

Tuija Korhonen

Nuorten osallisuuden kehittäminen

VarmaStartti -hankkeessa

Sairaanhoidtaja ylempi (AMK)

Sosiaali- ja terveystieteiden
tutkintotoimisto

2021



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä(t): Korhonen Tuija

Työn nimi: Nuorten osallisuuden kehittäminen VarmaStartti -hankkeessa

Tutkintonimike: Sairaanhoidaja (YAMK)

Asiasanat: Osallisuus, yhteiskehittäminen, palvelumuotoilu, palvelupolku, palvelutuokio, asiakasprofiili

Opinnäytetyö toteutettiin VarmaStartti -hankkeessa, jonka tavoitteena oli kehittää matalan kynnyksen toimintamalli, valmennuspolku nuorelle sosiaalisen vahvistamisen, sujuvan arjen, terveydentilan tarkastelun ja oman osaamisen tunnistamisen avulla kohti koulutusta. Osallisuus on kuulumista johonkin, vaikuttamista omaan elämään ja palveluihin. Osallisuutta edistäessä tulee kiinnittää huomiota erityisesti kaikista heikoimmassa asemassa oleviin ja syrjittyihin nuoriin. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää nuorten osallisuutta asiakaslähtöiseen opiskelu- ja työelämäpolkuun. Opinnäytetyön metodologisena lähestymistapana oli palvelumuotoilu, koska siinä korostui asiakas- ja käyttäjäkeskeisyys.

Palvelumuotoilun mukaisesti aluksi selvitettiin asiakasymmärrys. Avointen haastattelujen avulla kartoitettiin nuorten (n=6) kokemuksia osallisuudesta VarmaStartti -hankkeessa. Lisäksi tuloksia syvennettiin työntekijöiden (n=4) toteuttamalla nykytilan kartoituksella, Mitä tiedämme nyt-menetelmällä. Haastatteluaineisto analysoitiin induktiivisesti ja tuloksena saatiin asiakasymmärrys, jonka perusteella kuvattiin kolme asiakasprofiilia. Asiakasprofiilit nimettiin Itsetunnon rakentajaksi, Oman koulutusalan pohtijaksi ja Ammatin suuntaajaksi.

Profiilien perusteella yhteiskehittämisen menetelmien avulla kolmessa työpajassa kuvattiin profiileille palvelupolut. Yhteiskehittämisen menetelminä käytettiin muun muassa Bonon hattuja sekä erilaisia ideointityöpajoja. Työpajoihin osallistui nuoria ja hankkeen työntekijöitä. Jokaisessa palvelupolussa oli yhdeksän palvelutuokiota. Palvelupoluissa korostui kullekin profiilille tyypilliset yksilölliset piirteet.

Palvelutuokion tavoitteessa korostunut nuorten osallisuuteen motivointi valittiin kirjallisuuskatsauksen aiheeksi. Katsauksen tarkoitus oli kuvata, miten motivointi tukee nuorten osallisuutta. Tutkimuskysymys oli, miten motivointi tukee nuorten osallisuutta aiemman tutkimustiedon mukaan. Kirjallisuuskatsaus tehtiin Medic, Melinda, Arto, Cinahl, Cochrane, Google Scholar ja Oula-Finna tietokannoista. Tutkimuksia valikoitui kymmenen, joille tehtiin näytön asteen ja laadun arvioinnit. Tutkimuksista saatu aineisto analysoitiin induktiivisen sisällön analyysin avulla. Tuloksina saatiin kuusi alaluokkaa: luottamus ja rohkaisu, kuulumisen tunne, sosiaaliset yhteydet, rutiinit, kustannukset ja aika sekä motiivit. Alaluokista ryhmiteltiin vielä kaksi pääluokkaa tarveperusteinen toiminta sekä tukea antava yhteisöllinen ilmapiiri, jotka kuvasivat nuoren osallisuutta vahvistavia motivoinnin menetelmiä.

Osallisuutta vahvistavan palvelupolon konseptointi perustui asiakasymmärryksestä ja työpajojen tulosten perusteella kehitettyihin palvelupolkuihin ja kirjallisuuskatsauksen tuloksiin. Kehittämisessä keskityttiin nuoren osallisuutta vahvistavan palvelupolon suunnitteluun, jota voitiin hyödyntää hankkeen asiakkaina olevien nuorten kanssa työskennellessä. Palvelupolussa osallisuutta vahvistavilla menetelmillä tuettiin nuoren osallisuuden toteutumista koulutuspolun aikana. Palvelupolku oli merkityksellinen nuoren osallisuuden tukemiselle ja osallisuuden tunteen muotoutumiselle ja kokemukselle. Osallisuuden vahvistamisen palvelupolon implementoinnin suunnittelu käytäntöön tapahtui Ottawa-mallin mukaisesti. Osallisuutta vahvistavan palvelupolon kehittämisellä vastattiin opinnäytetyön tavoitteeseen.

Osallisuuden mahdollistaminen ja sen kehittäminen olivat keskeistä hankkeen asiakastyössä. Johtopäätöksenä todettiin, että nuorten osallisuuden vahvistaminen edisti heidän hyvinvointiaan ja tuki heitä urapoluilla, mikä vahvisti myös nuoren yhteiskuntaan kuulumisen tunnetta.

Abstract

Author(s): Korhonen Tuija

Title of the Publication: Developing Youth Participation in the VarmaStartti Project

Degree Title: Master of Health Care

Key words: participation, service path, co-development, service design, service session, customer profile

This thesis was conducted in the VarmaStartti project which aims to develop a low-threshold operational model, a coaching path towards education and training using social empowerment, smooth everyday life and recognition of one's health and competences. The aim of this thesis was to promote young people's participation in customer-oriented study and work paths. The methodological approach was service design, because it emphasizes customer- and user-centricity.

In accordance with the service design, customer understanding was initially investigated. Open interviews were used to survey young people's (n=6) experiences of participation in the VarmaStartti project. In addition, the results were deepened by a survey of the current situation carried out by project employees (n=4) using the What We Know Now method. The material was analysed using inductively, which created the customer understanding on the basis of which three customer profiles were described.

Based on the profiles and using co-development methods, service paths for three customer profiles were described. Bono's hats and various brainstorming workshops were used as methods of co-creation. Both young people and employees attended the workshops. Each service path had nine service sessions. The service paths highlighted the unique features typical of each profile.

The aim of the service session was to motivate young people to be involved, which was chosen as the subject of the literature review. The aim of the review was to describe how motivation supported the participation of young people. The research question was to study how motivation supported the participation of young people, according to previous research. The literature review included articles from the Medic, Melinda, Arto, Cinahl, Cochrane, Google Scholar and Oula-Finna databases. Ten studies were selected, and their degree of evidence and quality were assessed. The data obtained from the studies were analyzed using inductive content analysis. The results gave six sub-categories: trust and encouragement, sense of belonging, social connections, routines, costs and time, and motives. These sub-categories were then grouped into two main categories: needs-based activities and supportive community atmosphere that described the motivational methods that strengthen young people's participation.

The conceptualization of the inclusive service path was based on the service paths, developed on the basis of customer understanding and outcomes of the workshops, and on the results of the literature review. The development focused on the planning of a service path to strengthen young people's inclusion, which could be utilized when working with young people who were customers of the project. In the service path, inclusion-strengthening methods supported the realization of young people's participation at all stages of their own educational path. The service path was relevant to supporting young people's participation and creating a sense of participation and experience. The inclusion-strengthening service path was implemented into practice in accordance with the Ottawa model. The development of the inclusion-strengthening service path corresponded with the goal of this thesis.

Enabling and developing inclusion was central to the customer work in the VarmaStartti project. Conclusively it can be said that the strengthening of youth involvement promoted their well-being and supported them on their career paths, thus also made them feel part of society.

Alkusanat

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut haastava, mutta ammatillisesti ja asiantuntijana kehittävä prosessi. Kiitokset tuesta prosessin aikana kuuluvat perheelleni, vanhemmilleni sekä rakkaalle ystäväilleni, jotka ovat rankoista ajoista huolimatta uskoneet minuun koko ajan. Haluan kiittää tsemppauksesta ja pitkämielisyydestä VarmaStartti -hankkeen silloista projektipäällikköä Anne Santaniemeä. Lämpimät kiitokset kuuluvat myös ohjaavalle opettajalle Rauni Leinoselle motivoinnista prosessin aikana.

“ When life puts you in tough situations, don’t say why me, say try me” (Dwayne Johnson).

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | VarmaStartti -hanke nuorten osallisuutta vahvistamassa | 1 |
| 1.1 | Osallisuus yhteiskuntaan kuulumisessa | 1 |
| 1.2 | Asiakaslähtöinen osallisuus | 2 |
| 1.3 | Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset | 4 |
| 1.4 | Palvelumuotoilu metodologisena lähestymistapana | 4 |
| 1.5 | Projektiorganisaatio | 7 |
| 2 | Asiakasymmärrys osallisuuden kehittämisessä | 12 |
| 2.1 | Asiakasymmärrys | 12 |
| 2.2 | Nuorten haastattelut | 13 |
| 2.3 | Asiakasymmärryksen muodostaminen | 14 |
| 2.4 | Asiakasymmärryksestä muodostetut asiakasprofiilit | 16 |
| 3 | Palvelupolkujen konseptointi | 23 |
| 3.1 | Ideointi ja konseptointi | 23 |
| 3.2 | Yhteiskehittäminen | 24 |
| 3.3 | Profiileita kuvaavat palvelupolut | 30 |
| 4 | Kirjallisuuskatsaus | 38 |
| 4.1 | Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus, tutkimuskysymys ja tiedonhaku | 38 |
| 4.2 | Valittujen tutkimusten arviointi | 41 |
| 4.3 | Sisällön analyysi | 45 |
| 4.4 | Tulokset | 47 |
| 4.4.1 | Tarveperusteinen toiminta | 47 |
| 4.4.2 | Tukea antava yhteisöllinen ilmapiiri | 48 |
| 4.5 | Johtopäätökset | 49 |
| 5 | Nuoren osallisuutta vahvistavan palvelupolun konseptointi | 51 |
| 6 | Nuoren osallisuutta vahvistavan palvelupolun käyttöönotto | 53 |
| 6.1 | Palvelupolun protypointi | 53 |
| 6.2 | Implementointi Ottawa-mallin mukaisesti | 55 |
| 6.3 | Arviointisuunnitelma | 58 |
| 7 | Johtopäätökset ja pohdinta | 60 |
| 7.1 | Eettisyys | 60 |

7.2 Luotettavuus.....61

7.3 Osaamisen johtamisen kehittyminen.....64

Lähteet.....67

Liitteet (5 kpl)

1 VarmaStartti -hanke nuorten osallisuutta vahvistamassa

1.1 Osallisuus yhteiskuntaan kuulumisessa

Opinnäytetyö toteutetaan VarmaStartti -hankkeessa, jonka tavoitteena on kehittää matalan kynnyn toimintamalli, valmennuspolku yksilölle sosiaalisen vahvistamisen, sujuvan arjen, terveydentilan tarkastelun ja oman osaamisen tunnistamisen avulla kohti koulutusta. Hankkeen tarkennettu kohderyhmä on 18–30-vuotiaat työttömänä, työttömyysuhan alla ja/tai koulutuksen ulkopuolella olevat NEET-nuoret, joilla on elämässään erilaisia haasteita. (VarmaStartti -hankesuunnitelma 2018.) NEET-lyhenne tulee englannin kielen sanoista Not in Employment, Education or Training (NEET-nuorten kuntoutuksen kehittämisen projekti. 2017–2019 n.d). Nuorten haasteet voivat olla sellaisia, jotka estävät heidän ammatillisiin opintoihinsa etenemisen ja vaikuttavat myöhemmin työllistymiseen.

Pohjois-Pohjanmaan maakuntaohjelmassa 2018–2021 (2017, 20) osallisuus on nostettu vahvasti esiin hyvinvointiin ja -politiikkaan vaikuttavana tekijänä. Huomionarvoista on se, että nuorison osallistuminen yhteiskunnan toimintaan on murroksessa. Myös pääministeri Marinin hallituksen ohjelmassa Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta (2019, 142) tavoitteena on ihmisten hyvinvointi-, terveys- ja tuloerojen kaventaminen ja osallisuuden lisääminen. VarmaStartti -hanke toteuttaa muun muassa edellä mainitun Pohjois-Pohjanmaan maakuntaohjelman 2018–2021 ja hallituksen ohjelman mukaisia tavoitteita nuorten hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja välillisesti myös työttömyyden vähentämiseksi. (VarmaStartti -hankesuunnitelma 2018.) Tämän vuoksi nuorten osallisuuden kehittäminen hankkeessa on tarpeellista. Fader (2012, 9–10) määrittelee, että asiakaskeskeisyys on organisaatiota määrittävä strateginen valinta. Asiakaskeskeinen oivallus on, että asiakkaat eivät ole harmaata massaa, vaan jokaisella asiakkaalla on tarpeensa ja jokaisen asiakkaan toiminta suhteessa organisaatioon on yksilöllistä.

Palvelumuotoilua sovelletaan yleisimmin asiakkaan ja palveluntarjoajan välisten prosessien kehittämässä. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää uusia toimintoja, muuttaa olemassa olevia tai kehittää uusia toimintoja ja ominaisuuksia. Samalla muutos ulottuu palvelussa kontaktipis-

teisiin kuten järjestelmiin, tiloihin ja materiaaleihin. Kehitetty lopputulos muuttaa usein asiakkaiden ja palveluhenkilökunnan rutiineja ja toimintamalleja. Palvelumuotoilulla on pyrkimys kehittää asiakkaan näkökulmasta palveluprosesseista heille sopivia ja helppokäyttöisiä. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 57–58.)

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää nuorten osallisuutta asiakaslähtöiseen opiskelu- ja työelämäpolkuun. Opinnäytetyön aluksi kartoitetaan nuorten kokemuksia osallisuudesta VarmaStartti-hankkeessa. Asiakasymmärryksen avulla muodostetaan asiakasprofiileja ja niiden perusteella yhteiskehittämisen menetelmin palvelupolkuja, joita vahvistetaan kirjallisuuskatsauksesta saatavilla tuloksilla.

1.2 Asiakaslähtöinen osallisuus

Osallisuus on suhteissa olemista, kuulumista johonkin, yhteisyyttä, mukanaoloa, vaikuttamista ja yhteisen hyvinvoinnin osalliseksi pääsemistä. Osallisuus on sitä, että voi vaikuttaa elämään ja palveluihin. Se on myös edellä mainittujen asioiden järjestämistä ja johtamista. Osallisuus on toimimista, osallistumista ja prosesseja erilaisissa suhteissa, joissa vapaudet ja oikeudet vaihtelevat. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 3, 5, 16; Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.)

Pääsääntöisesti osallisuus muodostuu tunteesta, kun ihminen on osallisena hänelle tärkeässä yhteisössä opiskelun, työn, harrastus- tai järjestötoiminnan kautta. Osallisuus on myös ihmisten arvostusta, tasavertaisuutta ja luottamusta. Osallisella ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin yhteisössä, johon hän kuuluu. Yhteiskunnassa osallisuus on sitä, että on mahdollisuus koulutukseen, toimeentuloon, työhön ja sosiaalisiin suhteisiin. Osallisuus ehkäisee ihmisen hyvinvointivajetta ja syrjäytymistä. (Hyvinvointi ja terveyserot 2019.)

Osallinen ihminen voi vaikuttaa oman elämäänsä. Osallisuutta edistäessä erityinen huomio tulee kiinnittää kaikista heikoimmassa asemassa oleviin ja syrjäytyneisiin. Jos heikossa asemassa oleva ihminen voi osallistua, vaikuttaa ja kuulua joukkoon, osallisuuden edellytykset ovat myös muille henkilöille hyvät. Osallisuustyö täydentää ja uudistaa hyvinvointijärjestelmää. (Osallisuuden edistämisen mallit 2019.) Osallisuus koostuu oikeudesta saada tietoa itseä koskevista asioista sekä mahdollisuuksista ilmaista mielipiteensä ja päästä vaikuttamaan asioihin (Pajulammi 2014, 141).

Yhteiskunnassa osallisuudessa tarkoitetaan mahdollisuuksien ja oikeuksien toteutumista. Osallisuuden edistämiseksi tärkeä rooli on muun muassa sosiaali- ja terveys- sekä työllisyyspalveluilla. Osallisuuden vahvistamisessa muita tärkeitä toimijoita ovat koulut, työpaikat, järjestöt, yhdistykset, seurakunta ja harrastusseurat. Asiakkaat tulee ottaa mukaan palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Näin tuetaan aktiivisuutta ja omaa toimijuutta, joka on osa osallisuuden edistämistä. Osallisuutta edistäessä erityinen huomio tulee kiinnittää kaikista heikoimmassa asemassa oleviin ja syrjittyihin. (Osallisuuden edistämisen mallit 2019.) Innasen (2018) mukaan osallistamisessa on kyse ennakoivasta kehittämistyöstä. Osallistamisella pyritään saamaan suunnitteluun mukaan kaikki sidosryhmät, joita kehitettävä palvelu koskettaa. Osallistaminen saa aikaan myös sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin, jolloin muutosten tekeminen on sujuvaa. Osallisuus on mahdollisuuksia vaikuttaa naapuruston ja yhteisön elämään, vaikuttaa meitä koskevaan päätöksiin. Osallisuus on aktiivista kansalaisuutta. (Bromell & Hyland 2007, 14.)

De Silvan (2014, 2) mukaan asiakaslähtöinen toiminta on lähestymistapa, jossa asiakas on tasavertainen suunniteltaessa, kehitettäessä ja arvioitaessa hoitoa. Näin voidaan varmistua, että hoito vastaa asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Tämä edellyttää, että asiakas ja hänen omaisensa osallistuvat päätöksentekoon. Palvelut on suunnattava uudelleen niin, että ne ovat käyttäjäystävällisiä, korostavat asiakkaan omaa vastuuta itsestään ja muista, itsenäisyyttä ja autonomiaa ja tarjoten valinnanvapautta. Virtanen, Suoheimo ja Lemminmäki (2011, 8, 11, 15) määrittelevät, että asiakaslähtöisyydessä on kyse palvelun vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen. Asiakaslähtöisyyden kehittämällä vastataan useaan sosiaali- ja terveysalaa koskevaan uudistukseen.

Asiakaslähtöisyys on sosiaali- ja terveysalan toiminnan arvoperusta. Sillä tarkoitetaan, että asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. Keskeinen tekijä asiakaslähtöisyydelle on se, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Palveluntarjoajalla tulee olla siis tietoa asiakkaista, heidän tarpeistaan ja niiden hyödyntämisestä palveluiden kehittämisessä. Asiakaslähtöisyys käsitteen kanssa käytetään myös käsitettä asiakaskeskeisyys, joka viittaa siihen, että asiakas on palvelujen keskipisteessä ja palvelut organisoitetaan häntä varten. Asiakaskeskeinen toiminta on asiakaslähtöistä silloin, kun se on toteutettu asiakkaan kanssa, ei vain asiakasta varten. Olennaisin ero asiakaskeskeisyyteen on se, että asiakaslähtöisyydessä asiakas on oman hyvinvointinsa asiantuntijana resurssi, jonka voimavaroja hyödynnetään palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. (Virtanen ym. 2011, 18–19.)

1.3 Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää nuorten osallisuutta asiakaslähtöiseen opiskelu- ja työelämäpolkuun. Opinnäytetyön alussa tarkoitus on kartoittaa nuorten kokemuksia osallisuudesta VarmaStartti -hankkeessa.

Palvelumuotoilulla toteutettavan kehittämistyön alussa määritellään ongelma, jossa pohditaan, mitä ratkaistaan ja mitä tavoitteita palvelulle eli tässä opinnäytetyössä nuorten osallisuuden asiakaslähtöiselle kehittämiselle on. Ongelmaa määriteltäessä lähdetään VarmaStartti -hankkeen tarpeista, tavoitteista ja niistä tuloksista, mitä hankkeen päätyttyä tulee saavuttaa. Hanke on toiminut vuoden ajan, ja asiakkaana on noin 60 nuorta. Hankkeen tavoitteena on kehittää matalan kynnyksen toimintamalli haastavassa elämäntilanteessa olevien nuorten koulutukseen pääsyn helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi.

Hankkeessa kehitetään VarmaStartti -valmennuspolku yksilölle sosiaalisen vahvistamisen, sujuvan arjen, terveydentilan tarkastelun ja oman osaamisen tunnistamisen myötä kohti koulutusta. VarmaStartti -hankkeen tulosten avulla pyritään vahvistamaan hankkeeseen osallistuneiden nuorten osallisuuden kokemuksia. (VarmaStartti -hankesuunnitelma 2018.) Siihen pyritään vastaamaan opinnäytetyössä muodostuvalla kehittämistyöllä, jossa palvelumuotoilun avulla kehitetään nuorten osallisuutta.

Tutkimuskysymykset ovat:

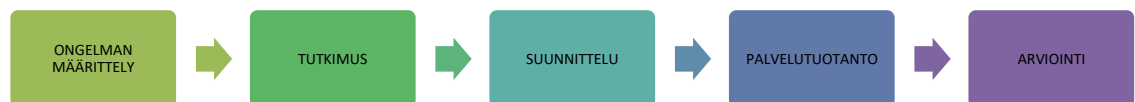
Minkälaisena nuoret kokevat osallisuutensa hankkeessa?

Miten nuorten mielestä heidän osallisuuttaan voidaan vahvistaa hankkeessa?

1.4 Palvelumuotoilu metodologisena lähestymistapana

Palvelumuotoilussa hyödynnettävät menetelmät soveltuvat palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehittämiseen. Palvelumuotoilu on loogista ja kekseliästä, koska siinä yhdistyy asiakas- ja käyttäjätarpeiden tutkiminen ja ratkaisujen kehittäminen. (Koivisto ym. 2019, 42.) Opinnäytetyössä metodologiseksi lähestymistavaksi valittiin palvelumuotoilu, koska palvelumuotoilussa korostuu

asiakas- ja käyttäjäkeskeisyys. Palvelumuotoilussa painopiste on siirtynyt ideoiden kehittämisessä asiakkaiden kanssa tehtävään yhteistyöhön (Miettinen 2016, 21). Palveluiden keskiössä on palvelun käyttäjä eli asiakas (Tuulaniemi 2011, 10, 71). Toiminnan ymmärtäminen asiakkaiden näkökulmasta tarjoaa oivalluksia, jotka tekevät asiakkaiden odotuksista, kokemuksesta ja käyttäytymisestä konkreettisia (Reason, Løvlie & Brand Flu 2016, 5). Palvelumuotoiluprosessi on jaettu viiteen osaan, mikä on kuvattu kuviossa 1.

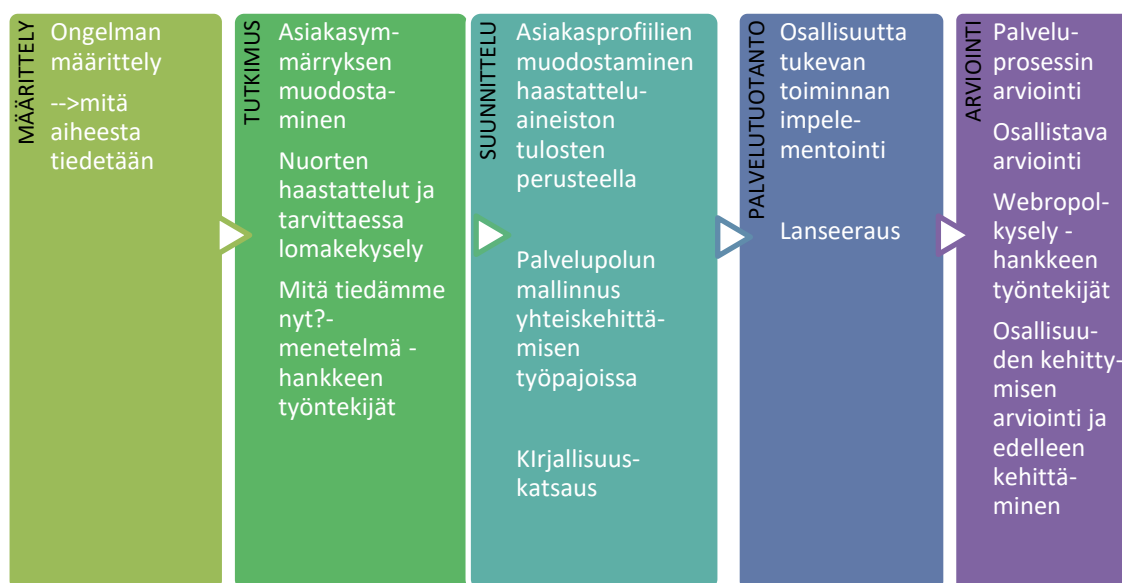


Kuvio 1. Palvelumuotoiluprosessi Tuulaniemen (2011, 130–131) mukaan

Opinnäytetyössä sovellettiin Tuulaniemen (2011, 127–131) kuvaamaa palvelumuotoiluprosessia, joka on jaettu viiteen osaan. Tuulaniemen (2011, 130–131) mukaan jokainen vaihe voidaan pilkkoa vielä kahteen eri osaan, mikä tukee prosessin etenemistä selkeänä kokonaisuutena. Tuulaniemen (2016, 25) mukaan palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, jolla yhdistetään asiakkaan tarpeet palvelulle ja palveluntuottajan tavoitteet palveluksi. Palvelumuotoilu yhdistää palvelun kuluttajien ja palveluntuottajan tarpeet (Palvelumuotoilun työkalupakki N.d). Opinnäytetyö toteutetaan VarmaStartti -hankkeeseen ja sen myötä asiakaslähtöisen osallisuuden kehittämistä toteutetaan yhteiskehittelyyn perustuvilla menetelmillä. Yhteiskehittelyyn osallistuu hankkeen työntekijät ja asiakkaina olevat nuoret. Asiakaslähtöisen osallistamisen mallia testaamalla ja tuloksia arvioimalla kehitetään palveluideaa (Miettinen 2016, 21). Näin tehostetaan asiakkaan myönteistä palvelukokemusta (Tuulaniemi 2016, 26).

Ahosen (2017, 35) mukaan palvelumuotoiluprosessi etenee iteratiivisesti. Prosessin avulla pystytään hallitsemaan kehittämistä, vaikka kehittämiskohteet olisivat laajoja. Palvelumuotoilun prosessi korostaa sosiaalisuutta käyttäjiä kohtaan. Palvelumuotoilija on keskeisessä roolissa toimissaan organisoijana sidosryhmien välillä. Prosessia määrittävät sekä prosessille tavanomaiset piirteet, että prosessin aikana käytettävät muotoilun tutkimuksen ja visualisoinnin menetelmät.

