkkovälitteisyys on nykyaikaista ja kehittämistyön kannalta on oleellista tietää, kuinka hyvin asiakkaiden kohderyhmä on saavutettavissa sähköisten palveluiden kautta ja mikä on internetin merkitys yhteydenpidossa ja vertaistoiminnan koordinoimisessa. Kun kivijalka toimisto sijaitsee kaukana yhdistyksen tarjoamasta palvelusta, on digitaalinen viestintä toiminnan toteutuksen keskiössä.

Ulkomaalaistaustaiset Suomessa käyttävät lähes yhtä paljon (86-89 %) internetiä sähköiseen asiointiin ja tietojen hakemiseen kuin koko Suomen väestö (93 %). Monilla eri maista tulleilla, kuten Venäjältä, Neuvostoliitosta, Virosta, Eu- ja Efta-maista sekä Pohjois-Amerikasta tulleilla tietojen hakeminen oli yhtä yleistä kuin Suomen väestöllä (93-97 %). Muista maista, kuten Lähi-idästä ja Pohjois-Afrikasta, muusta Afrikasta, Aasiasta, Latinalaisesta Amerikasta ja Itä-Euroopasta tulleilla internetin käyttö oli jonkin verran vähäisempää (74-89 %). Yhteydenpito muihin ihmisiin vaihteli myös jonkin verran saman suuntaisesti kuin edellä mainitut käyttömäärät ollen kuitenkin kaikilla ulkomaalaistaustaisilla hyvin yleistä (85-96,8 %). (Koponen, Manderbacka, Jokela, Castaneda, Suvisaari & Suominen 2014, 182.) Myös Australiassa tehdyssä tutkimuksessa on saatu vastaavia tuloksia internetin käytön yleisyydestä (Baker, Sanders & Morawska 2017, 921). Tutkimustulosten perusteella internet soveltuu hyvin eri kielisten ulkomaalaistaustaisten toiminnan välineeksi.

Internetin välityksellä on helppoa ja nopeaa löytää tukea ja se on aina saavutettavissa. Internetin kautta vertaistuki mahdollistuu anonyymisti, mutta samalla se voi heikentää luottamusta kanssakeskustelijoihin. (Taskinen 2017, 33.) Amerikassa tehdyssä tutkimuksessa havaittiin, että verkkovälitteinen vertaistuki sopi paremmin henkilöille, joilla ei ollut henkilökohtaisia tukiverkostoja. Puolestaan henkilöt, joilla oli vahva tukiverkosto, kokivat verkkovälitteisen tuen tarpeettomammaksi. Syinä näille eroavuuksille saattavat olla toisten heikommat sosiaaliset taidot kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa sekä paremmat kirjoitus ja ilmaisutaidot digitaalisesti. (Cole, Nick, Zelkowitz, Roeder & Spinelli 2018, 10.)

Lähtökohtaisesti monet yhdistykset tarjoavat palveluinaan neuvontaa ja sosiaalista tukea digitaalisessa muodossa. Australialaisen tutkimuksen mukaan internetin kautta tukea vanhemmuuteen etsii erityisesti nuoret, äidit ja pienten lasten vanhemmat. Tietoa

vanhemmuuteen liittyen etsitään erityisesti ystäviltä tai muilta vanhemmilta (77,1 % kyselyyn vastanneista) tai vanhemmuuteen liittyviltä internetsivuilta (64,5 % kyselyyn vastanneista). Vertaisryhmät toimivat vanhemmuuden tietolähteinä vain 19 % vastanneista. (Baker, Sanders & Morawska 2017, 921-922.)

Viestintä on tärkeässä roolissa asiakaskontakteissa, joilla tuodaan esille palveluita, autetaan asiakasta näkemään yrityksen palvelulupaus ja mahdollistetaan palautteen antaminen palveluiden käyttämisen jälkeen. Omien viestintä kanavien kautta markkinointi on suoraa. (Osterwalder & Pigneur 2010, 26-27.) Kuuluvainen (2015) tuo esille vapaaehtoisten rekrytoinnissa yhdistysten omien internet sivujen selkeyden merkityksen. Vapaaehtoistyöstä kiinnostuneilla tulisi olla helppo ja nopea löytää sivuilta innostavaa tietoa mahdollisesta vapaaehtoistyöstä. Hyvä markkinointi toimii tehokkaasti, mutta edellyttää usein resursseja ja osaamista yhdistyksen työntekijöiltä. (Kuuluvainen 2015, 97.) Yhä enenevässä määrin digitaalisia palveluita käytetään älypuhelimilla. Digitaaliset palvelut lisäävät palveluiden kustannustehokkuutta ja tuovat mukanaan ketteryyttä, nopeutta ja läpinäkyvyyttä. Digitaalisten palveluiden tehokkuus edellyttää resursseja, koko organisaation ajattelumallien kehittämistä ja arvoketjujen kokonaisajattelu. (Liiri-Forsberg 2017, 40-41.)

Rašićin (2017) mukaan sosiaalinen media on noussut merkittävään rooliin voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa ja tätä tukee hänen tutkimustuloksensa. Sosiaalisen median avulla yhdistykset voivat tuoda omaa toimintaansa esille, lisätä jäseniensä määrää ja lisätä omaa vaikuttavuuttaan. Sosiaalinen media voi toimia tehokkaana välineenä, jos yhdistykset ymmärtävät käyttää mediaa aktiivisesti seuraten sosiaalisessa mediassa mistä sidosryhmät puhuvat ja mikä heitä huolettaa ja kiinnostaa. Sosiaalisten alustojen ja niiden taustalla olevien strategioiden ymmärtäminen ovat todella tärkeää yhdistyksille. (Rašić 2017, 23, 29, 60-61.)

Vaikka tässä opinnäytetyössä puhutaan vertaistoiminnan verkkovälitteisestä koordinoinnista eikä suoranaisesti etävertaistoiminnasta tai verkossa tapahtuvista palveluista, on näiden kaikkien palvelumuotojen toiminnan aloittamisessa ja koordinoinnissa yhteneviä piirteitä. Jotta palvelut saadaan toimimaan, tarvitaan yhteistyökumppaneita. Suomen pakolaisapu ry:llä on Suomessa kokemusta videon kautta toteutettavasta etävertaistoiminnasta jo vuodesta 2018. Toimintaa on ollut organisoimassa toiminnassa edelleen mukana oleva vertaistoiminnan suunnittelija Heli Tikkanen.

Hänen kertomansa mukaan etävertaistoiminta on muuttunut vakiintuneeksi toimintamuodoksi ja siitä on saatu paljon hyvää palautetta. Tikkasen näkemyksen mukaan yhteistyökumppaneiden rooli toiminnan toteutuksessa on merkittävä ja yhteistyön onnistumisen eteen kannattaa työskennellä ahkerasti. Yhteistyön onnistumisen kannalta on tärkeää luoda

selkeät pelisäännöt ja sopia eri toimijoiden väliset roolit. Yhteistyökumppaneita on hyvä tavata ja pitää heihin yhteyttä säännöllisesti. Suomessa on käytettävissä vapaaehtoisten rekisteri, josta löytyy monia eri kielisiä koulutettuja vapaaehtoisia vetämään vertaisryhmiä. (Tikkanen 2021.)

Etävertaistoiminnan oppaan mukaan paikallisilla organisaatioilla on yhteys alueen potentiaalisiin asiakkaisiin, tietoa heidän tarpeistaan ja yleistä paikallistuntemusta. Yhteistyö organisaatioiden kautta on mahdollista löytää vertaistoiminnalle tiloja. Riippuen yhteistyön muodoista, tulee heidän kanssaan sopia työnjaosta. (Tikkanen 2018, 7.) Sähköiset viestintäpalvelut toimivat myös yhteistyökumppaneiden löytämisessä ja yhteydenpidossa kumppaneiden kanssa.

6.2 Kuntien ja järjestöjen yhteistyö vertaistoiminnassa

Tällä hetkellä hallituksen toteuttama sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistus on nostanut esille kuntien ja järjestöjen välisen yhteistyön kehittämisen. Kehittämistyö on oleellinen myös opinnäytetyön kannalta, jossa Familian vertaistoiminnan laajentamiseen tarvitaan yhteistyökumppaneita ympäri Suomen. Yhteistyökumppaneiden löytämiseen ja yhteistyön muotojen valitsemiseen vaikuttavat eri kuntien erilaiset toimintamallit ja yhteistyön muodot. Familian kannalta oleellista on sekä kuntien että muiden järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella nähdään järjestöjen keskinäinen ja järjestöjen ja kuntien välinen yhteistyö kansalaisten terveyden edistäjinä ja terveyserojen vähentäjinä (THL 2019).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos selvitti vuonna 2016 alueellisesti maakuntien hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen rakenteita ja toimintamallien nykytilaa ja kehittämistarpeita. Selvityksestä näkyy monien kuntien osalta järjestöjen ja kuntien välisen yhteistyön taso. Järjestöjen rooli vaihtelee paljon maakunnittain ja maakuntien sisällä eri kuntien välillä. Joillakin alueilla, kuten Pirkanmaalla on vahvaa verkostoyhteistyötä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi, jossa tuetaan kaikkia kuntia. Järjestöt nähdään merkittävinä terveyttä edistävinä toimijoina, mutta tulevaisuuden rooli luo huolta rahoituksen vuoksi sekä liiketoiminnan ja yhdistystoiminnan erottamisesta toisistaan. Yksityisten palveluntuottajien palveluvaliokimien laajuus ja taloudellinen tilanne vaikuttavat heidän mahdollisuuksiinsa olla osallisina. (Bots, Lehikoinen & Perttilä 2017, 18, 31.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE) nähdään järjestöjen tekemä auttamyö merkityksellisenä varhaisen tuen toimintamuotona, joka täydentää kuntien palveluita. Haasteena on kolmannen sektorin palveluista saatavan tiedon hajanaisuus ja palveluverkoston heikko tunnettavuus. Järjestöjen tekemä työ tulisi saada näkyväksi ja tutuksi

maakuntien päättäjille ja virallisiin tilastoihin. (Hastrup, ym. 2019, 9.) Useammassa maakunnassa järjestöjen rooli, asema ja rahoitus nähtiin huolenaiheena. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ei ole vielä vakiintunutta toimintaa kaikissa maakunnissa ja kunnissa, mutta järjestöjen rooli ennaltaehkäisevän työn toteuttajina, kuntalaisten osallistajina sekä oman ammattialansa asiantuntijapalveluina tunnustetaan. (Bots, Lehtikainen & Perttilä 2016, 9, 12, 22, 28.) Grönlundin (2015) mukaan kunnat tavoittavat lähes kaikki alueensa asiakkaat ja julkisen sektorin asiakasohjauksella on mahdollista parantaa järjestöjen toimintaa. Yhdistämällä kuntien ja järjestöjen palveluita ja toimintaa, voidaan palvella perheitä monipuolisemmin, joustavammin ja aiemmin. (Grönlund 2015, 44-45.)

Sosiaali- ja terveystalvöiden (Sote) uudistuksessa on tuotu matalan kynnyksen palveluita ihmisten lähitalvöiden keskelle, joka on parantanut asiakkaiden pääsyä Sote palveluiden piiriin. Järjestöjen, yhdistysten ja kuntien palveluiden yhdistämisellä samaan paikkaan on lisätty välitöntä reagointia asiakkaiden haastaviin elämäntilanteisiin, asiakkaat pääsevät tarvitsemiinsa palveluihin ja ohjautuvat ulkoisten yhteistyökumppaneiden palveluihin. (Niemi & Kivipeltö 2019, 12-13.) Jotta voidaan muodostaa säännöllistä yhteistyötä, on oltava riittävästi vuoropuhelua molemminpuolisen ymmärryksen ja luottamuksen lisäämiseksi. Tietoa eri toimijoista tulisi koota järjestelmällisesti ja yhteisesti sovituin keinoin, jotta eri toimijat tulisi tunnustetuksi ja näkyviksi. (Hastrup, ym. 2019, 20.)

Etelä-Karjalan, Kainuun, Varsinais-Suomen ja Keski-Pohjanmaan maakunnissa on koettu tärkeänä luoda selkeitä ja pysyviä yhteistyörakenteita järjestöjen keskinäiselle sekä järjestöjen ja kuntien väliselle yhteistyölle, jotta jokainen toimija kokee tasavertaisuutta ja arvostusta osaamisestaan. Pohjois-Pohjanmaalla on suunniteltu, että yhteistyörakenteiden ja sujuvan palveluohjauksen kuntien ja järjestöjen välillä tulisi näkyä järjestämissopimuksissa ja palvelulupauksissa. (Bots, Lehtikainen & Perttilä 2017, 7, 11-14, 22, 28.) Yhteistyön rakentamisen tulee olla tavoitteellista ja eri tahojen asiantuntemusta hyödyntävää. Kaikkien yhteisenä tavoitteena tulisi olla pääsy kuntalaisten lähelle ja heidän näkemystensä kuuleminen. Yhteistyössä tulisi arvostaa moniäänisyyttä, joustavia rakenteita ja avointa tiedottamista. Yhteistyön kannalta on tärkeää varata riittäviä resursseja ja aikaa. (THL 2019.)

Järjestöt ovat yleisesti epävarmoja siitä, saavatko he äänensä kuuluville. Järjestöjen roolin tulisi olla aktiivinen oman toiminnan kehittäjä sekä yhteydenpitäjä ja omaa osallisuuttaan esille tuova kuntien yhteistyössä. (Bots, Lehtikainen & Perttilä 2017,31.) Lisäksi Kaverisen (2017) Pro gradu -tutkielmassa selvisi, että kuntien ja järjestöjen lähestymistavat yhteistyöhön ja yhteiseen toimintaan ovat hyvin erilaiset. Kuntien toiminta on eri tavalla valvottua ja hallittavaa kuin järjestöjen toiminnan lähtökohtana ovat osallistujien vapaa tahto ja kontrolloimattomuus. (Kaverinen 2017, 47.) Vantaalla toteutetussa kunnan ja järjestöjen välisessä

yhteistyöhankkeessa huomattiin myös aikapula yhtenä yhteistyön ongelmakohtista. Aikapula näkyi kunnan työntekijöiden perustehtävässä sekä johtotason työryhmissä ja kokouksissa. Yhteistyön kannalta oleelliseksi nähtiin riittävän ajan varaaminen asioihin paneutumiseen sekä innovatiiviseen ajatteluun. (Honka 2017, 53-54.) Yhteistyön rakentaminen vaatii molemmin puolta panostusta ja aktiivista vuoropuhelua onnistuakseen. Yhtenä yhteistyön muotona voi olla tilojen ja resurssien jakaminen.

Järjestöbarometrissa 2016 selvitettiin järjestöjen käyttöönsä saamien toimitilojen tarjoajia ja maksullisuutta. Kunta tarjosi barometrin mukaan yli puolelle järjestöistä toimitilat käyttöönsä. Suurimmalla osalla järjestöistä toimitilojen hinnat ovat pysyneet samoissa viimeisen kahden vuoden aikana, mutta 15 prosentilla hinnat ovat nousseet ja maksuttomista tiloista on tullut maksullisia. Lähes neljänneksellä kuntien tiloja käyttävistä järjestöistä toimitilojen kulut ovat nousseet. Vain pienellä prosentilla yhdistyksistä on tilojen hinnat halventuneet tai muuttuneet maksuttomiksi. Kansalaisyhteiskuntapolitiikan neuvottelukunnan (2015) tekemän kyselyn mukaan suurimmassa osassa kuntia tarjottavien maksuttomien toimitilojen määrä on pysymässä ennallaan tai vähenemässä. Alle kymmenen prosenttia vastauksista ilmaisi, että maksullisten tilojen määrän arvioitiin olevan nousussa tai tiloja ei ole tarjolla. (Peltosalmi, ym. 2016, 55.) Avustusten varassa toimivien yhdistysten toiminnan kannalta tilojen saatavuuden vaikeutuminen ja kustannusten nousu voivat vaikuttaa merkittävästi uuden toiminnan aloitukseen ja olemassa olevan toiminnan säilyvyyteen.

7 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

7.1 Palvelumuotoilu kehittämishankkeen työkaluna

Familia ry:n toiminnan kehittämisen lähtökohtana on ensisijaisesti kehittämistoiminta, joka sisältää tutkimuksellisia menetelmiä, jolloin kyseessä on tutkimuksellinen kehittämishanke. Tällöin kehittämistoiminta itsessään ei ole kytköksissä tiedollisiin arvoihin, mutta perustutkimus toimii kehittämisen pohjana. Tutkimuksellisessa kehittämisessä kehittäminen on ensisijaista ja tutkimus toteutetaan toissijaisesti kehittämistyön ehdoilla. (Toikko & Rantanen 2009, 19–21, 34.) Tutkimus näkyy kehittämisessä aiemman tutkimustiedon hyödyntämisenä sekä tutkimuksellisten tiedonkeruumenetelmien kuten kyselyiden, haastatteluiden ja havainnoinnin hyödyntämisenä (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 35).

Tutkimuksellisuus lisää kehittämistoiminnan järjestelmällisyyttä ja näkyy sekä tutkitun että käytännön tiedon hankintana. Kehittämistoimintaa analysoidaan eri menetelmillä, arvioidaan kriittisesti ja dokumentoidaan tarkasti ja huolellisesti. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 23.) Kehittämisen tarkoituksena on muutos parempaan tai tehokkaampaan (Toikko & Rantanen 2009, 16). Tutkimuksellisen kehittämisen avulla voidaan saavuttaa käytännön parannuksia jo olemassa olevaan toimintaan ja löytää uusia ratkaisuja työn toteutukselle (Ojasalo, ym. 2015, 19). Kehittäminen voi kohdistua suppeasti pieneen osaan yrityksen henkilöstöön, tuotteisiin, toimintaan tai osaamiseen tai laajasti rakenteisiin, prosesseihin tai koko työyhteisöön ja organisaatioon. (Toikko & Rantanen 2009, 16-17.)

Tärkeimpänä tavoitteena kehittämistyössä on luoda uusia toimivia työtapoja, mutta myös tuottaa uutta tietoa asiakasrajapinnasta. Tähän tarkoitukseen soveltuu palvelumuotoilu. Esimerkiksi Jyväskylässä on käytetty palvelumuotoilua perhekeskustoiminnan kehittämisessä vuonna 2012. Kehittämisen aikana havaittiin, että yhteinen pitkäkestoinen työskentely johti toiminnan siirtymiseen käytännön työhön ja lopputulos näkyi konkreettisina toimintamalleina. Kokonaistyöskentely nähtiin hyödyllisenä, perusteellisenä ja osallistujien kesken tasavertaisena. (Tuulaniemi 2015, 114-115.)

Palvelumuotoilu on asiakaslähtöinen, selkeä prosessi, jonka tavoitteena on kehittää asiakaille helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia ja samanaikaisesti yhdistykselle taloudellinen, kannattava ja tehokas palvelukokonaisuus (Ojasalo, ym. 2015, 71–72). Familian toiminta perustuu kokonaisuudessaan asiakkaiden hyvinvoinnin lisäämiseen ja perheiden tukemiseen eri elämänvaiheissa, joten käyttäjäkeskeinen kehittämismenetelmä soveltuu erinomaisesti yhdistyksen arvopohjaan. Tuulaniemeä (2011, 34, 37) mukaillen, ilman asiakkaita ei palveluita tarvita. Palvelumuotoilun keskeisenä tekijänä on asiakasymmärrys eli ymmärrys asiakkaiden tarpeista sekä syistä toiminnan taustalla.

Yksinkertaistettuna palvelumuotoilun prosessin vaiheisiin kuuluvat tiedonhankinta, yhteisöllinen ideointi sekä erilaisten mallien luominen ja nopea testaus, analysointi ja uudelleen määrittely. Palvelumuotoilun vaiheet kulkevat usein limittäin, päällekkäin ja nopeasti. Palvelumuotoilussa ideointivaihe on monista muista suunnitteluprosesseista poiketen vasta asiakasymmärryksen jälkeen. (Ojasalo, ym. 2015, 75.) Palvelumuotoilun lopussa, pilotointivaiheessa, ideoinnin ja kehittämisen aikana saatuja palvelukonsepteja testataan asiakkaille ja arvioidaan saatuja käyttökokemuksia. Palvelumuotoilu perustuu jatkuvaan prosessiin, jossa kehittämistyö on jatkuvaa eikä lopullista palvelumallia saavuteta. (Tuulaniemi 2011, 104.)

Tässä kehittämistyössä tutkimuksellisuus näkyy kyselytutkimuksena, jolla kartoitetaan asiakasymmärrystä. Asiakasymmärryksen lisäksi alkuvaiheessa voidaan kartoittaa myös tulevaa toimintaympäristöä. Syvällinen, huolellinen ja monipuolinen tiedonhankinta toimivat perustana koko kehitysprosessille. (Ojasalo, ym. 2015, 75.) Tutkimuksellisella osuudella kuten kehittämishankkeen asiakaskyselyllä voidaan kerätä tietoa kehittämisen kohteena olevaa toimintamallia varten ja hyödyntää saatua tietoa suoraan ideointivaiheessa. Näin ollen ideointi ja suunnittelu pohjautuvat palvelumuotoilussa suoraan asiakasymmärrykseen. (Tuulaniemi 2011, 64.)