Alussa selvitetään asiakasymmärrys, ja tuodaan esiin kehitysideoita. Seuraavaksi ideat muokataan palvelukonsepteiksi, minkä jälkeen palveluidean kehittämistä jatketaan. (Miettinen 2016, 31, 35–36.) Kuviossa 2 on kuvattu palvelumuotoiluprosessin soveltaminen opinnäytetyössä.



Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessin sovellus opinnäytetyössä

Opinnäytetyö toteutettiin VarmaStartti -hankkeessa, jossa kehittämistyötä tehtiin yhteiskehittelyllä. Kehittämistyö toteutettiin tukemaan nuorten osallisuutta asiakaslähtöiseksi. Yhteiskehittelyyn osallistuivat hankkeen työntekijät ja asiakkaana olevat nuoret.

Palvelumuotoilussa kehitellään ideoita asiakkaiden kanssa tehdyn innovatiivisen työn avulla (Miettinen 2016, 21). Se on tapa lähestyä palveluiden kehittämistä analyyttisesti ja intuitiivisesti. Palvelumuotoilun avulla palveluista saadaan toimivia, kestäviä ja laadukkaita. Lisäksi sen avulla voidaan ketterästi kehittää joustavia ja toimivia palvelupolkuja olemassa olevista palveluista tai ideoista ja suunnitelmista. Tarkoituksena on tuottaa lisäarvoa asiakkaalle, palvelun tuottajalle ja tarjoajalle. Keskiössä on asiakasymmärrys ja käytäntöön perustuvien menetelmien kautta muodostuu ajatus siitä, miten palveluita tulisi kehittää. Pilotoinnin avulla saadaan selville, miten palvelu vastaa asiakkaiden tarpeita samalla kun selvitetään, miten palvelua voidaan edelleen kehittää. (Ahonen 2017, 34–35.) Myös Reasonin ym. (2016, 6) mukaan palvelumuotoilu auttaa tunnistamaan ne toimet, jotka saavat aikaan todellista muutosta asiakkaille ja auttavat toteuttamaan muutokset niin, että se tuottaa ihmiselle todellista arvoa.

Tuulaniemen (2011, 28) ja Ahosen (2017, 35) mukaan palvelumuotoilun tavoitteena on osallistaa prosessiin kaikki mukana olevat toimijat, niin eri asiakasryhmät kuin heille tarjotun palvelun tuotantoon osallistuvat tahot sitouttamalla yhteistoimintaan asianosaiset jo palvelun suunnittelussa. Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että ihminen tuntee kuuluvansa merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön. Yhteisössä ihmisten keskinäinen arvostus ja luottamus sekä mahdollisuus vaikuttaa asioihin lisää osallisuuden tunnetta. (Osallisuuden edistämisen mallit 2019.) Yhteiskehittämisen menetelmien avulla kehittyi palveluja, joita mietitään useasta eri näkökulmasta ja eri asiakastarpeiden perusteella (Ahonen 2017, 37).

Miettisen (2016, 23) mukaan palvelumuotoilu on tiivistä työskentelyä asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden kesken. Palvelumuotoilu auttaa organisaatiota innovoimaan uusia ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita (Tuulaniemi, 2011, 24). Koiviston ym. (2019, 48) mukaan palvelumuotoilun vastakohtana käytetään usein perinteistä kehittämistoimintaa, joka on luonteeltaan organisaatio- tai asiantuntijälähtöistä. Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjä ja palvelun kehittäminen ovat lähtökohtia, ja näin ollen palvelun käyttäjä on aktiivinen osallistuja kehittämistyössä. Palvelumuotoilun vahvuus on asiakaslähtöisyys. Opinnäytetyössä yhteiskehittämisen menetelmillä on pyritty vastaamaan palvelumuotoilun mukaiseen asiakaslähtöisyyden toteutumiseen.

Asiakkaan palvelukokemus muodostuu kohtaamisissa. Kohtaamisilla tarkoitetaan kontaktipisteitä, joita ovat tilat, esineet, prosessit ja ihmiset. Tulee pohtia missä tilassa palvelu tapahtuu, mitä esineitä siihen mahdollisesti liittyy, mistä prosesseista palvelu rakentuu ja miten ihmiset osallistuvat palvelun toteuttamiseen? Palvelumuotoilussa muotoilun menetelmin varmistetaan, että palvelu antaa asiakkaalle tavoitellun kokemuksen. (Arantola & Simonen 2009, 10.)

1.5 Projektiorganisaatio

Projektiorganisaatio koostuu tavallisesti projektipäälliköstä, projektiryhmästä ja ohjausryhmästä (kuvio 3). Yleensä projekteissa on tunnistettavissa projektipäällikkö, projektiryhmä, projektin ohjausryhmä ja tilaaja (Artto, Martinsuo & Kujala 2006, 288; Harra 2008). Projektiryhmään kuuluu alan asiantuntijoita (Harra 2008, 10). Projektilla tulee olla selkeä organisaatio, jossa eri osapuolten roolit ja vastuut ovat selkeästi määritelty (Silfverberg, 2007, 97). Opinnäytetyön tekijä toimii

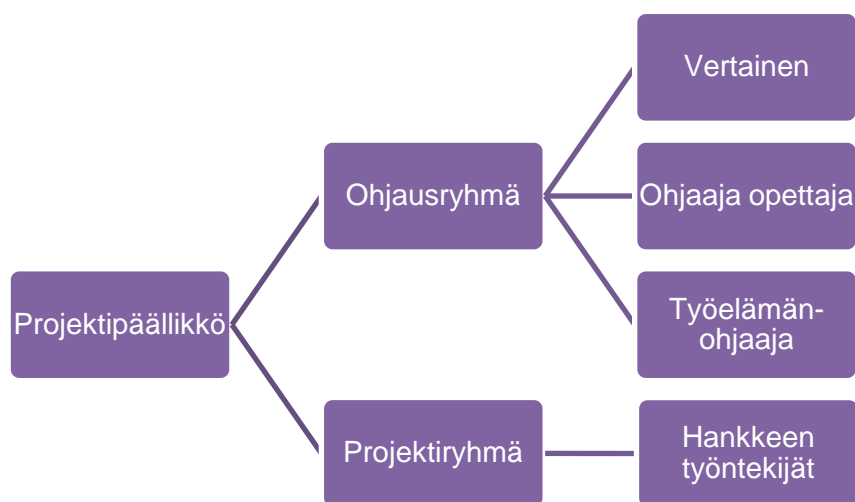
projektipäällikkönä johtamistyylinään valmentava johtaminen. Valmentavan johtamisen tavoitteena on oivalluttaa, vastuuttaa ja voimaannuttaa projektiryhmän henkilöitä. Valmentavassa ilmapiirissä työntekijät kokevat olevansa arvostettuja ja kehittämistyötä voidaan tehdä innostavassa ja innovatiivisessa yhteistyössä. Valmentava johtaja vaikuttaa työntekijöihinsä osallistavalla tavalla. (Salmimies & Ruutu 2013.) Valmentavan johtamisen perusidea on se, että lähijohtaja kykenee käyttämään erilaisia lähestymistapoja pyrkiessään olemaan ryhmänsä aktiivinen vaikuttaja. Valmentava johtaminen kuvaa johtamisessa tapahtunutta murrosta, joka on tavoitehakuista ja kehittävä. (Aaltonen, Pajunen & Tuominen 2005, 301–302.)

Valmentava johtaminen on tullut liike-elämän keskeiseksi kehittämismenetelmäksi urheilumaailmasta (Ristikangas 2008, 5). Valmentavan johtamisen perusidea on se, että lähijohtaja kykenee käyttämään erilaisia lähestymistapoja pyrkiessään olemaan ryhmänsä aktiivinen vaikuttaja. Valmentavassa johtamisessa yhdistyy mielekkäällä tavalla yksilön kehittymisen näkökulma ja yrityksen liiketoiminnan tavoitteiden saavuttaminen. Tällaisen johtamiskäsityksen avulla pyritään työntekijän resurssien vapauttamiseen, ja sitä kautta ammatilliseen kehittymiseen sekä toiminnan maksimointiin. Valmentavassa ilmapiirissä työntekijät kokevat olevansa arvostettuja ja työtä voidaan tehdä innostavassa ja innovatiivisessa yhteistyössä. Valmentava johtajuus perustuu luottamukseen. Valmentava ote vaatii asettautumista toisen asemaan, empatiaa ja myötätuntoa. Se edellyttää läsnä olevaa vuorovaikutusta ja aktiivista kuuntelua. Luottamuksellisessa ilmapiirissä pystytään rehelliseen ja avoimeen viestintään sekä erilaisten näkökulmien tarkasteluun. Lisäksi tarvitaan ihmisten vastuuttamista. (Salmimies & Ruutu 2013.)

Valmentava johtaminen perustuu päivittäiseen tukeen työntekijöille sekä siihen, että työntekijöitä autetaan tunnistamaan mahdollisuuksia saavuttaa kehitystavoitteita. Kun valmentavassa johtamistyyllissä onnistutaan, se mahdollistaa työntekijöiden luoda omia ratkaisuja tilanteisiin pohdinnan ja tietoisuuden avulla. Valmentava johtamistyyllillä voi saavuttaa parhaat tuloksia, sillä sen päätarkoituksena on kehittää työntekijöiden henkilökohtaista osaamista. (Zuberbuhler, Salanova & Martinez 2019.) Valmentavassa ilmapiirissä työntekijät kokevat olevansa arvostettuja ja työtä voidaan tehdä innostavassa sekä innovatiivisessa yhteistyössä. Tarvitaan tehokasta ongelmanratkaisukykyä, ihmisten vastuuttamista ja edistyksen seuranta. (Salmimies & Ruutu 2013.)

Valmentavassa johtamisessa on tavoitteena sitouttaa palvelun tuotantoon osallistuvat tahot yhteistoimintaan. Projektiryhmän henkilöillä on kokemusta hankkeesta ja kyseisen asiakasryhmän

kanssa työskentelystä. He ovat innostuneita kehittämään toimintaa asiakaslähtöiseksi ja ennen kaikkea asiakkaita osallistavaksi. Projektiryhmään kuuluvien henkilöiden tehtävänä on vastata projektissa tapahtuvasta käytännöstä työstä, eli osallistua haastatteluiden toteuttamiseen sekä yhteiskehittelyyn, testaamiseen ja arviointiin. Projektiryhmän työskentelyä voidaan toteuttaa ryhmä-, yksilö- tai parityönä. (Ruuska 2007, 150–151.) Opinnäytetyön projektiorganisaatio on kuvattu kuvioon 3.



Kuvio 3. Opinnäytetyön projektiorganisaatio

Arto ym. (2006, 284–285) kuvaavat projektiryhmää seuraavasti. Projektiryhmää johtaa projektipäällikkö. Projektiryhmässä ihmiset työskentelevät projektille asetetun tavoitteen saavuttamiseksi. Ryhmän henkilöt voivat esimerkiksi työskennellä projektin suunnittelun ja valmistelun parissa, toisinaan he työskentelevät esimerkiksi projektin tuotteen parissa. Opinnäytetyön projektiryhmä koostuu VarmaStartti -hankkeen työntekijöistä. Projektiryhmään kuuluu hankkeen projektipäällikkö, hankkeen palvelukoordinaattori. ODL:n palvelupäällikkö toimii varahenkilönä projektiryhmän henkilöille. Projektipäällikkönä projektiryhmässä toimii opinnäytetyöntekijä. Projektiryhmän johtamistyyli on valmentava johtaminen. Projektiryhmään kuuluvilla toimijoilla on hankekokemusta ja nuorten kanssa työskentelystä. He ovat innostuneita kehittämään toimintaa asiakaslähtöiseksi ja asiakkaiden osallisuutta tukevaksi. Projektiryhmään kuuluvien henkilöiden tehtävänä on vastata projektissa tapahtuvasta käytännön työstä. (Ruuska 2007, 150–151.)

Virtanen (2007, 176) kertoo, että projektissa on projektiryhmä, johon kuuluu projektipäällikön lisäksi muita henkilöitä kuten esimerkiksi projektisihteeri, projektikoordinaattori ja mahdollisesti muita projektityöntekijöitä. Projektiryhmän ryhmäytymiseen kuuluu yhteisen tavoitteen kirkastaminen, yhteisten toimintatapojen kehittäminen, luottamuksen vahvistuminen ja toiminnan kriittinen arviointi. Ruuskan (2007, 128–129) mukaan projektissa on tehtäviä, joita hoitaa kunkin asian asiantuntijat. Projektiryhmän toiminta on asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. Yleensä projekti toimii projektipäällikön alaisuudessa ja joskus projektipäällikön tukena voi olla sihteeri. Organisaatiota voidaan täydentää myös erityisasioiden asiantuntijoilla. Ruuska (2007, 150–151) lisää, että asiantuntijat, jotka on nimetty projektiin edustavat projektiryhmää. Heidän tehtävänä on vastata projektissa tapahtuvasta käytännön työstä.

Projektiin voi liittyä myös erilaisia ohjaus- ja johtoryhmiä, jotka kuvataan osana projektiorganisaatiota (Artto ym. 2006, 289). Projektilla on ohjausryhmä ja projektin omistaja, joka valvoo projektin etenemistä tilaajan näkökulmasta (Harra 2008, 11). Ohjausryhmän tehtävänä on ohjata ja valvoa opinnäytetyön edistymistä, laatua ja resurssien käyttöä sekä verrata sitä hyväksytyyn opinnäytetyösuunnitelmaan ja siinä asetettuihin tavoitteisiin. Lisäksi ohjausryhmä ehdottaa tarvittaessa muutoksia hyväksytyyn opinnäytetyösuunnitelmaan. Projektipäällikkö johtaa myös ohjausryhmän toimintaa. Opinnäytetyön ohjausryhmä eli opinnäytetyön vertainen ja asiantuntijat ohjaavat opinnäytetyön edistymistä ja tarpeen mukaan esittävät kehittämisideoita. Ohjausryhmään kuuluu opinnäytetyön ohjaaja Kajaanin ammattikorkeakoulun yliopettaja, opinnäytetyön vertainen (opinnäytetyön kriittinen arvioija) sekä VarmaStartti -hankkeen projektipäällikkö. Hankkeen projektipäällikkö toimii ohjausryhmässä asiantuntijana ja hänen tehtävänä on arvioida, miten opinnäytetyölle asetetut tavoitteet toteutuvat -hankkeen mukaisesti.

Projekti- ja ohjausryhmälle on perustettu kansio Teamsiin, jonne tallennetaan kehittämistyön etenemisen kannalta oleelliset asiat, kuten esimerkiksi esityslistat, muistiot ja suunnitelmat, jotka liittyvät projektiryhmän toimintaan ja kokouksiin. Projekti- ja ohjausryhmän kokouksiin kutsu tapahtuu Teamsin kalenterin kautta. Projekti- ja ohjausryhmä kokoontuu aikataulusuunnitelman mukaisesti hyödyntäen mainittua puhelu- ja videopuhelusovellusta

Projektiorganisaatiota voidaan täydentää myös erityisasiantuntijoilla, joiden on mahdollista toimia laadunvarmistuksessa (Ruuska 2007, 128–129). Projektit organisoituvat omanlaisiksi. Raken-

teeseen vaikuttavat projektin luonne ja projektiyhteisön organisaatiokulttuuri. Projektin tavoitteen avulla määritellään, mitä osaamista projektissa tarvitaan, ja minkä verran ihmisiä sen toteutamisessa tulee olla mukana (Harra 2008, 6, 10).

2 Asiakasymmärrys osallisuuden kehittämisessä

2.1 Asiakasymmärrys

Asiakkaan käyttäytymisen ymmärtäminen palvelujen käyttäjänä on palveluliiketoiminnassa keskeistä toimialasta riippumatta. Toiminnan kehittäminen asiakaslähtöiseksi edellyttää, että on saatava tietoa riittävästi asiakkaiden toiminnasta ja haasteista. (Arantola & Simonen 2009, 5, 13.) Osallisuuden kehittämisessä asiakasymmärryksen muodostaminen on keskiössä. Nuorten osallisuuden kokemukset ja odotukset palvelulta tulee ymmärtää, jotta kehittäminen on asiakkaiden tarpeista ja toiveista lähtevää.

Asiakasymmärrys palvelumuotoilussa muodostetaan kohderyhmän tarpeista, odotuksista ja tavoitteista. Se on yksi palvelumuotoilun kriittisimmistä vaiheista. Asiakkaan todelliset tarpeet ja motiivit tulee tunnistaa, koska palvelut suunnitellaan vastaamaan heidän tarpeitaan. Palvelumuotoilussa asiakastutkimukset tarkoittavat tiedonhankintaa, jota voidaan hyödyntää palvelun suunnittelussa. Asiakaskastieto voi olla laadullista ja määrällistä, mutta kokemusten perusteella laadullinen aineisto on merkityksellistä suunnittelun tukena. (Tuulaniemi 2016, 142–143.) Asiakkaiden ymmärtäminen helpottaa palvelun tarjoajaa pohtimaan, minkälaista tarinaa haluaa asiakkaiden palvelusta kertovan (Reason ym. 2016, 53).

Asiakasymmärryksen tueksi on käytettävä kaikkea saatavilla olevaa tietoa. Palvelutarjoajalla voi olla asiakkaista asiakastytyväisyysmittauksia tai muuta dataa, mutta näiden lisäksi myös hiljaista tietoa kannattaa hyödyntää. Kun palvelun keskiössä on ihminen, tulee ymmärtää sekä asiakkaan että palvelua tuottavan henkilöstön odotukset. (Tuulaniemi 2016, 145.) Nordlundin (2009, 5) mukaan tieto pelkästään asiakkaiden tarpeista ei riitä. Palvelun kehittäjien tulee saada asiakasymmärrys siitä, mitä asiakkaille voidaan tarjota palvelutarjoajan tavoitteiden ja resurssien rajoissa. Asiakasymmärrykseen liittyy uuden tiedon sekä strategiseen suunnitteluun ja palvelun tuottamiseen perustuvia tarkoituksia.

Haastattelujen avulla saadaan tietoa asiakkaiden ajatuksista ja kokemuksista samoin kuin ymmärrystä heidän elämästään. Haastatteluja tehdään niin henkilöstölle, kuin palvelun loppukäyttäjälle.

Haastattelun voi toteuttaa vapaamuotoisena keskusteluna esimerkiksi asiakkaan arjessa tai haastattelun avulla siihen varatussa rauhallisessa paikassa. Tavoitteena on syventyä syvällisesti haastateltavan elämään ja löytää todellisia motiiveja toiminnalle. (Tuulaniemi 2016, 146–148.) Usein aineiston hankintatavaksi valitaan haastattelu, jotta saadaan vastauksia ihmisten kokemuksista. Yksilöhaastattelu sopii henkilökohtaisten kokemusten kartoittamiseen. (Vilkkä 2015, 78.)

2.2 Nuorten haastattelut

Aineistot kerättiin hankkeen asiakkaana olevilta ja siinä asiakkaina olleilta nuorilta avoimilla haastatteluilla. Avointa haastattelua ei suunnitella valmiiksi kysymysten tai teemojen osalta, vaan haastattelussa keskustellaan aihepiiristä ja opinnäytetyön tarkoituksesta haastateltavien kanssa. Käsiteltävää aihetta voi syventää tekemällä lisäkysymyksiä vastausten perusteella. Haastattelijan tehtävä on rakentaa jatkumo haastatteluun haastateltavan esittämän kuvauksen ja sitä koskevien uusien kysymysten avulla. (Vilkkä 2015, 126–127; Tuomi & Sarajärvi 2002, 88.) Yleisintä on tehdä yksilöhaastatteluja, mutta myös ryhmähaastattelu on mahdollinen, jossa osanottajat kommentoivat asioita spontaanisti ja tuottavat tietoa tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 61.)

Hankkeen ohjaajia tiedotettiin haastatteluista ja nelikenttäänalyysista liitteen 1 mukaisella tiedotteella. Hankkeen ohjaajien tehtävä oli informoida hankkeessa asiakkaina olevia ja asiakkaina olleita nuoria haastatteluista liitteessä 2 olevan tiedotteen mukaisesti suullisesti ja tekstiviestitse. Tarkka tiedote haastattelusta (liite 3) oli nuorten luettavissa internetissä. Pelkistetyllä tiedotteella pyrittiin siihen, että pitkä ja yksityiskohtainen tiedote ei rajaa nuorten osallistumista haastatteluun jo alkuvaiheessa. Koska Tietosuojalaki (1050/2018) ei salli henkilötietojen luovuttamista suoraan opinnäytetyön tekijälle ilman henkilön suostumusta, tarvittiin VarmaStartti -ohjaajien tukea nuorten informoinnissa.

Haastatteluun pyrittiin saamaan mukaan 7–9 hankkeessa olevaa nuorta ja 5 jo hankkeessa mukana ollutta nuorta. Realistinen osallistujamäärä haastatteluihin oli 10–15 nuorta. Hankkeen ohjaajien tehtävänä oli tiedottaa nuorille haastatteluista. Alkutieto kerrottiin 45 nuorelle suullisesti tai tekstiviestillä, ja heiltä kysyttiin lupaa antaa puhelinnumero haastattelujen toteuttajalle. Tiedottamisen jälkeen 9 nuorta ilmaisi kiinnostuksensa osallistua haastatteluihin. Mikäli haastatte-

luun ilmoittautuneiden määrä olisi ollut suurempi kuin edellä mainittu, haastateltavat suunniteltiin valittavan haastatteluun satunnaisesti arpomalla. Edellä mainitulla tavalla pyrittiin edistämään nuorten tasa-arvoisen kohtelun toteutumista. Opinnäytetyön tekijä oli yhteydessä yhdeksään haastateltavaan puhelimitse. Osallistujien oli mahdollisuus sopia toiveensa mukaisesti haastattelumuodoksi yksilö- tai ryhmähaastattelu. Haastatteluun suostui 7 nuorta ja heidän kanssaan sovittiin haastatteluaika. Haastatteluihin saapui 6 nuorta, ja yksi nuori jäi pois haastatteluista aikataulullisista syistä. Kaikki haastatteluun suostuneet nuoret valitsivat haastatteluksi yksilöhaastattelun. Ennen haastattelujen toteuttamista haastateltavat täyttivät suostumuslomakkeen haastatteluun osallistumisesta (liite 4). Haastatteluissa käytettiin avoimen haastattelun kysymyslistaa (liite 5), ja tilanteesta pyrittiin saamaan mahdollisimman luonteva ja luotettava.

Haastattelut toteutettiin Oulun diakonissalaitoksen sosiaalisen kuntoutuksen tiloissa. Haastattelutilanne oli rauhallinen ja haastateltavan sekä haastattelijan välille pyrittiin luomaan välitön ja luottamuksellinen tunne. Ennen haastattelua kerrattiin opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja haastattelun aihe. Lisäksi nuori ja haastattelija täyttivät suostumuslomakkeen haastatteluun osallistumiseksi. Lomake täytettiin kahtena kappaleena, joista toinen jäi nuorelle ja toinen haastattelijalle. Nuorelle kerrottiin myös, että haastattelu äänitetään haastattelijan tietokoneelle.

2.3 Asiakasymmärryksen muodostaminen

Palvelumuotoilussa asiakastutkimuksen avulla pyritään löytämään asiakkaille merkityksellisiä asioita ja ymmärrystä toiminnan todellisille motiiveille. Tutkimus tehdään suunnittelutyön tueksi ja sitä voidaan usein ohjata saatujen tulosten mukaisesti. (Tuulaniemi 2016, 152.) Asiakasymmärryksessä on keskeistä asiakastutkimuksesta saadun aineiston tiivistäminen, jolla saadaan selville asiakasprofiilit. Asiakasprofiili on kuvaus tietyistä ryhmästä, joka saadaan asiakasymmärryksen perusteella. (Tuulaniemi 2011, 154.)

Haastattelut äänitettiin haastattelijan tietokoneelle. Äänitetyt haastattelut litteroitiin eli kirjoitettiin sanasta sanaan puhtaaksi, lukuun ottamatta haastattelijan lyhyitä argumentteja kuten joo-o, aivan ja mmm. Haastattelut kuunneltiin läpi ensin lyhyissä jaksoissa, ja sen jälkeen haastattelu kerrallaan tekstin tarkastamiseksi. Tarvittaessa tehtiin korjauksia tekstiin äänitteen perustella. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 30 sivua. Seuraavaksi aineistolle tehtiin sisällönanalyysi.

Aineiston tiivistäminen niin, että ilmiöitä voidaan kuvailla yleistävästi ja lyhyesti tai että tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet saadaan kuvattua selkeästi, kutsutaan sisällönanalyysiksi (Janhonen & Nikkonen 2003, 23). Niin Tuomi ja Sarajärvi (2002, 109–110) kuin myös Janhonen ja Nikkonen (2003, 23) kertovat, että sisällönanalyysilla voidaan tarkoittaa niin laadullista sisällönanalyysia kuin sisällön määrällistä erittelyä. Näitä molempia voidaan hyödyntää samaa aineistoa analysoidessa. Laadullisessa sisällönanalyysissa aineisto pilkotaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja järjestetään uudelleen kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109–116.)

Aineistoa tulisi kuvata esimerkiksi luokilla, jotka ovat toisensa poissulkevia ja yksiselitteisiä. Tekstistä tulevat sanat, fraasit tai muut yksiköt luokitellaan samaan luokkaan, jos ne merkitsevät samaa asiaa. (Janhonen & Nikkonen, 2003, 23.) Sisällönanalyysin prosessi etenee seuraavasti: analyysiyksikön valinta, aineistoon perehtyminen, aineiston pelkistäminen, aineiston luokittelu ja tulkinta sekä luotettavuuden arviointi. Prosessi on erilainen sen mukaan, onko analyysi induktiivinen vai deduktiivinen. Induktiivisessa sisällön analyysissä konkreettisesta aineistosta muodostetaan käsitteitä. (Janhonen & Nikkonen 2003, 24.) Aineisto analysoitiin induktiivisesti.

Janhosen ja Nikkosen (2003, 26–28) esittämän ohjeen mukaan aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aloitettiin litteroinnin jälkeen aineiston koodaaminen ja sen jälkeen aineiston pelkistäminen. Litteroidusta aineistosta etsittiin tutkimuskysymyksiin vastaavia ilmauksia osallisuuden kokemuksista, osallisuuden vahvistamisesta sekä niiden tarpeesta ja motiivista osallistua hankkeen toimintaan. Luokitteluyksikkö oli virke. Analyysissä keskityttiin nuorten kokemuksiin osallisuudesta VarmaStartti -hankkeessa. Tärkeitä ilmauksia kirjattiin 97.

Alkuperäisten ilmausten jälkeen ilmaukset pelkistettiin ja tarvittaessa alkuperäinen ilmaus koodattiin vielä pienempiin asiakokonaisuuksiin aakkoskirjaimilla a-f. Sen jälkeen ryhmiteltiin aineistoa, jossa etsittiin samaa tarkoittavia ilmauksia, jotka yhdistettiin luokiksi. Tukena käytettiin tutkimuskysymysten lisäksi haastateltaville esitettyä kysymystä merkityksellisyydestä osallisuudessa. Taulukossa 1 on esimerkki sisällön analyysistä. Aineiston analyysin perusteella saatiin jatkossa kolme asiakasprofiilia.

TAULUKKO 1. Esimerkki haastatteluaineiston analyysistä

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetty ilmaus | Luokka | Yhteenveto | Profiilit |
|---|---|---|---|--|
| 1. No, vuorovaikutus ja kuuluksi tuleminen, on ainakin itelle aina olu tärkeitä. Ja mielipiteen ilmaisu. | 1.a. vuorovaikutus b. Kuulluksi tuleminen c. Mielipiteen ilmaisu | I Osallistuminen (16a, 16b, 57, 66a) | Asiakkailla tyypillistä: Tarvitsevat hyväksymistä, lämpimän ilmapiirin, tukea ja sisältöä arkeen sekä osallistumiseen | I Itsetunnon rakentaja •Motiivi toimintaan osallistumiselle: pyrkii vahvistamaan arjen hallintaa ja tulevaisuutta hankkeeseen osallistumisen kautta •Osallisuutta tukevaa: omien kykyjen mukainen toiminta, lämmin ilmapiiri, vapaaehtoisuus, aito kohtaaminen |
| 2. Että tuota iha keskusteluja ja ohjaajaki sanoo mielipiteensä asiaan, joka on mulle itelle tärkeitä. | 2. Keskusteluja | II Vapaaehtoisuus (16c, 16d, 65b, 74, 87) III Ilmapiiri (8a, 8b, 8c, 10e, 10f, 44, 51c, 54b, 75a, 95a, 14b, 27, 33a, 64) IV kohdatuksi tuleminen (60c, 68b, 78b, 97a, 97b, 9a, 9b 12b, 12d, 75b, 86c, 12e) | Profiilin painotus: Elämänhallinnan tukeminen | •Osallisuudessa keskeistä: Suvaitsevaisuus, hyväksytyksi tuleminen, osallistumiseen tukeminen |
| 3. Tuun kuulluksi ja saan mielipitteeni ilmasta. | 3. a. tuun kuulluksi b. mielipitteen ilmasta | V Onnistumisen kokemukset (11b, 11c, 20c, 21d, 22, 37, 59, 62, 71, 72) Elämän sisältö (20c, 21a, 21c, 21e, 45, 50, 58a, 58b, 70b, 84) | | |
| 4. Että tuota noin ja aluksi mulla oli näitä hiljaisuuksia, että en kertonu omaa mielipietä, mutta ohjaaja aina vähä kaivo. | 4. ohjaaja aina vähä kaivo | | Asiakkailla tyypillistä: etsii omaa suuntaansa kohti koulutusta | II Oman alan pohtija •Motiivi toimintaan osallistumiselle: pohtii omaa koulutusalaan ja suuntaa kohti koulutusta •Osallisuutta tukevaa: tuki ja rohkaisu, itsevarmuuden tukeminen, motivointi, yksilölliset tehtävät |
| 5. Saa kertoa oman mieliteen ja ottaa sen huomioon. Kuuntelempi ja ottaa huomioon. Määhän vaikutan ja saan vaikuttaa paljon mun käynteihin, paljonko käyn ja vaihella niitä käyntejä, jos haluaa vähentää tai lisätä. Ja sisältöä käynneistä. Ja multa kysytäänki sitä, sisältöön saan vaikuttaa paljonkin. | 5. a. Saa kertoa oman mielipiteen b. Ottaa sen huomioon c. Kuuntelempi d. Määhä vaikutan e. kysytään f. saan vaikuttaa | VI Vuorovaikutus (1a, 11a, 14a 1b, 3a, 5c, 19a, 19b, 41c, 52a, 56b, 60b, 63, 78a, 79a, 5b, 2, 7c, 10b, 10d, 15b, 24, 28a, 40, 43b, 53b, 60a, 61, 67b, 68a, 69b, 73b, 80b, 82, 88a, 95b, 96) VII Ryhmään kuuluminen (11d, 13, 33b, 35a, 47, 48a, 48b, 49a, 49b, 65a, 12a, 66b, 56a) | Profiilin painotus: Tarvitsee tukea, rohkaisua ja motivointia. Vuorovaikutus tärkeää. | •Osallisuudessa keskeistä: vuorovaikutus ja ryhmään motivointi |
| | 6. Voin lähtyä kaikkia kokeilemaan | VIII Osallisuuden vahvistaminen IX Tukeminen 55, 81a, 81b, X Kannustaminen (4, 51b, 52b, 6, 30, 6, 30, 38a, 38b, 38c, 51a, 91b) | | |
| | 7. a. saan olla oma itteni b. saan vaikuttaa niin paljon omiin asioihini | Osallisuudessa merkityksellistä: | | |

Aineistoa tulee kuvata esimerkiksi luokilla, jotka ovat toisensa poissulkevia ja yksiselitteisiä. Tekstistä tulevat sanat, fraasit tai muut yksiköt luokitellaan samaan luokkaan, jos ne merkitsevät samaa asiaa. (Janhonen & Nikkonen, 2003, 23.)

2.4 Asiakasymmärryksestä muodostetut asiakasprofiilit

Profiilit

Tuulaniemen (2016, 154–156) mukaan asiakasprofiilit ovat keskeinen asiakastiedon kiteyttämisen menetelmä. Asiakasprofiileissa tiivistetään tutkimuksesta saatavat toimintamallit ja toiminnan motiivit. Asiakasprofiilit tiivistävät asiakastutkimuksessa saadun tiedon asiakkaan käyttäytymismalleista, toiminnan motiiveista, arvoista ja peloista asiakasryhmän arkkityypiksi. Profiileissa asiakkaiden arvonmuodostus on mahdollista kiteyttää malliin, joka johtaa suunnittelua ja edistää

ymmärrystä siitä, kenelle palveluita kehitetään ja miksi. Kuvatut asiakasprofiilit toimivat suunnittelun perustana ideointiin, päätöksentekoon ja konseptointiin. Profiilien kautta palveluita voidaan kohdentaa ja profiilit auttavat myös viestinnän suunnittelussa asiakkaille.

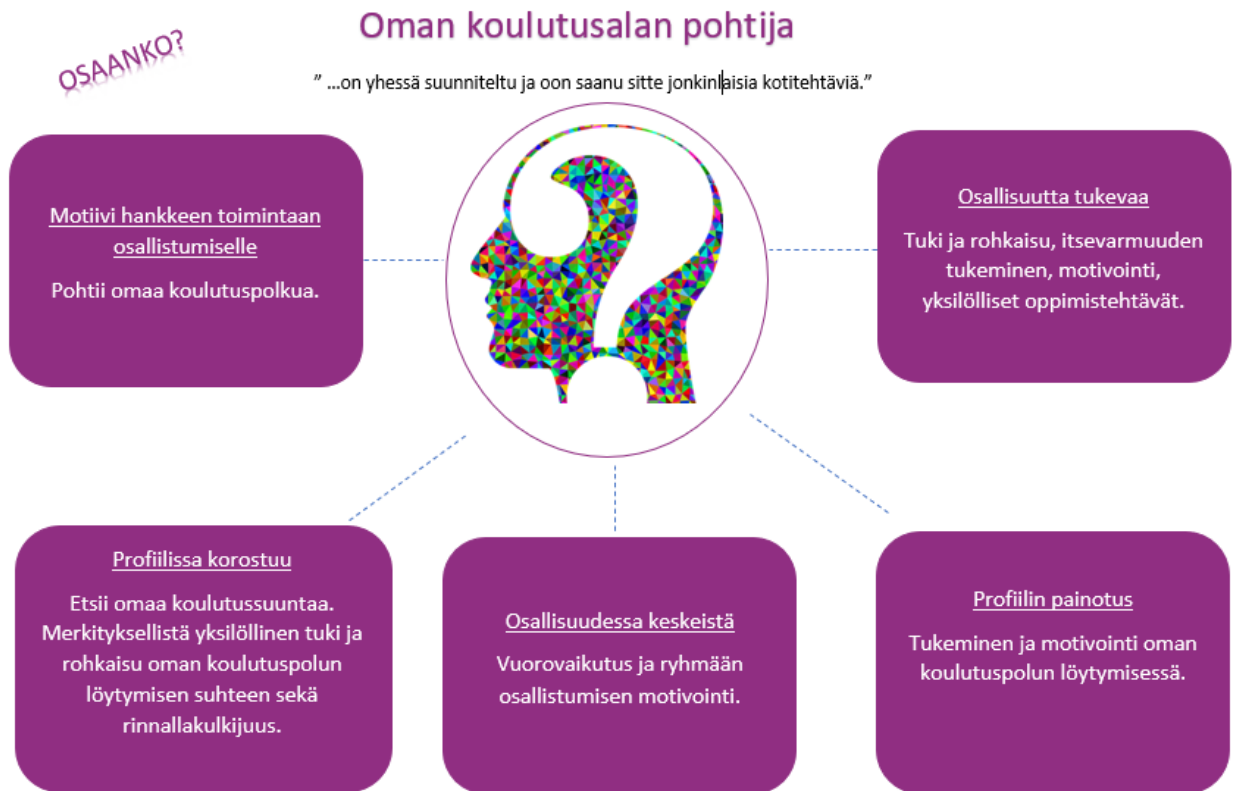
Profiilit ovat tarkka kuvaus asiakkaasta. Profiilit kuvataan ja muodostetaan asiakkaiden haastatteluista. Niissä käytetään suoria lainauksia ja kuvauksia henkilön palvelukokemuksista. Profiileissa yhdistyy eri aineistojen tulokset siten, että muut saavat ymmärryksen siitä, millaisia asiakkaat ovat, ja mikä on heille tärkeää. (Reason, Lovlie, Brand Flu 2016, 162–163.)

Laadullisen sisällönanalyysin perusteella haastatteluaineistosta muodostui esiin kolme profiilia, jotka on esitetty kuvioissa 4–6. Profiileja muodostettaessa tulee miettiä, mikä on erityistä näissä henkilöissä. On hyvä aloittaa henkilöiden taustoista. Sen lisäksi täytyy ottaa huomioon palveluun liittyvät kokemukset, joita heillä on, ja jotka antavat näkymän siitä, mikä heille on tärkeää ja arvokasta. Asiakasprofiilit auttavat suunnittelijaa pitämään asiakkaan mielessään, kun suunnitellaan heille palveluja. (Reason ym. 2016, 163–164.) Profiileita muodostettaessa pohdittiin, mikä on kunkin profiilin nuorelle tyypillistä, ja mikä on profiilin sisällöllinen korostus. Profiileita muodostettaessa otettiin myös huomioon, mitkä ovat kullekin profiilille ominaisia piirteitä ja päämääriä. Profiileille on ideoitu niiden ominaispiirteitä kuvaava nimi. Profiileiden todenmukaisuutta arvioitiin yhteiskehittämisen työpajoissa nuorten toimesta.



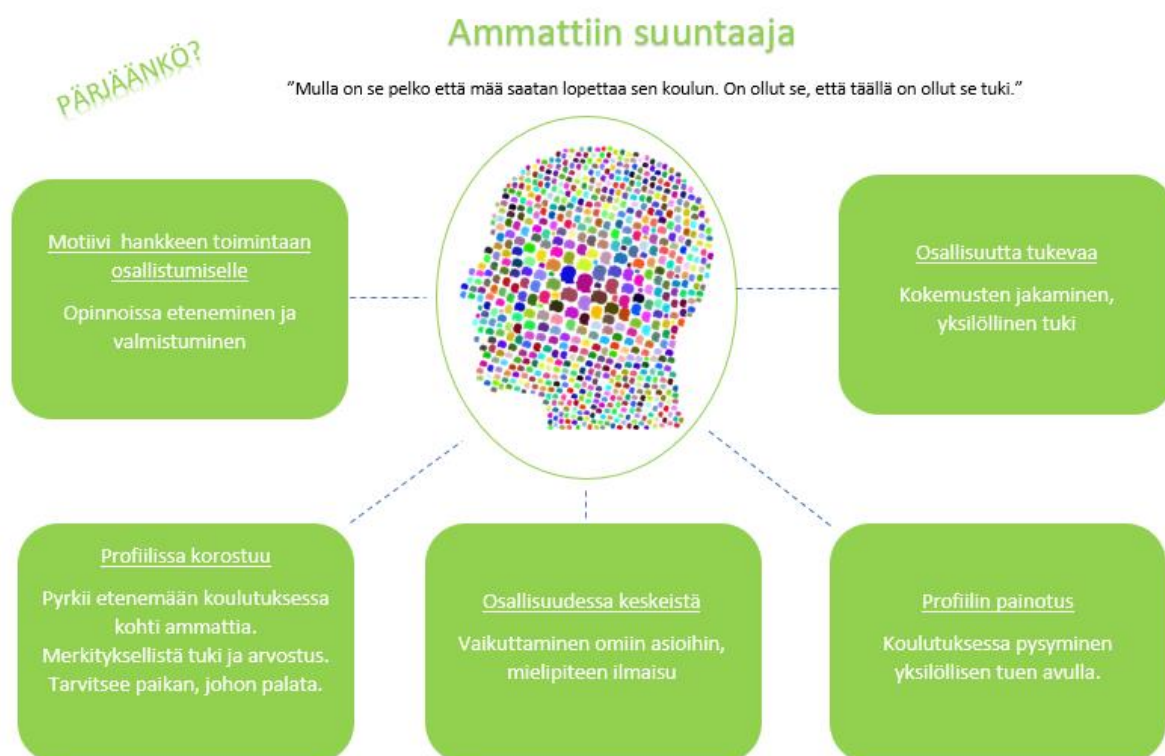
Kuvio 4. Profiili 1 - Itsetunnon rakentaja

Itsetunnon rakentaja (kuvio 4) pyrkii kehittämään arjen hallintaa, haluaa hyväksytyksi tulemisen ja omaohjaajan tuen avulla hallita elämää pienin askelin eteenpäin. Hän on elämässään perusasioiden äärellä. Itsetunnon rakentaja tarvitsee tukea arjen- ja elämänhallinnan vahvistamiseen. Hänelle on tärkeää yhteisön lämmin ilmapiiri ja osallistuminen toimintaan ja osallistumiseen tukeminen. Itsetunnon rakentaja tarvitsee toimintaa omien kykyjensä mukaan, ja hän arvostaa toiminnassa aitoa kohtaamista sekä vapaaehtoisuutta.



Kuvio 5. Profiili 2 - Oman koulutusalan pohtija

Oman koulutusalan pohtija (kuvio 5) etsii omaa suuntaansa kohti koulutusta. Merkityksellistä hänelle on yksilöllinen tuki ja rohkaisu oman koulutuspolun löytymiseksi. Osallisuutta tukee rohkaisu, itsevarmuuden tukeminen, motivointi ja yksilölliset oppimistehtävät. Hänelle merkitsee toiminnassa aito vuorovaikutus sekä ryhmään osallistumisen motivointi.



Kuvio 6. Profiili 3 - Ammattiin suuntaaja

Ammattiin suuntaaja (kuvio 6) pyrkii etenemään opinnoissaan ja valmistumaan. Hän tarvitsee tukea pysyäksensä mukana koulutuksessa. Hän haluaa vaikuttaa omiin asioihinsa ja ilmaista mielipiteensä. Yksilöllinen tuki on tärkeää ja se, että häntä arvostetaan. Ammattiin suuntaaja tuntee tarvitsevänsä paikan, johon palata ja josta hän saa tukea ja tsemppausta opintojensa aikana.

Profiilien kuvaamisen jälkeen toisessa vaiheessa käytettiin Mitä tiedämme nyt -menetelmää välineenä hankkeen työntekijöiden kanssa kartoittaakseen osallisuuden tämänhetkistä tilannetta, tietämystä osallisuudesta ja sen toteutumisesta hankkeessa.

Mitä tiedämme nyt-menetelmä

Mitä tiedämme nyt-menetelmän avulla, oli tarkoitus arvioida hankkeen työntekijöiden kanssa yleensä osallisuuden sen hetkistä toteutumista VarmaStartti -hankkeessa, sekä asiakkaana olevien nuorten näkökulmaa kehittämistyön toteuttamiseksi. Palveluntarjoajan ja henkilöstön näkökulmasta prosessit pyritään kehittämään mahdollisimman tehokkaiksi, vaikuttaviksi ja työntekijäkokemuksen huomioiviksi. (Koivisto ym. 2019, 58.)

Mitä tiedämme nyt? -menetelmä jäsentää lähtötilannetta ja luokittelee tietoa, joita palvelusta on entuudestaan. Nelikenttäanalyysissä pohditaan seuraavia asioita: Mitä asiakkaat haluavat ja tarvitsevat? Mitä mahdollistajia meillä on? Mitä olemme kokeilleet? Alustavat ideat? Lopuksi tiivistetään näkemys siitä, mitä tiedetään nyt ja mitä tietoa vielä tarvitaan. Syntyneet ideat kirjataan muistiin jatkokäyttöä varten. (Ideapakka 2015.)

Mitä tiedämme nyt-menetelmää, toteutti hankkeen neljä työntekijää sekä opinnäytetyön tekijä. Nykytilanteen kartoitus aloitettiin niin, että menetelmän toteutus käytiin läpi yhdessä hankkeen työntekijöiden kanssa. Neljälle pöydälle jaettiin värikoodeittain teemojen mukaisen post it -muistilaput ja kysymyksiä käytettiin pöytäkunnittain. Analyysissä käytettiin ohjeistuksen mukaan seuraavia kysymyksiä: Mitä asiakkaat haluavat (asiakasymmärrys tukena)? Mitä mahdollistajia on (resurssit)? Mitä olemme kokeilleen? Alustavat ideat? Hankkeen työntekijät pohtivat kutakin kysymystä itsenäisesti jälkeen käytiin keskustelua aiheista, jotka kysymysten perusteella nousivat. Mitä tiedämme nyt-menetelmän, vastaukset on esitetty taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Mitä tiedämme nyt-menetelmän vastaukset

| Mitä asiakkaat haluavat? | Mitä mahdollistajia on? (resurssit) |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> -luottamus ja tuttuus (pitkäkestoinen työskentely, turvallinen tunne keskusteluissa, työntekijän pysyvyys, työntekijöiden osaaminen) -rohkeus, tsemppaus ja tuki, nähdyksi tuleminen (kehumista, hyväksyntää) -asiallista tietoa, tukea päätöksentekoon, tukea käytännön asioihin (päivämäärät, kouluun haut, koulutuskokeilut) raamit ja resurssit, tietoa mahdollisuuksista suunnitteluun osallistumisesta (ehdot tiedossa nuorille, toiminnan | <ul style="list-style-type: none"> -resurssit kunnossa (hankehakemus, ajalliset reunaehdot) -välineet (tietokoneet ja tabletit) -hyödynnetään somea (nuoret mukaan, somepäivitykset nuorten tekemänä?) -erilaisia sovelluksia (ketteryys voimavara, käytössä kyselyt kuulluksi tulemisesta) -sähköiset kanavat Facebook, Instagram, Internet -Valma ja Startti (yhteistyö) |

| | |
|--|--|
| <p>puitteet, toiminnosta tiedottaminen, asiakkaan tavoitteet)</p> <ul style="list-style-type: none"> -arvostaminen, vahvuuksien huomioiminen (tsemppaus, yksittäiset kohtaamiset, tuki nuoren tarpeista, tavoitteet nuoren tarpeista, saa olla sellaisena kuin on, hyvän huomaaminen) -yhteisöllisyys (yksilötapaamisista matalan kynnyksen ryhmätoimintaan, osallisuus toimintaan kuulumisesta) -paikka, jossa käydä ja kuulua (nuoret tulevat osaksi toimintaa, kohtaamispaikka) -taloudellista tukea osallistumiseen | <ul style="list-style-type: none"> -verkostotuntemus (Byström, SPR-malli yhteiskehittely osallisuuden näkökulmana, yhteisöfoorumi) -nuori ”ohjausryhmän” toimijana (ODL:n nuorten palveluiden ohjausryhmä) -nuorten tavoitteet (ryhmä/foorumi tms.) |
| <p>Mitä olemme kokeilleet?</p> <ul style="list-style-type: none"> -toiminta on vapaaehtoista -nuorten asettamat tavoitteet, nuori on pääroolissa yksilötyössä, nuoren tukemista oman elämänsä päätöksenteossa -yhteiset keskustelutuokiot asiakkaiden kanssa -äänestykset ja asiakkaiden mielipide (ryhmätoiminnan kyselyt, asiakastytyväisyyskyselyt3/vrk, toiminnallisen tekemisen suunnittelu, asiakkaiden harrastusten perusteella toiminnan suunnittelu, tuettu päätöksenteko, autetaan päätöksenteossa) -suljetut ryhmät -yhteiskehittämisen työpajat (ideointi Facebookin ja Instagramin sisällöstä) Startin nuorten kanssa -Walkers -kahvila (nuoret järjestävät toimintaa esim. taidenäyttely jne.) -Pönnkä (tila ja pääsy kaikkeen päätöksentekoon, osallisuus keskeistä tekemisessä) | <p>Alustavat ideat?</p> <ul style="list-style-type: none"> -aikaisempien asiakkaiden mukaan ottaminen toimintaan (ryhmätoiminto) -kokemusasiantuntijuus -korjaava vuorovaikutus (lähipiiristä kokemusvuorovaikutussuhde nuoren kanssa, oppia uusia taitoja, päästä eteenpäin elämässä) -aito kiinnostus asiakkaasta (kohtaaminen, kättely) -arvostava kohtaaminen -yhdessä tekeminen ja suunnittelu -kirjoittaminen keskustelun tukena -yhdessä ideointi ja kehittäminen (erilaiset menetelmät, kirjoittaminen, keskustelu) -eri kanavat ja tavat vaikuttaa (kyselyt nettissä, kirjoittaminen) -mentori |

Mitä tiedämme nyt-menetelmällä saatuja vastauksia hyödynnettiin profiilien tukena palvelupolkujen kehittämisessä.

3 Palvelupolkujen konseptointi

3.1 Ideointi ja konseptointi

Tuulaniemen (2016, 191) mukaan konseptointi on palvelun keskeisen idean kuvaus. Haastatteluaineiston tulosten perusteella muodostettiin kolme profiilia, joista yhteiskehittämisen menetelmien avulla kuvataan niille palvelupolut. Palvelupolun avulla pyritään vastaamaan opinnäytetyön tavoitteeseen kehittää nuorten osallisuutta VarmaStartti -hankkeessa. Seuraavaksi palvelumuotoilun mukaisesti suunnitellaan, ideoidaan ja konseptoidaan (kuvio 7) profiileille ratkaisuja ja testataan niitä asiakkaiden kanssa. (ks. Tuulaniemi 2016 182, 184.)

Suunnittelun tavoitteena on kehittää ratkaisuja asiakkaiden tarpeiden mukaan sekä suunnitella kehitettävää palvelua testaamalla ideoita ja konsepteja vuorovaikutustilanteissa (Tuulaniemi 2016, 131). Suunnittelu aloitetaan ideoinnilla. Sen tavoitteena on kehittää vaihtoehtoisia ja mahdollisimman monta erilaista toiminta- tai ratkaisumallia kohteena olevaan ongelmaan. Asiakkaan kokemaa palvelupolku palvelutuokioihin ja niitä sisältäviin kontaktipisteisiin. Ideoinnilla haetaan ratkaisua palvelupolun kontaktipisteisiin. (Tuulaniemi 2016, 182, 184, 187.) Konseptointi on palvelun kokonaiskuva, jossa kuvataan palvelun idea. Palvelukonsepti muodostuu kehitettävän palvelun palvelupolusta, johon kuvataan palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Niistä saadaan ymmärrys siitä, millaisesta palvelusta on kyse, miten sitä tuotetaan, ja miten se vastaa asiakkaiden tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 191–194.)



Kuvio 7. Palvelun konseptointi Tuulaniemen (2011, 192–195) mukaan

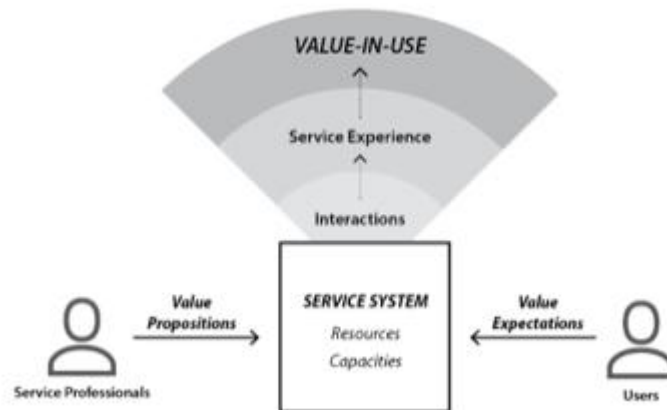
Palvelutuokiot koostuvat kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on yhteydessä palveluun (Tuulaniemi 2016; Gael & Periklis 2017). Kontaktipisteitä ovat esimerkiksi ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelua tuottavat ja kuluttavat ihmiset kuuluvat kontaktipisteisiin. Palvelut toteutuvat erilaisilla fyysisissä tai virtuaalisissa ympäristöissä. Niillä on merkitystä palvelun onnistumiseen. Myös esineet eli fyysiset tavarat ja työntekijöiden toimintatavat ovat merkityksellisiä palvelun kannalta. (Tuulaniemi 2016, 79–82.)

3.2 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen antaa yrityksille ja asiakkaille mahdollisuuden tuottaa lisäarvoa vuorovaikutuksen kautta (Galvagno & Danielle 2014, 643). Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen ja Martinsuo (2015, 24) kirjoittavat, että asiakastieto ja asiakkaiden ymmärtäminen on ydinasia palvelujen kehittämisessä. Asiakkaan osallistaminen tuotteistamiseen luo mahdollisuuden tiiviiseen yhteistyöhön ja asiakkaalle hyödyllisen palvelun kehittämiseen. Se edellyttää resursseja ja suunnittelua.

Yhteiskehittämisen keskiössä on asiakkaan ja ammattilaisen tasavertaisuus. Yhteiskehittämisen mielekkyys ja vetovoimaisuus perustuvat osallistumisen merkityksellisyyteen, kokemustietoa ja ammatillista tietämystä yhteen tuovaan vuorovaikutukseen. Siinä asiakas ja ammattilainen pääsevät kertomaan oman käsityksensä ja ideoimaan tasavertaisena kehittämistyössä. Merkitykselliset ja menestyksekkäät kohtaamiset tuottavat asiakkaalle ja muille osallisille onnistumisen kokemuksia. Jotta pystytään mahdollistamaan merkitykselliset ja menestyksekkäät kokemukset, tarvitaan rakenteita, jotka tukevat toimijoiden osallistumista ja osallisuutta. Osa yhteiskehittämisen rakenteista voi olla perinteisiä, säännöllisiin kokoontumisiin ja prosesseihin perustuvia, osa taas verkostomaisia, toimijoiden välisiin sidoksiin ja kiinnostukseen perustuvia.