Palvelumuotoilun toisena vaiheena on ennakointi ja ideointi, joissa näkyvät Salosen ym. (2017, 35) kehittämistoiminnalle määrittämät oppimisen, uudelleen tekemisen ja mahdolliset innovatiivisuuden piirteet. Ideointivaiheessa yhteiskeittämiseen osallistetaan mukaan kaikki kehittämistyössä mukana olevat osapuolet palvelumuotoilun työtavan mukaisesti, jotta kehittämisen aikana saadaan mahdollisimman laaja-alainen kuva kehitettävästä palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 54.) Ratkaisuehdotusten tulisi olla mahdollisimman avoimia ja luovia. Tavoitteena on ennakoida ja luoda uutta. Ideointivaiheeseen soveltuvat monet erilaiset työpajat ja osallistavat työskentelymenetelmät. (Ojasalo, ym. 2015, 76.) Kehitysmenetelminä käytetään iteratiivista ja inkrementaalista menetelmää. Inkrementaalisen menetelmän mukaisesti laajempia kokonaisuuksia voidaan jakaa pienempiin osiin ja käsitellä vaiheistetun mallin mukaisesti pienissä osissa. Iteratiivisesti toteutettaessa puolestaan kehitetään ensimmäinen luonnos, jota työstetään iteroimalla, kunnes saadaan lopullinen versio aikaiseksi. (Tuulaniemi 2011, 52)

Kolmannessa vaiheessa palvelumuotoilua visioidaan erilaisia malleja ja prototyyppejä ja arvioidaan niiden toimivuutta (Ojasalo, ym. 2015, 76). Mallinnusten luomisella ja testaamisella voidaan vähentää uuden tuotetun toiminnan mahdollisia epäonnistumisen riskejä (Tuulaniemi 2011, 89). Mallintamisen apuna voidaan hyödyntää mm. näyttötekniikoita, asiakaspolkuja ja toimijakarttoja. Apuna voi toimia myös kuvalliset palvelutarinat. Myös

loppuvaiheen konseptointiin soveltuva Business Model Canvas tai palvelupolku-menetelmä voivat olla avuksi jo prototyypin toimivuutta tarkasteltaessa. Kokeellisten mallien avulla voidaan tarkastella suunniteltujen palveluiden toimivuutta käytännössä. (Ojasalo ym. 2015, 75, 78-79.) Tutkimuksellisen kehittämisen lopussa arvioidaan kehittämisen perusteluita, organisointia ja toteutusta. Arvioinnilla voidaan tehdä näkyväksi kehittämisen aikana tulleet mahdolliset muutokset tavoitteissa ja keskeisissä toimintatavoissa. Perimmäisenä tarkoituksena on selvittää ja analysoida kehitystyön onnistumisesta ja tavoitteiden saavutettavuudesta (Toikko & Rantanen 2009, 61.)

Palvelumuotoilun teoreettisessa kuvailussa kehittämistyö etenee lineaarisen mallin mukaisesti. Linearisessa mallissa eri vaiheet luovat ehjän, loogisen ja rationaalisen kokonaisuuden. Mallista on nähtävissä helposti ennakoitavissa oleva ja hyvin rajattu kokonaisuus. Mallissa reflektiivisyys, arviointi ja vuorovaikutus ovat merkityksellisessä asemassa, jotta oppimista tapahtuu hankkeen aikana (Salonen ym. 2017, 52.) Käytännön toteutuksessa lineaarinen malli, kuten muutkin eri mallit, toteutuvat moniulotteisesti ja monimutkaisempana niin, että eri vaiheita kuten suunnittelua, organisointia, toimintaa ja arviointia ei aina voida erottaa selkeästi toisistaan. Työyhteisöissä monenlaiset prosessit kulkevat päällekkäin, eriaikaisesti ja toisinaan vaikeuttavat kehittämistoiminnan etenemistä. Spagettimallin tavoitteena on tuoda esille eri mallien kompastuskohdat. Spagettimaisella mallilla voidaan tuottaa reflektiivisempiä ympäristön kanssa avoimemmin tai vapaammin vuorovaikutuksessa olevia spagettimaisia prosesseja. Mallin ytimessä on dialoginen lähestymistapa, joka tuo esille kriittisen vuorovaikutuksen tärkeyden. (Toikko & Rantanen 2009, 68-72.)

7.2 Kyselytutkimus

Kehittämistyössä toteutettava kyselytutkimus pohjautuu empiiriseen tutkimukseen. Kyselytutkimuksella voidaan selvittää mm. suuren ihmisjoukon käsityksiä, mielipiteitä ja asenteita. Menetelmällä tarkastellaan muuttujien välisiä suhteita sekä muuttujien vastausfrekvenssejä. Ominaispiirteitä kyselytutkimukselle ovat systemaattisuus, edustavuus, objektiivisuus ja määrällisyys. Haasteena kyselytutkimuksille voi olla niiden yleisyys, joka vähentää potentiaalisten vastaajien innokkuutta osallistua kyselyyn. (Anttila 2014, luku 9.1.5.) Tehokas ja taloudellinen keino koota suunnitelmallisesti tietoa on survey-tutkimus, joka perustuu tutkimuslomakkeiden käyttöön (Heikkilä, T. 2014, 17).

Kehittämishankkeen kyselytutkimuksessa käytetään ensisijaisesti kvantitatiivisia ja toissijaisesti kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Kvantitatiivisia eli määrällisiä ja laskennallisia kysymyksiä voidaan analysoida tilastoimalla. Tilastointien avulla tuodaan esille tietoa, joka on yleistettävissä. (Tuulaniemi 2011, 64.) Kvantitatiivinen menetelmä on Tuomivaaran (2005, 29) mukaan liitetty positiiviseen tiedekäsitykseen, jossa keskitytään todellisten ilmiöiden

tieteelliseen tutkimiseen ja kvantitatiivisten lakien löytämiseen ja todistamiseen. Kvalitatiiviset menetelmät puolestaan keskittyvät hermeneuttiseen eli ymmärtävään tiedekäsitykseen, jossa keskeistä on merkitysten tulkinta.

Kvantitatiivisille tutkimusmenetelmille ominaista on hypoteettis-deduktiivinen lähestymistapa. Anttila (2014, luku 7.2)) määrittelee hypoteettis-deduktiivisen tutkimusotteen teoriasta käytäntöön eteneväksi päättelytavaksi, jossa erotellaan käytännön ilmiöiden piirteitä tarkastellen niitä teorian ja hypoteesien pohjalta. Lähtökohtana ovat aikaisemmat mitattavissa tai verrattavissa olevat tiedot.

Aineiston analysointimenetelmiä ovat tilastolliset menetelmät ja sisällönanalyysi. Analysointimenetelmänä sisällönanalyysille luonteenomaista on aineiston luokittelu ja määrällinen kuvailu. Sisällön luokittelu on menetelmä, joka kohdistuu ensisijaisesti verbaaleihin sisältöihin ja lähtökohtana voidaan käyttää tutkijoiden esiyymmärrystä ja asiantuntijoiden antamaa taustatietoa. (Anttila 2014, luku 9.2.2.)

Tilastollisissa menetelmissä on numeerisia ja ei-numeerisia muuttujia. Tässä kyselyssä muuttujat ovat jatkuvia ja kysymyksestä riippuen pääsääntöisesti ei-numeerisia. Kyselytutkimuksissa kysymykset on usein ilmaistu sanallisesti, jolloin ne ovat mitattavissa luokittelu- ja järjestysasteikoilla. Järjestelyasteikoissa muuttujat ovat järjesteltävissä yksiselitteisesti. Ei-numeerisia muuttujia muokataan numeerisiksi, jotta niitä voidaan analysoida numeerisesti. (KvantiMOTV 2007.) Luokitteluasteikoiden vastauksia ei voida laskea, vaan vastausten analysointi keskittyy tulosten samankaltaisuuden arvioimiseen. Järjestysasteikoissa käytetään keskiarvojen laskemista antamaan ymmärrystä tutkittavien asioiden yleiskuvasta. Välimatka-asteikko voi olla vaikea erottaa järjestysasteikosta. Välimatka-asteikko keskittyy mittaamaan asioita, joiden mittausarvojen etäisyydet toisistaan ovat tiedossa, mutta asteikon nollakohta ei ole selkeä. (Heikkilä, T. 2014, 81-82).

Kyselytutkimuksen kysymykset rakentuvat pääosin yksittäisistä muuttujista, jolloin kysymyksiä voidaan luokitella yhden muuttujan menetelmillä ja analysointitavaksi soveltuu risiintaulukointi (KvantiMOTV 2003). Hajonnan ja sijainnin kuvaaminen ovat oleellisia osia yksiulotteista jakaumaa eli yhden muuttujan menetelmissä (KVantiMOTV 2004). Hajontaa voidaan kuvata vaihteluvälillä, jonka avulla nähdään mille välille vastausten havaintoarvot on asettuneet (Heikkilä 2014, 85). Aineiston kuvaaminen graafisesti havainnollistaa saatuja tuloksia. (KvantiMOTV 2004). Kyselyaineistoa tulee tarkastella täsmällisesti ja poistaa virheelliset ja puutteelliset vastaukset. On hyvä huomioida vastausten yhtenäisyys ja tarkastella vastausten perusteella kysymysten tulkinnan samankaltaisuuksia. (Anttila 2014, luku 9.4.1.2)

7.3 Business Model Canvas

Kehittämistyökaluiksi kehittämishankkeeseen valikoitui liiketoimintamalli Business Model Canvas (BMC), Customer Journey Mapping ja Service blueprint. BMC sopii hyvin liiketoimintamallien ideointiin ja kehittämiseen ja se soveltuu hyvin kehittämistyön pohjaksi ja lähtökohdaksi. Vaikka kyseessä on liiketoimintamalli, se soveltuu myös julkisen sektorin kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 80.) Rintala on koonnut opinnäytetyössään monipuolisesti tietoa siitä, mikä liiketoimintamalli on. Kirjallisuuden ja tutkimusten mukaan aiheesta ei ole yksimielisyyttä, mutta yhteneväistä eri lähteissä on niiden näkemys, jossa liiketoimintamallilla tarkoitetaan yrityksen tapaa luoda arvoa käyttämällä liiketoiminnan mahdollisuuksia hyödyksi. (Rintala 2019, 4-5.) Yritystoiminta on muuttunut yhä asiakaskeskeisemmäksi, jolloin tarvitaan yritysten asiakkaille tuottamien palveluiden arvolupauksen uudelleen arviointia. Ilman hyvin tuotettua liiketoimintamallia yritystoiminnan kehittäjät saattavat epäonnistua kehittämistyössään. (Teece 2010, 172.)

Liiketoimintamallia käyttämällä voidaan saavuttaa huomattavaa arvoa asiakkaille ja kerätä kannattavaa tuottoa yritykselle. Kehittämällä menestyksekkäs liiketoimintamalli voidaan saavuttaa kilpailullinen etulyöntiasema. (Teece 2010, 179.) Missä tahansa yrityksen yhteisessä projektissa tai innovaatioissa tarvitaan yhteisymmärrystä siitä, mitä eri asioilla tarkoitetaan. Yhteisenä pohjana voidaan käyttää mallia, joka on yksinkertainen, luotettava ja välittömästi ymmärrettävissä. (Osterwalder & Pigneur 2010, 19.)

Business Model Canvas (BMC) on maailmanlaajuisesti testattu ja tutkittu malli, jota käytetään monissa isoissa yrityksissä. BMC mahdollistaa yritykselle yhtenäisen puhekielen yrityksen kehittämiseen. BMC-mallissa on yhdeksän osa-aluetta, jotka kuvaavat sitä, miten yritys rationaalisesti luo, toimittajaa ja valtaa arvoa. Osa-alueet on jaettu neljään yritystoiminnan pääalueeseen: asiakkaisiin, tarjontaan, infrastruktuuriin ja taloudelliseen kannattavuuteen. BMC täytetään tietyssä järjestyksessä alkaen asiakas segmentoinnista, edeten arvolupaukseen, palvelukanaviin, asiakassuhteisiin, tulovirtoihin, avainresursseihin, -toimintoihin ja -yhteistyökumppaneihin päättyen kulurakenteeseen. (Osterwalder & Pigneur 2010, 15, 19-20.)

Jokaisella yrityksellä on omat lähtökohtansa liiketoimintamallin käyttämiseen. BMC:tä voi käyttää neljään eri tarkoitukseen: vastata jo oleviin, mutta hyödyntämättömiin markkinoiden tarpeisiin, tuoda uusia teknologioita, tuotteita tai palveluita markkinoille, kehittää, häiritä tai muuttaa olemassa olevia markkinoita paremmalla liiketoimintamallilla tai luoda kokonaan uudet markkinat. (Osterwalder & Pigneur 2010, 244.) Rintala perustelee BMC:n kannattavuutta Bockia ja Georgea (2018) mukaillen tutkijoiden kehittämien avainideoiden keskinäisellä tasapainoisuudella, ajattelua ja keskustelua tukevalla tehokkaalla ja

visuaalisella toiminnallisella rakenteella sekä liiketoimintamallin suunnittelua, arviointia ja muutosta korostavalla yhteensopivuudella (Rintala 2019, 25).

Kosken (2014) diplomityön mukaan BMC toimii hyvänä dokumentoinnin ja vertailun työkaluna silloin, kun yrityksen liiketoimintaa suunnitellaan eikä sitä vielä ole aloitettu. BMC:n käyttäminen liiketoiminnan eri vaihtoehtojen suunnittelun pohjana, vaatii paljon käytännön tietoa ja kokemusta, mutta mahdollistaa innovatiivisuuden. BMC toimii liiketoimintatiedon jakamiseen suunnittelun alkuvaiheessa, jolloin suunnitteluun osallistuvien ymmärrys liiketoiminnasta paranee, kommunikointi aiheesta lisääntyy ja jokaisen osallistujan rooli selkeytyy. (Koski 2014, 40)

7.4 Customer Journey Mapping

Toisen näkökulman liiketoiminnan kehittämistä antaa Customer Journey Mapping eli asiakaspolut. Kun yhdistyksen liiketoimintamalli on selkeä, voidaan keskittyä asiakasnäkökulmaan. Asiakaslähtoisempiä palvelupolkuja on Niemelän ja Kivipellon (2019, 11-12) mukaan pyritty hyödyntämään kuntien sosiaali- ja terveystalouksissa jo edelliseltä hallituskaudelta lähtien. He tuovat esille, että palvelupolkuun tulisi olla lähtökohtana asiakaskeisempien palveluiden kehittämisessä sosiaali- ja terveystalouksissa. Olemassa olevien palveluiden vieminen lähemmäs asiakkaiden arkipäiväisiä palveluita ostoskeskuksiin ja asuinalueiden asukastiloihin on sujuvoittanut matalan kynnyksen palvelupolkuja. (Niemelä & Kivipelto 2019, 13.)

Customer Journey Mappingin (CJM) kokoaminen helpottaa asiakkaiden kontaktipisteiden havaitsemista ja sen avulla saadaan parempi ymmärrys asiakaskokemuksista palveluissa (Hiltunen 2017, 14). Asiakaskokemuksen lisäksi CJM auttaa ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ruohonjuuritasolla ja muotoilemaan uudelleen asiakaspolkuja palveluiden kehittämiseksi (Reason, Løvlie & Brand Flu 2015, 133). Asiakaspolku malli on yksinkertainen ja perustuu asiakkaiden ja yrityksen välisien vuorovaikutusten tapahtumasarjaan palveluprosessin aikana. Asiakaspolkumallilla kuvataan graafisesti kaikki mahdolliset kosketuspisteet yrityksen ja asiakkaan välillä. Yrityksen ymmärtäessä asiakkaiden kosketuspisteitä, voidaan kehittää ja edistää palveluita. (Rosenbaum, Otálora & Ramirez 2016, 3.)

Asiakaspolkumallia kuvataan yleensä horisontaalisella aikajanalla, joka jaetaan kolmeen osaan asiakkaan polusta ennen palvelua, palvelun aikana ja sen jälkeen. Kosketuspisteissä kuvataan asiakkaiden konkreettisia palvelukokemuksia. (Rosenbaum, Otálora & Ramirez 2016, 4.) Mallilla voidaan keskittää huomiota asiakaspolkujen tiettyihin kokemusiin tai näkökulmiin. Jotta asiakaspolkujen luominen onnistuu, on asiakasymmärrystä osattava katsoa asiakkaiden näkökulmasta. Asiakaspolkujen kuvaaminen asiakkaiden kielellä

mahdollistaa CJM mallista keskustelun myös asiakkaiden kanssa ja auttaa kehittämistyöhön osallistuvia työntekijöitä samaistumaan asiakkaan rooliin. (Reason, Løvlie & Brand Flu 2015, 133.)

Asiakaspolkujen paremmalla ymmärtämisellä voidaan havaita mahdollisia haasteita ja miettiä niihin ratkaisuja, jo ennen palvelun käyttöönottoa. Palvelupolkuja on hyvä tarkastella myös palveluiden käytön jälkeen, jotta voidaan minimoida riskejä asiakkaiden menettämisestä. (Hiltunen 2017, 14.) Asiakaspolun kuvaaminen on itsessään yksinkertaista, mutta kosketuspisteisiin liittyvien yrityksen strategioiden kehittäminen on haastavampaa. Asiakaspolkumallin tehokkuus palveluiden kehittämisen innovaattorina riippuu strategioiden kehityksen toteutuksen sujuvuudesta. (Rosenbaum, Otálora & Ramirez 2016, 4.)

7.5 Service blueprint

Kolmantena menetelmänä on opinnäytetyössä käytetty palveluketjuanalyysiä eli Service blueprint -mallia (SB). Menetelmän on nähty auttavan yritysten palveluprosessien ongelmanratkaisussa ennakoivasti sekä tunnistavan mahdollisia epäonnistumispisteitä. Tärkeimpänä ominaisuutena palveluketjuanalyysissä on erotella palvelun näkyvät ja näkymättömät toiminnot. (Bitner, Ostrom, & Morgan 2008, 5.) Lisäksi malli tuo esille asiakkaiden teot ja tukiprosessit. Service blueprint toimii horisontaalisesti kuten asiakaspolut ja siinä tuodaan vertikaalisesti näkyviin kokonaisprosessit sekä niiden alaprosessit. (Bolton 2016, 115.)

Service blueprint on melko yksinkertainen ja sen graafisia esityksiä on kaikkien kehittämistyöhön osallistuvien helppo seurata (Bitner, Ostrom, & Morgan 2008, 5). Esimerkiksi hyviä kokemuksia palveluketjuanalyysin käytöstä on saatu Rasan (2019) toteuttamassa kehittämishankkeessa, jossa mallin avulla tuotiin näkyväksi asiakaskokemusprosessin vaiheita, joita ei hankkeen kohteena olleessa yrityksessä ollut vielä aktiivisessa käsittelyssä (Rasa 2019, 52). Mallia voidaan käyttää monipuolisesti uusien palveluiden tunnistamisessa. Se voi auttaa keskittämään huomion asiakkaan rooliin palveluprosesseissa, sen avulla voidaan tuottaa uutta tai parannella olemassa olevia prosesseja erottelemalla tai arvioimalla mahdollisuuksia ja haasteita, SB voi auttaa tunnistamaan asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä kohtaamispisteitä, pullonkauloja tai paikallistaa palvelun epäkohtia ja se voi toimia työntekijöiden tavoitteiden asettamisen pohjana, laadunvalvojana tai integroida monitoimisia prosesseja. (Bolton 2016, 116.)

SB-mallista on toteutettu kirjallisuus analyyskejä ja yksi tutkimus sen käytön tehokkuudesta. Tutkimuksen perusteella SB prosessi toimii tehokkaana työkaluna, jos sen tulosten avulla kohdeorganisaatio voi tuottaa standardoituja ja joustavia ratkaisuja asiakkaiden tarpeita

vastaaviin palveluihin. Yritys tarvitsee palveluketjuanalyysin avulla menestyäkseen markkinointi suuntautumista, kaavamaisista palvelumuotoilua ja hyvän palveluilmapiirin. (Kostopoulos, Gounaris & Boukis 2012, 587-588.)

8 Kehittämishankkeen toteutus

8.1 Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu

Kehittämistyö alkoi keväällä 2020 yhteydenotolla Familia ry:hyn kyselyllä mahdollisista opinnäytetyön aiheista. Toiminnanjohtaja Elina Helmanen vastasi myöntävästi ja hänen kanssaan järjestettiin saman kevään huhtikuussa online-tapaaminen, jossa pohdittiin sopiva aiheita. Aiheen löydyttyä sovittiin, että syksyllä 2020 jatketaan tarkemmin keskustelua toteutuksesta ja suunnitelman yksityiskohdista. Kehittämistyö pohjautui yhdistyksen arjen asiakastyöstä kumpuaviin kehittämistarpeisiin. Kehittämistarpeeksi valikoitui vertaisryhmätoiminnan laajentaminen koko Suomen alueella nykyisen ensisijaisesti pääkaupunkiseudulle kohdistuvan toiminnan rinnalle.