Arvon yhteisluontiprosessi on dialoginen (kuvio 8). Käyttäjät osallistuvat yhteiskehittämiseen aktiivisesti palvelun tuottajan kanssa. Kun palvelun käyttäjät ilmaisevat tarpeensa ja palveluntuottajan käytössä olevia resursseja kohdistetaan käyttäjän odotuksiin, palvelun käyttäjän rooli kuluttajasta muuttuu lisäarvon yhteiskehittäjäksi. (Yoo, Ernest, Serholt, Eriksson & Dalsgaard 2019.)



Kuvio 8. Arvon muotoutuminen yhteisluontiprosessissa (Yoo ym. 2019)

Pohjolan ja Koiviston (2013, 93) mukaan perinteiseen kehittämisen tapaan verrattuna yhteiskehittäminen edellyttää uudenlaista lähestymistapaa. Erilaisten toimijoiden yhteiskehittäminen on prosessi. Yhteiskehittämistä voidaan kuvata oppimisprosessina, jossa tarpeista ja tavoitteita neuvotellaan, kun ymmärrys kehitettävästä asiasta kehittyy. Prosessiin osallistuvat tahot ovat sitoutuneita kohteen kehittämiseen.

Hämäläisen (n.d, 1–5) ja mukaan ryhmätyössä tarvitaan ajoittain prosessin ulkopuolista tarkastelua sekä prosessin arviointia. Edward de Bonon hattumetafora on suosittu menetelmä tehostaa ryhmätyöskentelyä. Hattujen mukainen ajattelutapa on usein tuottavampi, kuin vastakkainasettelu tai keskustelu. Bonon hatut ovat aikatestattu, todistettu ja käytännöllinen ajattelutyökalu, joka auttaa käyttäjiään ajattelemaan selkeästi ja perusteellisesti. (Edward de Bono Foundation, 2014.) Ideana hattumetaforassa on, että ajattelutapoja kuvataan kuudella erivärisellä hatulla: valkoinen, punainen, musta, keltainen, vihreä ja sininen.

Länsimainen ajattelu koskee tavallisesti sitä, ”mikä on”. Ajattelua hallitsevat analyysi, tuomio ja argumentointi – sininen, valkoinen ja musta hattu. Sen sijaan se unohtaa kokonaan ajattelun toisen näkökulman eli sen, ”mitä voisi olla” – konstruktivisen, luovan ja toiveikkaan ajattelun, jossa myös intuitiolla ja tuntemuksilla on sijaa. Keltainen, vihreä ja punainen hattu muistuttavat näiden näkökulmien tärkeydestä. Bonon hattumetaforassa korostetaan, ettei kenelläkään ole vain yhtä pysyvää hattua, vaan kuka tahansa voi ottaa minkä tahansa hatun tilanteen mukaan. On tärkeää tietää, mikä hattu on kulloinkin käytössä. Näin ryhmän henkilöt uskaltavat esittää vastakkaisia argumentteja, joihin eivät edes itse usko. Tällä tavalla ryhmässä toimivat henkilöt voivat käydä

innovatiivista keskustelua. On myös mahdollista ohjailla hattujen avulla pinttyneitä asenteita. Ryhmätyössä hattuja voidaan käyttää satunnaisesti, tai pyytämällä jotain henkilöä pistämään tietynvärinen hattu päähänsä tarpeen mukaan. (Hämäläinen n.d. 1–5.)

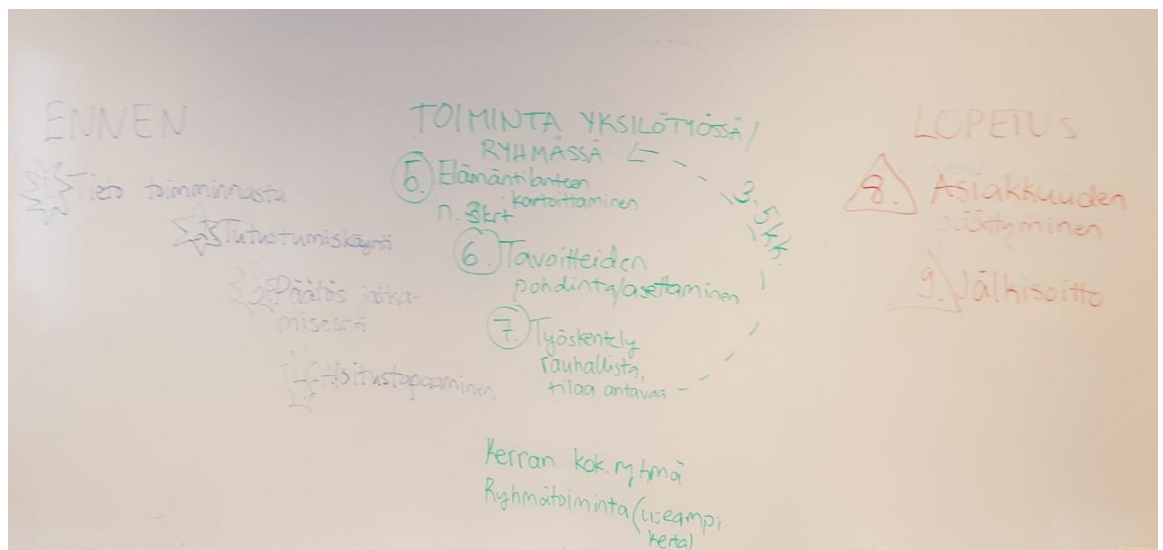
Ensimmäinen työpaja

Ensimmäisessä työpajassa oli tarkoitus arvioida profiilien todenmukaisuutta nuorten arvioimana sekä kuvata palvelupolkua karkeasti yhteiskehittämisen menetelmän avulla. Yhteiskehittämisen ensimmäisessä työpajassa toteutettiin ODL:n kuntouttavan toiminnan tiloissa ja työpajassa korostui erityisesti nuorten motivointi yhteiskehittämiseen. Mukana yhteiskehittämisen työpajassa oli 6 nuorta, 1 opettaja ja 4 hankkeen työntekijää. Yhteiskehittämisen tavoitteena oli arvioida profiileita sekä suunnitella palvelupolut profiileille. Profiilit esitettiin työpajaan osallistuneille henkilöille (kuva 1.), jonka jälkeen profiilien arviointi tapahtui kirjallisesti. Nuoret sekä ohjaajat täydensivät kirjallisia arvioitaan sanallisin arvioin.



Kuva 1. Profiilien arviointia, ja niistä keskustelua yhteiskehittämisen ensimmäisessä työpajassa

Avoimen kirjoitetun tekstin tuottaminen oli nuorille haastavaa suullisesti annettujen kysymysten perusteella. Nuoret arvioivat kuitenkin sanallisesti ja kirjallisesti profiilien olevan realistisia ja tunnistivat itsensä profiileista. Suulista arviointia kirjattiin arvioinnin aikana sanatarkasti, jotta saatiin mahdollisimman todenmukaisia arviointeja. Kirjallisten arvioiden perusteella havaittiin hankkeen asiakkaiden olevan pääsääntöisesti profiilin 1 mukaisia asiakkaita. Yhteiskehittämisen työpajassa nuorten palvelupolun kokonaisuus jaettiin asian käsittelyn selkiyttämiseksi kolmeen osaan: Ennen-Toiminta-Lopetus (kuva 2).



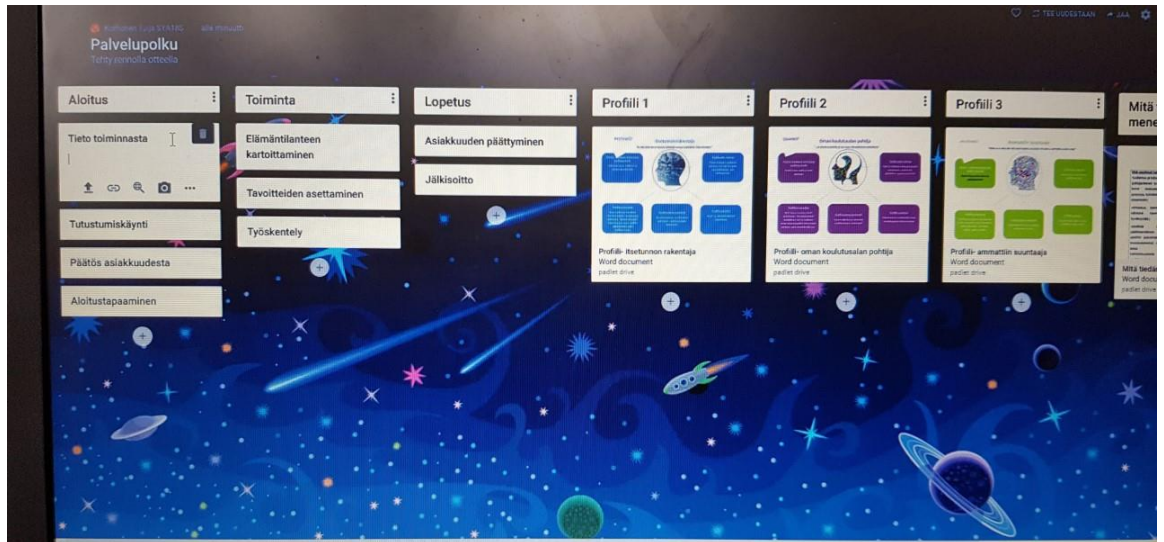
Kuva 2. Palvelupolun karkea kuvaus - Ennen-Toiminta-Lopetus

Palvelupolku hahmoteltiin tekstin, värien ja numeroinnin avulla valkotaululle yhteiskehittämisen työpajassa. Väreillä oli tarkoitus erottaa jaottelua Ennen-Toiminta-Lopetus-mukaisesti. Lisäksi käytettiin näiden kolmen jaottelun alla symboleja, jotka havainnollistivat ja erottivat työpajaan osallistujille palvelupolun palvelutuokioita.

Toinen työpaja

Toisessa työpajassa tavoitteena oli saada kuvattua nuorten palvelupolku VarmaStartti -hankkeessa. Toinen kehittämistyöpaja toteutettiin verkkovälitteisesti. Opinnäytetyöntekijä tutki erilaisia MindMap-sovelluksia sekä yhteiskehittämisen työtiloja, joista käyttöön valittiin Padlet. Padlet on ohjelmisto, jota ihmiset käyttävät sisällön tuottamiseen ja jakamiseen. Padlet on helppo,

intuitiivinen ja joustava työkalu, jossa voi kehittää yhteistyössä muiden kanssa. (Padlet n.d.) Padlettiin siirrettiin kuvaukset profiileista tukemaan palvelupolun (kuva 3.)



Kuva 3. Näkymä Padlet tilasta

Palvelupolun suunnittelu aloitettiin kuvaamalla Padlettiin Aloitus-Toiminta-Lopetus osioiden mukaisesti edellisen työpajan ideoinnin tulosten mukaisesti. Palvelutuokioita hahmoteltiin ja kuvattiin Aloitus-Toiminta-Lopetus-otsikoiden alle. Kunkin palvelutuokion kohdalla hankkeen työntekijät kuvasivat asiaa Bonon hattujen (kuva 4) näkökulmista. Hattujen näkökulmat olivat seuraavat:

-**Vihreä hattu** ohjasi olemaan luova ja kekseliäs. Sen avulla tuli pohtia, mitä uusia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia on.

-**Sininen hattu** ohjasi tarkastelemaan asioita korkeammasta ja vielä laajemmasta näkökulmasta.

-**Valkoisen hatun** kautta pohdittiin faktoja ja korostettiin neutraaliutta. Kysyttiin, mitä tietoa on saatavilla, ja mikä on pätevää?

-**Punainen hattu** liittyi tunteisiin ja aavistuksiin. Mikä on tunne käsiteltävän asian suhteen?

-**Keltaisen hatun** kohdalla piti olla optimistinen, kun pohdittiin asiaa kehittävän asteen näkökulmasta.

-**Mustan hatun** kautta asioita pohdittiin kriittisesti. Pyrittiin tunnistamaan mahdollisia ongelmia ja vaikeuksia.

Bonon hattujen ajatuksia ja tunnetiloja käyttämällä saatiin monipuolisia vastauksia palvelupolkuun, jonka jälkeen tuloksista voitiin keskustella palvelutuokioittain.



Kuva 4. Bonon hatut

Toisen työpajan aikana yhteiskehittämiseen käytettiin Padletin lisäksi Word-dokumenttia. Hankkeen työntekijät kirjoittivat Word-dokumenttiin ajatuksia ja kommentteja, joita Bonon hatun mukaiset näkökulmat heissä herättivät. Hankkeen työntekijät olivat työpajassa läsnä sähköpostitse ja Teams kokoustoiminnan kautta.

Kolmas työpaja

Kolmannessa työpajassa jatkettiin yhteiskehittämistä Bonon hattujen avulla. Työpaja toteutettiin Teamsissä ja ideoita jalostettiin tekstimuodossa Word-pohjalle (kuva 5). Värikoodien tehtävänä oli ohjata yhteiskehittämistä sen mukaan, mikä on kullekin profiilille keskeistä toiminnassa. Tekstiin merkittiin pohdintaa ja ristiriitaisia ajatuksia herättävät sisällöt punaisella korostuksella.

1. Profiili - Itsetunnon rakentaja
2. Profiili - Opintopolun etsijä
3. Profiili - Ammattiin suuntaaja

1. Aloitus

Tieto toiminnasta:

- Hankkeen nettisivut sekä TE-palvelut, itse ohjautuminen hankkeeseen
 - Hakuoptimointi kunnossa että ihmiset bongaaivat tämän
- Soma
 - Eri kanavia monipuolisesti hyödyntäen ja kohderyhmän sometottumukset huomioon ottaen Instagram, Facebook
- Puskaradion merkitys huomioiden
 - Sana leviää nuorten keskuudessa
 - Lisäksi kysytään nuorilta, onko heillä kavereita jotka ehkä hyötyisivät tämän tapaisesta tuesta
- Indi yhteistyöverkoston NT-palvelut ja sosiaalipalvelut
 - Jotta osaavat suositella omille asiakkailleen osallistumiseen tukemiseen
- Ilmoitukset/mainokset keskeisten toimijoiden tiloissa, mm. Startin seinällä jne. jne.
- Yleisesite hankkeesta asiakaslähtöinen; herättää kiinnostuksen ja jaksaa lukea (Kuntouttava työtoiminta, VALMA?)
- Houkuttelevia mainoksia ryhmätoiminnosta; herättää kiinnostuksen ja jaksaa lukea
- Keskeistä Itsetunnon rakentajille
 - Yhteistyöverkoston keskeisessä asemassa toiminnan tuostuttamisen suhteen, ehkä haasteita bongata itse tämä tuki ja tärkeitä toimeen
- Keskeistä oman koulutuspolun pohtijoille:
 - hakuoptimoinnin merkitys korostuu, tämä joukko ehkä hakee tietoa netistä ja potentiaalisesti löytää infon sietä
- Keskeistä ammattiin suuntaaville:
 - Avata infossa sitä, minkälaista tukea tämä hanke tarjoaa. Mukaan voi tulla myös he, jotka jo opiskelevat, ei tarvitse opintojen olla keskeytynyt ennen kuin voi tulla

o Nuori voi jäädä pohtimaan tilannetta, pyydytään olemaan yhteydessä jos haluaa varata ajan tai sovitaan että meiltä sortetaan esim. seuraavana päivänä ja kysytään mitä tuumaa aloituksesta

o Jos todetaan että tämä tuki ei ole tässä kohtaa paras mahdollinen, ohjataan eteenpäin

Jos nuori on kiinnostunut osallistumaan pelkästään ryhmätoimintaan, yhteydenotto voi olla pelkästään ilmoittautuminen yksittäiseen ryhmätoimintaan

Keskeistä Itsetunnon rakentajille

Maraton kynnysmahdollisuuksia, yhteistä voi ottaa myös läheinen ja yhteistyöverkosto nuoren puolesta, rohkaistaan vahvasti ensimmäisellä tukustuntimistävynillä

Keskeistä oman koulutuspolun pohtijoille:

- Korostetaan, että työskentely etenee nuoren tahtiin, mukaan voi tulla, vaikka opintojen aloitus ei tapahtuisi aivan heti, riittää että on motivaatiota lähteä tarkastelemaan omaa koulutuspolkua

Keskeistä ammattiin suuntaaville:

- Jouheva pääsy mukaan toimintaan, onnistuu yhdistää hyvin myös opintoihin

Alkutapaaminen:

- Tapaaminen ODL:n tiloissa (pääsääntöisesti) **KAIKKI!** Kyllä, näin on ollut käytännössä, vaikka hanke-hakemuksen mukaan tapaaminen mahdollista toteuttaa myös muussa ympäristössä.
 - Läsnättävä taho on tervetullut mukaan, mikäli se mahdollista ja nuori sitä toivoo
 - Tuustutetaan puolin ja toisin, rakennetaan luottamusta sitoutumiseen toimintaan
 - Kerrotaan tarkemmin mistä tässä toiminnassa on kyse, Itsetunnon tukeminen?
 - Kuullaan nuoren toiveita työskentelylle, motivointi osallistumiseen
- Täytetään ESR-aloituslomake, sekä tietojen tallentamiseen liittyvä lupalappu, sekä perustietolomake. Ohjaaja avaa asiakkuuden [Meditaatio](#)
- Sovitaan seuraava tapaamiskerta

Jos nuori on kiinnostunut osallistumaan pelkästään yksittäiseen ryhmätoimintaan

Kuva 5. Esimerkki Word-pohjaisesta kehittämisestä

Työpajojen tavoitteena oli saada kuvattua nuorten palvelupolku VarmaStartti -hankkeessa. Työpajoja järjestettiin aikataulullisista syistä useampia. Kolmen järjestetyn työpajan ansiosta palvelupolut saatiin kuvattua jokaiselle kolmelle profiilille, joille ideoitiin myös niitä kuvaavat nimet.

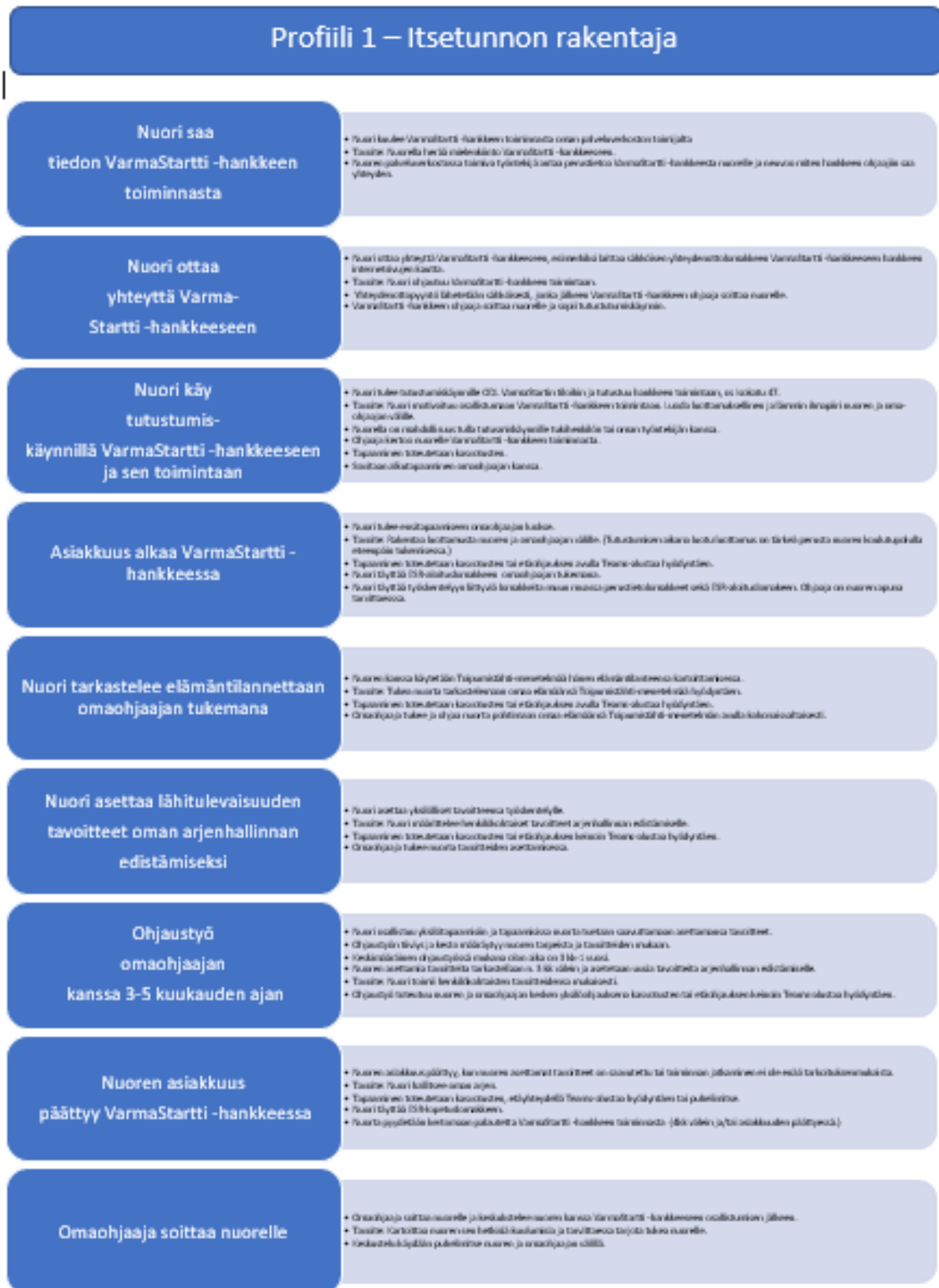
3.3 Profiileita kuvaavat palvelupolut

Palvelupolkujen avulla ymmärretään asiakkaiden käyttäytymistä ja palvelemaan heitä aikaisempaa asiakaslähtöisemmin (Gaël & Periklis 2017), mikä vahvistaa myönteistä asiakaskokemusta. Polulla kuvataan askeleet, joiden kautta asiakas kokee palvelun. (Reason ym. 2016, 166–167.) Profiileihin perustuvat palvelupolut on kuvattu kuvioissa 9, 10 ja 11 palvelutuokioiden mukaisesti.

Profiileita kuvattiin kolme, ja yhdelle profiilille muodostui aina yksi palvelupolku. Jokaisessa palvelupolussa oli yhdeksän palvelutuokiota, ja sen jokaisessa tuokiossa kuvattiin myös sen tavoite sekä keskeisimmät kontaktipisteet. Kontaktipisteissä korostui muun muassa se, miten palvelutuokion mukainen toiminta tapahtuu, mitä välineitä käytetään ja toteutuuko palvelu etä- vai lähikontaktissa. Kontaktipisteet ovat keskeisiä palvelupoluissa, ja ne visualisoivat asiakkaan mukanaoloa palvelussa (Følstad, Kvale & Halvorsrud 2015, 33). Palvelupoluissa korostuu kullekin profiilille tyypilliset piirteet sen suhteen, miten tärkeää on kullakin kohtaaminen, omaohjaajan tuki ja motivointi toimintaan. Erilaisissa elämäntilanteissa olevien profiilien edustajien tavoittaminen ja viestintävälineet näyttäytyvät erilaisina sen suhteen, minkälaisen toiminnan on kullekin profiilille ajateltu olevan luontaista.

Profiili 1- Itsetunnon rakentaja -nuorille (kuvio 9.) yhteistyöverkostot ovat keskeisessä asemassa. Itsetunnon rakentajalla voi olla haasteita löytää itse tuki hakeutua VarmaStartti -hankkeen pariin ja olla yhteydessä hankkeen työntekijöihin. Nuoret tarvitsevat matalan kynnyksen mahdollisuuksia yhteydenottoon, ja heitä tulee rohkaista yhteydenottoon. Nuoren lähettävän tahon toimijan on mahdollista osallistua alkutapaamiseen, mikäli nuori haluaa. Alkutapaamisessa nuori pyritään sitouttamaan VarmaStartti -hankkeen toimintaan. Keskeistä on saada aikaan luottamuksellinen suhde nuoren ja omaohjaajan kanssa. Nuoren ja omaohjaajan luottamuksellinen asiakkuussuhde on tärkeä perusta nuoren koulutuspolulla eteenpäin tukemisessa.

Nuoren kanssa työskennellessä käytetään interventiona Toipumistähti -menetelmää, jonka avulla nuorta tuetaan tarkastelemaan elämäänsä. Nuori määrittelee itse tavoitteet työskentelylle, jossa omaohjaa tukee nuorta hankkeessa. Itsetunnon rakentaja -nuori osallistuu pääsääntöisesti yksilöohjaukseen. Tapaamisissa nuori toimii henkilökohtaisten tavoitteidensa mukaisesti ja ohjaustyön tiiviys ja kesto määräytyvät nuoren tarpeista. Pääsääntöisesti työskentely nuoren kanssa kestää kolmesta kuukaudesta vuoteen. Noin kolmen kuukauden välein arvioidaan nuoren asettamia tavoitteita ja tarvittaessa asetetaan uusia tavoitteita arjenhallinnan edistämiseksi. Kun nuoren asettamat tavoitteet on saavutettu niin nuoren asiakkuus VarmaStartti -hankkeessa päättyy. Jonkin ajan kuluttua asiakkuuden päättymisen jälkeen omaohjaaja soittaa nuorelle, kartoittaa kuulumisia ja tarvittaessa nuorelle tarjotaan tukea.



Kuvio 9. Palvelupolku profiilille 1 - Itsetunnon rakentaja

Profiili 2 - Koulutuspolun pohtija -nuori (kuvio 10.) osallistuu ODL Säätiön Valma luokan tai kuntouttavan työtoiminnan ryhmän kanssa VarmaStartti -hankkeen esittelytilaisuuteen. Tavoitteena on herättää nuoren mielenkiinto hankkeeseen ja rohkaista ottamaan yhteyttä hankkeen työntekijään. Koulutuspolun pohtija -nuori ottaa yhteyttä itse hankkeen työntekijään lähettämällä tekstiviestin tai soittamalla työntekijälle. Tavoitteena on saada ohjattua nuori mukaan hankkeen toimintaan. Kun nuori tulee ensimmäiselle tutustumiskäynnille ODL VarmaStartin tiloihin, tavoitteena on saada nuori motivoitua osallistumaan VarmaStartti -hankkeen toimintaan.

Nuoret tarvitsevat matalan kynnyksen mahdollisuuksia yhteydenottoon ja heitä tulee rohkaista yhteydenottoon hankkeen pariin. Nuoren lähettävä taho voi osallistua alkutapaamiseen, jos nuori tarvitsevana tukea. Alkutapaamisessa nuori pyritään sitouttamaan VarmaStartti -hankkeen toimintaan. Keskeistä on luottamuksellinen suhde nuoren ja omaohjaajan välille. Nuoren kanssa työskennellessä käytetään interventiona Toipumistähti-menetelmää, jonka avulla nuorta tuetaan tarkastelemaan elämäänsä. Nuori määrittelee itse tavoitteet työskentelylle, jossa omaohjaa tukee nuorta hankkeessa mukana oloajan. Itsetunnon rakentaja -nuori osallistuu pääsääntöisesti yksilöohjaukseen. Tapaamisissa nuori toimii henkilökohtaisten tavoitteidensa mukaisesti ja ohjaustyön tiiviys ja kesto määräytyvät nuoren tarpeista. Pääsääntöisesti työskentely nuoren kanssa kestää kolmesta kuukaudesta vuoteen. Noin kolmen kuukauden välein arvioidaan nuoren asettamia tavoitteita ja tarvittaessa asetetaan uusia tavoitteita arjenhallinnan edistämiseksi. Kun nuoren asettamat tavoitteet on saavutettu niin nuoren asiakkuus VarmaStartti -hankkeessa päättyy. Asiakkuuden päättymisen jälkeen omaohjaaja soittaa nuorelle kuulumisia kartoittaakseen ja tarvittaessa nuorelle tarjotaan tukea.

Profiili 3 - Ammattiin suuntaaja -nuori (kuvio 11.) lukee mainoksen VarmaStartti -hankkeen toiminnasta esimerkiksi sosiaalisesta mediasta. Tavoitteena on herättää nuoren mielenkiinto ja motivaatio osallistua hankkeeseen ja rohkaista ottamaan yhteyttä hankkeen työntekijään. Ammattiin suuntaaja- nuori ottaa yhteyttä itse hankkeen työntekijään lähettämällä tekstiviestin tai soittamalla työntekijälle. Tavoitteena on saada ohjattua nuori mukaan hankkeen toimintaan. Kun nuori tulee ensimmäiselle tutustumiskäynnille ODL Varma Startin tiloihin, niin tavoitteena on, että nuori motivoituu osallistumaan VarmaStartti -hankkeen toimintaan. Tärkeää on luottamuksellinen suhde nuoren ja omaohjaajan välille. Nuoren kanssa työskenneltäessä käytetään Toipumistähti interventiota. Toipumistähtien avulla tuetaan nuorta pohtimaan elämäänsä. Nuori määrittelee itse tavoitteet työskentelylle, jossa omaohjaa tukee nuorta hankkeessa mukana oloajan. Ammattiin suuntaaja -nuori osallistuu yksilöohjaukseen ja/tai ryhmäohjaukseen.

Ryhmätoiminnassa keskeistä nuorelle on mielekäs tekeminen ja tarkoituksenmukainen toiminta sekä osallistumisen helppous. Tavoitteena on nuoren osallisuuden vahvistaminen ja vertaistuen tarjoaminen. Tapaamisissa nuori toimii henkilökohtaisten tavoitteidensa mukaisesti ja ohjaustyön tiiviys ja kesto määräytyvät nuoren tarpeista. Toimintaa arvioidaan samalla tavalla nuoren kanssa kuin kahdessa edellisessä profiilissa.

Profiilien eroissa korostui nuorten tuen tarve ja sen kohdentaminen kussakin palvelutuokiossa. Profiilit ovat kuvauksia nuorten ominaisuuksista hankkeen toiminnassa. Kirjallisuuskatsaukseen aiheeksi valittiin haastatteluiden tuloksista sekä jokaisen asiakasprofiilin kolmannen palvelutuokion tavoitteesta tärkeänä asiana korostunut motivointi osallisuuteen. VarmaStartti -hankkeen toiminta on sosiaalista kuntoutusta. Lisäksi SOSKU-kehittämishankkeessa omaehtoisen motivaation edistäminen on korostunut yhtenä keskeisenä teemana (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017). Nuorten motivoinnilla edistetään sosiaalista kuntoutumista ja osallisuutta.

4 Kirjallisuuskatsaus

4.1 Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus, tutkimuskysymys ja tiedonhaku

Kirjallisuuskatsaus pyrkii olemassa olevan tiedon systemaattiseen löytämiseen, laadun tarkasteluun, analyysin ja synteesiin. Kirjallisuuskatsauksen keskeisin piirre on, että sillä pyritään vastauksen tarkkaan etsimiseen yhdistämällä tutkimusten tuloksia käytännön työhön. Lähtökohtana on tarkkaan määritetty tutkimuskysymys sekä menetelmät. (Stolt, Axelin & Suhonen 2016, 13–14.)

Niela-Vilen ja Hamari (2016, 23–32) ovat tarkastelleet kirjallisuuskatsauksien vaihteita ja määritelleet jokaiselle kirjallisuuskatsaukselle viisi vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa tulee määritellä kirjallisuuskatsauksen tarkoitus ja tutkimuskysymys. Seuraavaksi tehdään kirjallisuushaku ja tutkimusten valinta. Kolmannessa vaiheessa arvioidaan haun perusteella valitut tutkimukset. Neljännessä vaiheessa tutkimuksista saatu aineisto analysoidaan, joka tarkoittaa sen järjestämistä ja yhteenvedon tekemistä tutkimuksen tuloksista. Lopuksi tulokset raportoidaan.

Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli kuvata, miten motivointi tukee nuorten osallisuutta. Tieteellisten julkaisujen avulla pyrittiin selvittämään, miten motivoinnilla voidaan tukea nuorten osallisuutta aiemman tutkimustiedon mukaan. Kirjallisuuskatsauksessa etsittiin vastausta seuraavaan kysymykseen, miten motivointi tukee nuorten osallisuutta.

Tavoitteena on saada olennaiset tutkimukset mukaan katsaukseen. Sen vuoksi valintaprosessin tulee olla riittävän tarkka ja minimoida virhemahdollisuudet valinnoissa. Valintaprosessi tulee kuvata niin, että se pystytään toistamaan. (Valkeapää 2016, 61, 64.) Sisäänotto- ja poissulkukriteerit on esitetty taulukossa 3. Niiden mukaan hyväksyttiin julkaisut, jotka ajoittuvat vuosille 2015–2020. Kieleksi valittiin suomi tai englanti, ja julkaisun tuli olla saatavilla kokotekstinä sähköisessä muodossa. Julkaisujen tuli olla väitöskirjoja, tieteellisiä artikkeleita tai tutkimuksia.

TAULUKKO 3. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit

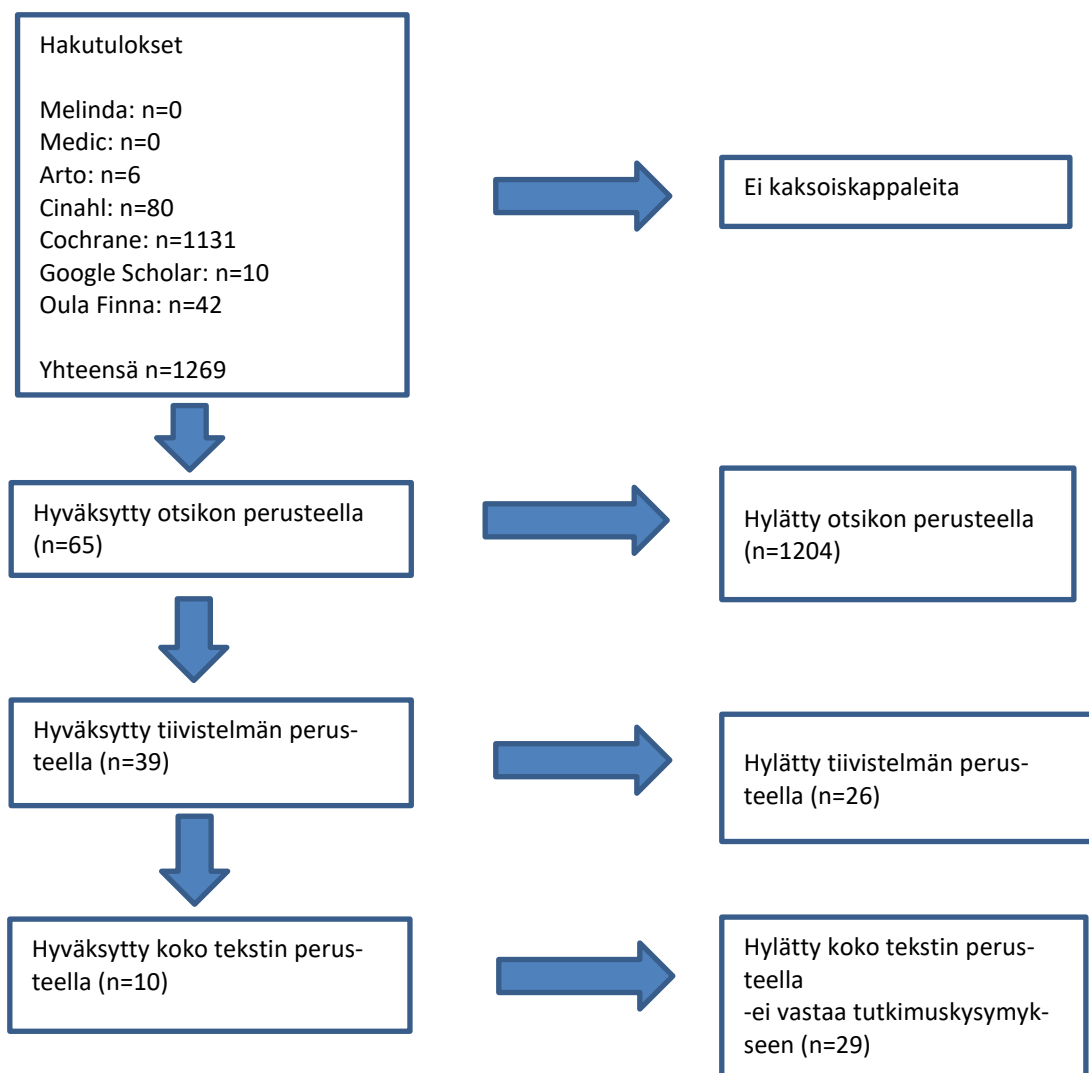
| Sisäänottokriteerit | Poissulkukriteerit |
|---|--|
| -julkaisuvuosi 2015–2020 | -julkaistu ennen vuotta 2015 |
| -kieli suomi tai englanti | -kieli muu kuin suomi tai englanti |
| -julkaisu saatavilla sähköisesti | -julkaisu ei ole saatavilla sähköisesti |
| -koko teksti saatavilla | -koko teksti ei saatavilla |
| -väitöskirja, tieteellinen artikkeli tai tutkimus | -pro-gradu, opinnäytetyö tai ei tieteellinen artikkeli |

Tutkimusten haku toteutettiin Medic, Melinda, Arto, Cinahl, Cochrane, Google Scholar ja Oula-Finna tietokannoista (taulukko 4). Haulilla Medic ja Melinda tietokannoista ei saatu yhtään osua. Arto-tietokannasta hakusanoilla *motivointi AND osallisuus AND nuoret*, saatiin 6 julkaisua. Cinahl-tietokannasta hakusanoilla *motivation AND participation AND young people* sekä *motivation AND participation AND young adults* julkaisuja tuli yhteensä 80. Cochrane antoi hakusanoilla *motivation AND participation AND young* hakutuloksia 1131. Google Scholarista hakusanoilla *motivation participation young* tuli osumia 10. Lisähaku tehtiin Oula-Finnaan hakusanoilla *motivointi AND osallisuus* rajaten vuodet aiempien mukaan vuosiin 2015–2020. Lisähaku antoi tuloksia vielä 42.

TAULUKKO 4. Hakulausekkeet, rajaukset ja tulosten määrä tietokannoittain

| Tietokanta | Hakusana | Rajaukset | Halutulosten lukumäärä |
|----------------------|--|--|------------------------|
| Melinda | <i>motivointi osallisuus nuoret</i> | 2015–2020, vain kokotekstit, väitöskirjat | 0 |
| Medic | <i>motivointi AND osallisuus AND nuoret</i> <i>motivate AND participation AND young people</i> | 2015–2020, väitöskirja, otsikko/asiasana/tiivistelmä 2015–2020, väitöskirja, otsikko/asiasana/tiivistelmä | 0 0 |
| Arto | <i>motivointi AND osallisuus AND nuoret</i> | 2015–2020, väitöskirja | 6 |
| Cinahl | <i>motivation AND participation AND young people</i> <i>motivation AND participation AND young adults</i> | 2015–2020 2015–2020 | 2 78 |
| Cochrane | <i>motivation AND participation AND young</i> | 2015-2020 | 1131 |
| Google Scholar | <i>motivation participation young</i> | 2015-2020 | 10 |
| Lisähaku: Oula Finna | <i>motivointi AND osallisuus</i> | 2015-2020 | 42 |
| Yhteensä | | | 1269 |

Tutkimusten läpi käyminen oli hidasta. Hakuja tuloksia tarkasteltiin ensin otsikoiden perusteella. Seuraavaksi edettiin tiivistelmiin niiden tutkimusten osalta, jotka läpäisivät otsikoiden perusteella tehdyn tarkastelun. Viimeiseksi luettiin koko tekstit ja tutkimuksille tehtiin näytön asteen sekä laadunarviointi ja päädyttiin valitsemaan 10 julkaisua, jotka vastasivat asetettuihin kriteereihin. Kuviossa 12 on havainnollistettu julkaisujen tiedonhakuprosessi.



Kuvio 12. Tiedonhakuprosessi

Hyväksytyjen tutkimusten laadun arvioinnissa käytettiin kriteereitä muun muassa laadulliselle tutkimukselle, satunnaistetulle kontrolloidulle tutkimukselle sekä poikkileikkaustutkimukselle.

4.2 Valittujen tutkimusten arviointi

Tutkimusten arviointi on kirjallisuuskatsauksen kolmas vaihe. Se on systemaattinen prosessi, jossa perehdytään valittuihin tutkimuksiin. Tutkimusten arviointi toteutetaan hakuprosessin perusteella valituista tutkimuksista. Arvioinnissa tarkastellaan tutkimuksista saadun tiedon kattavuutta ja tulosten edustavuutta. Arviointia voi tehdä usealla eri tavalla. Arvioinnin alussa tutkimukset jaotellaan tutkimusasetelman mukaisesti. (Niela-Vilen & Hamari 2016, 28.)

Tutkimuksia voidaan arvioida kriteerien tai tarkastuslistojen mukaan. Valmiiden arviointityökalujen käytöllä lisätään katsauksen luotettavuutta (Niela-Vilen & Hamari 2016, 29). Katsauksen toteuttamisen tärkeä vaihe on määritettyjen sisäänottokriteerien täyttäneiden tiedonlähteiden laadun kriittinen arviointi. Alkuperäistutkimusten näyttö tulee tiivistää päätöksenteon tueksi. (Tutkimuksen arviointikriteeristö N.d.) Julkaisut arvioitiin Joanna Briggs Instituutin arviointikriteeristön mukaan ennen niiden hyväksymistä analysoitavaksi. Taulukossa 5 on kuvattu katsaukseen hyväksytyt tutkimukset.

Valitut tutkimukset edustivat erilaisia tutkimusasetelmia, joiden perusteella laadun arviointi tehtiin laadulliselle tutkimukselle, satunnaistetulle kontrolloidulle tutkimukselle sekä poikkileikkaus-tutkimukselle. Tutkimuksen laadun arvio perustuu sen vahvuuksien ja heikkouksien arviointiin. Arvioinnissa kuvataan tutkimusasetelman mukaisesti muun muassa tutkimusongelma, kohdejoukko, otanta ja satunnaistamismenetelmät, otoskoot sekä aineistonkeruu- sekä analyysimenetelmät ja luotettavuus. Arvioinnin tulee olla perusteltua ja käytettyjen arviointiperusteiden tulee ilmetä kirjallisuuskatsauksen raportista. (Niela-Vilen & Hamari 2016, 29–30.) Laadunarvioinnissa pisteet vaihtelivat kuudesta pisteestä kymmeneen pisteeseen.

Lisäksi valittujen tutkimusten näyttöä eli näytön vahvuutta eli astetta voidaan arvioida seuraavin kriteerein: Vaihtelun tunnistaminen tutkimuksissa, tulosten samankaltaisuus tai ristiriitaisuus, tutkimusten löydöksen aste, löydösten yhdenmukaisuus, käytössä olevan näytön aste, kliininen merkitsevyys, otosten yhdenmukaisuudet ja eroavuudet. Korkein näytön asteesta on I ja alhaisin IV. Jos näyttö tulee ulkomaisista tutkimuksista, niin täytyy pohtia, onko se sovellettavissa kotimaiseen hoitotyöhön ja terveydenhuoltoon. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 34–35.) Näytön asteen luokittelun neliportaiseksi (A-D) on kehittänyt GRADE-työryhmä. Näytönaste ilmoite-

taan neliportaisella asteikolla A (vahva), B (kohtalainen), C (heikko) tai D (hyvin heikko). (Hoito-suositustyöryhmien käsikirja 2012, 72–73.) Näytön astetta on arvioitu valituissa tutkimuksissa kirjainasteikolla A-D.

Niela-Vilen ja Hamarin (2016, 30–31) mukaan ensin tutkimuksista tehdään yhteenveto. Analyysissä (taulukko 5) kuvataan tutkimusten tärkeä sisältö, johon kuuluu kirjoittajat, julkaisuvuosi sekä maa, tutkimuksen tarkoitus, asetelma, tiedonkeruumenetelmät, perusjoukko, otos, tulokset, vahvuudet sekä heikkoudet. Yhteenveto suositellaan tehtäväksi taulukkomuotoon.

TAULUKKO 5. Katsaukseen valitut tutkimukset

| Tutkimuksen tekijät, vuosi ja maa | Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite | Aineisto ja tutkimustyyppi | Keskeiset tulokset | Laadun arviointi (JBI) | Näytön aste (Käytävän hoidon näytönaste luokitus) |
|---|---|--|--|------------------------|---|
| Diehl, K. Fuchs, K. Rathmann, K. & Hilger-Kolb, J. 2018. Students' motivation for sport activity and participation in university sports: a mixed method study, Saksa. | Tarkoitus oli tutkia opiskelijoiden välisen urheilun sitoutumisen syitä. Tavoitteena oli selvittää, mikä motivoi vastaajia osallistumaan yliopistourheiluun. | Mixed Method-tutkimus. Online kysely saksalaisille yliopisto-opiskelijoille (n=689). Haastattelu 20 yliopisto-opiskelijalle, | Syitä osallistumiseen ovat elämän tasapainon ylläpito, yhteisöllisyys, kokemusten jakaminen ja ryhmään kuuluminen. | 7/10 | D |
| McLoughlin, G. Weisman Feckske, C. Castaneda, Gwin, C. & Graber, K. 2017. Sport participation for elite athletes with physical disabilities: motivations, barriers and facilitators. Yhdysvallat. | Tarkoitus oli tunnistaa urheiluun osallistumisen motivaatiota ja esteitä urheilijoilla. Tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat urheilijoiden motivaatioon osallistua urheiluun. | Laadullinen tutkimus. Puolistrukturoitu haastattelu 23 urheilijalle. | Ohjaajat/valmentajat ovat merkittävässä roolissa motivoinnissa ja tavoitteiden asettamisessa, ja henkilökohtaisessa tukemisessa. | 8/10 | C |
| Pycroft, A. Wallis, A. Bigg, J. & Webster. G. 2013. Participation, engagement, and change: a study of the experiences of service users of the unified adolescent team. Yhdysvallat. | Tarkoitus oli tutkia sen prosessin yksityiskohtia, jonka kautta osallistujat ymmärtävät omia kokemuksiaan Tavoitteena oli saada käsitys: Miten palvelun käyttäjät havaitsevat ja ymmärtävät palveluntuottajan roolin, miten palvelut vaikuttavat negatiivisesti tai positiivisesti elämän eri osa-alueisiin, miten monitieteinen tiimi voi vastata nuorille, joilla on useita tarpeita parantamalla käytäntöjä ja rakenteita | Laadullinen tutkimus. Puolistrukturoitu haastattelu 6 henkilölle. | Tulosten mukaan toiminnan painopiste oli ihmisten auttamisessa kehittää terveellisiä kiintymyksiä luovalla kommunikaatiolla ja sen tunnistamisesta. Palvelun tunnistaminen vie aikaa, tarvitsee sitoutumista ja innovaatioita. | 7/10 | C |

| | | | | | |
|---|--|--|--|-------|---|
| Livingston, L. & Forbes, S. 2017. Resilience motivations for participation, and perceived organizational support amongst aesthetic sports officials. Yhdysvallat. | Tarkoitus oli tutkia selviytymistä, osallistumisen motivaatioita sekä organisaatio tukea urheilijoille Tavoitteena oli selvittää, mikä motivoi yksilöitä ryhtyä harjoittelemaan ja pysyä aktiivisena. | Mixed Method-tutkimus. 76 vastaajaa (urheilijaa). | Joustavuus ja motivaatio sekä yhteisössä pysymisenhalu olivat syitä urheiluun osallistumiseen. Osallistumiseen vaikuttivat myös sisäinen ja ulkoinen motivaatio sekä vuorovaikutus. | 8/10 | B |
| Molanorouzi, K. Khoo, S. & Morris, T. 2015. Motives for adult participation in physical activity: type of activity, age and gender. Australia. | Tarkoitus oli tutkia, voivatko osallistumismotivit syrjiä sukupuolta, ikää ja aktiivisuuden tapaa. Tavoitteena oli selvittää syitä, miksi jotkut ihmiset ovat fyysisesti aktiivisempia kuin toiset. | Määrällinen tutkimus. 1360 vastaajaa. | Kilpailu/ego, ulkonäkö, fyysinen kunto ja hallitsevuusasteikko vaikuttivat eniten sukupuolieroihin. Viisi alaluokkaa (hallinta, psykologinen kunto, toisten odotukset, kuuluminen ja nautinto) vaikuttivat eniten syrjivänä. | 6/8 | B |
| Hardcastle, S. Maxwell-Smith, C. Kamarova, S. Lamb, S. Millar, L. & Cohen, P. 2018. Factors influencing non-participation in a exercise program and attitudes towards physical activity among cancer survivors. Saksa | Tutkimuksen tarkoitus oli tutkia tekijöitä, jotka vaikuttavat osallistumattomuuteen harjoitusohjelmaan syövästä selvinneille ja tavoitteena selvittää elonjääneiden kokemuksia ja asenteita aktiivisuuteen. | Laadullinen tutkimus. 20 vastaajaa. | Osallistumiseen liittyvät esteet olivat asia-yhteyteen liittyviä, kuten saatavuus ja aika sekä psykologiset esteet kuten motivaation puute ja itseluottamus. | 7/10 | C |
| Sukys, S. Tilindienė, I. Cesnaitiene, V. & Kreivyte, R. 2019. Does emotional intelligence predict athletes motivation to participate in sports? Liettua | Tarkoituksena oli tutkia itsearviointimittausten suhdetta urheilumotivaatioon sekä tutkia, miten eri mittarit voivat ennustaa motivaatiota urheiluun. Tavoitteena oli selvittää urheilijoiden tunneällyn ja urheilumotivaation suhdetta. | Poikkileikkaustutkimus. 239 vastaajaa. | Tuloksena löytyi merkittäviä korrelaatioita kokonaisemotionaalisen älykkyyden ja tunnistetun sääntelyn välillä. Tunnistettiin myös myönteisiä merkittäviä korrelaatioita sisäisen ja tunnistetun sääntelyn kanssa. Motivoinut sääntely vaikuttaa merkittävästi mm. tunneällyn ja omien tunteiden hallintaan. | 6/8 | B |
| Danaee-far, M. Maarefvand, M. & Rafiey, H. 2016. Effectiveness of a brief home-based social work motivational intervention for male methamphetamine users in Teheran: A randomized clinical trial. Iran. | Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää motivaation vaikuttavuutta ohjelmassa, joka kannustaa metamfetamiinin käyttäjiä osallistumaan hoito-ohjelmaan. Tavoitteena oli arvioida lyhyen kotipainotteisen sosiaalityön motivoivaa interventiomerkitystä metamfetamiinin käyttäjillä. | Satunnaistettu vertailututkimus. 56 vastaajaa. | Kohtalaisen intensiiviset toimenpiteet ovat tehokkaita sitouttamaan ja säilyttämään henkilön lisähoidossa. Hoito-ohjelmassa mukana olevat hyötyvät ryhmän vertaistuesta sekä muiden jäsenten osallistumisesta. | 10/13 | A |

| | | | | | |
|---|--|---|--|-------------|----------|
| <p>Määttä, E. 2015. Setting young children up for success. Approaching motivation through children's perceptions of their ability. Suomi.</p> | <p>Alakouluikäisten lasten itsesäätoista oppimista motivaationaalisista lähtökohdista käsin. Tavoitteena on selvittää lasten omakohtaisia onnistumiskokemuksia ja heidän pystyvyyksänsä.</p> | <p>Mixed Methods-tutkimus. 30 vastaajaa.</p> | <p>Onnistuminen konkretisoituu mielekkäänä toimintana. Onnistuminen johtaa positiivisiin tunteisiin ja käsitettiin itsestä oppijana, ja ne ovat perusta pystyvyyksänsä rakentamiselle ja toimintaan sitoutumiselle erilaisissa oppimistilanteissa. Tutkittavat rakentavat pystyvyyksänsä tunteiden, hallittujen taitojen ja aikaisempien kokemusten sekä muilta saatavan tuen avulla. Lapset, jotka tarvitsevat tukea ovat joko haluttomia etsimään tai vastaanottamaan sitä opettajalta. Tällöin koetulla vertaisuella on erityinen merkitys heidän onnistumisen kokemuksissaan ja pystyvyyksänsä rakentamisessa.</p> | <p>9/10</p> | <p>D</p> |
| <p>Toode, K. 2015. Nurses' Work Motivation Essence and associations. Suomi.</p> | <p>Tarkoituksena kuvata ja selvittää sairaanhoitajien työmotivaatiota ja siihen liittyviä tekijöitä. Tarkoituksena oli työmotivaatiokäsitteen määrittäminen ja aikaisempien tutkimusten lähtökohtien tunnistaminen sekä empiiristen tulosten kokonaisuuden hoitajien työmotivaatiosta ja siihen yhteydessä olevista tekijöistä. Tavoitteena oli lisäksi selvittää virolaisten sairaalassa toimivien sairaanhoitajien työmotivaatio ja miten henkilökohtaiset ja organisaatiotekijät olivat yhteydessä heidän motivaatioonsa.</p> | <p>Mixed Methods-tutkimus. 201 vastaajaa.</p> | <p>Sairaanhoitajilla sekä yleensä että sairaaloissa oli enemmän kuin kohtalainen motivaatio työssään. Suurimmalla osalla sairaanhoitajista oli vahva luontainen työskentelymotivaatio, koska he nauttivat työstä ja se oli heidän tarpeidensa, arvonsa ja tavoitteidensa mukaista. Henkilökohtaisia motivoivia tekijöitä, kuten koulutus, samojen arvojen jakaminen organisaatiossa ja yhteiskunnassa sekä tunnistamalla parempia kokemuksia ja tietämystä lisäsi heidän motivaatiotaan. Useita organisatorisia tekijöitä, kuten voimaannuttavat ja tukevat työolot lisäsivät myös heidän motivaatiotaan.</p> | <p>9/10</p> | <p>D</p> |

4.3 Sisällön analyysi

Aineiston analyysiä ohjasi kirjallisuuskatsauksen tarkoitus kuvata, miten motivointi tukee nuorten osallisuutta. Tieteellisten julkaisujen avulla pyrittiin selvittämään, mitkä tekijät motivoivat nuorta osallisuuteen aiemman tutkimustiedon perusteella. Kirjallisuuskatsauksessa tutkimusten tuloksista ja johtopäätöksistä etsittiin vastausta seuraavaan kysymykseen, miten motivointi tukee nuorten osallisuutta. Aineiston analyysissä aineistoa luetaan, tehdään merkintöjä ja koodataan aineistoa. Sen avulla muodostetaan luokkia, kategorioita tai teemoja. Tulokset ja johtopäätökset tulee lukea erityisesti tarkkaan. Jokaisen tutkimuksen merkinnät tiivistävät pääasian, ja ne kirjaataan muistiin, jotta niitä voidaan pohtia yhä uudelleen. Luokkia muodostetaan yhdistelemällä sekä vertailemalla samankaltaisia merkintöjä. Tämän jälkeen niille annetaan niitä yhteisesti kuvaava nimi. (Niela-Vilen & Hamari 2016, 31.)