Elo-syyskuussa tavattiin uudelleen sekä Helmasen että sen hetkisen isäryhmän vetäjän Fabrizio Turcin kanssa. Keskustelussa käytiin läpi isäryhmän toteuttamisen rakenteita ja yhdistyksen tavoitteita toiminnan laajentamisesta. Näiden taustatietojen pohjalta laadittiin opinnäytetyösuunnitelma, joka esiteltiin Familian työntekijöille marraskuun alussa. Suunnitelman mukaisesti kehittämistyö asetui ajallisesti marraskuun ja maaliskuun välille. Suunnitteluvaiheessa arvioitiin eri riskitekijöitä. Opinnäytetyön alkuvaiheessa arvioitiin, että aikataulu saattaa muuttua ja sen vuoksi palvelumuotoilun eri vaiheille jätettiin aikaa muutamasta viikosta kuukauteen. Maailmanlaajuisen korona epidemian vuoksi arvioitiin, että työpajatoiminta ei luultavimmin voisi toteutua suurella joukolla ja tavoitteena oli saada korkeintaan noin viiden henkilön joukko työpajoja toteuttamaan. Tapaamisten muodon arveltiin olevan pääsääntöisesti verkkovälitteinen etätyöskentely.

Alkuperäisen suunnitelman mukaan palvelumuotoilun ensimmäisen vaiheen, tiedonhankinnan, oli tarkoitus alkaa marraskuussa. Johtuen Familian henkilöstömuutoksista vuoden vaihteessa 2020-21, kehittämistyö päästiin aloittamaan vasta helmikuussa 2021 ja aktiivinen kehittäminen jatkui aina toukokuun alkuun saakka (KUVIO 1.). Isäryhmätoiminnan suunnittelijana aloitti alkuvuodesta 2021 Grace Thevenet. Maaliskuun alussa Familia järjesti isäryhmän vapaaehtoisten koulutuksen, joka toimi kehittämistyön hyvänä perehdytyksenä. Heti koulutuksen jälkeen järjestettiin tapaaminen, jossa sovittiin asiakaskyselyn sisällöstä, julkaisun aikataulusta ja kehittämistyöhön osallistuvien vastuunjaosta.

Opinnäytetyön tekijän rooli hankkeessa oli toimia kehittämistoiminnan suunnittelijana, vetäjänä ja organisoijana. Lisäksi tekijä vastasi asiantuntijatiedon kokoamisesta, kyselytutkimuksen kysymysten laatimisesta, tulosten analysoinnista ja työpajamenetelmien valinnasta, käsittelystä ja analysoinnista sekä konseptoinnista ja kehittämistoiminnan tavoitteena olevan mallinnuksen luomisesta. Familia ry:n työntekijä toimi oman yhdistyksensä,

asiakaskuntansa ja ammattialansa asiantuntijana osallistuen asiakaskyselyn käytännön toteutukseen ja yhteistyötahoille jakamiseen. Lisäksi Familian työntekijä toimi yhdyshenkilönä yhdistyksensä muihin työntekijöihin työstäen yhdessä heidän kanssaan kehittämistyötä eteenpäin.



KUVIO 1. Toteutunut kehittämistyön aikataulu.

Johtuen maailmanlaajuisesta pandemiasta, yhteistyö Familian kanssa tapahtui hyvin pienellä kokoonpanolla kahden ihmisen kesken. Työpajatoimintaan liittyvien työmenetelmien käyttö tapahtui osissa, ensin kehittämistyöhön varsinaisesti osallistuvien kesken ja tämän jälkeen Familian oman työyhteisön kesken. Asiakaskysely julkaistiin 19.3.21. Vastausaikaa annettiin muutama viikko maaliskuun lopulle. Kysely toteutettiin Familian omalla pohjalla ja tyyliillä.

Palvelumuotoilun ideointivaihe aloitettiin maaliskuun lopussa käymällä läpi ja pohtimalla Business Model Canvasia (BMC). BMC:n avulla tarkasteltiin jo olemassa olevaa suunnitelmaa valtakunnallisesta vertaistoiminnan toteutuksesta ja siihen liittyvistä vaiheista. Toiminnan ideointi oli jo melko pitkällä, koska Familialla oli selkeä näkemys siitä, mikä tulevan toiminnan rakenne on. Haasteena oli enemmänkin uuden toiminnan aloittamiseen liittyvien eri osa-alueiden huomioiminen, toteutusmenetelmät ja toteutusjärjestys. Thevenet (2021) toi

tapaamisessa esille, että Familia on harkinnut valtakunnallisen toiminnan isäryhmätoiminnan aloittamista mahdollisesti muutamissa tietyissä kaupungeissa kuten Turku, Tampere, Rovaniemi, Oulu. Toiminta on kuitenkin suunnitteluvaiheessa, joten varmuutta valittavista kaupungeista ei vielä ole.

Tapaamisessa sovittiin seuraavista etenemiseen liittyvistä toimenpiteistä kuten yhteistyökumppaneista tehtävästä listasta ja verkkovälitteisen etätoiminnan kehittämiseen liittyvän lisätiedon hankinnasta. Lisätietoja saatiin huhtikuun alussa Suomen pakolaisapu ry:n työntekijältä Heli Tikkaselta, joka on toteuttanut oppaan vertaistoiminnan toteutuksesta videoyhteydellä. Hän kertoi Veto-verkostosta eli vertaistoimijoiden verkostosta, joka oli Thevenetille jo ennestään tuttu.

Huhtikuun tapaamisessa tarkasteltiin Familian isäryhmän tulevaa toimintaa asiakaspolkujen avulla ja käsiteltiin asiakaskyselyn tuloksia. Pohjana asiakaspolkujen tarkastelulle käytettiin valmiita verkosta vapaasti käytettävissä olevia Customer Journey Mapping pohjia mukailtuina. Tässä vaiheessa pohdittiin, tulisiko asiakaskysely avata vielä uudelleen, jotta siihen saataisiin enemmän vastauksia. Johtuen opinnäytetyön tekijän tiukasta aikataulusta sekä Thevenetin kiireisestä työaikataulusta, asiakaskyselyä ei avattu uudelleen. Sovittiin, että Familia voi halutessaan avata kyselyn myöhemmin uudelleen, jos kokee tähän tarvetta.

Huhtikuun lopussa toteutettiin kehittämistyön konseptointi ja aiemmista vaiheista saatujen tietojen ja innovaatioiden pohjalta tulevan toiminnan mallinnus. Mallinnus toteutettiin Service blueprint mallin pohjalle. Mallinnus ei ole lopullinen tulevan toiminnan kuvaus, vaan sen työstäminen jatkuu Familian työyhteisössä. Palvelumuotoilun viimeiset vaiheet, prototyyppien testaus ja testattavan mallin arviointi, jäävät tässä kehittämistyössä Familia ry:n tehtäväksi. Familian suunnitelmissa on päästä toteuttamaan kasvotusten tapahtuvia ryhmiä eri kaupungeissa mahdollisesti ensi syksystä 2021 alkaen.

Viime syksyn tapaamisia lukuun ottamatta kaikki tapaamiset tapahtuivat Teams sovelluksen kautta. Suurin osa keskusteluista toteutettiin englannin kielellä. Suurin osa yhteistyöstä tapahtui Thevenetin kanssa ja Elina Helmanen toimi kehittämistyön alulle saattajana sekä tukena kehittämistyön aikana. Kehittämistyö eteni pääsääntöisesti lineaarisen tutkimusmenetelmäsyklin mukaisesti, vaikkakin toteutuksessa eri vaiheet menivät päällekkäin. Aikataulumuutokset olivat suuremmat kuin mitä etukäteen oli arvioitu eikä niihin pystynyt paljoa vaikuttamaan.

8.2 Asiakaskyselyn aineiston keruu ja analysointi

Kyselytutkimuksen tutkimusongelmina olivat kaksikulttuuristen perheiden sijainti Suomessa, heidän kiinnostuksensa kohderyhmälleen suunnattuihin vertaisryhmiin ja niiden

sisältöihin sekä kohderyhmän mahdollinen kiinnostus toimia ryhmän vetäjänä. Kyselyssä tutkimuskysymykset jaoteltiin sisältöluokittain kolmeen osaan tutkimusongelmien mukaisesti. Tutkimuskysymykset pohjautuivat hypoteettis-deduktiivisen lähestymistavan mukaisesti empiirisiin havaintoihin, joita Familian työntekijöille on syntynyt asiakastyössä ja niistä opinnäytetyön tekijä muodosti olettamuksia ja olettamuksista muotoiltiin kyselytutkimuksen kysymykset. Kysymysten järjestys ja sisältö suunniteltiin yhteistyössä Familian työntekijän kanssa. Kyselyn kokosi Familian suunnittelija Thevenet yhdistyksen oman kyselypohjan mukaisesti.

Kysely toteutettiin kehittämistyön alkuvaiheessa, jotta vastauksia olisi mahdollista hyödyntää kehittämistyön edetessä. Tutkimuksen perusjoukko eli kohderyhmänä olivat kaksi kulttuuristen perheiden isät. Kysely toteutettiin digitaalisen survey-tutkimuksena ja asiakkaille yhteisesti parhaiten sopivalla kielellä eli englanniksi. Vastausten analysoinnin toteutti opinnäytetyön tekijä. Tulokset käytiin läpi yhdessä Familian työntekijän kanssa.

Vastausaikaa kyselyyn annettiin 1,5 viikkoa maaliskuussa 2021. Kysely jaettiin sähköisesti Familian omissa sosiaalisen median kanavissa, uutiskirjeessä ja internet sivuilla sekä yksittäisen yhteistyökumppanin sivuilla ja Facebookin Suomessa asuvien ulkomaalaistaustaisten isien ryhmässä (Kysely hetkellä n. 880 jäsentä). Hiukan alle puolet vastaajista (5 vastaajaa) löysi kyselyn Facebookin isille suunnatusta valtakunnallisesti ryhmästä. Loput vastauksista tulivat jokainen yksittäin kaikista muista sijainneista, joiden kautta kyselyä oli jaettu. Vastaajat valikoituivat satunnaisesti. Satunnaisotannalla ja laajalla sähköisellä jake- lulla yksittäisten vastaajien tunnistaminen kyselystä on vaikeaa. Noin 40 vastauksen määrää pidettiin tavoitteellisena ja realistisena. Kysely on nähtävissä liitteestä 1.

Kyselyyn vastasi vastausaikana 11 vastaaja. Tarkkaa vastausprosenttia on vaikea määrittellä, mutta kokonaisarviona otanta on murto-osa potentiaalisista vastaajista (kts. luku 4.2 kaksikulttuuristen parisuhteiden lukumäärä). Kyselyn täyttämiseen vastaajilta kului hiukan alle kymmenen minuuttia. Kysely on toistettavissa samanmuotoisena tai muokattuna, mikäli Familian työntekijät kokevat tarvetta lisävastauksille. Opinnäytetyön ja yhteisen kehittämistyön aikataulu ei antanut mahdollisuutta pidentää kyselyn vastausaikaa.

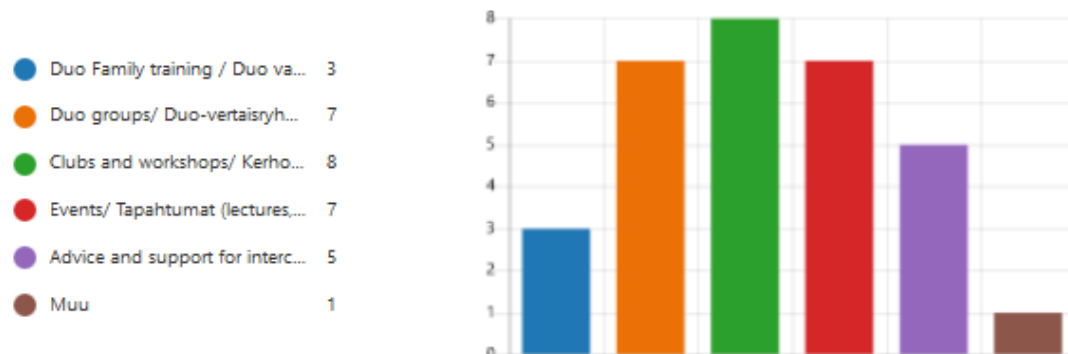
Kyselytutkimuksen kohderyhmä oli valtakunnallisesti tarkasteltuna suppea ja kohdentui ai-noastaan kaksikulttuuristen perheiden isiin. Heidän saavutettavuutensa oli kyselyä toteutettaessa haastavaa, koska Suomesta ei ole löydettävissä yhtä yksittäistä sähköistä sivustoa tai fyysistä paikkaa, jossa edes suurinta osaa heistä olisi mahdollista lähestyä helposti. Familia ry on itsessään Suomessa ensisijainen taho, joka kokoaa kaksikulttuurisia perheitä yhteen. Kyselyyn vastanneista kaikki soveltuivat kohderyhmään.

Saadut vastaukset keskittyivät Suomen eteläisiin osiin. Vastaajista yksi oli Helsingissä eikä sovellu suoranaisesti kehittämistyöhön sijaintinsa puolesta, mutta suurin osa vastauksista liittyi yleisesti isäryhmien sisältöön ja vapaaehtoisuuteen, joten näihin osioihin vastaukset ovat valideja. Pohjoisin vastaajista oli Oulussa (1 vastaaja), muita kaupunkeja olivat Turku (2), Kaarina (1), Pori (1), Tampere (1), Porvoo (1), Lappeenranta (1) ja Keski-Suomi (1). Vastaajat keskittyivät isompiin kaupunkeihin ja osittain Suomen länsipuolelle. Suppean otannan vuoksi ei ole mahdollista olettaa, että otanta olisi kehittämistyön kannalta alueellisesti kattava.

Thevenetin (2021) mukaan Familia suunnittelee vertaisryhmien etätoiminnan aloittamisessa mm. Turussa, Tampereella, Oulussa, Lappeenrannassa ja/tai Rovaniemellä. Pieni otanta osoitti, että selville saatu vähäinen kysyntä kohdistuu melko yhteensopivasti Familian suunnitelmiin. Vähäinen vastaajamäärä jättää kuitenkin avoimeksi sen, kuinka paljon potentiaalista tarvetta ja kiinnostusta kaksikulttuuristen perheiden vertaisryhmille löytyy vastaajien kaupungeissa ja mahdollisissa muissa kaupungeissa. Kysely ei siis antanut selkeää vastausta sopivista kohdekaupungeista.

7. Which activities would you be interested in? You can pick several answers Minkälaisesta toiminnasta olisit kiinnostunut? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

[Lisätietoja](#)



KUVIO 2. Asiakaskyselyn vastauksia kysymykseen 7. (Balkov & Thevenet 2021)

Kyselyssä kysyttiin useammassa kohdassa vastaajien kiinnostuksesta saada lisätietoja Familian toiminnasta kokonaisuudessaan, isäryhmistä ja Duo ryhmistä. Näihin kysymyksiin ei saatu vastauksia lainkaan. Kysyttäessä vastaajien kiinnostuksesta Familian eri toimintoihin monivalintakysymyksellä, kiinnostavimmaksi toiminnaksi osoittautui kerho ja työpajatoiminta (8 vastausta) (KUVIO 2.). Toiseksi kiinnostavimpina pidettiin Duo-vertaisryhmiä ja tapahtumia (molemmissa 7 vastausta). Viisi vastaajista koki neuvonnan ja tuen saamisen kaksikulttuurisille perheille myös tärkeäksi.

7. Which activities would you be interested in? You can pick several answers Minkälaisesta toiminnasta olisit kiinnostunut? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.						
Vastaajat	Duo Family training / Duo vanhempainvalmennus (online self-study material and family training workshop online or in person)	Duo groups/ Duo-vertaisryhmät (peer support groups, where you can meet and share with other people in the same life situation.)	Clubs and workshops/ Kerhot ja työpajat (low-threshold activities to learn new things or practice a hobby with others)	Events/ Tapahtumat (lectures, webinars)	Advice and support for intercultural couples and families / Pari ja perhe neuvonta	Muu
1		x			x	
2		x	x	x	x	
3				x		
4		x	x			
5		x	x		x	
6			x	x		
7	x	x	x			
8				x		
9	x		x	x		
10	x	x	x	x	x	
11		x	x	x		

KUVIO 3. Kysymyksen 7. ensisijaiset vastausvaihtoehdot.

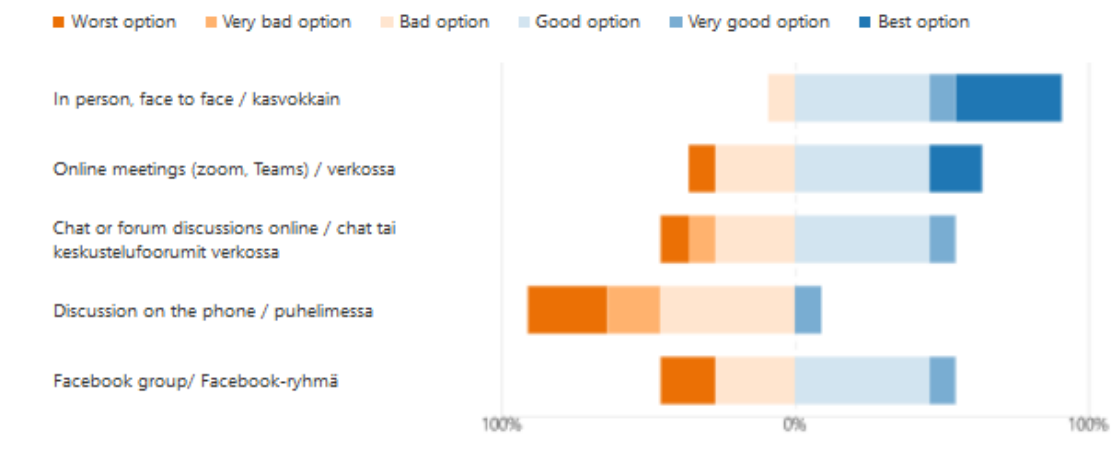
Kyselyssä kysymykseen oli mahdollista vastata vapaassa järjestyksessä ja valita niin monta vaihtoehtoa kuin halusi. Vastauksista pystyi näkemään vastaajien eri vaihtoehtojen valintajärjestys. Kuviossa 3. on merkattu keltaisella ne vastausvaihtoehdot, jotka vastaajat olivat valinneet ensimmäisenä (KUVIO 3). Tämän taulukon perusteella ensisijaisimmaksi toiminnaksi Duo-vertaistoiminnan oli valinnut neljä vastaajista. Kolme vastaajista puolestaan oli valinnut ensimmäiseksi vaihtoehtokseen kerho ja työpajatoiminnan. Kuvion 2 perusteella yksi vastaajista oli valinnut kohdan muu, mutta tarkemmassa tarkastelussa kyseistä vaihtoehtoa ei näkynyt kenelläkään vastaajista.

Kehittämistyön kannalta oleellista oli selvittää vertaisryhmän toteutusmuotoja. Suurin osa vastaajista piti kasvokkain tapahtuvaa toimintaa hyvänä, erittäin hyvänä tai parhaana toteutusmuotona (KUVIO 4.). Selkeästi vähäisintä kannatusta sai puhelimitse toteutettava toiminta. Toiseksi parhaana vaihtoehtona koettiin videopuhelut. Heti kolmantena vaihtoehtona tulivat keskustelufoorumilla ja Facebookin ryhmissä pidettävät vertaistoiminnat. Yhden vastaajan mielestä kasvokkain tapahtuvat tapaamiset olivat huono vaihtoehto, ja verkossa tapahtuvia tapaamisia piti pahimpana vaihtoehtona yksi vastanneista ja huonona vaihtoehtona neljä vastaajaa. On vaikea sanoa, kuinka paljon vastauksiin vaikutti maailmanlaajuinen korona pandemia. Kuitenkin huolimatta pandemiasta, selkeästi suosituimmaksi vertaisryhmämuodoksi osoittautui kasvotusten tapahtuva toiminta.

Isäryhmiin oli kiinnostunut osallistumaan seitsemän vastaajista. Kolme vastaajaa oli epävarmoja osallistumishalukkuudestaan ja yksi ilmaisi, ettei toiminta kiinnosta. Kyselyyn näyttäisi vastanneen pääsääntöisesti niitä vanhempia, joilla on kiinnostusta vertaisryhmätoimintaan. Oma kaupunki tai kunta koettiin parhaaksi ryhmien tapaamispaikaksi (10 vastaajaa).

8. What do you think about the following ways of meeting and interacting with others? Mitä mieltä olet seuraavista tavoista tavata ja olla yhteydessä muiden kanssa?

[Lisätietoja](#)



KUVIO 4. Asiakaskyselyn vastauksia kysymykseen 7. (Balkov & Thevenet 2021)

Lähes yhtä sopivana pidettiin oman kunnan lähialuetta. Vähiten kannatusta sai tapaamiset, joissa olisi isiä eri puolilta Suomea. Kyselyssä ei määritelty tarkemmin lähialueen laajuutta. Suurin osa vastaajista antoi ehdotuksia sopivista tapaamispaikoista omassa kunnassaan. Sopivia paikkoja koettiin olevan puistot (3) ja seurakunnan tilat (2). Kolme vastaajista ehdotti tiettyä tilaa kunnan alueella, kahdelle kävi mikä tahansa paikka ja kaksi vastaajista ei osannut ehdottaa sopivaa tilaa.

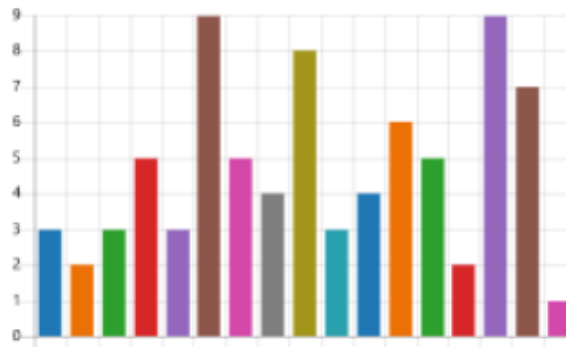
Vertaisryhmätapaamisten aihepiirit eivät varsinaisesti liittyneet suunniteltuun kehittämistyöhön, mutta Familia koki tärkeäksi selvittää samalla asiakkaidensa kiinnostusta, jotta vertaisryhmätoiminta saadaan vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden toiveisiin. Lisäksi vertaistoiminnan kehittäminen asiakaslähtöisesti voi lisätä mielenkiintoa tulevia valtakunnallisia ryhmiä kohtaan.