Myös Kankkunen ja Vehviläinen-Julkunen (2013, 165–166) kertovat aineiston analysoinnin tapahtuvan aineiston keräämisen yhteydessä. Sisällön analyysissä tavoitteena on ilmiön laaja ja tiivis esittäminen. Sen tuloksena saadaan luokituksia, käsitejärjestelmiä, malleja tai käsitekarttoja. Sisällönanalyysillä tuotetaan yksinkertaistettuja aineistojen kuvauksia.

Aineiston tiivistäminen niin, että ilmiöitä voidaan kuvailla yleistävästi ja lyhyesti tai että tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet saadaan kuvattua selkeästi, kutsutaan sisällönanalyysiksi (Janhonen & Nikkonen 2003, 23). Tuomi ja Sarajärvi (2002, 109–110) sekä Janhonen ja Nikkonen (2003, 23) kirjoittavat, että sisällönanalyysillä voidaan tarkoittaa niin laadullista sisällönanalyysia kuin sisällön määrällistä erittelyä. Laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto pilkotaan osiin, käsitteellistetään ja järjestetään uudelleen kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysi tehtiin aineistolähtöisesti eli induktiivisesti (ks. Tuomi & Sarajärvi 2002, 109–116.) Aineistoa kuvattiin luokilla, jotka ovat toisensa poissulkevia ja yksiselitteisiä. Tekstistä tulevat tärkeät ilmaukset luokitellaan samaan luokkaan, jos ne merkitsevät samaa asiaa. (Janhonen & Nikkonen, 2003, 23.)

Janhosen ja Nikkosen (2003, 26–28) mukaan aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aloitettiin aineiston litterointi, lukeminen, koodaaminen ja pelkistämisellä. Sisällön analyysissä aineisto luettiin läpi useaan kertaan ja toteutettiin redusointi eli aineisto tiivistettiin, etsittiin tutkimuskysymyksen kannalta oleellinen tieto julkaisujen tuloksista ja johtopäätöksistä. Sisällön analyysissä analyysiyksiköksi valittiin lause Analyysiyksikkö voi olla aineistoyksikkö, dokumentti, tai aineiston

yksikkö kuten sana tai lause. Analyysiyksikkö määritellään ennen analyysiprosessin aloittamista, ja sen ratkaisee aineiston laatu tai tutkimustehtävä.

Aineistosta etsittiin tutkimuskysymyksiin vastaavia lauseita, jonka jälkeen vastaukset kirjattiin samalla tavalla kuin ne oli esitetty tutkimuksissa. Tärkeitä lauseita kirjattiin 146, ja ne käännettiin suomen kielelle, koska kaikki julkaisut olivat englanninkielisiä. Suomennetut ja pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin eli klusteroitiin samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien perusteella. Klusteroinnissa saatiin alustavia kuvauksia aiheesta. Epäolennainen tieto karsittiin aineistosta pois pelkistämällä. Pelkistämisen jälkeen lause jaettiin vielä pienempiin ilmauksiin koodaamalla aineisto lisäämällä numeron jälkeen pienaakkonen.

Aineisto ryhmiteltiin alaluokkiin, tavoitteena saada samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmiteltyä ja yhdisteltyä. Alaluokkia muodostui kuusi, ja ne koodattiin aakkosilla A-F. Alaluokista muodostui kaksi yläluokkaa, jotka koodattiin roomalaisilla numeroilla I ja II. Alaluokkien ja yläluokkien avulla vastattiin tutkimusongelmaan. Alaluokiksi muodostuivat luottamus ja rohkaisu, kuulumisen tunne, sosiaaliset yhteydet, rutiinit, kustannukset ja aika sekä motiivit. Yläluokiksi muodostettiin yhteiseksi nimittäjäksi otettu merkitys alaluokista. Yläluokiksi muodostuivat motiiviperusteinen toiminta ja tukea antava yhteisöllinen ilmapiiri. Prosessissa punaisena lankana oli kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymys, johon pyrittiin saamaan vastauksia. Sisällönanalyyssissä saatiin ymmärrys käsitteiden avulla kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymyksen mukaisesti. Taulukossa 6 on esitetty esimerkki kirjallisuuskatsauksen aineiston luokittelusta.

TAULUKKO 6. Esimerkki kirjallisuuskatsauksen aineiston luokittelusta

| Alkuperäiset lauseet | Ilmaukset suomeksi | Alaluokka | Yläluokka |
|---|--|--|--|
| 2. Older adults are involved with evaluating their lives and searching for meaning | 2. a. osallistuvat arvioitiin elämässä | A. Luottamus ja rohkaisu (11, 13, 45, 48, 70, 88) | I Tarveperusteinen toiminta D, E ja F ((9, 10, 44, 59, 63, 14, 82a, 82b, 85, 86, 95, 4, 2b, 38, 2a) |
| 4. Participants with higher levels of intrinsic motivation have been shown to persist in activities for longer, and report higher levels of adherence | b. etsivät tarkoitusta | B. Kuulumisen tunne (6,19, 27, 42, 58, 67, 60, 61, | II Tukea antava yhteisöllinen ilmapiiri A, B ja C (16, 31, 49, 50, 53, 54, 56, 6,19, 27, 42, 58, 67, 60, 61, 11, 13, 45, 48, 70, 88) |
| 6. The strongest discriminators were affiliation for team sports. | 4. korkeampi sisäinen motivaatio | C. Sosiaaliset yhteydet (16, 31, 49, 50, 53, 54, 56) | |
| 9. Younger adults were motivated primarily by mastery of the activity | 6. Kuuluminen joukkueeseen | D. Rutiinit (9, 10, 44, 59, 63) | |
| 82. Availability of the program; access, time, and cost; lack of motivation or confidence; unwell or fatigued; physical activity preferences. knowledge of physical activity guidelines; and lack of referral | 9. Toiminnan hallitseminen | | |
| | 82. a. ohjelman saataavuus- pääsy | | |
| | b. aika ja kustannukset | | |
| | c. motivaation tai itsetuottamisen puute | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>or advice.</p> <p>10. Intrinsic motivation to accomplish is described as the desire to reach performance goals, thereby giving an individual a sense of satisfaction</p> <p>11. Supportive coaching practices augment an athlete's fulfilment.</p> <p>18. Motivation in participation were the need for communication with others.</p> <p>23. Coaches played an important role both within and outside.</p> <p>45. Support received from other officials.</p> <p>53. Life balance included various aspects of "balance in daily life": an important reason seems to be "to keep a clear head"</p> <p>70. Motives encouraging athletes to continue participation remain important in contemporary sport.</p> <p>71. As motives can be either antecedents or outcomes, motivations may be intrinsic or extrinsic.</p> | <p>10. Saavuttaa tavoitteet</p> <p>11. Tukeva valmentajuus</p> <p>18. Tarve kommunikatiolle muiden kanssa</p> <p>23. Valmentajilla oli tärkeä rooli</p> <p>45. Muilta saatu tuki</p> <p>53. Arjen tasapaino</p> <p>70. Motiivit rohkaisevat jatkamaan</p> <p>71. Motiivit voivat olla perittyjä tai ulkoisia</p> | <p>E. Kustannukset ja aika (14, 82a, 82b, 85, 86, 95)</p> <p>F. Motiivit (4, 2b, 38, 2a)</p> | |
|--|--|--|--|

4.4 Tulokset

Tieteellisten julkaisujen avulla oli tavoitteena saada selville, miten voidaan tukea nuorten osallisuutta. Tuloksissa kuvataan aineistosta muodostetut luokat, jotka kuvaavat aineistoa sekä niiden sisältöä. Induktiivisen sisällönanalyysin perusteella muodostui tulokseksi kaksi yläluokkaa- tarveperusteinen toiminta ja tukea antava yhteisöllinen ilmapiiri, jotka kuvaavat, miten motivointi tukee nuoren osallisuutta.

4.4.1 Tarveperusteinen toiminta

Tulosten perusteella toiminnan tulee olla tarveperusteista, jotta se motivoi osallisuuteen. Sisäistä motivaatiota kuvaillaan motivaatioksi, joka johtaa yksilön osallistumiseen tiettyyn toimintaan (McLoughlin, Weisman Fecske, Gwin & Graber 2017, 422). Osallistujien, joilla on korkea sisäinen motivaatio, on osoitettu jatkavan toimintaansa muita pidempään (Molanorouzi, Khoo & Morris 2015, 13). Omien ja muiden tunteiden tunnistaminen on tärkeää itsemääritetylle motivaatiolle (Sukys, Tilindiené, Cesnaitien & Kreivyte 2019, 317.)

Tarveperusteiseen toimintaan kuuluu, että toiminta tukee arjen rutiineja ja tasapainoa. Elämän tasapainon ylläpitämiseen sisältyi erilaisia näkökohtia jokapäiväisessä elämässä, jotka olivat tärkeitä syitä pitää ”pää selvänä” (Diehl, Fuchs, Rathmann & Hilger-Kolb 2018 ym. 2018, 4). Sidosryhmät voivat mahdollistaa yhä useamman nuoren osallistua toimintaan. Osallistumattomuuden syynä mainittiin tärkeimpänä esteenä ajanpuute (Diehl ym. 2018, 6). Ohjelman saatavuus, pääsy, ajanpuute ja kustannukset sekä motivaation puute sekä ohjeistuksen puute vaikuttivat myös osallistumisen toteutumiseen (Hardcastle, Maxwell-Smith, Kamarova, Lamb, Millar & Cohen 2018, 1289). Työ sisältää henkilökohtaisia arvoja, urasuunnitelmia ja tavoitteita (Toode 2015, 36).

4.4.2 Tukea antava yhteisöllinen ilmapiiri

Tukevilla valmennuskäytännöillä lisätään psykologisten perustarpeiden täyttämistä luontaisella motivaatiolla: autonomia, osaaminen ja osallisuus. Ensisijaisia motivoivia tekijöitä osallistumiselle oli tarve olla yhteydessä muihin, luoda yhteyksiä ystäväystymällä urheilujoukkueessa ja saada itsenäisyyden tunnetta (McLoughlin ym. 2017, 423–424). Yhteydenpito muihin kuvattiin etuina yhteisön kehittämisessä, yhteisen ajan viettämisessä, saavutusten jakamisessa. Yhteydenpidon ylläpitäminen kuvattiin motivointia edistävinä tekijöinä (Diehl ym. 2018, 4). Yhteisön yhteydessä pysyminen ja myönteiset kokemukset ovat kauan olleet osallisuuteen tukevia tekijöitä (Livingston & Forbes 2017, 58). Läheisten ja muiden tuttujen mukaan ottamisella voi helpottaa prosessia ja lisätä osallistumisastetta. Kokemusten jakaminen auttaa uskomaan, että toipuminen on mahdollista ja motivoi ohjelmaan osallistumista. (Danaee-far, Maarefvand & Rafiey 2016, 1867.)

Osallistavilla menetelmillä pyritään tarjoamaan menestysindikaattoreiden lisäksi sitä, että nuoret tunnustetaan oman elämänsä asiantuntijoiksi. Pienryhmätyöskentely edistää työtä, ajattelua ja arviointia, jotka voivat johtaa muutokseen oppijoiden käsityksiin itsestään oppijoina. (Määttä 2015, 67, 69.)

4.5 Johtopäätökset

Johtopäätösten tekemisessä tutkija pyrkii ymmärtämään, mitä asiat tutkittavalle merkitsevät (Tuomi & Sarajärvi 2018, 94). Kirjallisuuskatsauksessa kartoitettiin aikaisempaa tutkimustietoa. Tarkoituksena oli kuvata, miten motivoinnilla voidaan tukea nuorten osallisuutta aiemman kirjallisuuden mukaan. Kirjallisuuskatsauksessa etsittiin vastausta seuraavaan kysymykseen, miten motivoinnilla tuetaan nuorten osallisuutta.

Tulosten perusteella osallisuutta vahvistavia motivoinnin menetelmiä ovat tarveperusteinen toiminta ja tukeva antava yhteisöllinen ilmapiiri. Edellä mainittuihin kokonaisuuksiin sisältyy henkilön omista tarpeista ja motiiveista hänelle itselleen räätälöidyn toiminnan suunnittelu, sekä henkilön tavoitteista lähtevä toiminta. Tukevassa yhteisöllisessä ilmapiirissä korostuu oman työntekijän tuki, yhteisön tuki, ryhmään kuuluminen, luottamuksellinen ilmapiiri toiminnassa. Tärkeää on päästä viettämään aikaa ryhmän kanssa sekä osallistua toimintaan tätä kautta. Kokemusten jakaminen ryhmässä motivoi osallistumaan toimintaan.

McLoughlin ym. (421–422, 2017) mukaan sisäsyntyinen motivaatio johtaa osallisuuteen aktiivisuudessa. Osallisuuden toteutuminen muotoutuu tiettyjen esteiden ylittämisestä, joita ovat kustannukset, ajalliset mahdollisuudet sekä tilaisuuksien puute. Tavoitteiden asettaminen toiminnalle on hyvä interventio edistää motivaatiota ja sitoutumista. Diehl ym. (2018, 4) kirjoittavat, että elämän kokonaistasapainon vaikutuksia on tulkittu toipumiseksi. Livingston ym. (2017, 48) kuvaavat, että motivaatio on syy, joka saa henkilöt osallistumaan toimintaan. Ajan ja kustannusten merkitys osallistumisen toteutumiselle on todettu Hardcastlen ym. (2017, 1291) tutkimuksessa. Tulosten perusteella osallistumiseen vaikuttaa ongelmat ohjelman saatavuudessa. Myös ajan käyttäminen, tapaamisten ajan sopiminen henkilöille sekä ajan käytön merkityksellisyys katsottiin vaikuttavan ohjemaan osallistumiseen. Sukys ym. (2019, 307) mukaan motiivit rohkaisevat jatkamaan osallisuutta toiminnassa. Motiivit voivat olla sisä- tai ulkosyntyisiä.

McLoughlin ym. (2017, 428) tuovat esille, että motivaatio osallistumiseen lisääntyy henkisen nautinnon kokemuksen myötä. Osallistujien ”ihastuminen” toimintaan nostaa heidän aktiivisuuttaan. McLouhlinin ym. (2017, 433) mukaan valmentajilla ja kommunikaatiolla on iso rooli osallisuuden kannalta. Henkinen motivaatio toiminnasta pitämisen kautta vaikuttaa osallisuuden toteutumiseen. Pycroft`n ym. (2013, 428) mukaan itsen ja muiden myönteiset asiat ja turvallisuus

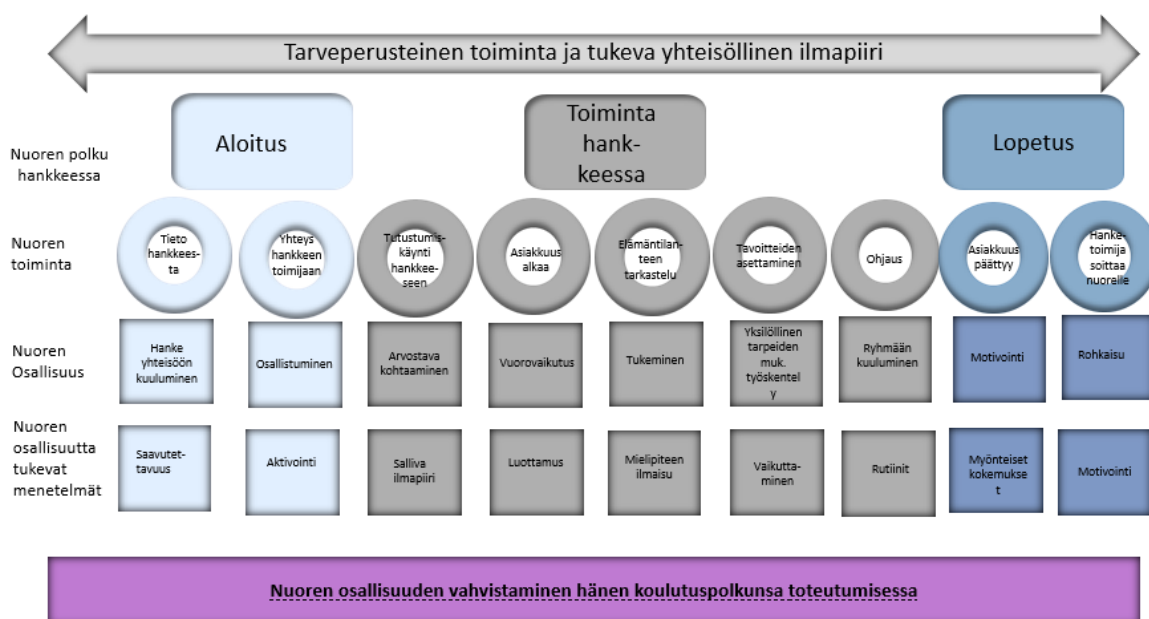
den tunne selittävät uuden elämän muotoutumista. Luottamus, kuunteleminen sekä luottamuksellinen iltapiiri auttavat saamaan uusia ihmissuhteita. Osallisuuteen motivoitumiseen vaikuttaa ”rakkaus” tekemiseen sekä halu olla yhteydessä sosiaalisiin yhteisöihin (Livingston ym. (2017, 43).

Livingston (2017, 43) lisää, että aktiivinen toisten tukeminen ryhmässä ja yhteisössä olosta nauttiminen vaikuttavat osallisuuteen. Motivaation ja itseluottamuksen puute on psykologinen tekijä, joka vaikuttaa osallisuuden toteutumiseen. Useat osallistujat tarvitsivat ryhmämuotoista tekemistä, jotta tuntevat tekemisen motivoivaksi sen sosiaalisen luonteen vuoksi. (Hardcastle ym. 2017, 1292.)

5 Nuoren osallisuutta vahvistavan palvelupolun konseptointi

Osallisuutta vahvistavan palvelupolun konseptointi perustuu asiakasymmärryksestä ja työpajojen tulosten perusteella kehitettyihin palvelupolkuihin ja kirjallisuuskatsauksen tuloksiin. Kehittämisessä keskitytään yhden nuoren osallisuutta vahvistavan palvelupolun suunnitteluun, jota voidaan hyödyntää kaikkien VarmaStartti -hankkeen asiakkaina olevien nuorten kanssa työskennellessä. Osallisuuden vahvistamisen palvelupolun kehittämällä vastataan opinnäytetyön tavoitteeseen. Palvelupolku on merkityksellinen nuoren osallisuuden tukemiselle ja osallisuuden tunteen syntymiselle ja kokemukselle.

Palvelupolun kehittäminen aloitettiin jakamalla palvelupolku ensimmäisen kehittämisen työpajan aikana kuvattuun karkeaan palvelupolun jakamiseen toiminnan vaiheisiin, joka nimettiin palvelupolkuun Aloitus-Toiminta-Lopetus-nimikkeillä. Palvelupolun kehittämisessä on otettu huomioon profiileille kuvatut palvelupolut, jotka kuvaavat nuoren polkua VarmaStartti -hankkeessa. Palvelupolun kautta osallisuus pääsee toteutumaan kuulumisena johonkin eli tässä tapauksessa hankkeen toimintaan, ja sitä kautta opintoihin ja työelämään. Nuoren osallisuus ja osallisuutta tukevat menetelmät muodostuvat järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen tuloksista sekä alaluokista. Osallisuutta vahvistavaa palvelupolkua soveltamalla (kuvio 13), ja sen sisältöä kehittämällä pyritään osaltaan ehkäisemään nuorten syrjäytymistä. Palvelupolun konseptointia ohjasi kehittämissä kysymys, minkälaisella palvelupolulla nuoren osallisuuden toteutumista pystytään vahvistamaan VarmaStartti -hankkeessa kohti koulutusta ja työelämää.



Kuvio 13. Nuoren osallisuuden vahvistamisen palvelupolku VarmaStartti -hankkeessa

Nuorelle kerrotaan, että työskentely lähtee hänen tarpeistaan ja tavoitteistaan. Työskentelytahdin tulee olla nuorelle yksilöllistä ja hänen sen hetkiseen elämäänsä sopivaa. Lisäksi tulee ottaa huomioon hänen henkilökohtaiset tavoitteensa hankkeessa toimimiselle ja yhteistyölle omaohjaajan kanssa. Erilaisissa elämäntilanteissa olevien nuorten tavoitteet ja motiivit voivat olla hankkeessa mukana ololle moninaiset. Omaohjaajan tulee jo varhain pyrkiä tunnistamaan nuoren tarpeet VarmaStartti -hankkeessa mukanaololle, jotta voi löytää hänelle sopivia työskentelymalleja koulutuksen ja työelämässä selviytymisen tukemiseksi. Näin voidaan vastata asiakkaan tarveperusteiseen toimintaan, jossa korostuu muun muassa rutiinit, aika, kustannukset ja motiivit.

Tukea antava yhteisöllinen ilmapiiri muodostuu VarmaStartti -hankkeessa omaohjaajan kanssa työskentelystä, ryhmätyöstä ja tunteesta kuulua yhteisöön. Se muodostuu luottamuksesta ja rohkaisusta sekä kuulumisesta sosiaaliseen yhteisöön, Tavoitteena on tukea nuoria osallistumaan toimintaan omien kykyjensä mukaan, viettämään yhteistä aikaa muiden hankkeeseen osallistuvien nuorten ja ohjaajien kanssa sekä tarjota myönteisiä ja motivoivia kokemuksia VarmaStartti -hankkeen asiakkuuden aikana. Yhteiskehittämisen tulisi toteutua kaikilla tasoilla hankkeen toiminnassa, niin yksilöllisemmissä asiakassuhteissa kuin ryhmätoiminnoissakin ja myös päätöksenteossa suunniteltaessa toimintoja nuorille. Työpajatoiminnalla varmistetaan yhteisöllinen ja yksilöllinen tuki hankkeen asiakkaana oleville nuorille.

6 Nuoren osallisuutta vahvistavan palvelupolun käyttöönotto

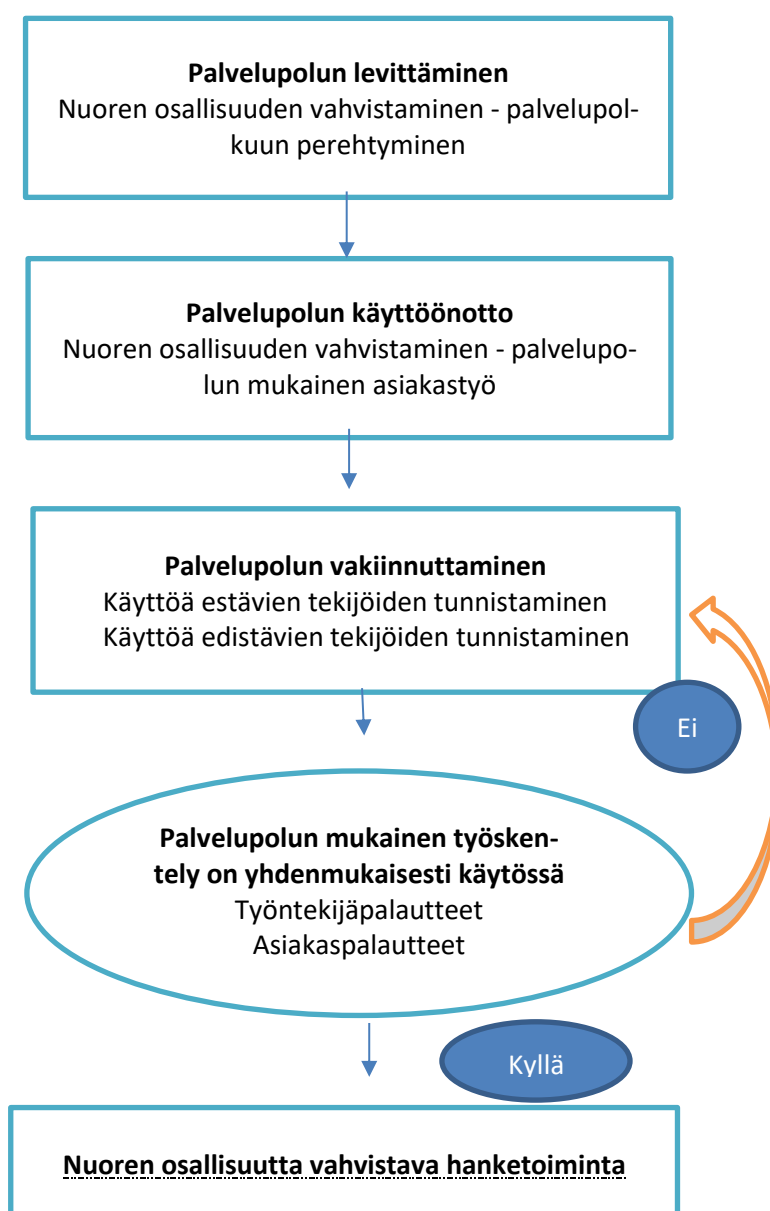
6.1 Palvelupolun protypointi

Seuraavaksi nuoren osallisuutta vahvistavaa palvelupolkua oli tarkoitus testata hankkeessa mukana olevien nuorten kanssa, ja kehittää polkua edelleen palautteen perusteella. Palvelu on jatkuvaa kehittämistä, ja ne on pilotoitava puolivalmisteina, jotta palvelulle voidaan tarjota kehitysehdotuksia. Palautteen perusteella kehitettävä toimintamalli on vielä uudelleen kuvattava ja viimeisteltävä, jonka jälkeen se on lanseerattava. (Tuulaniemi 2016, 232–234.) Lanseeraamisessa oleellista on, että malli tulee tehdä kohderyhmälle tutuksi heille sopivassa ympäristössä ja heille sopivalla tavalla (Tuulaniemi 2016, 240). Osallisuutta vahvistavaa palvelupolkua oli suunniteltu testattavan VarmaStartti -hankkeessa käytännön työssä aidoissa asiakastilanteissa.

Palvelupolun käyttöönotto on monivaiheinen ja tavoitteellinen prosessi. Se edellyttää suunnitelmallista ja pitkäjänteistä toimintaa, millä pyritään saamaan aikaan muutos organisaatiossa tai sen toiminnassa. Käyttöönotossa tulee huomioida sen esteet ja edistävät tekijät, keitä se koskee, muutoksen johtaminen, resurssit ja tavoitteet. Implementoinnilla varmistetaan vaikuttaviksi ja merkityksellisiksi havaittujen menetelmien tuleminen hyödynnetyksi muun muassa päätöksenteossa. (Korhonen ym. 2018, 98–99.)

Osallisuutta vahvistavaa palvelupolkua sovelletaan tarpeen tullen asiakastyypin mukaan (Kuvio 13). Korhonen ym. (2018, 100–101) mukaan näytön levittämiseen voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, kuten esimerkiksi sähköisiä menetelmiä, koulutuksia ja tieteellisiä julkaisuja. Näyttöä tulee levittää, ennen kuin sen voi ottaa käyttöön ja sen levittämisen kautta tieto saadaan sitä käyttävien työntekijöiden saataville. Näytön levittämisen avulla tietoa saadaan sen käyttäjien hyödynnettäväksi. Näyttö otetaan käyttöön palveluympäristössä, jossa asiakkaat ovat läsnä. Teknologian avulla näyttöä voidaan levittää nopeasti esimerkiksi sähköisten tietokantojen avulla. Esimerkiksi näyttöön perustuva työohje on osa näytön levittämistä. Tässä yhteydessä tällä tarkoitetaan työntekijöille suunnattua nuoren osallisuuden palvelupolkua.

Osallisuutta tukevaa palvelupolkua vakiinnuttaessa tavoitteena on saada pysyviä muutoksia osallisuuden toteutumiseen VarmaStartti -hankkeessa. Se on aktiivinen prosessi, johon lukeutuu palvelupolun käyttö, sen arviointi ja edelleen kehittäminen (kuvio 14). Ennen käyttöönottoa tulee tunnistaa tekijöitä, jotka voivat estää palvelupolun käyttämisen toiminnassa. Vakiinnuttamisessa keskeistä on palvelupolun käyttöönotto ja sen mukaisen toiminnan soveltaminen työhön. (vrt. Korhonen ym. 2018, 126–127.)



Kuvio 14. Näyttöön perustuvan toiminnan vaiheet

6.2 Implementointi Ottawa-mallin mukaisesti

Osallisuuden vahvistamisen palvelupolun implementointi käytäntöön tapahtuu Ottawa-mallin mukaisesti. Ottawa-mallin mukainen implementointi toteutetaan kuuden vaiheen mukaan, jolla ohjataan käyttöönoton toteuttamista. (Graham & Logan 2004, 95.) Ottawa-mallin mukaan palvelupolun käyttöönotto on selkeästi ja loogisesti etenevä prosessi.

1. Alussa asetetaan tavoite, ja nimetään henkilöt, jotka voivat tehdä muutoksia. Lisäksi kartoitetaan käytössä olevat resurssit.

Kehittämistarpeen tunnistaminen lähti liikkeelle keskustelusta hankkeen projektipäällikön kanssa. Vastuuhenkilönä toimi hankkeessa projektipäällikkö. Muutoin vastuussa oli opinnäytetyön tekijä. Muutosagentteina olivat projektipäällikön johdolla työntekijät, joilla oli omat vastuut prosessissa. Resursseista tulee huomioida tarvittava aika suunnittelulle. Projektiryhmän palaverien suunnittelupalavereihin sekä yhteiskehittämiseen menee aikaa. Lisäksi testaamiselle on varattava oma aikansa. Valmentava johtaminen on avainasemassa tavoitteen saavuttamisessa.

2. Toiseksi määritetään innovaatio

Hankkeen tarve oli kehittää nuorten osallisuutta VarmaStartti -polulla. Osallisuuden kehittämisessä tuli ottaa huomioon palvelumuotoilussa keskiössä olevat asiakkaiden tarpeet ja asiakasymmärrys. Hankkeen asiakkaan olevia nuoria ja hankkeen työntekijöitä osallistettiin yhteisiä asioita koskevaan päätöksentekoon ja erilaisilla yhteisöllisillä kehittämismenetelmillä pyrittiin vaikuttamaan siihen, että nuoret pääsivät osallistumaan ja osalliseksi kehittämistyöhön. Työntekijöiden osaamisen vahvistaminen ja työnsuunnittelu otettiin ohjeessa huomioon.

3. Seuraavaksi arvioidaan osallisuutta vahvistavaa palvelupolkua, mitä mahdollisuuksia tai esteitä palvelupolun toteuttamiselle on.

Osallisuuden vahvistamisen palvelupolku tulee käyttöön VarmaStartti -hankkeen arkeen, jota hyödynnetään nuorten kanssa työskennellessä. Lisäksi vahvistetaan hankkeessa asiakkaana olevien nuorten osallisuuden toteutuminen, jolloin nuorten osallisuus vahvistuu. Kun aiemmin mainitut resurssit ovat olemassa, palvelupolun käyttäminen hanketyössä toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla.

4. Neljännessä vaiheessa valitaan tiedonsiirtostrategiat ja tarkkaillaan niitä. Arviointia perustetaan strategioihin ja toimiin, jolla edistetään tietoisuutta osallisuuden vahvistamisen palvelupolusta ja sen ymmärtämisestä. Osallisuuden vahvistamisen palvelupolun käyttöönottamisesta tiedotetaan työntekijöiden yhteisessä palaverissa. Pyritään siihen, että kaikilla työntekijöillä hankkeessa on ajantasainen tieto palvelupolun käyttöönottamisesta. Yhteisissä palaverissa keskustellaan myös nuoren osallisuuden vahvistamisen palvelupolun toteutumisesta.

5. Viidennessä vaiheessa seurataan osallisuuden vahvistamisen palvelupolun käyttöönottoa sekä arvioidaan sitä. Käyttöönottoa seurataan palautekyselyjen ja asiakastytyväisyyskyselyjen avulla. Palautteiden ja kyselyjen avulla arvioidaan muun muassa osallisuuden tunteen vahvistumista sekä nuorten motivaatiota. Työpaikkapalaverissa työntekijöiltä pyydetään palautetta ja arvioidaan, miten tiedottamista koskevat asiat tukevat palvelupolun käyttöä vai onko tiedottamista tarpeen tehostaa ja muuttaa. Lisäksi projektipäällikkö seuraa palvelupolun käyttöä ja arvioi palautteen perusteella, onko tarpeen tehdä muutoksia.

6. Lopuksi arvioidaan osallisuuden vahvistamisen palvelupolun tuloksia. Asiakkailta ja työntekijöiltä saadun palautteen ja asiakastytyväisyyden avulla arvioidaan, mitä merkitystä ja minkälaisia muutoksia nuoren osallisuuden vahvistamisen palvelupolun mukaisella toiminnalla on ollut asiakkaisiin, henkilöstöön ja koko hankkeen toimintaan. Osallisuuden lisääntymisen tunteen ja arvioinnin seurannalla pystytään seuraamaan nuorten hyvinvointia hankkeen kokonaistoiminnassa.

Tavoitteena oli kehittää nuorten osallisuutta VarmaStartti -hankkeessa kohti koulutusta ja työelämää käyttämällä osallisuuden vahvistamisen palvelupolkua asiakastyössä. Johtajien ja lähijohtajien tehtävä on perustaa olosuhteet toiminnalle, jotka mahdollistavat palvelupolun mukaisen toiminnan ja sen kehittämisen (ks. Korhonen ym. 2018, 61). Muutosta seuraavat hankkeen työntekijät ja viikkopalaverissa tulisi keskustella aiheesta projektityöntekijöiden kanssa. Muutokset mahdollistuvat VarmaStartti -hankkeen perusarjessa. Suurin muutos tapahtuu asiakastyössä, kun otetaan huomioon eri näkökulmat osallisuuden vahvistamisessa ja huomioidaan nuorten tarpeista lähtevä toiminta sekä nuoria osallistava ja tukeva yhteisöllinen toiminta.

Osallisuuden vahvistamisen palvelupolkua voidaan hyödyntää kaikkien VarmaStartti -hankkeen asiakkaina olevien nuorten kanssa. Palvelupolun toteuttamisella on erilaisia mahdollisuuksia ja esteitä. Mahdollisuuksia hankkeessa ovat muun muassa henkilöstön osaamisen hyödyntäminen,

asiakastyytyväisyyden lisääntyminen ja hankkeen toiminnan kautta saatavan lisäarvon tuottaminen nuorille. Suurimpina esteinä voi olla mahdollinen muutosvastarinta, aiemmat opitut käytännöt, ajanpuute sekä osallisuuden vastustus.

Palvelupolun käyttöönotto tapahtuu VarmaStartti -hankkeen arjessa ja toiminnassa käyttöönottosuunnitelman mukaisesti (taulukko 7).

TAULUKKO 7. Osallisuuden vahvistamisen palvelupolun käyttöönottosuunnitelma

| Osallisuutta vahvistavan palvelupolun käyttöönottosuunnitelma | | | | |
|--|---|------------------------------|--|--|
| Tavoite | Kehittämistoimenpiteet | Aikataulu | Mittarit ja arviointimenetelmät | Vastuu |
| Nuorten osallisuuden vahvistaminen VarmaStartti -hankkeessa | Kehittämistyön suunnittelu yhteistyössä projektiryhmän kanssa | Marraskuu 2020 | -Toteutunut tilaisuus -Kehittämisasiat ja suunnittelu | Opinnäytetyöntekijä ja - hankkeen projektipäällikkö, projektiryhmä |
| Arvioidaan osallisuuden vahvistamisen palvelupolkua | Keskustelu osallisuuden palvelupolusta | Marraskuu 2020 | -Hanketyön arjessa käytävä keskustelu -Hankkeen työntekijöiden ja asiakkaiden suullinen keskustelu ja palaute | Hankkeen työntekijät, nuoret ja - hankkeen projektipäällikkö |
| Osallisuuden vahvistamisen palvelupolun käyttöön | Käyttöönoton arviointi | Marraskuu 2020-Tammikuu 2021 | -Osallisuuden palvelupolkua käytetty hanketyössä arjessa -Hanketyöntekijöiden suullinen arviointi -Palautekeskustelu | Hankkeen työntekijät |
| Nuorten osallisuuden vahvistaminen | Osallisuuden vahvistamisen arviointi | Jatkuvaa | -Nuorten osallisuuden vahvistuminen, asiakastyytyväisyys -Hankkeen päättäneiden määrä -Palauteet -Asiakastyytyväisyyskysely | Asiakkaana olevat nuoret Hankkeen työntekijät |

Ennen arviointia palvelupolku pitää testata asiakastyössä. Arviointia tehdään henkilökunnan ja asiakkaana olevien nuorten toimesta kuukausittain. Vakiintuminen käytäntöön vie aikaa, ja näin ollen arviointia tulee toteuttaa pitkällä ajanjaksolla. Arviointisuunnitelma on kehitetty osallisuuden palvelupolun käyttöönoton arviointia varten. Lopuksi arvioidaan tuloksia suunnitelman mukaisesti. Arviointisuunnitelman on kuvattu seuraavassa luvussa.

6.3 Arviointisuunnitelma

Arvioinnissa keskistytään asiakaspalautteisiin osallisuuden näkökulmasta ja henkilöstöpalautteisiin osallisuuden palvelupolusta (taulukko 8). Asiakkaiden palautetta palveluista sekä tutkimusnäyttöä tulee hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Tarvitaan asiakkaiden palautetta siitä, miten hyvin palvelut vastaavat käyttäjien tarpeita. (Korhonen ym. 2019, 39.) Arvioinnilla pyritään saamaan tietoa hyödyistä asiakkaalle, vaikuttavuudesta asiakkaalle, interventioiden valinnasta, palvelujen järjestämisestä, resurssien tarkoituksenmukaisuudesta sekä päätöksenteosta. (Korhonen ym. 2019, 158.) Arviointia suoritettaessa siinä on seitsemän asiakohtaa: Arvioinnin tarve, arviointitehtävän muotoileminen, käsitteiden valinta, arvioinnin suunnittelu ja sen aloittaminen, aineiston kerääminen ja analysointi, tulosten ja kehittämistarpeiden raportointi ja arviointitiedon hyödyntäminen (Virtanen 2007, 144).

Palvelumuotoilun kautta kehitetyn osallisuuden vahvistavan palvelupolun tulosten arvioinnissa selvitetään, onko asetettuihin tavoitteisiin päästy. Arvioinnin perusteella palvelua tai tuotetta kehitetään edelleen tai vakiinnutetaan asiakkaiden saataville. (Ahonen 2017, 104). Palvelumuotoilussa palvelun arvioinnissa on kyse asiakkaan ja palveluntuottajan välisen vuorovaikutuksen mittaamisesta ja yleisin menetelmä tähän on asiakastytyväisyyden mittaaminen (Tuulaniemi 2016, 241). Arvioinnissa tulee ottaa huomioon myös asiakastytyväisyyden lisäksi palveluntuottajien palautteet (Ahonen 2017, 104). Lopussa arvioidaan prosessin onnistumista, ja palvelua kehitetään saadun palautteen ja kokemusten perusteella. Palvelun kehittämisen aikana tulee määritellä sopivat mittarit, jolla palvelua, tässä tapauksessa osallisuutta vahvistavaa palvelupolkua, arvioidaan.

Osallisuutta vahvistavan palvelupolun arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaiden ja palveluntuottajien tyytyväisyys ja palautteet. Arviointi toteutetaan asiakaspalautekyselyllä sekä hankkeen työntekijöiden Webropol-palautekyselyllä ja hanketyön arjessa käytävällä suullisella keskustelulla. Nuorilta kerätään asiakaspalautekyselyn avulla arviointitietoa osallisuuden toimintamallin käyttöönoton merkityksestä osallisuuteen sekä työntekijöille suunnataan Webropol-kysely osallisuuden palvelupolun toteutuksesta.

TAULUKKO 8. Arviointisuunnitelma

| Arviointisuunnitelma | |
|--|--|
| Yleiskuvaus | Toiminnassa on kyse VarmaStartti -hankkeen nuorten osallisuuden vahvistumisesta |
| Kohderyhmä | VarmaStartti -hankkeen asiakkaana olevat nuoret ja hankkeen työntekijät |
| Tarveanalyysi | Kehittämistyöllä pyritään vastaamaan VarmaStartti -hankkeen asiakkaan olevien nuorten osallisuuden vahvistumiseen. |
| Tavoitteet | Tukea nuorten osallisuuden vahvistumista hankkeessa ja |
| Mittarit | Kuinka moni osallistui, palautteiden keskiarvo, kuinka moni osallistui yhteiskehittäminen |
| Arvioinnin tehtävä | Voidaan arvioida nuorten osallisuuden vahvistumisen tuloksia. |
| Arviointikriteerit | Tyytyväisyys osallisuuden kokemuksesta ja nuorten kokemus osallisuuden vahvistumisesta. |
| Arviointiaineiston hankintasuunnitelma | Palautteilla ja kyselyillä kerätään tietoa VarmaStartti -hankkeen asiakkaina olevilta nuorilta osallisuuden toteutumisesta kehittämistyön tuloksiin peilaen. |
| Arviointiaineiston analysointi | Palautteiden ja kyselyjen aineisto analysoidaan hankkeen projektipäällikön toimesta. |
| Arvioinnin tulosten hyödyntäminen ja raportointi | Arvioinnin tuloksia voidaan hyödyntää VarmaStartti -hankkeen toimintaa edelleen kehitettäessä sekä hankkeen loppuraportissa ja myöhemmissä hankkeissa |
| Aikataulukus ja vastuunjako | Aineistoa kerätään kaksi kuukautta toimintamallin käyttöönoton jälkeen. Vastuussa ovat VarmaStartti -hankkeen ohjaajat sekä projektipäällikkö. Projektipäällikkö on päävastuussa arviointisuunnitelman toteutumisesta. |

Nuoren osallisuuden vahvistuminen kehittämistyön tuloksena ilmenee hankkeen edetessä yhä selvemmin, minkä arviointi jää arviointisuunnitelman (taulukko 8.) mukaisesti VarmaStartti -hankkeen työntekijöiden vastuulle opinnäytetyön päätyttyä.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

7.1 Eettisyys

Tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys (Tuomi & Sarajärvi 2018). Opinnäytetyön aihe nousi esille keskusteluissa hankkeen työntekijän kanssa ja näin ollen tarve osallisuuden kehittämiseksi oli havaittu. Osallisuuden tekeminen näkyväksi ja sen kehittäminen on keskeistä hankkeen asiakastyössä. Aihe ja opinnäytetyön tavoite on yhteneväinen VarmaStartti -hankkeen tavoitteiden kanssa ja osallisuuden kehittämisellä avulla voidaan edistää nuorten hyvinvointia.

Opinnäytetyössä tulee noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tulosten arvioinnissa. Muiden tutkijoiden työ ja saavutukset tulee ottaa huomioon asianmukaisella tavalla kunnioittamalla muiden tutkijoiden tekemää työtä ja viittamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla sekä antaa heidän saavutuksilleen niille kuuluva arvo. Tutkimus suunnitellaan ja toteutetaan ja siitä raportoidaan sekä siinä syntyneet tietoaistot tallennetaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8.) Opinnäytetyössä on kunnioitettu tutkijoiden työtä viittamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla raportointiohjeiden mukaan. Opinnäytetyölle tehtiin tutkimus- ja kehittämissuunnitelma, jonka mukaan opinnäytetyö on toteutettu. Tutkimusluvut hankittiin asianmukaisesti ja eettistä ennakoarviointia suoritettiin tutkimus- ja kehittämissuunnitelmaan tutkimuslupaa haettaessa. Opinnäytetyöstä tiedotettiin työyhteisössä ja osallisille kerrottiin mitä kehittämistyöllä tavoitellaan.

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa (2019) sekä Euroopan tietosuojasetuksen (2016/679) vaatimia sääntöjä. Euroopan parlamentin ja neuvoston tietosuojasetuksen (EU) 2016/679 (2016, 7) mukaan henkilötietojen käsittelyn on oltava laillista ja asianmukaista. Toiminnan tulee olla läpinäkyvää ja siksi pitää myös tietää, miten henkilötietoja kerätään ja käytetään. Suostumuslomakkeella (liite 4) otetaan suostu-

mus haastatteluun osallistumisesta. Henkilötietojen olisi oltava riittäviä ja olennaisia ja rajoitettava siihen, mikä on välttämätöntä niiden käsittelyn tarkoitusten kannalta. Tämä edellyttää erityisesti sitä, että henkilötietojen säilytysaika on mahdollisimman lyhyt.

Haastatteluissa otettiin huomioon Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa (2019, 8–9) eettiset ohjeet. Sen mukaan opinnäytetyön haastatteluun osallistuvalla henkilöllä on oikeus osallistua vapaaehtoisesti haastatteluun, mutta myös kieltäytyä sekä keskeyttää osallistumisensa, milloin tahansa ilman kielteisiä seurauksia hänelle itselleen. Nuoren oli mahdollista peruuttaa suostumuksensa osallistua haastatteluun, milloin tahansa sekä saada tietoa opinnäytetyön sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja käytännön toteutuksesta kuten siitä, mitä haastatteluun osallistuminen konkreettisesti tarkoittaa, ja millaiseksi kerättävän aineiston käsittelyn ja säilyttämisen elinkaari on suunniteltu. Nuorelle myös kerrottiin ymmärrettävä ja totuudenmukainen kuva opinnäytetyön tavoitteista.

Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 20) mukaan eettisyys ei koske jotain tiettyä prosessin vaihetta. Tarkoitusta tulee tarkastella siitä näkökulmasta, että se edistää tutkittavana olevan inhimillistä tilannetta. Suunnitelman eettistä sisältöä on, että haastattelun kohteena olevien henkilöiltä on saatu suostumus haastatteluun ja että luottamuksellisuus on varmistettu. Itse haastattelutilanteessa otettiin huomioon, mitä haastattelutilanne voi haastateltavalle nuorelle aiheuttaa, eli että se ei vaikuta hänen asiakassuhteeseensa ja kohteluunsa. Haastatteluaineiston litteroinnissa otettiin huomioon luottamuksellisuus sekä se, miten kirjallinen litterointi noudattaa alkuperäisiä haastateltavien suullisia lausumia. Analyysivaiheessa eettisyys on sitä, miten syvällisesti ja kriittisesti aineistot voidaan analysoida. Eettinen velvollisuus on esittää tietoa, joka on niin varmaa kuin on mahdollista. Tutkimuksissa, jotka kohdistuvat ihmisiin, tärkeimpiä eettisiä periaatteita ovat informointiin perustuva suostumus ja luottamuksellisuus.

7.2 Luotettavuus

Opinnäytetyön laadun tulee täyttää arviointikriteerit ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon (EQF7-taso) vaatimusten mukaisesti. Eurooppalaisen tutkintojen viitekehyksen (European Qualifications framework, EQf) tasojen kuvauksen mukaan ylemmän ammattikorkeakoulun olennaisia oppimistuloksia ovat muun muassa työ- tai opintoalan huippuosaamista vastaavat tiedot, joita

käytetään itsenäisen ajattelun ja/tai tutkimuksen perustana, erikoistuneet ongelmanratkaisutaidot- joita vaaditaan tutkimus- ja innovaatio toiminnassa uusien tietojen ja menettelyjen kehittämiseen ja eri alojen tietojen yhdistämiseen, monimutkaisten sekä ennakoimattomien ja uusia strategisia lähestymistapoja vaativien työ- tai opintoympäristöjen johtaminen ja muuttaminen, vastuun ottaminen ammattialan tietojen ja käytäntöjen kartuttamisesta ja/tai ryhmien strategisen toiminnan arvioinnista. Edellä mainitut asiat tulee siis ilmetä myös opinnäytetyössä.

Janhosen ja Nikkosen (2003, 36–37) mukaan induktiivisen tutkimuksen luotettavuus liittyy tutkijaan, aineiston laatuun, analyysiin ja tulosten osoittamiseen. Kun arvioidaan luotettavuutta, tulee tarkastella totuusarvoa, sovellettavuutta pysyvyyttä ja neutraaliutta. Tutkijan tulisi pelkistää aineistonsa niin, että se kuvaa luotettavasti tutkittavaa ilmiötä. Luokittelun suorittaa usein moni eri henkilö, jotta tuloksen samansuuntaisuutta voidaan arvioida. Tärkeää on myös se, että tutkija pystyy osoittamaan yhteyden tuloksen ja aineiston välillä.

Aineiston analyysi tulee kuvata mahdollisimman tarkasti käyttämällä taulukoita ja liitteitä. Lisäksi raporteissa esitetään usein suoria lainauksia, tällä tavalla muuan muassa annetaan lukijalle mahdollisuuksia pohtia aineiston keruun polkua, määrittelevät Kankkunen ja Julkunen (2013, 198).

Aineiston analyysi tulee kuvata mahdollisimman tarkasti käyttämällä taulukoita ja liitteitä. Lisäksi raporteissa esitetään usein suoria lainauksia, tällä tavalla muuan muassa annetaan lukijalle mahdollisuuksia pohtia aineiston keruun polkua, määrittelevät Kankkunen ja Julkunen (2013, 198). Kirjallisuuskatsauksessa olen käyttänyt taulukoita ja suoria lainauksia aineistosta löytyy sisällysluokituksen analyysistä. Kirjallinen kuvaus tukee taulukoiden käyttöä. Edellä mainitut lisäävät osaltaan kirjallisuuskatsauksen luotettavuutta.

Luotettavuutta pohdittaessa otettiin kriteereiksi Paunosen ja Vehviläinen-Julkusen (1997) teoksessa esitetyt kriteerit *uskottavuus, todeksi vahvistettavuus, merkityksellisyys, siirrettävyys ja kylläisyys*.

Opinnäytetyön tekijä on pyrkinyt ymmärtämään tiedonantajia haastatteluissa omina itsenään. *Uskottavuuden* aspektista luotettavuutta tarkasteltaessa opinnäytetyöntekijän tulkinta tutkittavien haastatteluista vastaa kirjallisuuskatsauksen tuloksiin. Luotettavuutta pohdittaessa tulee muistaa omia sitoumuksia työn toteuttajana (Tuomi & Sarajärvi 2018). Opinnäytetyöntekijällä ei

ollut olettamuksia aiheesta ennakkoon. Oma kiinnostus hanketyöhön ja nuorisotyöhön ohjasi kyseisen aiheen valintaa. Haastattelut on kuvattu ja raportoitu myös mahdollisimman läpinäkyvästi, mutta kuitenkin siten, että tiedonantajat eivät paljastu lukijalle. Uskottavuutta on lisätty myös osallistamalla yhteiskehittämisen työpajoihin. Olennaista on, että tulokset ovat selkeästi ja ymmärrettävästi raportoitu. Raportin tulisi olla selkeä kuvaus tutkitusta ilmiöstä ja tutkimusprosessista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 140–141). Melinda ja Medic tietokannoissa käytettiin ainoastaan AND yhdistelmää. Vuosirajaa olisi myös voitu muuttaa Medicin ja Melindan osalta. Kirjallisuuskatsauksen tulokset ja haastatteluiden vastaukset ovat samansuuntaisia ja siten tukevat toisiaan.