Kuten seuraavan sivun kuvasta (KUVIO 5) on havaittavissa lähes kaikki vastaajat (9 vastaajaa) kokivat kaksi- ja monikielisyyden sekä lasten käyttäytymisen tärkeiksi puheenaiheiksi tapaamisissa. Yli puolet vastanneista pitivät tärkeinä aiheina myös kahden kulttuurin parisuhdetta (8), kommunikointia ja lasten kanssa keskustelua (7) ja talousasioita (6). Yksikään vastausvaihtoehdoista ei jäänyt ilman vastausta eli ainakin muutama vastaajista piti aiheita mielenkiintoisina.

13. Which topics would you like to discuss in the group? Mistä aiheista haluaisit keskustella ryhmässä?

Lisätietoja

● Becoming a father / Isäksi tul...	3
● Pregnancy and childbirth / R...	2
● Having a newborn, small bab...	3
● Fatherhood / Isyys	5
● Masculinity / Maskuliinisuus	3
● Bilingualism, multilingualism ...	9
● Identity (yours or your childr...	5
● Racism and dsicrimination / ...	4
● Intercultural relationship, cou...	8
● Immigration / Maahanmuutto	3
● Employment / Työllisyys	4
● Finances / Talous	6
● Mental health / Mielenterveys	5
● Physical health / Terveys	2
● Dealing with children's behav...	9
● Communicate and talk with c...	7
● Muu	1



KUVIO 5. Asiakaskyselyn vastauksia kysymykseen 13. (Balkov & Thevenet 2021)

Vertaisryhmissä arvostettiin sekä vertaistukea keskustelun ja toimimisen kautta että asiantuntijoiden kuulemista. Mielenkiintoista on, että parhaaksi tapaamismuodoksi koettiin keskustelu muiden isien kanssa (9), vaikka eniten myönteisiä vastauksia sai kohta keskustelu asiantuntijan kanssa (10). Yhdessä tekeminen koettiin tapaamisissa positiivisena paitsi yhden vastaajan mielestä, mutta vastaukset olivat suurimmaksi osaksi tasolla hyvä, ei erinomainen tai erittäin hyvä. Kurssimuotoinen toiminta sai selkeästi vähiten kannatusta ja eniten kielteisiä vastauksia. Familian isäryhmätoimintaa on toteutettu ensisijaisesti englannin kielellä. Kyselyn perusteella päälle puolet vastaajista (6) koki englannin kielen itselleen sopivana keskustelukielenä. Kolme vastaajaa oli selkeästi sitä mieltä, että joku muu kieli olisi heille parempi. Muiksi kieliksi lueteltiin suomen kieli (3), espanja (2) ja portugali (1).

Neljä vastaajista ilmoitti kiinnostustaan toimia vapaaehtoisena ryhmänvetäjänä. Näistä neljästä kaksi oli kiinnostunut toiminnan vetämisestä englannin kielellä ja kahdelle sopivampi kieli olisi portugali ja suomi tai espanja. Viisi henkilöä antoi Familialle yhteystietonsa vertaistoiminnan vetämistä ajatellen. Suhteessa kyselyn vähäiseen osallistujamäärään, vapaaehtoisia oli yli kolmannes vastaajista. Virallisen vastausajan jälkeen kyselyyn saatiin vielä

yksi vastaus. Kyseisen vastaajan vastaukset eivät juurikaan muuttaneet jo analysoituja tuloksia, vaan olivat linjassa aiempien tulosten kanssa. Viimeisen vastaajan asuinpaikkakunta oli Lahti.

8.3 Kehitettävän toiminnan rakenteiden tarkastelu ja asiakasymmärryksen koaminen

Palvelumuotoilun vaiheiden mukaan kyselytutkimuksen jälkeen keskityttiin ideointivaiheeseen. Thevenetin kanssa käytyjen yhteisten keskustelujen pohjalta valikoitui Business Model Canvas (BMC) ensimmäiseksi kehittämistyökaluksi (KUVIO 6). Kuten kappaleessa 7.3 on tuotu esille, BMC malli toimii hyvin ideoinnin alkuvaiheessa kehittämisen lähtökohtana. Mallin avulla oli tarkoitus tuoda näkyväksi yhdistyksen näkökulmasta tavoitteena ja suunnitteilla olevan toiminnan rakenne ja siihen liittyvät tärkeimmät huomioitavat asiat. Kyseistä mallia täytettäessä huomattiin, että Thevenetillä ja hänen edustamallaan yhdistyksellä oli jo melko selkeä kuva tulevan toiminnan rakenteista.

Business Model Canvas for Familia ry



KUVIO 6. Familia ry:n Business Model Canvas. (SlideModel)

BMC-mallin ohjeistuksen mukaisesti keskustelu aloitettiin asiakassegmentoinnista. Kohdeyhmä on Familialle hyvin selkeä ja hyvin rajattu kaksikulttuuristen perheiden isät. Samoin yhdistyksen arvolupaus on määritetty yhdistyksen perusarvojen mukaisesti. Asiakassuhteiden osalta tässä vaiheessa löytyi kysymysmerkkejä, jotka toivat esille pohdinnat

kommunikaatiotavoista eri kaupungeissa asuvien asiakkaiden kanssa. Yhteydenpito yhteistyökumppaneihin myös vaihtelee vastapuolesta riippuen. Familian tavoitteena on käydä kaikkien yhteistyökumppaneiden luona yhteistyötä aloitettaessa sekä ryhmiin osallistuvien luona ryhmän tapaamispaikalla ryhmien alettua. BMC:n avulla oli mahdollista tuoda esille tulevan toiminnan tarkempaa struktuuria ja miettiä eri toteutusmuotoja.

Keskustelu yhteydenpitokanavista ei tuonut esille mitään uutta, mutta avaintoiminnoista keskusteltaessa tuli paljon pohdintaa niistä tavoista, joilla yhteistyökumppaneita, vapaaehtoisia ja ryhmiin osallistuvia isiä on mahdollista löytää. Kuten aiemmin on mainittu luvussa 3, Familialla on vapaaehtoisille vertaistoiminnan vetäjille hyvin suunniteltu ja hyvin toimiva koulutus- tuki- ja ohjausmalli, joka auttaa laajentamaan toimintaa uusiin kaupunkeihin. Asiakkaiden tavoittamisen menetelmistä keskusteltaessa puheeksi tuli myös mahdollisuus, että joku asiakas voi ottaa yhteyttä Familiaan ja toivoa vertaisryhmää omaan kaupunkiin.

Thevenet (2021) toi esille työskentelyn aikana, että Familialla on valittuna alustavasti jo muutamia kohdekaupunkeja, joissa toimintaa voisi aloittaa. Tämä toi keskusteluun uuden näkökulman. Uuden mallin toteutuksessa tulisi huomioida sekä asiakaskontaktista alkava uuden toiminnan koordinoinnin alkaminen että Familian päätöksestä uudessa kaupungissa alkava toiminta. Toimintaa aloitettaessa tärkeimmiksi avainresursseiksi kuvailtiin yhteydenpito välineiden ja yhdistyksen yhteyshenkilön lisäksi valmiit kontaktit yhteyshenkilöihin, tilat toiminnalle, vapaaehtoisten vetäjien löytäminen sekä mahdolliset asiantuntijat puhumaan ryhmiin.

Työskentelyn aikana toivottiin, että asiakaskyselystä tulisi kattavasti vertaistoiminnasta kiinnostuneita sekä riittävästi hyviä ehdotuksia sopivista tapaamispaikoista. Kuten kaksikulttuuristen parien ja perheiden tilastoinnista on luvussa 4.2 on tuotu esille, on mahdotonta sanoa tarkasti, kuinka paljon kaksikulttuurisia parisuhteita Suomessa tarkalleen on ja missä päin Suomea he asuvat. Kyselyn tulokset jäivät kuitenkin todella suppeiksi eikä kattavaa kuvaa valtakunnallisesta tarpeesta vertaisryhmille saatu. BMC-malli jätti siis toteutuksen aikana avoimia kysymyksiä myös avainresurssien kohdalla toimitiloista ja eri toimijoiden löytämisestä.

Familialla on useita yhteistyökumppaneita pääkaupunkiseudulla, mutta BMC-mallin täytön aikana seuraavaksi tavoitteeksi asetettiin selvitystyö olemassa olevista kontakteista sekä listaus mahdollisista uusista kontakteista. Lisäksi todettiin tarve selvittää toiminnan aloittamiseen liittyen huomioitavia yksityiskohtia sekä niiden toteutustapoja. Kulu- ja tulorakenne jäivät työskentelyssä vähemmälle huomiolle, koska niihin on olemassa jo valmiit vastaukset yhdistyksellä itsellään. Kulujen kohdalla keskustelu keskittyi huomioimaan yleisesti tärkeimmät mahdolliset kulurakenteet. Kuluihin liittyen avoimeksi kysymykseksi jäi mahdolliset

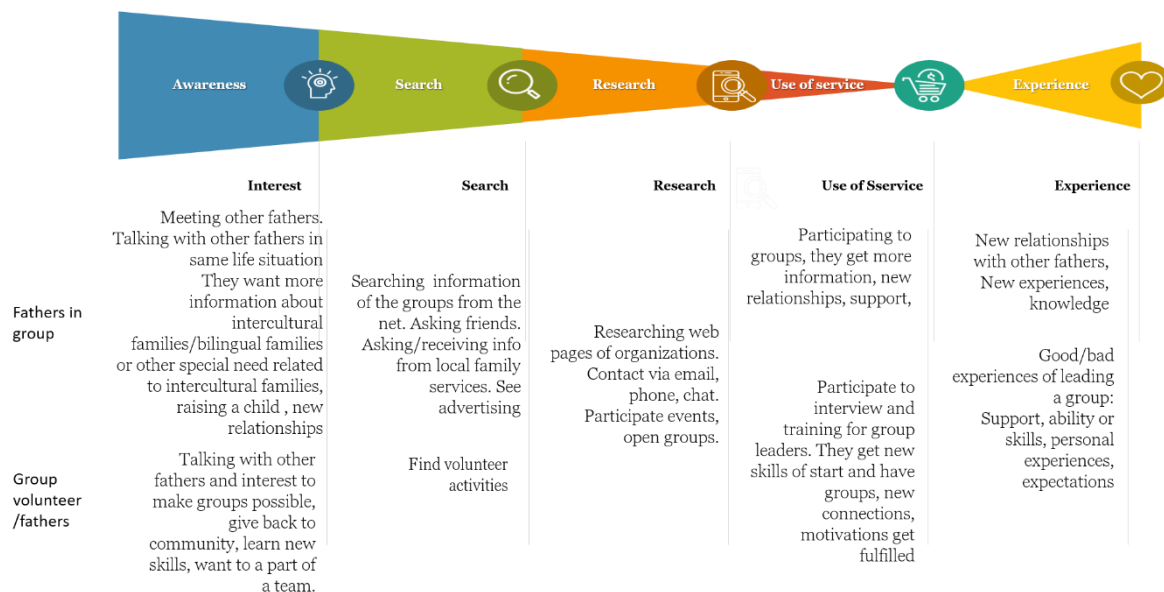
kulut käyttöön saatavista tiloista. Tätä on mahdotonta määrittää ennen tietoa yhteistyökumppaneista ja yhteistyösopimuksista.

Business Model Canvas -pohjan täyttäminen selkeytti kehittämistyöhön osallistuville uuden toiminnan rakennetta ja mahdollisti yhteneväisen käsityksen suunnitteilla olevan mallin osaluista pääpiirteittäin. Toimivan mallin kannalta on kuitenkin oleellista nähdä mallin toimivuus myös asiakasnäkökulmasta, joten seuraavaksi ideoinnin vaiheeksi valittiin Customer Journey Mapping.

8.4 Customer Journey Mapping

Customer Journey Mapping (CJM) mallin mukaisesti ensimmäinen askel oli miettiä asiakkaiden polkuja Familian isäryhmätoimintaan sen tulevassa uudessa toimintamuodossa. Asiakkaiden reittejä eli asiakaspolkuja tarkasteltiin vertaisryhmiin osallistuvan ja vapaaehtoisena toimivan vertaisohjaajan näkökulmasta (KUVIO 7). Molemmat polut nähtiin hyvin samanlaisina ja osa reiteistä oli yhtenäiset. Ensimmäisen kohdan tarkoituksena oli pohtia, mikä saa isät kiinnostumaan vertaisryhmään osallistumisesta sekä vetäjänä toimimisesta. Mitkä voisivat olla ne syyt, joilla isät lähtevät etsimään tietoa mahdollisista vertaisryhmistä?

Customer journey map



KUVIO 7. Familian Customer Journey Mapping 1. (Mukaien Slideegg)

Keskustelun aikana mahdollisia syitä löytyi useita. Päälimmäisenä toive keskustella muiden samassa elämäntilanteessa olevien isien kanssa. Vetäjän tehtävissä motivaationa saattaa olla kiinnostus ryhmien mahdollistamiseen, mahdollisuus antaa muille ja

yhteiskunnalle takaisin jotain hyvää mitä itse on kokenut, oppia uusia taitoja ja kokea osallisuutta muiden kanssa. Seuraavana vaiheena mietittiin miten asiakkaat lähtevät etsimään tietoa mahdollisesta toiminnasta ja kolmannessa vaiheessa, minkälaista tutkimustyötä he tekevät löytääkseen tarkentavaa tietoa toivomastaan toiminnasta. Kahden viimeisen vaiheen kohdalla keskustelu keskittyi asiakkaan kokemuksiin ryhmän aikana sekä sen jälkeen.

Näiden tietojen avulla on mahdollista tarkastella, onko yhdistyksen oma palvelurakenne yhteensopiva asiakaspolkujen kanssa. Ensimmäinen CJM antoi hyvän yleiskuvan asiakaspoluista, mutta ei tuonut esille mitään haastekohtia Familian asiakkaiden palveluista. Ensimmäisen CJM:n pohjalta oli helpompi lähteä työskentelemään toisen asiakaspolku-mallin kanssa (KUVIO 8), jossa käsiteltiin asiakkaiden odotuksia ja palveluita ennen ryhmiin osallistumista, asiakaspolkua ja kokemuksia ryhmien aikana sekä ryhmien jälkeisiä palveluita, kokemuksia ja asiakaskäyttäytymistä.

Pre-Service Period	Service period	Post-service period
Advertisement/public relations How is the service proposition communicated by the service provider? Newsletter, Website, through partners, share informations in events	Service journey Which touchpoints do customers experience during the service journey? Are there critical incidents, i.e. touchpoints customers experience as especially good or bad? - Finding information: Customers make decision on the basis of ads - Register: No contact with workers - Receiving email from worker and give possibility to talk straight to worker, Email comes to customers few days before group starts. - Group starts: In person contacts or online contacts, experiences of the first meeting is very important. How to get people feel they are part of the group? Workers contact somehow also to other cities. - Afterwards feedback	Customer relationship management How does the service provider follow-up with customers? Processes are not defined.
Social media Which pre-service information can people access through social media? Facebook, Instagram, starting new groups, all events, happenings		Social media What do customers communicate about the service and/or service provider through social media? Volunteers have been sharing photos from Familias activities. They have been happy. Engaged people to activities.
Past experiences Which experiences do people have with (similar) services and/or service providers? Fathers have liked the groups, wanted to be volunteers, normally no negative comments, some people just stop coming.		Word-of-mouth What do customers tell their friends, colleagues and family about the service and/or service provider? People talk very positive after long time of meeting and being in activities.
Expectations What are (potential) expectations towards the service and/or service provider? Groups are wanted to happen soon and be easy to come, to be in english, is there costs, to meet other fathers, get support	Experiences What are the individual experiences customers have with the service and/or service provider during the service period? Trust, personal link and kindly receiving welcoming.	Satisfaction /dissatisfaction Customers individually access the service by comparing service expectations with their personal service experiences How could we know about dissatisfaction?

<https://www.servicedesignshow.com/customer-journey/templates-and-examples/>

KUVIO 8. Familia ry:n Customer Journey Mapping. (Mukaillen Business Design Show 2020)

Mallissa valmiiksi olleet kysymykset tuottivat hyvää pohdintaa asiakkaiden motiiveista, ajatuksista ja odotuksista. Mallin avulla tuli esille, että nykyiset resurssit ovat yksi erinomaisen palvelun haastekohtia. Työntekijöillä ei aika riitä asiakkaiden yksilölliseen kohtaamiseen kaikilla toiminnan osa-alueilla, joten työntekijäresursseja on priorisoitava tärkeimpiin kohtiin.

Huomio kiinnittyi myös vähäiseen negatiiviseen palautteeseen, jota yhdistykselle on tullut. Onko mahdollista, että yhdistyksen toiminta on kohderyhmälle niin myönteinen kokemus, ettei negatiivista palautetta ole annettavaksi vai katoavatko ne asiakkaat

huomaamattomasti palveluiden piiristä, joilla olisi kehittävää tai negatiivista palautetta annettavaksi? Familialla on asiakaspalautteen pyytämiseen pysyvä struktuuri, joten mahdollisuus monipuoliseen palautteeseen on annettu. Monet toimintaan osallistuneet palaavat Familian toimintaan myöhemmin uudelleen, mikä osaltaan myös kertoo toiminnan arvostuksesta (Thevenet 2021). Keskustelussa kuitenkin todettiin, että tämä on aihealue, josta tulee jatkaa keskustelua laajemmin yhdistyksen sisällä ja miettiä ratkaisuja laajemman asiakaspalautteen saamiseksi ja tätä kautta myös toiminnan laadun parantamiseksi.

Tärkeimpänä huomiona ideointivaiheen ja toisen Customer Journey Mapping -mallin työstämisen aikana selvisi, ettei Familialla ole järjestetty selkeää asiakkaiden seurantaan ryhmien jälkeen, vaikka asiakaspalautejärjestelmän rakenteet ovat hyvin toimivat. Yhteydenpitoa asiakkaisiin ryhmien jälkeen tulisi siis kehittää. Kokonaisuudessaan asiakaspolkujen käsittelyyn käytettiin aikaa 2,5 tuntia. Thevenetin tavoitteena tässä vaiheessa oli jatkaa keskustelua kaikista kolmesta ideointiin käytetystä mallista muun työyhteisön kanssa toukuussa 2021.

9 Kehittämistyön tulokset

9.1 Familia ry:n isäryhmätoiminnan kehittäminen

Palvelumuotoilun vaiheiden mukaisesti työskentely aloitettiin asiakasymmärryksen lisäämisellä kyselytutkimuksen avulla. Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli vastata toiseen tavoitteeseen ja tuoda lisätietoja yhdistykselle, jotka tukevat tulevan toiminnan kehittämistä ja toteutusta. Kyselytutkimukseen vastasi hyvin pieni osa potentiaalisista vastaajista ja otanta jäi pieneksi. Tulosten kannalta saadut vastaukset eivät ole yleistettävissä, mutta Familian kannalta ne antavat kuitenkin suuntaa antavaa tietoa asiakasperheiden näkökulmasta. Yhtä vastausta lukuun ottamatta, kaikki vastaukset olivat relevantteja kyselytavoitteen kannalta.

Familian tavoite tavoittaa mahdollisia vapaaehtoisia toiminnanvetäjiä täytyi todella hyvin suhteessa kyselyyn vastanneiden määriin, koska kolmannes vastaajista ilmoitti kiinnostusta ryhtyä vertaistoiminnan vetäjäksi. Familian harkinnassa on ollut aloittaa isäryhmätoimintaa mm. Turussa ja Tampereella ja kyselyn tulokset vastaavat hyvin näitä suunnitelmia. Isäryhmän toiminnan sisältöihin liittyvät vastaukset osoittivat nykyisen ryhmän toimintarungon olevan melko hyvin asiakkaiden toiveiden mukainen. Muutama aihepiiri kuten lapsen syntymä ja isäksi tuleminen ovat olleet nykyisen ryhmän aihepiireinä, mutta kyselyssä nämä saivat hyvin vähän kiinnostusta. Mutta kuten on todettu, otanta oli hyvin pieni eikä vastauksia voida yleistää kattamaan laajemmin kaksikulttuuristen perheiden näkemyksiä. Familian jatkaessa isäryhmätoiminnan kehittämistä valtakunnallisesti, heidän on mahdollista uusia kehittämistyössä toteutettu kysely samanmuotoisena.

Palvelumuotoilun ideointivaihe jakautui inkrementaalisen menetelmän mukaisesti neljään osaan: Business Model Canvas, Suomen pakolaisapu ry:n Heli Tikkasen haastattelu, asiakaskyselyn tulosten analysointi ja Customer Journey Mapping. Tapaamiskertoja Familian työntekijän kanssa yhteistyössä ideointivaiheessa kertyi kaksi. Business Model Canvasin käsittely jäsensi ja antoi yhteisen näkemyksen kehittämistyöhön osallistuville kehitettävästä toiminnasta. BMC:n avulla oli mahdollista tarkistaa, että kaikki toiminnan osa-alueet on huomioitu kehittämisen aikana. Mallia tarkastellessa ilmeni, että Familialla on perusrunko toimintaan suunniteltu jo hyvin ja heillä on selkeä ajatus toiminnan toteuttamiseen. Ongelmana on enemmän yksityiskohtien hiominen, työskentelyssä eri vaiheiden järjestys sekä mahdollisten puuttuvien osa-alueiden löytäminen ja kokonaisuuden toimivuuden tarkastelu asiakasnäkökulmasta ja yhdistyksen näkökulmasta.

Asiakasnäkökulman tarkasteluun sopi hyvin Customer Journey mapping, joista ensimmäisen avulla muodostettiin kokonaiskuva asiakaspolkujen kontaktipisteistä ja hypoteettinen yleiskuva asiakaskokemuksesta palvelussa. Kokonaiskuva auttoi syventymään CMJ:n

toiseen malliin, joka tuotti useita kehittämiskohtia nykyiseen toimintaan. Ideoinnin aikana asiakasymmärrys parani huomattavasti ja asiakaspolut toivat selkeämmän käsityksen mahdollisista kompastuskivistä asiakkaan palvelupolun aikana. Erityinen huomio kiinnittyi asiakaspolujen loppupäähän vertaisryhmien jälkeiseen aikaan. Tärkeää oli myös huomata asiakaspalautteiden monipuolisemmat keräys ja käsittelymenetelmät, jotta jatkossa on mahdollisuus saada entistä monipuolisemmin palautetta ja kehittää yhdistykselle toimivat menetelmät palautteen hyödyntämiseen palvelujen kehittämiseksi.

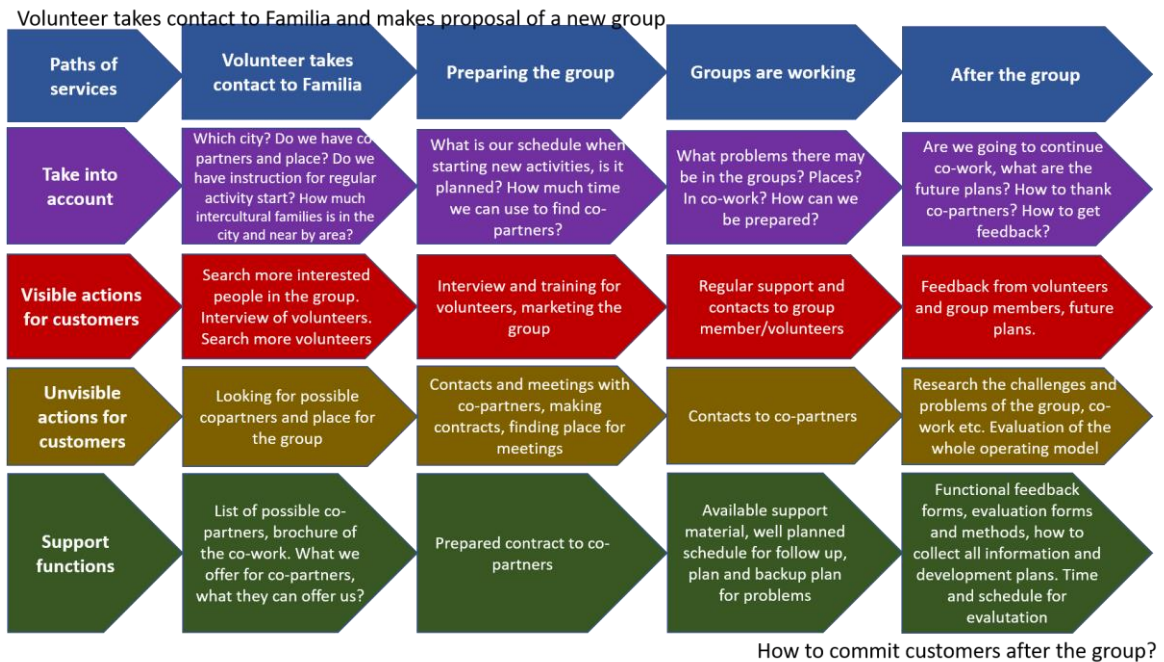
Kyselytutkimus yhdessä edellä mainittujen kolmen mallipohjan kanssa muodostivat kokonaisuuden, joka tuotti monipuolisesti tietoja asiakasymmärryksestä. Mallit keskittyivät koamaan tietoja asiakkaiden asuinsijainnista, palveluiden sisältöön ja toteutukseen liittyvistä näkökulmista sekä tulevaan toimintamalliin liittyen vertaistoiminnan koordinointiin ja ohjaukseen asiakkaiden silmin. Osittain CJM malleista löytyy myös tietoa, joka ei ole ollut suoraan hyödyllistä kehittämistyötä ajatellen, mutta on auttanut luomaan kokonaiskuvan ja lisäämään kehittämistyön tekijöille syvällisempää ymmärrystä ja kykyä syventyä asiakkaan rooliin.

9.2 Vertaisryhmätoiminnan verkkovälitteisen koordinoinnin ja ohjauksen malli

Kaiken kaikkiaan edellisessä kappaleessa olevat kehittämistyön tulokset kuvaavat niitä asioita, joista muodostui lopulliset prototyypit. Business Model Canvas antoi rungon toimintamallille ja kokosi yhteen siihen vaadittavat osa-alueet tuottaen mallissa huomioitavia kohtia. Opinnäytetyön vertaistoimintaan liittyvä teoriaosuus, mm. markkinointi, vertaistoiminnan koordinointi ja johtaminen, yhteistyökumppaneiden merkitys ja rooli ja yhteistyörakenteet järjestöjen ja kuntien välillä, sekä Tikkasen (2021) haastattelu antoivat tietoa mallissa huomioitavista osa-alueista. Customer Journey Mapping, kuten edellisessä luvussa on ilmaistu, toi esille asiakkaiden näkökulmaa ja lisäsi toimintaa kehittämässä olleiden asiakasymmärrystä.

Kehittämistyön aikana tuli esille, että vertaisryhmätoiminta uudessa kaupungissa voi alkaa kahdella eri tavalla joko asiakkaan yhteydenotosta ja toiveesta aloittaa vertaistoimintaa (KUVIO 9) tai yhdistyksen päätöksellä aloittaa toiminta tietyssä kaupungissa (KUVIO 10). Uuden toimintamallin konsepteja on tästä syystä tehty kaksi toisistaan hiukan eroavia. Vaikka kyseisten mallien erot eivät ole suuria, on mahdollista, että toiminnan aloittamisessa, koordinoimisessa ja ohjauksessa työvaiheet vaihtelevat tai niiden toteutus aloitetaan eri vaiheesta, joten ne on eritelty toimintamallin jatkokehittelyä ajatellen kahdeksi omaksi kaaviokseen. Näissä tuloksissa niitä käsitellään kuitenkin yhdessä niiden samankaltaisuuksien vuoksi. Uutta vertaistoiminnan verkkovälitteisen koordinoinnin ja ohjauksen mallia kuvaa parhaiten Service blueprint eli palveluketjuanalyysi. Vaikka kyseinen toiminnan

kehittämisen malli toimii ensisijaisesti työkaluna toiminnan kehittämisessä, sen rakenne tuo esille monitasoisesti uuden mallin vaiheita, huomioitavia asioita, näkyviä ja näkymättömiä toimintoja sekä tukitoimintoja. Palveluketjuanalyysin avulla voidaan tarkastella uutta mallia eri näkökulmista ja eri tasoilta riippuen tarkasteltavan kohteen tarkoituksesta. Uuden mallin pohjana palveluketjuanalyysi mahdollistaa mallin jatkokehittelyn.



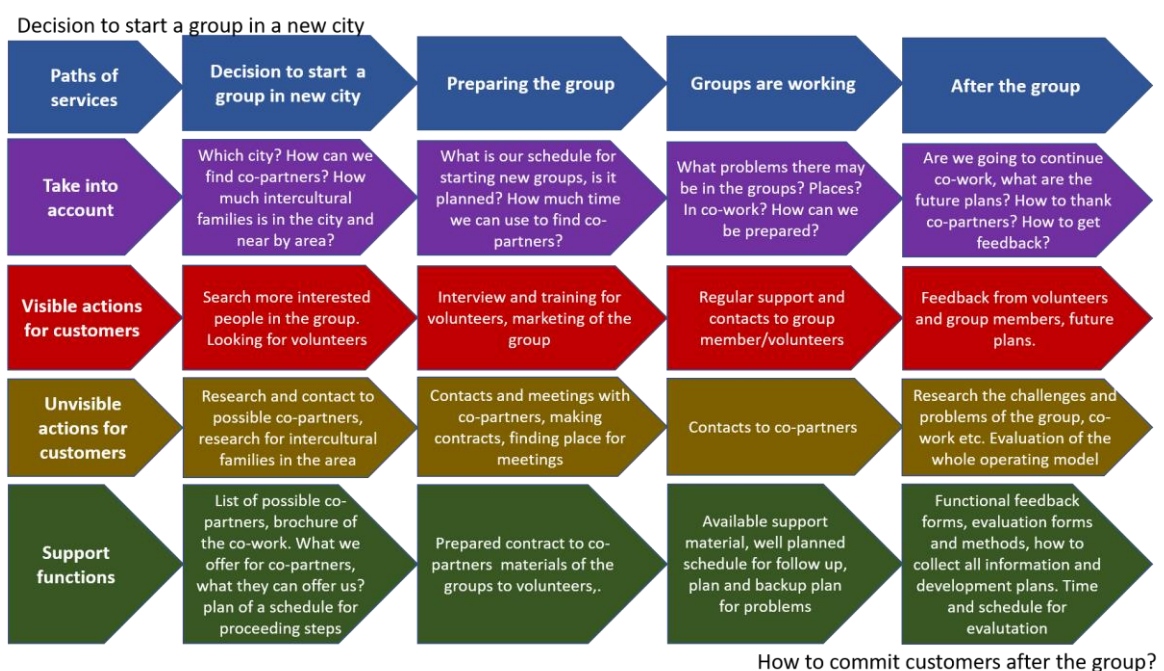
KUVIO 9. Familia ry:n toimintamalli 1. (Mukaillen Arter 2021)

Ensimmäisellä rivillä on nähtävillä asiakaspolkujen vaiheet, joissa asiakkailta on kontaktipisteitä vertaisryhmätoimintaan ja Familian yhdistykseen. Lopullista toimintarunkoa kehitettäessä voidaan ensimmäisen rivin eri vaiheita analysoida ja tarkentaa tarpeen mukaan. Toisella rivillä kuvaillaan toiminnan eri vaiheissa huomioitavia ja suunnittelua vaativia asioita ennen kuin toimintaa voidaan lähteä konkreettisesti toteuttamaan. Näitä kohtia voidaan muokata, lisätä ja poistaa sen mukaan, mitä uutta tietoa ja muutoksia kehittämistyössä tulee eteen.

Kolmannelta riviltä voi seurata eri asiakaspolun vaiheissa asiakkaille näkyviä toimintoja, joita tullaan toteuttamaan palveluketjun aikana ja joiden sisältö tulee suunnitella hyvin hyvän palvelun laadun takaamiseksi. Hyvään palveluun vaikuttavat myös neljännen rivin näkymättömät toimenpiteet. Alimpana palveluketjuanalyysissä on tukitoimet. Kun tukitoimet on etukäteen valmisteltu ja työyhteisölle selkeät, ne helpottavat toiminnan toteuttamista jokaisessa vaiheessa. Viimeisenä kohtana nousee esille asiakkaiden sitouttamisen

menetelmät, jotka nousivat esille ideointivaiheessa ja joka on erityisesti siitä syystä nostettu omaksi kohdaksi, jotta sen toteutumista kehitetään edelleen.

Uuden mallin prototyypeissä on otettu huomioon asiakasymmärryksen ja ideointivaiheiden aikana esille nousseet huomiot ja epäkohdat sekä huomioitu kysymyksinä kohdat, joihin ei ole kehittämistyön aikana löydetty vastauksia. Toimintamallit ovat prototyyppejä eli eivät vielä täysin lopullisia ja valmiita toimintamallin kuvaksia. Kehittämistyöhön käytetyn ajan lyhykäisyyden vuoksi ei toimintamalleja ole ehditty arvioida tai testata niiden toimivuuden kannalta. Malleja luodessa niiden toimivuutta on kuitenkin tarkasteltu vertailemalla ja peilaamalla niitä aiemmin toteutettuihin liiketoimintasuunnitelmaan ja asiakaspolkuihin. Näin on varmistettu kaikkien eri osa-alueiden ja vaiheiden huomioiminen lopullisessa versiossa.



KUVIO 10. Familia ry:n toimintamalli 2. (Mukaillen Arter 2021)

Familian tehtäväksi jää iterointi eli mallien laajempi käsittely työyhteisössä, uudelleen ideointi, tarkastelu ja testaus palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti. Jatkokehittämistä helpottaa pohjana käytetty Service blueprint, joka toimii suoraan prototyyppien analysointityökaluna. Tietoja on helppo muokata ja lisätä tarpeen mukaan. Palvelumuotoilun viimeinen vaihe eli parannellun prototyypin testaus käytännössä tullaan Familian toimesta näillä näkymin toteuttamaan syksyllä 2021 mikäli kasvokkain tapahtuvat tapaamiset ovat jälleen mahdollisia. Tämä opinnäytetyö toimii kokonaisuudessaan tietoperusteisena oppaana Familialle tulevan toiminnan jatkosuunnittelua ajatellen. Teoriaosiosta löytyy tietoa vertaisryhmätoiminnan kehittämisen tueksi ja Thevenetille on toimitettu lisätietoja erikseen (LIITE 2).

10 Yhteenveto

10.1 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyö keskittyi kehittämään Familia ry:n vertaisryhmätoiminnan, tarkemmin isäryhmätoiminnan, laajentamista nykyisestä pääkaupunkiseudulla toimivasta toiminnasta, valtakunnalliseksi toiminnaksi. Tarkoituksena oli kehittää uusi toimintamalli vertaisryhmätoiminnan verkkovälitteiseen koordinoimiseen ja ohjaamiseen sekä selvittää kaksikulttuuristen perheiden asuinsijaintia Suomessa ja heidän näkemyksiään vertaisryhmätoiminnan toteutustavoista ja sisällöistä.

Opinnäytetyön tekijän ja kehittämishankkeen vetäjän tehtävänä, kuten aiemmin on todettu, oli kehittämistyön suunnittelu, työskentelymenetelmien valinta ja valmistelu, asiakaskyselyn kyselytutkimuksen laatiminen, analysointi ja tulosten esittely, ideointivaiheen menetelmien valinta ja analysointi sekä prototyypin mallinnuksen tekeminen. Lisäksi vetäjä toimi teoreettisen tiedon kokoajana. Familian työntekijöiden rooli kehittämistyössä oli toimia oman alan ja toiminnan asiantuntijoina, yhteistyösuunnittelijoina ja kehittämistoiminnan toteuttajina. Työnjako sujui odotustenmukaisesti ja yhteistyö oli joustavaa ja aktiivista.

Kaksikulttuuristen perheiden elämää on tarkasteltu tutkimusten valossa monelta kantilta. Kaksikulttuurinen parisuhde luo oman ulottuvuuden erilaisten kulttuurien kohtaamisen myötä, joka voi luoda haasteita parisuhteeseen ja perhe-elämään. Kuten Lainiala ja Säävälä (2012) tuovat esille, on kaksikulttuurisissa avioliitoissa usein enemmän ristiriitoja kuin muissa liitoissa. Tutkimuksessa selvisi, että kaksikulttuuristen perheiden isät tarvitsevat erityistä tukea vanhemmuuteensa. (Lainiala & Säävälä 2012, 75, 90.) Tuen antamisen kannalta on haasteellista, ettei Suomessa ole selkeää vain kaksikulttuurisia perheitä koskevaa tilastoa, josta näkisi heidän tarkan lukumääränsä. Suomessa tulisikin tarkentaa sekä kaksikulttuurisuuteen liittyvää termistöä että tilastointia. Familian toiminnan laajentamisen näkökulmasta on haastavaa sijoittaa uutta toimintaa tietyille alueille, jos heillä ei ole tietoa asiakkaiden sijainnista.

Vertaistuki ja vertaisryhmätoiminta näyttäytyvät sopivana tukimuotona kaksikulttuuristen perheiden isille. Kuten edellä on ilmaistu, kaksikulttuuristen perheiden isät tarvitsevat erityisesti tukea. Säyrylän (2017) mukaan yhteiskunnallinen ja vertaistuellinen tuki on isille tärkeää. Sekä Säyrylän että hänen mainitsemisensa aiemmissa Kuosmasen (2017), Oulasmaan ja Saloheimon (2010) sekä Paajasen (2006) tutkimuksissa on tuotu esille isien kokemat positiiviset kokemukset vertaistuellisista isäryhmistä. (Säyrylä 2017 83-84.) Kuten Välijärvi (2019, 13-14) on tuonut esille, isät toimivat lasten hoitajina yhä enemmän ja heitä tulisi tukea tasavertaisesti äitien kanssa.

Kuten tässäkin opinnäytetyössä tuodaan esille, vertaistoiminnan johtaminen on käsitteenä Suomessa vähän käytetty eikä vapaaehtoistoiminnan johtamiseen liittyviä tutkimuksia löydy juurikaan Suomesta (Niemelä 2017, 16). Vapaaehtoistoiminta on luonut valtakunnallisia rakenteita vasta 2015 saatuaan vakituisen vastuutahon oikeusministeriöstä. Vapaaehtoistoiminnan koordinointiin liittyviä oppaita on luotu useampia, mutta niiden pohjautumista tutkittuun tietoon ei pysty todentamaan suoraan oppaiden perusteella. Kuten luvussa 5.2 on tuotu esille, Laimio ja Välimäki (2011, 49-50) toivovat enemmän johtamiseen liittyviä rakenteita ja tavoitteiden asettelua, myös Myllymaa (2010, 91-92) kaipaa enemmän vapaaehtoistoiminnan johtamisen koulutusta.

Vertaistoimintaa toteutetaan valtakunnallisesti laajasti ja sille on olemassa monipuolisia ja toimivia käytännön rakenteita, mutta johtamisen näkökulmasta tulisi luoda laajempia tavoitteellisia toimintamalleja, joihin kokonaiset työyhteisöt voivat sitoutua. Familian toiminnan kehittämishankkeen tavoitteena on luoda juuri tämänkaltaista toiminnan rakennetta, jonka suunnitteluun ja kehittämiseen on sitouduttu johtotasolta asti ja joka tulee mahdollistamaan kaikkien työntekijöiden osallistumisen toiminnan toteutukseen yhteisen toimintamallin pohjalta.

Kun toteutetaan toimintaa useissa eri kaupungeissa ja koordinoidaan toimintaa useiden satojenkin kilometrien päästä kohteesta, nousee digitaalisten palvelualustoiden merkitys. Suomessa on tilastojen valossa väestöllä erinomaiset taidot sähköisten laitteiden käyttöön ja palveluiden hyödyntämiseen. Myös ulkomaalaistaustaisten digiosaaminen on erinomaisella tasolla. Kehittämishankkeen aikana on kuitenkin noussut pohdittavaksi sähköisten palveluiden saavutettavuus. Alussa toteutetun kyselytutkimuksen vastaajamäärä oli todella vähäinen, vaikka kyselyä jaettiin useilla eri sähköisillä alustoilla (sosiaalisen median kanavat, internet sivusto, yhteistyökumppani, sähköpostikirje).

Kuten luvussa 7.2 on tuotu esille, on mahdollista, että erilaisten kyselytutkimusten yleisyys on saattanut vaikuttaa vähäiseen osallistujien määrään eikä kiinnostusta jälleen uuteen kyselyyn ole ollut riittävästi. Perhe-elämä on monin paikoin kiireistä, joten kysely on saattanut jäädä huomiotta tästäkin syystä. Lisäksi kuten Trémouille (2020, 44-45) on asiantuntija-haastattelujen perusteella ilmaissut, että sosiaalinen media käyttää algoritmeja, jotka vaikuttavat niihin sisältöihin, joita palvelunkäyttäjät näkevät. Kyselytutkimus on saattanut jäädä osalta potentiaalisista vastaajista näkymättä.

Tutkimuksen kohderyhmä oli rajallinen ja väestötasolla hyvin pieni osuus väestöstä, jolloin heidän saavutettavuutensa voi olla heikkoa riippuen käytetyistä lähestymistavoista. Heikkilä (2014) tuo esille monikulttuurisia avioliittoja käsittelevässä artikkelissaan kaksikulttuurisessa avioliitossa olevan maahanmuuttaja puolison haasteet yhteiskuntaan

integroitumiseen. Syntyperäisen puolison asennoituminen, tuen antaminen ja mahdolliset läheisverkot ja niiden hyödyntäminen voivat vaikuttaa integroitumisen onnistumiseen. (Heikkilä, E. 2014, 10-11.) Hyvin yhteiskuntaan integroituneen maahanmuuttaja puolison on helpompi löytää hänelle soveltuvia järjestöjen palveluita, kuten Familian isäryhmät ja niiden kehittämiseen liittyvä kysely. Mikäli halutaan toteuttaa vastaavanlainen asiakaskysely kuin tässä kehittämishankkeessa, on tärkeää miettiä tarkoin muita mahdollisia kyselyn jakamisreittejä. Voisiko olla mahdollista hyödyntää enemmän suomalaistaustaisia puolisoita ja heidän mahdollisesti käyttämiään palvelupolkuja?

Kun mietitään isäryhmien potentiaalista kohderyhmää, on huomioitava menetelmät, joiden avulla mahdolliset osallistujat löytyvät. Digitaalisten palveluiden kautta on mahdollista löytää hyvällä markkinoinnilla ja digipalveluiden osaamisella yhdistysten palveluihin soveltuva kohderyhmä. Kuitenkin verkkovälitteiset vertaistukipalvelut soveltuvat tutkimusten mukaan (kts luku 6.1) paremmin tietyn tyyppiselle asiakasryhmälle kuin niille, jotka toivovat fyysisesti toteutettavia ryhmiä. Yhdistysten omien internetsivujen tulee olla helposti ja riittävän selkeästi esitettyjä, jotta niissä navigoiminen tukisi tehokkaasti oman alueen vertaistoiminnan löytämistä. Familian näkökulmasta markkinointi ja yhdistyksen digipalveluiden käyttö ei ole ollut kehittämistyössä esillä, mutta se on hyvä huomioida mahdollisena vaikuttavana tekijänä jatkokehittäessä uutta valtakunnallista vertaisryhmätoimintaa.

10.2 Kehittämistyön tulokset

Kehittämismenetelmänä palvelumuotoilu

Kehittämistyön menetelmäksi valikoitui palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti kehittämistyö toteutettiin vaiheittain ja inkrementaalisesti. Työmenetelmänä palvelumuotoilu vaikutti luontevalta ja kattavalta. Huolimatta kyselytutkimuksen vähäisistä vastauksista, palvelumuotoilun eri vaiheet tukivat toisiaan ja etenivät loogisesti. Kehittämistyön aikana eri vaiheet menivät jossain määrin päällekkäin, mutta Tuulaniemeä (2011, 58) mukaillen palvelumuotoilu on pääpiirteiltään helposti esiteltävissä, mutta jokainen toiminnan ja palvelun kehittäminen on ainutlaatuinen prosessi, joka ei ole etukäteen tarkasti määriteltävissä.

Familialla oli jo kehittämistyön alussa paljon tietoa ja kattavaa valmistautumista uuden toiminnan kehittämiseen ja toteutukseen. Prosessin aikana Familialla tapahtuneet henkilöstövaihdokset veivät jonkin verran aikaa kehittämistyöltä ja vaikuttivat työskentelyyn. Henkilöstömuutosten myötä kehittämistyön tavoitteisiin tuli muutoksia ja ne tarkentuivat, joka muutti etukäteen tehtyä suunnitelmaa ja vaikutti osaltaan palvelumuotoilun ideointiin käytettäviin työmenetelmiin. Huolimatta henkilö- ja aikataulumuutoksista, kehittämistyön kaikki vaiheet

saatiin toteutettua. Prototyypin kehittäminen jäi lyhyeksi, mutta tavoitteena ollut uuden toiminnan malli saatiin valmiiksi.

Asiakaskyselyn tulokset ja luotettavuus

Kyselytutkimuksena toteutetun asiakaskyselyn merkityksen kehittämistyölle oli alun perin tarkoitus olla huomattavasti suurempi kuin mikä se lopulta oli. Pieni, 11 vastaajan otanta, ei mahdollista tulosten yleistämistä kuten tilastollisiin tutkimuksiin Tuulaniemen (2011, 54) kuuluu. Kysely antoi kuitenkin hyviä tietoja Familian toiminnasta kiinnostuneista isistä. Kehittämistyön aikana, ennen asiakaskyselyn tulosten analysointia Familia tarkensi suunnitelmiaan tulevan toiminnan aloittamisesta tietyissä kaupungeissa. Ajatuksena on aloittaa vertaisryhmätoimintaa muutamassa isoimmista kaupungeista, huolimatta asiakaskyselyn tuloksista, jolloin kohdekaupunkeina voisi olla esimerkiksi Turku, Tampere ja Oulu tai Rovaniemi.

Tilastollisesti näissä kaupungeissa asui vuonna 2019 Turussa 5,53 %, Tampereella 4,52 %, Oulussa 2,17 % ja Rovaniemellä 0,55% koko maassa asuvista ulkomaalaistaustaisista. Tarkasteltaessa vieraskielisten osuuksia, luvut ovat joko samat tai lähes samat kuin ulkomaalaistaustaisten tilastoissa. Opinnäytetyön teoria osasta on jätetty ulkomaalaisten lukumäärät eri kaupungeissa pois, koska kehittämistyön alussa ei vielä ollut tietoa valittavista kaupungeista, vaan tarkoitus oli kartoittaa tietoa kyselyn avulla. Toisaalta ulkomaalaistaustaisten lukumäärä eri kaupungeissa ei vielä kerro kaksikulttuuristen parisuhteiden lukumäärää, vaan tilastot antavat arviota, jonka perusteella voidaan tehdä hataria oletuksia.

Kyselyyn vastanneiden ilmoitetuista kotikaupungeista löytyi sekä Turku että Tampere. Kaarina ja Pori ovat molemmat melko lähellä Turku. Porvoossa (0,87 %) ja Lappeenrannassa (1,36 %) ulkomaalaistaustaisten osuudet ovat myös vähäisiä suhteessa muihin mahdollisiin kohdekaupunkeihin. (SVT 2021b) Tilastojen perusteella tarkasteltaessa Familian suunnitelmat kohdistuvat niihin kaupunkeihin, joissa on suurimpia määriä ulkomaalaistaustaisia pois lukien pääkaupunkiseudun kaupungit. Mutta, kuten todettu on jo aiemmin, kaksikulttuuristen perheiden tarkemmat asuinsijainnit Suomessa jäivät uupumaan eikä tarkempia tilastotietoja heistä ole saatavilla.

Kyselyn vastaajien pienestä määrästä huolimatta vapaaehtoistoiminnasta ja ryhmän vetämisestä kiinnostuneita isä löytyi lähes puolet vastaajista. Järjestöbarometrissä selvisi, että järjestöt ovat huolissaan ihmisten osallistumisesta järjestöjen luottamustehtäviin ja vapaaehtoistoimintaan (Peltosalmi ym. 2016, 33). Kehittämistyön kyselyssä osallistumisaktiivisuus oli positiivinen yllätys. Kyselyn vastaajista, ne ketkä ilmaisivat oman kielensä, puhuttuja kieliä oli portugali, espanja ja suomi. Kappaleessa 4.2 yleisimmät kieliryhmät kaksikulttuurisissa perheissä olivat ruotsi ja sen jälkeen Britannian kansalaiset, saksalaiset,

neuvostoliittolaiset, turkkilaiset, virolaiset ja yhdysvaltalaiset. Mielenkiintoista on, ettei näistä eniten kaksikulttuurisissa puhutuista kielistä ei vastaajiin osunut yksikään. Mahdollista toki on, että muut vastaajat, jotka kokivat vertaisryhmään soveltuvaksi kieleksi englannin, kuuluvat yleisimpiin kieliryhmiin.

Asiakaskyselyn perusteella keskustelut muiden isien ja asiantuntijoiden kanssa koettiin tärkeämmäksi kuin Salmelan (2005) tutkimuksessa, jossa koettiin toiminnallisuus, yhdessä tekeminen ja oppiminen ja lasten kasvun tukeminen tekemisen kautta merkityksellisimmäksi tapaamismuodoksi. Ulkopuolisia luennoitsijoita ei kaivattu eikä tapaamiskerroille kaivattu erityisiä tavoitteita johtuen elämän muiden osa-alueiden tavoitteellisuudesta ja suoriutuskeskeisyydestä. (Salmela 2005, 66.) Kehittämistyön kyselytutkimuksessa toiminnalliset tapaamiset koettiin positiivisina, mutta ei kuitenkaan ensisijaisena vaihtoehtona.

Kehittämistyössä olisi voinut jättää koko kyselytutkimuksen tulosten ulkopuolelle, koska vähäisen vastaajajoukon vuoksi tulokset eivät ole luotettavasti käyttökelpoisia. Toikon ja Rantasen (2009, 121) mukaan kehittämistyössä luotettavuutta arvioidaan sen käyttökelpoisuudella. Tiedon tulee olla todenmukaista ja hyödyllistä. Hyvä puoli on, ettei kehittämistyön kokonaisprosessi ole riippuvainen asiakaskyselyn onnistumisesta. Lisäksi asiakaskysely on toistettavissa ja käytettävissä sellaisenaan uudelleen, mikäli sen avulla halutaan saada suurempi otanta. Validiteetiltaan kysely oli kuitenkin luotettava, koska vastaukset antoivat tuloksia kysyttäviin aiheisiin. Vähäisestä vastausprosentista huolimatta, vastaajat eivät ole tunnistettavissa kyselystä, koska kyselyssä ei ole selvitetty vastaajien henkilöllisyyteen liittyviä asioita eikä vastaajat ja kyselyn laatijat ole olleet missään tekemisissä keskenään.

Kyselytutkimukseen ja koko kehittämistyön luotettavuuteen saattaa vaikuttaa opinnäytetyön tekijän englannin kielen taidot ja ymmärrys, koska kehittämistyön yhteistyö Familian henkilöstön kanssa on suurimmaksi osaksi toteutettu englannin kielellä. Koska englannin kieli ei ole vastaajan oma äidinkieli, saattaa kyselyn kysymysten asettelussa, vastausten analysoinnissa ja kehittämistyössä käydyissä keskusteluissa näkyä käytettyjen englanninkielisten sanojen tulkittavuudesta ja ymmärtämisestä johtuvia vaikutuksia. Niitä on kuitenkin vaikea todentaa toteutetusta työstä.

Uusi toimintamalli

Asiakkaan palvelukokemukset ovat palvelumuotoilun keskeinen tekijä. Asiakkaan kokemukset voidaan jaotella kolmeen osaan, joista toiminnan taso vastaa palveluiden perustaso eli mm. saavutettavuutta ja käytettävyyttä. Tunnetasolla asiakas muodostaa heti koettuja tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia palveluista. Kolmantena on merkitystaso eli asiakkaiden palveluista muodostamia merkityksiä yhdistettynä hänen omaan itseensä, elämäntapaansa ja identiteettinsä (Tuulaniemi 2011, 38.) Kehittämistyössä

liiketoimintamallilla tuotiin näkyväksi asiakkaiden kokemusten perustaso, jossa palveluiden rakenne on käsitelty laajasti vastaamaan asiakkaiden kaikkia perustarpeita ja niihin liittyviä toimenpiteitä, resursseja, henkilöitä ja kuluja.

Tunnetaso ja niihin liittyen merkitystaso on tuotu näkyväksi Asiakaspolkujen kautta. Asiakkaat eivät ole olleet suoraa osallisina uuden toiminnan kehittämisessä, mutta asiakasnäkökulmaa on työstetty paljon. Asiakaskyselyn kautta oli tavoitteena saada asiakasnäkökulmaa, mutta tältä osin kehittämistyö jäi puutteelliseksi. Palvelumuotoilun avulla Familia tunnisti omasta toiminnastaan toimivia struktuureja sekä kehittämisen kohteita. Kokonaisuudessaan valmistunut verkkovälitteisen vertaisryhmätoiminnan koordinoinnin ja ohjauksen toimintamalli on toteutettu asiakkaiden tarpeista käsin tavoitteena asiakkaiden positiiviset kokemukset ja sitoutuminen palveluun.

Familian näkökulmasta kehittämistyö on ollut tuottoisa. Heidän näkemyksensä on, että palveluketjuanalyysin pohjalle toteutetusta uuden toiminnan prototyypistä on paljon apua tulevan toiminnan suunnitteluun (Thevenet 2021). Ideointivaihe jäi aikataulu- ja henkilöstömuutosten vuoksi melko lyhyeksi. Pidempi ideointivaihe olisi saattanut tuoda vielä enemmän yksityiskohtia esille ja parantaa sekä monipuolistaa entisestään syntyneitä uutta toimintamallipohjaa. Myös suurempi ideointivaiheeseen osallistuneiden henkilöiden joukko olisi voinut antaa uusia ja erilaisia näkökulmia kehittämistyöhön. Opinnäytetyön käytännön toteutuksen päätyttyä yhdistyksellä on toukokuun 2021 aikana ollut jo kehittämispäivä, jossa on käsitelty asiakaspolkuja työyhteisön kesken. Thevenetin (2021) mukaan ideointivaiheen asiakaspolkumallit toimivat hyvänä keskustelun pohjana ja herättivät paljon ajatuksia työyhteisössä. Palveluketjuanalyysia tullaan kehittämään edelleen tulevan kesän ja syksyn aikana. Kehittämistyöstä saatu tuotos on muokattavissa ja käsiteltävissä vapaasti tarpeen mukaan.

Vaikka aikaan saatu toimintamalli ei ole vielä lopullisessa muodossaan, toimii se prototyypinä minkä tahansa yhdistyksen vastaavanlaisen toiminnan toteuttamisen apuna ja muistilistana. Vaikka kehittämistyö on toteutettu yksittäiselle yhdistykselle, ei verkkovälitteinen vertaistoiminnan koordinointi ja ohjaus ole harvinaista asiakaspalvelua, vaan toimintamalli sopii kaikille niille yhdistyksille, jotka haluavat laajentaa vertaisryhmätoimintaansa kustannustehokkaasti ja heillä on mahdollisuus hyödyntää yhteistyötahoja sekä digitaalisia laitteita toimintansa laajentamiseen. Myös kuntayhtymillä voisi olla mahdollisuus hyödyntää mallia laajentaessaan vertaistoimintaa lähikuntien alueella ilman, että on koulutettava henkilöstöä joka alueelle organisoimaan ja toteuttamaan toimintaa fyysisesti paikan päälle.

Uusi toimintamalli ei vielä vastaa kaikkiin kysymyksiin ja mahdollisiin ongelmakohtiin, joita toiminnan kehittämisessä ja uutta toimintaa aloitettaessa mahdollisesti tulee vastaan. Uuden toiminnan perusrunko on yksinkertainen ja koska vastaavasta toiminnasta ei toiminnan

käytännön toteutuksen näkökulmasta ole löydettävissä tutkimustietoa, on mahdotonta sanoa, mitkä asiat tulevat mahdollisesti olemaan toteutuksessa kompastuskivinä. Esille tuodun teorian perusteella yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävän yhteistyön rakenteet saattavat muodostua haastaviksi. Erityisesti kunnat ovat hyvin eri vaiheissa järjestöjen kanssa tehtävässä yhteistyössä. Edistyneimpänä alueena näyttäisi olevan Pirkanmaa, jonka alueella yksi vaihtoehtoinen toiminnan aloituskaupunki Tampere sijaitsee, jossa järjestöjen rooli nähdään positiivisena. Kuitenkin yhteistyössä nähdään myös haasteita ja huolia. (Bots, Lehikoinen & Perttilä 2017, 18, 31.)

Yhteistyöhaasteiden lisäksi haasteita voivat tuoda alueittain sopivien ja kohtuuhintaisten tai maksuttomien toimitilojen löytäminen. Järjestöbarometri 2016 tuo esille erityisesti kuntien tarjoamien tilojen hintojen lisäämisen ja nousun (Peltosalmi ym. 2016, 55). Toteutetusta toimintamallista ei ole voitu toteuttaa tarkkaa ratkaisuja ja vastauksia antavaa mallia, koska teoreettisesti valmiita vastauksia ei ole. Malli tuo kuitenkin esille mahdollisimman monipuolisen kuvaksen suunnitteilla olevasta toiminnasta, jotta sen toteutus olisi mahdollisimman sujuva ja haastekohdat olisivat tiedossa.

10.3 Jatkokehittämistarpeet

Familian tavoite kehittää valtakunnallisesti toimintaa, jota ohjataan verkkovälitteisesti etänä, on nykypäivää ja omalla tavallaan jotain uutta. Vapaaehtoistoiminnan rakenteiden luominen ja niiden johtaminen verkkovälitteisesti ovat aiheita, joista ei löydy ennestään tutkimustietoa tai oppaita, vaikka niitä olisikin Suomessa toteutettu (Niemelä 2017, 16). Kansalaisareena on koonnut vapaaehtoistyöhön liittyviä tutkimuksia yhteen, mutta tutkimukset keskittyvät pääosin eri näkökulmista ryhmien toiminnan toteuttamiseen ja kehittämiseen sekä eri toimijoiden kokemuksiin toiminnasta.

Vapaaehtoistoiminnan johtaminen on Suomessa vähän käytetty käsite. Aiheesta on kirjoitettu yksi kirja, jonka tavoitteena on toimia käytännön vapaaehtoistyön johtamisen oppaana (Kuuluvainen 2015, takakansi). Kuten Marjovuo (2014, 25) tuo esille väitöskirjassaan, vapaaehtoistyötä on ollut Suomessa jo 1800-luvulta lähtien. Kuitenkin vapaaehtoistoiminnan valtakunnallisia rakenteita on ministeriötasolla selkiytetty vasta vuonna 2015 ja sen jälkeen (kts. luku 5.2). Voisi todeta, että vapaaehtoistoiminnan rakenteet ovat tuoreita eikä ne ole välttämättä vielä luoneet pysyviä ja yhtenäisiä palvelurakenteita Suomessa.

Tämän opinnäytetyön kohteena olevan kehittämistyön haasteena on ollut teoreettisen tiedon puute olemassa olevista toimivista ja toimimattomista vertaistoiminnan etänä tapahtuvan organisoiminnan rakenteista. Opinnäytetyön toteutuksen aikana löytyi useampi eri aihepiiri, joissa tutkimustietoa oli vähäisesti. Yhdistysten toiminnan johtaminen, koordinointi ja

ohjaus voisivat olla monista eri näkökulmista ja erityisesti vertaistoiminnan johtamiseen liittyen suositeltavia jatkotutkimusten kohteita. Yhdistysten yhteistyön muodoista ja rakenteista olisi mielenkiintoista saada lisätieto kuten myös etänä toteutettavien palveluiden koordinoinnin ja ohjauksen mahdollisesta määrästä ja menetelmistä.

Yhdistysten viestinnän ja markkinoinnin tehokkuus, menetelmät ja asiakkaiden tavoitettavuus voisi myös kaivata uusia tutkimusnäkökulmia. Kuinka hyvin yhdistysten viestintä ja markkinointi kohtaavat asiakkaat ja heidän tarpeensa ja toiveensa. Lisäksi tutkimukset sosiaalisen median merkityksestä yhdistysten toiminnalle toisivat uutta tietoa järjestöille. Kuvluvainen (2015, 50) tuo myös esille sen, ettei tutkimuksia löydy ihmisten motiiveista sitoutua vapaaehtoistyöhön.

Isäryhmätoimintaa järjestää Suomessa useampi eri organisaatio, mutta isäryhmätoiminnan valtakunnallisesta määrästä, kattavuudesta, muodoista ja kohderyhmistä ei löydy tarkkaa tietoa, vaan tiedot ovat yksittäisten yhdistysten ja toimijoiden arkistoissa. Aihe on ajankohtainen, koska vanhempainvapaaauudistus sekä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma molemmat tähtäävät perheiden ja vanhempien tasavertaisempaan kohteluun sekä isien mahdollisuuksiin toimia entistä tasavertaisempina lapsen hoitajina äitien rinnalla. Isille suunnattuja palveluita tulisi laajentaa ja koota yhteen, jotta toimijoiden välinen vuorovaikutus sekä mahdollisuudet verkostoitua paranisivat.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa voisi olla sujuvampaa, jos kunnilla olisi laajamittaisempaa ja suunnitelmallisempaa yhteistyön rakennetta, joka mahdollistaisi sen, ettei jokaisen yhteistyötä kaipaavan yhdistyksen ja kunnallisen palvelun sosiaalialalla tarvitsisi aina aloittaa yhteistyöverkostoiden rakentamisesta alusta uudelleen. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistamisen tavoitteena on palveluiden yhteistyörakenteiden parantaminen. Vaikka valtioneuvosto on toteuttanut maakunta ja kuntatasolla esiselvityksen vuonna 2016 kuntien ja järjestöjen yhteistyön sen hetkisestä tilasta, kyseistä selvityksestä on jo aikaa. Lisätutkimukset olemassa olevista yhteistyön muodoista sekä kehittämishankkeet järjestöjen keskinäisistä ja järjestöjen ja kuntien välisistä yhteistyörakenteista voisivat olla hyödyllisiä.

Tämän opinnäytetyön kehittämisen kohteena olleen vertaisryhmätoiminnan verkkovälittämän koordinoinnin ja ohjauksen mallin kannalta merkityksellistä on jatkaa kyseisen mallin kehittämistä kohti käytännössä testattua ja hyväksi todettua toimintamallia. Jatkokehittäminen tulee ajankohtaiseksi, kun nykyistä prototyyppiä on päästy testaamaan käytännössä ja sekä tulevan toiminnan jatkosuunnittelun aikana että toiminnan alkaessa on tullut esille lisähaasteita tai muita huomioitavia kohtia.

Lähteet

- Anttila, P. 2014. Pirkko Anttila: Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Metodix - Metoditietämystä kaikille. Viitattu 28.4.21. Saatavissa <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#top>
- Anglé, J. 2014. Maahanmuuttajan puolisona Suomessa. Narratiivinen tutkimus kestävästä monikulttuurisista avioliitoista. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 139. Viitattu 9.5.21. Saatavissa https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61683/Angl%c3%a9_ActaE%20139pdfA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arter 2021. Service Blueprint. Viitattu 16.5.21. Saatavissa <https://www.arter.fi/nain-kuvaat-palvelupolkuja-ims-ohjelmistolla/>
- Baker, S., Sanders, M. & Morawska, A. 2017. Who Uses Online Parenting Support? A Cross-Sectional Survey Exploring Australian Parents' Internet Use for Parenting. Julkaisussa Journal of Child & Family Studies (2017) vol. 26 issue 3, s. 916-927. Viitattu 9.5.21. Saatavissa <https://link.springer.com/article/10.1007/s10826-016-0608-1>
- Balkov, E & Thevenet, G. 2021. Asiakaskyselyn vastaukset. Kuviot 2-5.
- Bhugun, D. 2017. Intercultural Parenting in Australia: Managing Cultural Differences. Julkaisussa The Family Journal: Counselling and Therapy for Couples and Families 2017, Vol 25 (2). Sage Publications, s. 187-195. Viitattu 8.5.21. Saatavissa <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1066480717697688>
- Bitner, M., Ostrom, A. & Morgan, F. 2008. Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. California Management Review, 50 (3), s. 66-94. Viitattu 15.5.21. Saatavissa <https://paulallen.ca/documents/2014/06/service-blueprinting-a-practical-technique-for-service-innovation.pdf/>
- Bolton, R. 2016. Service Excellence: Creating Customer Experiences That Build Relationships. New York: Business Expert Press.
- Bots, S., Lehtikainen, H. & Perttilä, K. 2017. Alueellisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen rakenteiden ja toimintamallien nykytila ja kehittämistarpeet: Esiselvitys 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 8/2017. Viitattu 25.4.21. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131947/TY%c3%962017_8_Alueellisten%20hyvinvoinnin_Korjattu_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Business Design Show 2020. Customer Journey Canvas in This is Service Design Thinking. Viitattu 16.5.21. Saatavissa <https://www.servicedesignshow.com/customer-journey/templates-and-examples/>

Cole, D., Nick, E., Zelkowitz, R., Roeder, K. & Spinelli, T. 2018. Online Social Support for Young People: Does it Recapitulate In-person Social Support; Can It Help? Julkaisussa Comput Human Behav. 2017 Mar: 68, s. 456-464. Käytetty kirjoittajan vertaisarvioitua käsikirjoitusta. Viitattu 9.5.21. Saatavissa <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5630180/>

Crippen, C. & Brew, L. 2007. Intercultural Parenting and the Transcultural Family: A Literature Review. Julkaisussa The Family Journal: Counselling and Therapy for Couples and Families. Vol. 15 (2). Sage Publications, s. 107-115. Viitattu 8.5.21. Saatavissa <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1066480706297783>

Crippen, C. & Brew, L. 2013. Strategies of Cultural Adaption in Intercultural Parenting. The Family Journal: Counselling and Therapy for Couples and Families 21 (3). Sage Publications, s. 263-271. Viitattu 8.5.21. Saatavissa <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1066480713476664>

Familia 2017. 52 kahden kulttuurin faktaa. Familia kirjasto. Viitattu 21.4.21. Saatavissa <https://www.familiary.fi/kirjasto/52-kahden-kulttuurin-faktaa?lang=fi>

Familia kirjasto 2021. Tutkimuksia kahden kulttuurin perheistä, parisuhteista sekä kaksikielisyydestä. Familia ry. Viitattu 21.4.21. Saatavissa <https://www.familiary.fi/kirjasto/category/tilastot-ja-tutkimukset?lang=fi>

Familia ry 2021a. Familia ry. Johtava kahden kulttuurin perheiden asiantuntija ja edunvalvoja. Viitattu 10.4.21. Saatavissa <https://www.familiary.fi/index.html>

Familia ry 2021b. Duo-ryhmät. Viitattu 10.4.21. Saatavissa <https://www.familiary.fi/duo-ryhmat.html>

Familia ry 2021c. Kuljen rinnallasi 2018-2021. Viitattu 10.4.21. Saatavissa <https://www.familiary.fi/kuljen-rinnallasi.html>

Familia ry 2021d. Suomen kieli, Familian suomen kielen kurssit ja keskusteluryhmät. Viitattu 10.4.21. Saatavissa <https://www.familiary.fi/suomen-kieli.html>

Familia ry 2021e. Hankkeet. Viitattu 17.4.21. Saatavissa <https://www.familiary.fi/hankkeet.html>

Grönlund, H. (toim.) 2015. Vapaaehtoistoiminta lapsiperheiden tukena. Perheiden, ammattilaisten ja vapaaehtoisten kokemukset. Pelastakaa sukupolvi -hanke. Helsinki Missio. Viitattu 9.5.21. Saatavissa: https://www.helsinkimissio.fi/sites/default/files/attachments/HM_PeSu_Raport_v4_DIGI.pdf

Hakulinen, T. & Tiainen, M. 2018. Lapset, nuoret ja perheet. Myös isille on paikka neuvolassa. THL-blogi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 25.4.21. Saatavissa <https://blogi.thl.fi/myos-isille-on-paikka-neuvolassa/>

Hakala, K. 2021. Perhevapaaudistus. Eduskunta. Viitattu 20.5.21. Saatavissa https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oi-keus/LATI/Sivut/perhevapaaudistus.aspx

Hastrup, A., Hakkarainen, P., Heinonen, H., Hyytinen, R., Ihanus, M., Kerppola, J., Kokkonen, j., Lampinen, P., Martikainen, A., Paju, P., Rapeli, T., Saaristo, A., Sairisalo, H., Satuli-Kukkonen, T., Somu, K., Särkelä, R., Tuominen, M. & Willman, A. 2019. Lasten ja perheiden palvelujen tuottaminen yhteistyössä järjestöjen ja seurakuntien kanssa – toimivat rakenteet ja sopimuskäytännöt. Työpöytä 5/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja kirjoittajat. Viitattu 9.5.21. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137497/URN_ISBN_978-952-343-284-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Heikkilä, E. 2014. Monikulttuurisiin avioliittoihin liittyviä kansainvälisiä ja kotimaisia ulottuvuuksia. Julkaisussa Heikkilä, E., Oksi-Walter, P. & Säävälä, M. (toim.) 2014. Monikulttuuriset avioliitot sillanrakentajina. Tutkimuksia A 46. Turku: Siirtolaisinstituutti, s. 9-19. Viitattu 5.5.21. Saatavissa https://www.researchgate.net/publication/312218290_Monikulttuuriset_avioliitot_sillanrakentajina

Heikkilä, T. 2014 Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita. Sähköinen versio.

Heimonen, P. 2019. Järjestöt, muutos ja johtajuus. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan ja johtajuuden rakentuminen yhteiskunnallisten muutosten keskellä. Tampereen yliopiston väitöskirjat 119. Viitattu 8.5.21. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117025/978-952-03-1223-7.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Heiskanen, L., Helamaa, T., Laru, S., Muuronen, K., Salmi, A., Satuli-Kukkonen, T. & Ukonen-Wallmeroth, J. 2019. Vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen järjestöjen yhteistyönä. Julkaisussa Hakulinen, T., Laajasalo, T. & Mäkelä, J. (toim.) 2019. Vanhemmuuden ja parisuhteen tuen vahvistaminen. Teoriasta käytäntöön. Ohjaus 9/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, s. 30-37. Viitattu 5.5.21. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138389/URN_ISBN_978-952-343-357-1.pdf

Helmanen, E. 2021. Toiminnan johtaja. Familai ry. Koulutusluento 6.3.21.

Hiltunen, P. 2017. Palvelusta tuotteeksi. Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun.

Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra. Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy. Viitattu 14.5.21. Saatavissa

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133352/Muut_978-952-493-300-1.pdf?sequence=1

Honka, J. 2017. Lapsiperheille suunnattu vapaaehtoistoiminta. Vantaan koordinaation kehittäminen järjestöyhteistyössä. Opinnäytetyö (YAMK). Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 13.5.21. Saatavissa

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/125630/Honka_Jari.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jyrkämä, O. 2010. Vertaistukiryhmä käyntiin! Julkaisussa Laatikainen, T. (toim.) 2010.

Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA, s. 25-50. Viitattu 2.5.21.

Saatavissa https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf

Katajisto, Laitinen, Lappeteläinen & Pitkänen 2020. Isätyökirja. Vaasa: Isän näköinen -hanke. Viitattu 25.4.21. Saatavissa

<https://www.isannakoinen.fi/wp-content/uploads/2020/01/Is%C3%A4ty%C3%B6kirja.pdf>

Kaverinen, K. 2017. Tapaustutkimus kansalaisjärjestöjen toimintojen suhteesta julkisiin palveluihin. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 13.5.21. Saatavissa

https://pelastakaalapset.s3.eu-west-1.amazonaws.com/main/2018/02/21165606/Pro_gradu_Kaverinen_Kaisu_marraskuu.pdf

Kinnunen, H. 2017. Kahden kulttuurin parit ja suomalaiset termien viidakossa. Julkaisussa

Kaksikulttuurinen Suomi 100 – katsaus kahden kulttuurin suomalaisuuteen ja Familian Duo-toimintaan. Familia ry, 7. Viitattu 25.4.21. Saatavissa

https://www.familiary.fi/uploads/7/1/8/2/71825877/2017-05-26_kaksikulttuurinen_suomi100.pdf

Komulainen, M. 2018. Palvelumuotoilu asiakasymmärryksen konkretisoinnissa.

Diplomityö. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Viitattu 20.5.21. Saatavissa

https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/153054/Komulainen_Miisa_Diplomity%C3%B6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koponen, P., Manderbacka, K., Jokela, S., Castaneda, A., Suvisaari, J. & Suominen, L.

2014. Sosiaali- ja terveystalouden tarve ja käyttö. Ulkomaalaistaustaiset kokevat

- saaneensa riittävästi sosiaali- ja terveystalvveluja. Julkaisussa Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. 2014. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus ja kirjoittajat. Viitattu 9.5.21. Saatavissa https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yyti_uso_201500_2015_16163_net.pdf
- Koski, H. 2014. Business model canvasin soveltuvuus liiketoiminnan suunnitteluvaiheessa. Diplomityö. Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 15.5.21. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/123456789/22728/Koski.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Kostopoulos, I., Gounaris, S. & Boukis, A. 2012. Service blueprinting effectiveness: Drivers of success. Julkaisussa Journal of Service Theory and Practice 22(6), s.580-591. Viitattu 15.5.21. Saatavissa https://www.researchgate.net/publication/263330252_Service_blueprinting_effectiveness_Drivers_of_success
- Kotoutumisentukena 2020. Mankkaan isä-lapsiryhmä eri taustoista tuleville isille ja lapsille. Uudenmaan Ely-keskus. Viitattu 25.4.21. Saatavissa <https://kotoutumisentukena.fi/toimintailmoitus/-/activity/isa-lapsiryhma-eri-taustoista-tuleville-isille-ja-lapsil-1>
- Kuuluvainen, S. 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Kansalaisfoorumi.
- KvantiMOTV 2003. Menetelmien tyyppejä ja soveltuvan menetelmän valinta. Viitattu 2.5.21. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/menetelma/menetelmatypit.html>
- KvantiMOTV 2004. Graafinen esitys (kuviot). Menetelmätietovaranto. Viitattu 2.5.21. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kuviot/kuviot.html>
- KvantiMOTV 2007. Mittaaminen: Muuttujien ominaisuudet. Menetelmätietovaranto. Viitattu 1.5.21. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/ominaisuudet.html>
- Laimio, A. & Karnell, S. 2010. Vertaistoiminta – kokemuksellista vuorovaikutusta. Julkaisussa Laatikainen, T. (toim.) 2010. Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA, s. 9-20. Viitattu 9.5.21. Saatavissa https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf

Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyä. Jyväskylä: Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys. Sähköinen versio. Viitattu 11.5.21. Saatavissa

<https://docplayer.fi/2908110-Vapaaehtoistoiminta-kehitty.html>

Lainiala, L & Säävälä, M. 2012. Rakkautta, rikkautta ja ristiriitoja. Suomalaisten solmimat kaksikulttuuriset avioliitot. Perhebarometri 2012. Väestötutkimuslaitos – Katsauksia E, 46/2012. Väestöliitto. Viitattu 18.4.21. Saatavissa:

<https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/12/34de1daa-perhebarometri-2012.pdf>

Liiri-Forsberg, M. 2017. Miten digitaalisia palveluja voidaan kehittää hyvinvointi- ja terveystuotteiden kaupan alueella? Opinnäytetyö (YAMK) Laurea-ammattikorkeakoulu.

Viitattu 14.5.21. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/132073/Liiri-Forsberg_Mari.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lähteenmäki, M. 2012. Vauvaperheiden isien näkemyksiä sosiaalisesta tuesta. Turun lapsi- ja nuoristutkimuskeskuksen julkaisuja 4/2012. Turku: Turun yliopisto. Viitattu 25.4.21. Saatavissa

https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/77451/Selvitys_vauvaperheiden_%20isien_sosiaalisesta_tuesta_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marjovuo, A. 2014. Vapaaehtoistyön ytimessä. Järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisten representaatioiden näkökulmasta. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2014:9. Helsingin yliopisto. Viitattu 11.5.21. Saatavissa

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/44979/marjovuo_v%c3%a4it%c3%b6skirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Myllymaa, T. 2010. Vertaistoimijoiden jaksaminen ja työn tuki. Julkaisussa Laatikainen, T. (toim.) 2010. Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA, s. 87-93. Viitattu 12.5.21. Saatavissa

https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf

Niemelä, E. 2017. Laatua vapaaehtoistoiminnan johtamiseen. Prosessikuvaus ja opas vapaaehtoistoiminnan koordinointiin ja johtamiseen. Opinnäytetyö YAMK. Lahden ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.5.21. Saatavissa

<https://core.ac.uk/download/pdf/84801018.pdf>

Niemelä, J & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpaperi 37/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.5.21. Saatavissa

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/TY%C3%962019_37_Asiakas%C3%A4ht%C3%B6inen%20palvelupolkumalli_verkko_tark.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Nieminen, T. & Larja, L. 2014. Kielitaito. Suomen tai ruotsin kielitaito vähintään keskitasoa kolmella neljästä ulkomaalaistaustaisesta. Julkaisussa Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. 2014. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus ja kirjoittajat. Viitattu 25.4.21. Saatavissa https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yyti_uso_201500_2015_16163_net.pdf
- Oikeusministeriö 2020. Näin järjestät vapaaehtoistyötä. Viitattu 9.5.21. Saatavissa <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/perusoikeudet-ja-vaikuttaminen/opas/vapaaehtoistyo/nain-jarjestat-vapaaehtoistyota>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Osterwalder, A. & Pigneur, Y. 2010. Business Model Generation. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Paju, P. & Grönlund, H. 2015. Suomalaisen lapsiperheen avun tarve ja avun saaminen: Kyselytutkimuksen tulokset. Julkaisussa Grönlund, H. (toim.) 2015. Vapaaehtoistoiminta lapsiperheiden tukena. Perheiden, ammattilaisten ja vapaaehtoisten kokemukset. Pelastakaa sukupolvi -hanke. Helsinki Missio. Viitattu 9.5.21. Saatavissa: https://www.helsinkimissio.fi/sites/default/files/attachments/HM_PeSu_Raport_v4_DIGI.pdf
- Peltosalmi, J., Eronen, A., Litmanen, T., Londén, P. & Ruuskanen, P. 2016. Järjestöbarometri 2016. Järjestöjen tulevaisuus. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 8.5.21. Saatavissa https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/11/soste_jarjestobarometri_2016.pdf
- Pessi, A. & Oravasaari, T. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Avustustoiminnan raportteja 23. Raha-automaattiyhdistys. Viitattu 11.5.21. Saatavissa <file:///C:/Users/Eira/AppData/Local/Temp/Kansalaisi%C3%A4rjest%C3%B6toiminnan%20ytimess%C3%A4.pdf>
- Ranta, 2018. Kokemukset vertaisohjaajuudesta päihdekuntoutuslaitoksessa. Vertaisohjaaja vertaisen, toipujan ja työntekijän rooleissa. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto. Viitattu 2.5.21. Saatavissa https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/146108/Ranta_Tiina-opinn%C3%A4yte.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rasa, E. 2019. Asiakasnäkökulma toiminnan kehittämisen keskiössä. Fikuro Oy:lle toteutettu kehittämishanke. Opinnäytetyö (YAMK). Lahden ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.5.21. Saatavissa <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265009/Asiakasn%c3%a4k%c3%b6kulma%20toiminnan%20kehitt%c3%a4mi-sen%20keski%c3%b6ss%c3%a4%20Fikuro%20Oylle%20toteutettu%20kehitt%c3%a4mishanke%20Theseus.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Rašić, L. 2017. Marketing of Non-Profit Organization. Diploma work. Masaryk University. Viitattu 14.5.21. Saatavissa https://is.muni.cz/th/qrgou/Thesis_Lejla_Rasic_FINAL.pdf
- Reason, B., Løvlie, L. & Brand Flu, M. 2015. Service Design for Business: A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience. New Jersey: Wiley
- Rintala, H. 2019. Liiketoimintamallin suunnittelu osana uuden liiketoiminnan kehittämistä Business model Canvas -menetelmää hyödyntäen. Opinnäytetyö Yamk. Lahden ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.5.21. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/263865/Rintala_Henri.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Rosenbaum, M., Otálora, M. & Ramirez, G. 2016. How to create a realistic customer journey map. Julkaisussa Business Horizons. Volume 60, Issue 1, January-February 2017, s. 143-150. Viitattu 15.5.21. Saatavissa https://www.researchgate.net/publication/309182735_How_to_create_a_realistic_customer_journey_map
- Salmela, E. 2005. Isäryhmät vanhasta isyydestä uuteen isyyteen. Pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteen laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 25.4.21. Saatavissa https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/8888/1/URN_NBN_fi_jyu-200676.pdf
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turun ammattikorkeakoulu. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino. Viitattu 24.4.21. Saatavissa <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Saukkonen, P. 2016. Monikulttuurisuuden tilastointi kaipaa uudistamista. Tieto & Trendi, artikkeli 6.5.2016. Viitattu 18.4.21. Saatavissa <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2016/monikulttuurisuuden-tilastointi-kaipaa-uudistamista/>
- Silva, L., Campbell, K. & Wright, D. W. 2012. Intercultural Relationships: Entry, Adjustment, and Cultural Negotiations. Julkaisussa Journal of Comparative Family Studies 43 (6), November 2012, s. 857-870. Viitattu 18.4.21. Saatavissa

https://www.researchgate.net/publication/258210741_Intercultural_Relationships_Entry_Adjustment_and_Cultural_Negotiations

Slideegg. Best Customer Journey Map PPT. Viitattu 17.5.21. Saatavissa

<https://www.slideegg.com/customer-journey-map-ppt>

SlideModel. Business Model Canvas. Viitattu 16.5.21. Saatavissa

<https://slidemodel.com/free-powerpoint-templates/free-business-model-canvas-template-powerpoint/>

Stea 2021. Avustukset. Familia ry. Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus (STEA).

Viitattu 15.5.21. Saatavissa <https://avustukset.stea.fi/organisation/961>

STM 2021. Perhevapaaudistus tähtää molempien vanhempien perhevapaiden käyttöön.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 5.5.21. Saatavissa <https://stm.fi/perhevapaaudistus>

Sutela, H. & Larja, L. 2014. Maahanmuuton syyt. Yli puolet Suomen

ulkomaalaistaustaisista muuttanut maahan perhesyistä. Julkaisussa Nieminen, T., Sutela,

H. & Hannula, U. 2014. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014.

Helsinki: Tilastokeskus ja kirjoittajat. Viitattu 25.4.21. Saatavissa

https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yyti_uso_201500_2015_16163_net.pdf

SVT 2017. Suomen virallinen tilasto (SVT): Perheet [Verkkojulkaisu]. ISSN=1798-3215.

Vuosikatsaus 2016, 2. Kolmessa prosentissa perheistä toinen vanhempi suomenkielinen ja toinen ruotsinkielinen. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 21.4.21. Saatavissa

http://www.stat.fi/til/perh/2016/02/perh_2016_02_2017-11-24_kat_002_fi.html

SVT 2018. Suomen virallinen tilasto (SVT): Perheet [Verkkojulkaisu]. ISSN=1798-3215.

vuosikatsaus 2018, Liitetaulukko 9. Lapsiperheet vanhempien syntymämaan mukaan

31.12.2018 . Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 21.4.21. Saatavissa

http://www.stat.fi/til/perh/2018/02/perh_2018_02_2020-01-31_tau_009_fi.html

SVT 2019. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö

[verkkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. 2019, 1. Suomalaisen internetin käyttö 2019. Helsinki:

Tilastokeskus. Viitattu 15.5.21. Saatavissa:

https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html

SVT 2021a. Suomen virallinen tilasto (SVT): 11vu – Maahanmuuttajataustaisten määrät ja

osuudet alueittain, 1990–2019. Tilastokeskuksen PxWeb-tietokannat. Helsinki: Tilastokes-

kus. Viitattu 20.4.21. Saatavissa [http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/sq/a1b7a36e-b954-4658-](http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/sq/a1b7a36e-b954-4658-b810-19a3219bfe76)

[b810-19a3219bfe76](http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/sq/a1b7a36e-b954-4658-b810-19a3219bfe76)

SVT 2021b. Suomen virallinen tilasto (SVT): 11vu – Maahanmuuttajataustaisten määrät ja osuudet alueittain, 1990–2019. Tilastokeskuksen PxWeb-tietokannat. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 21.4.21. Saatavissa: <https://pxnet2.stat.fi:443/PXWeb/sq/8c8bb803-b820-4bfc-a819-0c4decd41b10>

Säyrylä, S. 2017. Isyys ja elämän kriisit – isyyden merkitys, haasteet, voimavarat ja tuki. Varhaiskasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 19.5.21. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/54404/URN:NBN:fi:jyu-201706092777.pdf?sequence=1>

Tarviainen, K., Myllyniemi, S. & Gissler, M. 2020. Lapset, nuoret ja perheet tilastoissa. Julkaisussa Valkendorff, T. & Sihvonen, E. (toim.) 2020. Nuorten perheet ja läheissuhteet. Nuorten elinolot-vuosikirja 2020. Turku: Nuorisotutkimusseura ja tekijät, s. 21-63. Viitattu 21.4.21. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140654/elinolot%20vuosikirja%202020%20web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Taskinen, S. 2017. Vertaistuki verkossa. Kuinka internet-välitteistä tukea käytetään? Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 9.5.21. Saatavissa: <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/18326>

Teece, D. 2010. Business Models, Business Strategy and Innovation. Long Range Planning 43, S. 172-194. Elsevier. Viitattu 15.5.21. Saatavissa <http://www.businessmodelcommunity.com/fs/Root/8jig8-businessmodelsbusinessstrategy.pdf>

TEM 2021. Keskeiset käsitteet. Työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisen osaamiskeskus. Viitattu 20.4.21. Saatavissa <https://kotouttaminen.fi/keskeiset-kasitteet>

Thevenet, G. 2021. Suunnittelija. Familia ry. Haastattelu 11.3.2021.

THL 2019. Järjestöt kunnassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.5.21. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/hyvinvointijohtaminen-kunnassa/jarjestot-kunnassa>

THL 2021a. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.5.21. Saatavissa <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

THL 2021b. Vertaisryhmätoiminta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.4.21. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/vertaisryhmat toiminta>

Tikkanen, H. 2018. Etävertaisryhmät. Vertaistoimintaa videyhteydellä. Suomen pakolaisapu. Viitattu 13.5.21. Saatavissa <https://vertaistoimijat.fi/wp->

<content/uploads/2019/03/Et%C3%A4vertaisryhm%C3%A4t-vertaistoimintaa-videoyh-teydell%C3%A4.pdf>

Tikkanen, H. 2021. Vertaistoiminnan suunnittelija. Suomen pakolasiapu ry. Haastattelu 8.4.21.

Tilastokeskus 2021a. Syntyperä ja taustamaa. Käsitteet. Tilastokeskus. Viitattu 20.4.21. Saatavissa https://www.stat.fi/meta/kas/syntypera_ja_ta.html

Tilastokeskus 2021b. Ulkomaalaistaustainen. Käsitteet. Tilastokeskus. Viitattu 20.4.21. Saatavissa <https://www.stat.fi/meta/kas/ulkomaalaistaus.html>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittäminen. Tampere: Tampere University Press.

Trémouille, L. 2020. Hyvät pahat algoritmit – Asiantuntijoiden näkemyksiä sosiaalisen median algoritmeista ja käyttäjän mahdollisuuksista vaikuttaa sisällön personointiin. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Viitattu 9.5.21. Saatavissa https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/323703/Tremouille_Laura_Pro_Gradu_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu, Adobe Digital Editions, [E-kirja]. Viitattu 24.4.21. kirja.elisa.fi.

Tuulaniemi, J. 2015. Palvelumuotoilu osallistuvan innovaatiotoiminnan menetelmänä. Julkaisussa Saarisilta, J. & Heikkilä, j. (toim.) 2015. Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Osuva-tutkimushankkeen loppuraportti. Raportti 4/2015. Terveystieteiden tutkimuskeskus, s.103-117. Viitattu: 14.5.21. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1#page=104

Tuomivaara, T. 2005. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 1.5.21. Saatavissa <https://www.mv.helsinki.fi/home/ttuomiva/Y125luku6.pdf>

Turci, F. 2020. Isäryhmätoiminnan vetäjä. Familia ry. Haastattelu 16.9.2020.

UNC 2020. What is Peer Support? Gillings School of Global Public Health. University of North Carolina. Viitattu 9.5.21. Saatavissa <http://peersforprogress.org/learn-about-peer-support/what-is-peer-support/>

Valtioneuvosto 2021. Järjestöt. Sote-uudistus. Viitattu 19.5.21. Saatavissa <https://soteuudistus.fi/jarjestot>

Valtiovarainministeriö 2015. Vapaaehtoistyö, talkootyö, naapuriapu – kaikki käy. Vapaaehtoistoiminnan koordinaatiota ja toimintaedellytysten kehittämistä selvittävän työryhmän lopuraportti. Valtiovarainministeriön raportti 39/2015. Viitattu 9.5.21. Saatavissa https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/12917e08-abc8-416f-a7e0-6f6e675f85df/ca4118d6-c8b3-44c8-9ba7-0c4b4ce7d73d/JULKAISU_20160406111500.PDF

Vertaistoimijat 2021a. Kotoutuminen ja vertaistoiminta. Kasvokkain-toiminta & Suomen pakolaisapu ry. Viitattu 9.5.21. Saatavissa <https://vertaistoimijat.fi/>

Vertaistoimijat 2021b. Mitä vertaistoiminta on? Kasvokkain-toiminta & Suomen pakolaisapu ry. Viitattu 9.5.21. Saatavissa <https://vertaistoimijat.fi/vertaistoimijantueksi/etusivu/>

Vesämäki, H. 2016. Kahden kulttuurin kasvatit. Nuorten aikuisten kokemuksia monikulttuurisessa perheessä kasvamisesta ja omasta kulttuuri-identiteetistä. Maisteritutkielma. Humanistinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 24.4.21. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51845/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201611084595.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Väljärvi, J. (toim.) 2019. Edellytykset kasvuun, oppimiseen ja osallisuuteen kaikille. Tutkijoiden havaintoja ja suosituksia lasten ja nuorten monipuolisen kehityksen, terveyden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien edistämiseksi. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:7. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö & Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 25.4.21. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161440/VN_2019_7_Edellytykset_kasvuun_oppimiseen_ja_osallisuuteen_kaikille.pdf?sequence=4&isAllowed=y

WHO 2019. One-to-one peer support by and for people with lived experience. WHO QualityRights guidance module. World Health Organization. Viitattu 22.4.21. Saatavissa <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/329591/9789241516785-eng.pdf>

Liite 1. Alkukartoituksen asiakaskysely

Kysymykset
Vastaukset 11

Questionnaire for fathers in intercultural families / (kysymykset englanniksi ja suomeksi)

This survey is part of a thesis and aims at learning more about intercultural fathers in Finland outside of the Capital region. The purpose of the thesis is to improve the activities for intercultural families nationwide together with Familia ry.
We are looking for respondents outside of Helsinki, Espoo and Vantaa.

All responses will be handled with anonymity and confidentiality, and no individual answer can therefore be identified from the published results. All the survey responses will be used only for this research and will be handled in accordance with Finnish law (Data Protection Act 1050/2018).

All the answers are meaningful and important to us! Thank you for your contribution!

You can read more about our fathers' groups here: www.familia.fi/duo-groups.html#fathergroup
And about volunteering at Familia here: www.familia.fi/volunteering.html

Please contact us if you have any questions concerning the research or the questionnaire

Tämä kysely on osa opinnäytetyötä. Etsimme vastaajia Helsingin, Espoon ja Vantaan ulkopuolelta.

Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisina, joten julkaistuista tuloksista ei voida tunnistaa yksittäistä vastausta. Kaikkia kyselyvastauksia käytetään vain tähän tutkimukseen ja ne käsitellään Suomen lain (Tietosuojalaki 1050/2018) mukaisesti.

Kaikki vastaukset ovat meille merkityksellisiä ja tärkeitä. Kiitos osallistumisestasi!

Voit lukea lisää isäryhmistä täältä: www.familia.fi/duo-ryhmat
Ja vapaaehtoistyöstä Familiassa täällä: www.familia.fi/vapaaehtoiseksi

Ole meihin yhteydessä, mikäli sinulla on kysyttävää tutkimuksesta tai kyselylomakkeesta:

- Eira Balkov, student, Master's Degree Programme in Health Care and Social Services, Sosionomi YAMK Lab University of Applied Sciences.
eira.balkov (at) [student.lab.fi](mailto:eira.balkov@student.lab.fi)
- Grace Thevenet, Officer, Familia ry
grace.thevenet (at) [familia.fi](mailto:grace.thevenet@familia.fi)

1. Are you a father in an intercultural family?

Oletko kahden kulttuurin perheen isä? *

*Your partner/ ex-partner/ co-parent and yourself are from two different countries or cultures.
Puolisisi/ ex-puolisisi / toinen vanhempi ja sinä olette kotoisin eri maista.*

Yes/Kyllä

No/ Ei

2. This questionnaire is for fathers in an intercultural family. Would you like us to give you more information about activities for fathers in general? If so, please give us your email.

Tämä kyselylomake on kahden kulttuurin perheen isille. Haluatko saada lisätietoa isille suunnatusta toiminnastamme? Mikäli olet kiinnostunut kuulemaan lisää toiminnastamme, lisää alla olevaan kenttään sähköpostiosoitteesi, jotta tavoitamme sinut.

Kirjoita vastaus

3. Do you live outside of Helsinki, Espoo or Vantaa?

Asutko Helsingin, Espoon tai Vantaan ulkopuolella? *

Yes

No

4. This questionnaire is specifically designed for fathers outside of Helsinki, Espoo and Vantaa. Familia ry offers activities for fathers in an intercultural relationship, no matter where you live. Would you like to know more about us? If so, please leave us your email!

Kysely on suunniteltu erityisesti Helsingin, Espoon ja Vantaan ulkopuolella asuville isille. Familia ry kuitenkin tarjoaa toimintaa isille riippumatta siitä, missä asut. Haluatko tietää enemmän meistä? Mikäli olet kiinnostunut kuulemaan toiminnastamme lisää, lisää sähköpostisi allaolevaan kenttään.

Your email will only be used to send you one time information about Familia and the activities that we offer to fathers.

Kirjoita vastaus

5. Where do you live?

Missä asut? *

6. Where did you find this questionnaire? *

- On Familia's facebook page/ groups
- On Expat dads in Finland Facebook page
- In Familia's newsletter
- From another organization
- Other

7. Which activities would you be interested in? You can pick several answers

Minkälaisesta toiminnasta olisit kiinnostunut? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon. *

- Duo Family training / Duo vanhempainvalmennus (online self-study material and family training workshop online or in person)
- Duo groups/ Duo-vertaisryhmät (peer support groups, where you can meet and share with other people in the same life situation.)
- Clubs and workshops/ Kerhot ja työpajat (low-threshold activities to learn new things or practice a hobby with others)
- Events/ Tapahtumat (lectures, webinars)
- Advice and support for intercultural couples and families / Pari ja perhe neuvonta
-

8. What do you think about the following ways of meeting and interacting with others?

Mitä mieltä olet seuraavista tavoista tavata ja olla yhteydessä muiden kanssa? *

Without taking into account the current pandemic situation.

Ottamatta huomioon nykyistä pandemiatilannetta.

	Worst option	Very bad option	Bad option	Good option	Very good option	Best option
In person, face to face / kasvokkain	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online meetings (zoom, Teams) / verkossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat or forum discussions online / chat tai keskustelufoorumit verkossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Discussion on the phone / puhelimessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook group/ Facebook-ryhmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Would you be interested to join a peer support group for fathers?

Kiinnostaisiko sinua osallistua isien vertaistukiryhmään? *

- Yes, but only if it is in person / Kyllä, mutta vain kasvokkain.
- Yes, but only if it's online /Kyllä, mutta vain verkossa
- Yes, in person or online / Kyllä, kasvokkain tai verkossa
- Maybe / Ehkä
- No / Ei

10. Thank you for your time! Would you be interested in other activities for fathers, couples or families at Familia? Let us know what and leave us your email and we will send you more information!

Kiitos ajastasi! Olisitko kiinnostunut muusta toiminnasta isille, pariskunnille tai perheille? Kerro meille tarkemmin minkälaisesta toiminnasta olisit kiinnostunut, anna sähköpostiosoitteesi ja lähetämme sinulle lisätietoja!

Kirjoita vastaus

11. Our next questions focus on our peer support groups.

If the meetings could happen in person, what would be a good/convenient place in your opinion? (a playpark, a space owned by a parish or an organization in your city etc. If you know specific places/organizations that we could be in touch with, feel free to write their names down)

Seuraavat kysymykset keskittyvät vertaistukiryhmiimme.

Jos kokoukset voisivat tapahtua kasvokkain, mikä olisi mielestänne hyvä/ sopiva paikka? (leikkipuisto, seurakunnan, kaupungin tai järjestön omistama tila jne. Jos tiedät tiettyjä paikkoja / järjestöjä, joihin voimme olla yhteydessä, voit kirjoittaa niiden nimet alla olevaan kenttään.) *

Kirjoita vastaus

12. Please rank the following options:

Arvioi alla mainittujen vaihtoehtojen soveltuvuutta itsellesi: *

	Very bad option / Erittäin huono vaihtoehto	Bad option / Huono vaihtoehto	Good option / Hyvä vaihtoehto	Very good option / My favorite option Erittäin hyvä vaihtoehto / Itselleni paras vaihtoehto
A fathers' group for fathers in my city / Isäryhmä asuinkaupungissani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A fathers' group for fathers' in my area / Isäryhmä alueellani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A fathers' group with fathers' from different parts of Finland/ Isäryhmä, jossa on isiä eri puolilta Suomea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Which topics would you like to discuss in the group?

Mistä aiheista haluaisit keskustella ryhmässä? *

You can pick several answers

Voit valita useita vastauksia

- Becoming a father / Isäksi tuleminen
- Pregnancy and childbirth / Raskaus ja synnytys
- Having a newborn, small baby / Vastasyntynyt, pieni vauva
- Fatherhood / Isyys
- Masculinity / Maskuliinisuus
- Bilingualism, multilingualism / Kaksikielisyys, monikielisyys
- Identity (yours or your children's) / Identiteetti (sinun tai lastesi)
- Racism and discrimination / Rasismi ja syrjintä
- Intercultural relationship, couple's relationships / Parisuhde
- Immigration / Maahanmuutto
- Employment / Työllisyys
- Finances / Talous
- Mental health / Mielen terveys
- Physical health / Terveys
- Dealing with children's behaviors / Lasten käyttäytymisen käsittely
- Communicate and talk with children / Vuorovaikutus lasten kanssa
-

14. During a peer support group meeting I would prefer to ...

Vertaistukiryhmän aikana haluaisin ... *

Rate the following options

	Very bad option / Erittäin huono vaihtoehto	Bad option/ Huono vaihtoehto	Good option / Hyvä vaihtoehto	Very good option / My favorite option Erittäin hyvä vaihtoehto / Itselleni paras vaihtoehto
Have discussions with other dads / Keskustella muiden isien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Listen and ask questions to an expert / Kuulla ja kysyä asiantuntijalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Do things together with other dads (cooking, sports etc) / Tehdä jotain yhdessä (ruoanlaitto, urheilu jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Receive a course / Osallistua kurssille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Our groups are for now all in English. Would you be interested in participating in a group in another language than English?

Ryhmät ovat toistaiseksi englanniksi. Kiinnostaisiko osallistua ryhmään jollain muulla kielellä kuin englanniksi? *

- Yes / Kyllä
- No / Ei
- Maybe / Ehkä

16. In which language (s)?

Millä kielellä?

17. Would you be interested in leading a group as a volunteer?

Kiinnostaisiko sinua toimia vapaaehtoisena ryhmätoiminnan vetäjänä? *

Volunteers plan the sessions, facilitate the discussions and are part of our growing team of Familia volunteers.

Vapaaehtoiset suunnittelevat tapaamiset, helpottavat keskusteluja ja ovat osa kasvavaa Familian vapaaehtoistiiimiämme.

Yes / kyllä

No / Ei

18. Would you be willing to lead a father's group in another language than English?

Olisitko kiinnostunut johtamaan isäryhmää jollakin muulla kielellä kuin englanniksi?

Yes / Kyllä

No / Ei

19. In which language would it be?

Millä kielellä?

Kirjoita vastaus

20. Would you like us to keep in touch with you? If yes leave us your email!

Haluatko, että pidämme yhteyttä? Jos kyllä, anna meille sähköpostisi!

If you're willing to be a volunteer and start a peer support group for fathers, leave us your email or get in touch with us: [grace.thevenet](mailto:grace.thevenet@familia.fi) (at) familia.fi.

You can read more about our fathers' groups here: www.familia.fi/duo-groups.html#fathergroup

And about volunteering at Familia here: www.familia.fi/volunteering.html

Jos haluat toimia vapaaehtoisena ja perustaa isien vertaistukiryhmän, anna meille sähköpostisi tai ota meihin yhteyttä: [grace.thevenet](mailto:grace.thevenet@familia.fi) (at) familia.fi.

Voit lukea lisää isäryhmistä täältä: www.familia.fi/duo-ryhmat

Ja vapaaehtoistyöstä Familiassa täällä: www.familia.fi/vapaaehtoiseksi

Kirjoita vastaus

21. Do you have a question or a comment? If so, please add them in the box below.

Jos sinulla on jotain kysyttävää tai kommentteja, voit kirjoittaa ne allaolevaan kenttään.

Kirjoita vastaus

Liite 2: Mahdollisia sivustoja ja yhteistyötahoja Familialle kehittämistyön tueksi

1. Yhteistyökumppaneihin liittyviä ajatuksia:

- Oliko Suomen punainen risti (SPR) jo listalla? Heillä on usein maahanmuuttajille suunnattuja palveluita. Kenties sieltä löytyy myös kaksikulttuurisia perheitä.
- Monikulttuurisia toimijoita Turussa: <https://www.turku.fi/kulttuuri-ja-liikunta/kulttuuri/monikulttuurisuus/monikulttuuriset-toimijat>
- Perheet keskiöön -hanke. Yhteistyö perhekeskusten ja järjestöjen kanssa. Tavoitteena valtakunnallinen yhteistyötoiminta. Sivulta löytyy yhteystiedot eri alueiden osa-aikaisille vastuhenkilöille, joilta voi saada lisätietoja. <https://www.lskl.fi/hankkeet/perheetkeskioon/>
 - o Ohjeita järjestöille yhteistyöhön perhekeskusten kanssa: <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/Jarjestojen-kiinnittyminen-perhekeskukseen-toimintasuositus.pdf>
- Maakuntien verkostojärjestöjen neuvottelukunnan uudet jäsenet. <https://www.verkostojarjestot.fi/>

2. Tärkeitä linkkejä ja verkostointimahdollisuuksia:

- SOSTEn kansalaistoiminnan johtamisen verkosto: <https://www.soste.fi/jarjestoverkostot/>
- Kansalaisareenan valikkoverkosto: <https://kansalaisareena.fi/ammattilaiselle/valikkoverkosto/>
-

3. Tietoja kuntien ja järjestöjen välisestä yhteistyöstä valtakunnallisesti eri maakunnittain:

Alueellisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen rakenteiden ja toimintamallien nykytila ja kehittämistarpeet. Esiselvitys 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 8/2017. Helsinki 2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131947/TY%c3%962017_8_Alueellisten%20hyvinvoinnin_Korjattu_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tampere: Pirkanmaan maakunta: Pirkanmaalla on vahvaa verkostoyhteistyötä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi, jossa tuetaan kaikkia kuntia. Järjestöt nähdään merkittävinä terveyttä edistävinä toimijoina, mutta tulevaisuuden rooli luo huolta rahoituksen vuoksi sekä liiketoiminnan ja yhdistystoiminnan erottamisesta toisistaan. Yksityisten palveluntuottajien palveluvalikoimien laajuus ja rahallisuus

vaikuttavat heidän mahdollisuuksiinsa olla osallisina. (Bots, Lehtikoinen & Perttilä 2017, 18.)

- Turku: Varsinais-Suomessa järjestöillä ei ole omaa neuvottelukuntaa, joka olisi koordinoimassa järjestöjen asioita maakunnissa. Järjestöjen välillä tulisi olla enemmän yhteistyötä. Tarvitaan pysyviä rakenteita järjestöjen ja kuntien yhteistyölle ja yhteistyö hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi ja palveluohjauksen vahvistamiseksi tulee näkyä järjestämissopimuksissa ja palvelulupauksissa. (Bots, Lehtikoinen & Perttilä 2017, 28.).
- Oulu: Pohjois-Pohjanmaalla järjestöt ovat olleet mukana Järjestöjen neuvottelukunnassa. Järjestöjen rooli on ollut aktiivinen, mutta he kokevat huolta asemastaan sekä tulevasta rahoituksesta. Järjestöt ovat näkyvästi esillä terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä ja on suunniteltu, että heidän toimintansa tehdään näkyväksi palvelulupauksiin ja palvelustrategioihin. (Bots, Lehtikoinen & Perttilä 2017, 22).
- Rovaniemi: Järjestöjen rooli on vaihteleva. Järjestöillä nähdään olevan substanssi-osaamista ja näkemystä ennaltaehkäisevästä työssä, mutta järjestöjen rooli tulisi tehdä näkyvämmäksi. Lapin maakunnasta puuttuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työryhmä ja koordinaattori ohjaamaan kuntien edistämistyötä. (Bots, Lehtikoinen & Perttilä 2017, 17).