Opinnäytetyön tulokset tukevat opinnäytetyön tarkoitusta ja tavoitetta kehittää nuorten osallisuutta VarmaStartti -hankkeessa. Vallitsevan maailmantilanteen vuoksi viimeisimmät yhteiskehittämisen työpajat jouduttiin toteuttamaan työntekijälähtöisesti, jolla voi olla merkitystä nuorten osallistumiseen työpajatoimintaan. Nuoret kuitenkin pääsivät osallistumaan yhteiskehittämisen ensimmäisissä työpajoissa, joten heiltä saatiin tärkeää kokemustietoa niiltä osin kuin he motivoituvat olemaan kehittämisessä mukana. Hakuvaiheessa ei tehty sanakatkaisuja, se voi osaltaan vaikuttaa luotettavuuteen. Sisällönanalyysin luotettavuutta olisi voinut lisätä se, jos toinenkin henkilö olisi suorittanut luokittelun. Hakusanojen ja hakulausekkeiden muotoileminen oli haastavaa, koska aiheesta on paljon julkaisuja. Osumia hakusanoillani tuli melko paljon, jonka vuoksi aineistoa, josta käytiin läpi otsikot ja tiivistelmät, oli runsaasti. Näytön asteiden mukainen luokittelu jäi heikoksi, mutta JB-pisteet olivat tutkimuskohtaisesti kohtalaiset.

Opinnäytetyön raportointi kärsi sen pitkittymisen vuoksi. Tekstin tuottaminen opinnäytetyöhön sovelluksen kirjoitetussa muodossa oli opinnäytetyön tekijälle haastavaa. Paunonen ja Vehviläinen-Julkunen korostavat tulosten *merkityksellisyyttä* (1997, 147). Merkityksellisyyttä tarkasteltaessa tutkijan tulee ymmärtää tutkittavaa ilmiötä sekä sen liittymistä laajempaan kokonaisuuteen. Opinnäytetyön tuloksena saadun osallisuuden vahvistamisen palvelupolulla pyritään kehittämään nuorten osallisuutta hankkeessa kohti omaa koulutuspolkua. Yhteiskunnallisesti ja kansallisesti osallisuuden lisääntyminen on merkittävä tekijä nuorten syrjäytymisen ehkäisemisen vastaisessa työssä. Opinnäytetyön kehittämistyön avulla pyrittiin edistämään nuorten osallisuuden vahvistamista.

Siirrettävyydellä tarkoitetaan tulosten siirrettävyyttä asiayhteydestä toiseen, niin että tulokset yhä pitävät paikkansa (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 147). Osallisuuden vahvistamisen

palvelupolkua voidaan hyödyntää myös muissa yhteyksissä kyseisen asiakasryhmän kanssa työskennellessä polkua soveltaen sitä kyseiseen palveluun sopivaksi.

Kyllästeisyydellä tarkoitetaan sitä, että ilmiöstä on, saati olennaisen tieto selville (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen, 1997, 147). Usealla eri tiedonkeruumenetelmillä pyrittiin saamaan olennainen tieto selville kehitettävästä aiheesta. Mixed Methods-menetelmän luotettavuuden pohdintaa voitaneen soveltaa opinnäytetyössä, koska aineistoa kerätään usealla eri tavalla. Sormusen, Saaranen, Tossavaisen ja Turusen (2013, 318) mukaan luotettavuutta voidaan tarkastella seuraavista näkökulmista. Luotettavuutta arvioidaan monimenetelmätutkimuksen käsittein ja luokiteluin. Puhutaankin nimikkeellä johtopäätösten laatu. Monimenetelmätutkimusta tarkastellaan laadun näkökulmasta sen hyödynnettävyyden puolelta. Siinä tilanteessa arvioidaan johtopäätösten soveltuvuutta käytäntöön. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2009) mukaan mikäli tutkimuskohteesta on hankalaa saada tietoa, useilla menetelmillä voidaan poistaa virhelähteitä ja lisätä mahdollisesti tutkimuksen luotettavuutta. Useamman menetelmän käyttämisellä tiedon keruun vaiheessa voidaan paljastaa ristiriitaisuuksia, jotka saattaisivat muuten jäädä huomiotta.

7.3 Osaamisen johtamisen kehittyminen

Osaamisen suunnitelmallinen kehittäminen on osa osaamisen johtamisen kokonaisuutta, johon kuuluvat myös osaamisen ylläpito, sen jakaminen ja uuden osaamisen hankkiminen. Usein näistä kaikista puhutaan osaamisen kehittämisenä. Usein toimintayksiköt laativat myös henkilökohtaisia kehittämissuunnitelmia. Työntekijän osaamista kehitetään koko työuran ajan työtehtävien vaatimusten perusteella sekä toimintayksikön tavoitteiden suuntaisesti. Toimintayksikön strategiset tarpeet edellyttävät myös ennakoivia kehittämisohjelmia. Kupias, Peltola ja Pirinen (2014, 108) kirjoittavat että, oppiminen on perusedellytys sille, että jotain myönteistä saadaan aikaan työpäivällä. Oppiminen ja osaaminen tuottavat hyvinvointia, normaalin toiminnan ylläpitäminenkin vaatii osaamisen kehittämistä. Osaamisen kehittämisessä tulee asioita tärkeysjärjestykseen, tehdä valintoja ja varata kehittämiselle aikaa ja voimavaroja (Viitala 2013, 170–171).

Sosiaali- ja terveysalan ylemmän ammattikorkeakoulun tutkintokohtaiset osaamistavoitteet ovat sosiaali- ja terveysalan asiantuntijaosaaminen, tutkimus- ja kehittämisosaaminen sekä johtamisosaaminen. (Osaamistavoitteet N.d.) Opinnäytetyöprosessissa korostui tiedon hankinta, käsittely ja tiedon kriittinen arviointi. Työyhteisöosaamisessa korostui työyhteisön toiminnan kehittäminen, erilaisten viestintäsovellusten käyttö ja vuorovaikutusosaaminen niin projektiryhmän henkilöiden kesken kuin asiakastyössäkin. Verkostojen muodostaminen oli keskiössä uuden työyhteisön kanssa toimimisessa ja koen, että onnistuin siinä. Innovaatio-osaaminen kehittyi uuden tiedon tuottamisen ja toimintatapojen uudistamisen kautta. Prosessissa korostui ennen kaikkea johtamisosaaminen kehittämishankkeessa ja tutkimus- ja kehitystoiminnan menetelmiin täytyi syventyä uudelleen. Kaiken keskiössä oli kuitenkin asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden ja moniammatillisen tiimin yhteistyössä.

Gulliksen, Goransson, Boivie, Blomkvist, Person ja Cajander (2003) kirjoittavat, että asiakaslähtöisessä kehittämisessä on 12 periaatetta. Näitä periaatteita silmällä pitäen on myös tässä opinnäytetyössä pidetty yllä asiakasfokusta ja käytettävyyttä kehittämistyön ajan. Kehitystä ohjaavat alusta alkaen toiminnan tavoitteet, toimintaympäristö, käyttökonteksti sekä asiakkaan tavoitteet ja tarpeet. Toiminnan tavoitteet, työympäristö, käyttökonteksti sekä asiakkaan tavoitteiden, tehtävien ja tarpeiden tulee ohjata tuotekehitystä jo varhaisessa vaiheessa. Asiakasprofiilien määrittelyn ja tehtävien analysoinnin tulee olla kehittämistyön normaalia toimintaa. Asiakkaiden tulee osallistua kehittämiseen.

Kehitysprojektin alussa ei voida tietää tarkalleen, mitä kehitetään. Asiakaslähtöinen kehittäminen tarvitsee menetelmän, joka mahdollistaa jatkuvaa yhteyttä käyttäjien kanssa. Kehittämistyössä suunnitelmat tulee kuvata siten, että asiakkaat, sidosryhmät ja muut osalliset ymmärtävät sen. Tavoitteena on, että projektiin kuuluvilla henkilöillä on ymmärrys siitä, mitä toteutetaan. Kehittämistyötä tulee arvioida käyttöympäristössä. Tätä varten on tehty käyttöönotto- ja arviointisuunnitelma. Asiakaslähtöisen kehittämisen keskiössä on asiakaslähtöinen asenne. Kehittämistyössä mukana olevien tulee ymmärtää asiakkaiden mukanaolon tärkeys. (Gulliksen ym. 2003.)

Palvelupolkuprosessin kuvaaminen on auttanut tunnistamaan asiakkaiden tarpeita ja ymmärtämään, millainen heidän prosessinsa on. Yhteistoiminnallisen kehittämisen kautta olen kehittänyt uutta kehittämis- ja asiantuntijaosaamista. Käyttäjätavallisuus ja asiakaslähtöisyys on tämän

päivän sana palvelunkäyttäjän näkökulmasta arvioituna, ja se on myös tärkeä osa palvelumuotoilun tavoitteita. Kehittämistoiminnan lähtökohtana palvelumuotoilu on näyttäytynyt käyttäytymistä joustavallisenä ja innovoivana kehittämistapana, jonka koen sopineen erityisesti tämänkaltaisen kehittämistyön luonteeseen. Luova ja innovatiivinen ratkaisujen tekeminen pelkästään käytetyn kehittämismenetelmän vuoksi on ollut välttämätöntä. Lisämausteensa innovatiivisuuden huomiointiin ottamiseen on tuonut jatkuvasti muuttuva yhteiskunnallinen tilanne.

Osaamisen johtamisessa roolini oli valmentava johtaminen. Valmentava johtaminen on yksi laadukkaan johtamisen lähestymistapa, kun työntekijöitä innostetaan tavoitteiden saavuttamiseen. On tutkittu, että valmentavalla johtamisella johdettujen henkilöiden työskentely on tehokasta ja tavoitteellista. (Kurttila & Aalto 2015, 17.) Valmentava johtajuus ilmeni etenkin opinnäytetyöprosessin alussa ja vahvistui yhteiskehittämisen aikana. Johtamisessa korostui hankkeen työntekijöiden motivoiminen ja innostaminen kehittämistyöhön. Koen, että projektityöskentely ja opinnäytetyöprosessin johtaminen kehittyi moniammatillisessa kehittämistyössä hankkeen työntekijöiden ja hankkeen asiakkaana olevien nuorten kanssa työskennellessä. Osallisuuden motivoiminen tuli ilmentyä kaikessa tekemisessä opinnäytetyöprosessin aikana. Ilman nuorten ja projektiryhmään kuuluvien motivoimista, heitä ei olisi saanut osallistumaan haastatteluihin, yhteiskehittämiseen tai arviointeihin.

Vaihtelevan yhteiskunnallisen tilanteen vuoksi on ollut välttämätöntä kyetä reagoimaan nopeasti muuttuviin tilanteisiin sekä arvioimaan muutostarpeita opinnäytetyöprosessin aikana. Hanketyöhön sukeltaminen ja sosiaalityöhön perehtyminen oli mielenkiintoista. Prosessin aikana on täytynyt ottaa haltuun laajoja kokonaisuuksia hanketyöhön sekä nuorten kanssa toteutettavaan sosiaalityöhön liittyen. Tiedostan myös, että se ei ollut kuitenkaan helpoin kehittämistehtävä.

Lähteet

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Nummela. Painokiila Oy.

Arantola, H & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan- asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekes. Helsinki. Saatavilla https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf

Artto, K. Martinsuo, M. & Kujala, J. 2006. Projektiliiketoiminta. Helsinki. WSOY.

Bromell, D. & Hyland, M. 2007. Social inclusion and participation: a guide for policy and planning. Ministry of Social Development, New Zealand. Saatavilla <http://www.msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/publications-resources/planningstrategy/social-inclusion-participation-guide/index.html>

Danaee-far, M. Maarefvand, M. & Rafiey, H. 2016. Effectiveness of a Brief Home-Based Social Work Motivational Intervention for Male Methamphetamine Users in Tehran: A Randomized Clinical Trial. Taylor & Francis Ltd. Saatavilla <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27608368/>

de Silva, D. 2014. Helping measure person-centred care. London. The Health Foundation.

Diehl, K. Fuchs, A. Rathmann, K. Hilger-Kolb, J. 2018. Students' Motivation for Sport Activity and Participation in University Sports: A Mixed-Methods Study. Mannheim Institute of Public Health, Social and Preventive Medicine, Medical Faculty Mannheim, Heidelberg University. Saatavilla <http://kamezproxy01.kamit.fi:2139/ehost/detail/detail?vid=5&sid=fe734296-422b-40c9-90fd-3e79c2779b66%40pdc-v-sessmgr05&bdata=JnN-pdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=130114093&db=c8h>

Edward de Bono Foundation. 2014. Saatavilla [Creative Thinking Technique - Six Thinking Hats \(edwarddebonofoundation.com\)](http://www.edwarddebonofoundation.com)

Fader, P. 2012. Customer Centricity. Focus on the Right Customers for Strategic Advantage. Philadelphia. Wharton Digital Press.

Følstad, A. Kvale, K. & Halvorsrud, H. 2015. Customer journey measures -State of the art research and best practices. Customer Care. Norwegian Research Council, BIA Programme. Saatavilla <https://sintef.brage.unit.no/sintef-xmlui/bitstream/handle/11250/2390670/SIN-TEF%2bA24488.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Gael, B. & Periklis, A. 2017. A Process Mining Based Model for Customer Journey Mapping. Forum and Doctoral Consortium Papers Presented at the 29th International Conference on Advanced Information Systems Engineering (CAISE 2017). Germany. CEUR Workshop Proceedings. Saatavilla https://serval.unil.ch/resource/serval:BIB_6FD456C4AB58.P001/REF

Galvagno, M. & Danielle, D. 2014. Theory of value co-creation: a systematic literature review. Department of Economics and Business, Department of Economics and Management. Saatavilla <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/0960-4529>

Graham, I.D. & Logan. J. 2004. Innovations in knowledge transfer and continuity of care. Canadian Journal of Nursing Research 36(2), 89-103. Saatavilla <http://www.nccmt.ca/resources/search/65>

Gulliksen, J. Goransson, B., Boivie, I. Blomkvist, S. Persson, J. and Cajander, A. 2003. Key principles for user-centred systems design. Behaviour & Information Technology 22(6), (397-409). Saatavilla [Key principles for user-centred systems design: Behaviour & Information Technology: Vol 22, No 6 \(tandfonline.com\)](http://www.tandfonline.com)

Hardcastle, S. Maxwell-Smith, C. Kamarova, S. Lamb, S. Millar, L. & Cohen, P. 2018. Factors influencing non-participation in an exercise program and attitudes towards physical activity amongst cancer survivors. Journal Article. Supportive Care in Cancer. Springer Nature. Saatavilla [DOI: 10.1007/s00520-017-3952-9](https://doi.org/10.1007/s00520-017-3952-9)

Harra, T. 2008. Tapaustutkimus projektinhallinnan kehittamisestä yrityksessä. Pro Gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavilla <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78878/gradu02433.pdf?sequence=.1>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki.

Hyvinvointi ja terveyserot. 2019. Osallisuus. Helsinki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Hämäläinen, W. N.d. Kuuden hatun menetelmä ryhmitöissä. Joensuun Yliopisto. Tietojenkäsittelyn laitos. Saatavilla www.cs.joensuu.fi/pages/whamalai/yoped/hatut.pdf

Ideapakka. 2015. Palvelumuotoilu. Espoo. Laurea ammattikorkeakoulu.

Innanen, P. 2018. Osallistamisen sudenkuopat. Palvelumuotoilu palo. Saatavilla <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/2/10/osallistamisen-sudenkuopat>

Isola, A-M. Kaartinen, H. Leemann, L. Lääperi, R. Schneider, T. Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäperi 33. Helsinki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1

Janhonen, S. & Nikkonen, M. 2003. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki. WSOY.

Koivisto, M. Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja. Alma Talent Oy. Viitattu 26.3.2020. Saatavilla [https://kamezproxy01.kamit.fi:2335/teos/JAH-BFXDTEB#kohta:\(\(20\)Palvelumuotoilun\(\(20\)bisneskirja/piste:tnZ](https://kamezproxy01.kamit.fi:2335/teos/JAH-BFXDTEB#kohta:((20)Palvelumuotoilun((20)bisneskirja/piste:tnZ)

Korhonen, A. Jylhä, V. Korhonen, T. & Holopainen, A. 2018. Näyttöön perustuva toiminta. Tarpeesta tuloksiin. Skhole Oy.

Kupias, P. Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Kurttila, M. & Aalto, P. 2015. Pomon parhaat ratkaisut. Valmentava käsikirja tiukkoihin tilanteisiin. Keski-Suomen Sivu Oy. Helsingin seudun Kauppakamari.

Livingston, L. & Forbes, S. 2017. Resilience, Motivations for Participation, and Perceived Organizational Support Amongst Aesthetic Sports Officials. Journal of Sport Behavior. University of South Alabama. Saatavilla https://www.researchgate.net/publication/313890388_Resilience_motivations_for_participation_and_perceived_organizational_support_amongst_aesthetic_sports_officials

McLoughlin, G. Weisman Fecske, C. Castaneda, Gwin, C. & Graber, K. 2017. Sport Participation for Elite Athletes with Physical Disabilities: Motivations, Barriers, and Facilitators. *Adapted Physical Activity Quarterly*. Human Kinetics Publishers, Inc. Saatavilla <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28985104/>

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu-yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa S. Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. (20–41). Teknologiateollisuus. Savonia ammattikorkeakoulu. Grano Oy.

Molanorouzi, K. Khoo, S. & Morris, T. 2015. Motives for adult participation in physical activity: type of activity, age, and gender. *Journal Article*. BMC Public Health. BioMed Central. Saatavilla <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-015-1429-7>

NEET-nuorten kuntoutuksen kehittämisen projekti. 2017–2019. N.d. Työ- ja toimintakykyetuuk-
sien osaamiskeskuksen kuntoutusryhmä. Kela. Saatavilla [https://www.kela.fi/docu-
ments/10180/9514020/NEET-projektin+esittely.pdf/3a34aea1-24c9-4f6f-a3b7-1c56af6bd92c](https://www.kela.fi/documents/10180/9514020/NEET-projektin+esittely.pdf/3a34aea1-24c9-4f6f-a3b7-1c56af6bd92c)

Niela-Vilen, H. & Hamari, L. 2016. Kirjallisuuskatsauksen vaiheet. Teoksessa M. Stolt, Axelin, A. & R. Suhonen, (toim.) *Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä*. (23–34) Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Turku. Juvenes Print.

Nordlund, H. 2009. *Constructing customers understanding in front end of innovation*. University of Tampere. Saatavilla [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66566/978-951-44-7917-
5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66566/978-951-44-7917-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Osaamistavoitteet. N.d. Sosiaali- ja terveysala ylempi (AMK). Kajaani: Kajaanin ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://opinto-opas.kamk.fi/index.php/fi/68148/fi/68298>

Osallistava ja osaava Suomi -sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. 2019. Pääministeri Rinteen Marinin ohjelma. Valtioneuvoston julkaisuja 23. Helsinki. Saatavilla [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161662/Osallis-
tava_ja_osaava_Suomi_2019_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161662/Osallistava_ja_osaava_Suomi_2019_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Osallisuuden edistämisen mallit. 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin johtaminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit>

Osallisuuden edistäminen. 2019. Hyvinvoinnin ja terveyserojen johtaminen. Helsinki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>

Pajulammi, H. 2014. Lapsi, oikeus ja osallisuus. Lapin yliopiston oikeustieteiden tiedekunta. Helsinki. Talentum. Saatavilla [https://kamezproxy01.kamit.fi:2219/teos/BAXBXAT-DBEEC#/kohta:LAPSI,\(\(a0\)OIKEUS\(\(20\)JA\(\(a0\)OSALLISUUS\(\(20\)/piste:b6817](https://kamezproxy01.kamit.fi:2219/teos/BAXBXAT-DBEEC#/kohta:LAPSI,((a0)OIKEUS((20)JA((a0)OSALLISUUS((20)/piste:b6817)

Palvelumuotoilun työkalupakki. N.d. Saatavilla www.sdt.fi

Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. 1997. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Helsinki. WSOY.

Pohjola, P. & Koivisto, J. 2013. Innovaatiot käytäntöinä Systeminen innovaatiomalli sosiaali- ja terveysalan kehittämistoiminnan perustaksi. (89–98). Yhteiskuntapolitiikka 78 (2013):1.

Pohjois-Pohjanmaan maakuntaohjelma 2018–2019. 2017. Julkaisu A:59. Greystone Oy.

Polet, J., Hassandra, M., Lintunen, T., Laukkanen, A., Hankonen, N., Hirvensalo, M., Tammelin, T. & Martin S. Hagger. 2019. Using physical education to promote out-of school physical activity in lower secondary school students – a randomized controlled trial protocol. BMC Public Health. Saatavilla <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-019-6478-x>

Pope, C. & Mays, N. 2006. Quality in qualitative health research. Qualitative Research in Health Care. (81-101). USA. Blackwell Publishing Ltd. DOI:10.1002/9780470750841

Pycroft, A., Wallis, A., Bigg, J. & Webster, G. 2013. Participation, Engagement and Change: A Study of the Experiences of Service Users of the Unified Adolescent Team. British Journal of Social Work.

Oxford University Press. Saatavilla https://www.researchgate.net/publication/276926059_Participation_Engagement_and_Change_A_Study_of_the_Experiences_of_Service_Users_of_the_Unified_Adolescent_Team

Reason, B., Løvlie, L. & Brand Flu, M. 2016. Service Design for Business. A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience. New Jersey. John Wiley & Sons.

Ristikangas, M-R. 2008. Coaching ja työnohjaus. Saatavilla http://www.bomentis.fi/wp-content/uploads/2012/01/Coaching_ja_tyonohjaus_2008_01.pdf

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät ja vuorovaikutus. Helsinki. Gummerus Oy.

Salmimies, R. & Ruutu, S. 2013. Ratkaisuja esimiestyön haasteisiin. Helsinki. Sanoma Pro.

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektityön käsikirja. Helsinki. Edita Prima Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. N.D. Hyvinvoinnin edistäminen. Osallisuuden edistäminen. Saatavilla <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>

Sukys, S., Tilindienè, I., Cesnaitiene, V. & Kreivyte, R. 2019. Does Emotional Intelligence Predict Athletes' Motivation to Participate in Sports? Sage Publications Inc. Thousand Oaks, California. Saatavilla https://www.researchgate.net/publication/330539888_Does_Emotional_Intelligence_Predict_Athletes'_Motivation_to_Participate_in_Sports

Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. 2016. Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turun yliopisto. Turku.

Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos. 2017. Laadukkaan sosiaalisen kuntoutuksen periaatteita. SOSKU-hanke. Saatavilla [Laadukkaan sosiaalisen kuntoutuksen periaatteita - THL](#)

Toode, K. 2015. Nurses' Work Motivation Essence and associations. Tampereen yliopisto Press. Tampere. Viitattu 15.9.2020. Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/96785>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Tuominen, T. Järvi, K. Lehtonen, M.H. Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA 5/2015. Helsinki. Unigrafia Oy.

Tutkimuksen arviointikriteeristöt. N.d. Hoitotyön tutkimussäätiö. Saatavilla <https://www.hotus.fi/jbin-kriittisen-arvioinnin-tarkistuslistat/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 1.10.2020. Saatavilla https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Valkeapää, K. Tutkimusaineiston valinta systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa. Teoksessa M. Stolt, A. Axelin, & R. Suhonen (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. (56–66). Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Turku. Juvenes Print.

VarmaStartti -hankesuunnitelma. 2018. Oulun Diakonissalaitoksen Säätiö. Euroopan sosiaalirahasto. Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki. Edita.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä. PS-kustannus.

Virtanen, P. 2007. Arviointi- Arviointityön luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki. Edita Prima Oy.

Virtanen, P. Suoheimo, M. Lemminmäki, S. Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakasläh- töisten sosiaali- ja terveystieteiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281. Helsinki. Tekes. Viitattu 31.10.2019. Saatavilla <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Zuberbuhler, M. Salanova, M. & Martínez, I. 2019. Coaching-Based Leadership Intervention Program: A Controlled Trial Study. Universitat Jaume I, Castelló de La Plana, Spain. Frontiers in Psychology. Viitattu 26.7.2020. Saatavilla <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7011779/>

Yoo, D. Ernest, A. Serholt, S. Eriksson, E. & Dalsgaard. P. 2019. Service Design in HCI Research: The Extended Value Co-Creation Model. Viitattu 23.4.2020. Saatavilla <https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/3363384.3363401>

TIEDOTE HENKILÖKUNNALLE**16.1.2020**

Hyvä VarmaStartti -hankkeen ohjaaja,

opinnäytetyön tavoitteena on kehittää nuoren osallisuutta asiakaslähtöiseen opiskelu- ja työelämäpolkuun. Opinnäytetyön alussa tarkoitus on kartoittaa nuorten kokemuksia osallisuudesta VarmaStartti -hankkeessa.

Tarkoituksena on toteuttaa opinnäytetyöhön liittyvä haastattelu VarmaStartti -hankkeen asiakkaana oleville tai/ja olleille nuorille osallisuudesta hankkeessa. Hankkeen ohjaajien tehtävä on informoida hankkeessa asiakkaina olevia ja asiakkaina olleita nuoria haastatteluista tiedotteen ja/tai tekstiviestin mukaisesti. Tekstiviestissä pyydetään lupaa nuoren puhelinnumeron välittämiseen opinnäytetyön tekijälle, jonka jälkeen voin olla suoraan yhteydessä nuoreen ja kertoa tarkemmin haastattelun toteutuksesta. Koska Tietosuojalaki (1050/2018) ei salli henkilötietojen luovuttamista suoraan opinnäytetyön tekijälle ilman henkilön suostumusta, tarvitaan VarmaStartti -ohjaajien apua nuorten informoinnissa.

Haastatteluun pyritään saamaan mukaan 7–9 hankkeessa olevaa nuorta ja 5 hankkeessa jo mukana ollutta nuorta. Realistinen osallistujamäärä haastatteluihin on noin 10–15 nuorta. Mikäli haastatteluun ilmoittautuneiden määrä on suurempi kuin suunniteltu, niin haastateltavat valitaan haastatteluun satunnaisesti arpomalla. Tällä tavalla varmistetaan tasa-arvoinen kohtelu haastatteluun halukkaiden nuorten suhteen.

Haastateltaville nuorille informoidaan haastattelusta opinnäytetyön tekijän toimesta henkilökohtaisesti, ja heiltä pyydetään kirjallinen suostumus haastatteluun osallistumisesta ennen haastattelujen toteuttamista. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja nuorten oman suostumuksen mukaan heidän on mahdollisuus osallistua haastatteluun sekä osallisuuden kehittämisen yhteiskehittelyyn.

Haastattelujen avulla pyritään saamaan vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Minkälaisena nuoret kokevat osallisuutensa hankkeessa? Miten nuorten mielestä heidän osallisuuttaan voidaan vahvistaa hankkeessa? Haastattelumenetelmänä on avoin yksilö-/ryhmähaastattelu, jota tarpeen mukaan täydennetään lomakekyselyllä. Haastatteluun osallistuminen ei aiheuta haastateltavalle kustannuksia. Haastattelut käsitellään ehdottoman luottamuksellisena, ja nuoren henkilöllisyyttä ei voida missään vaiheessa tunnistaa haastatteluaineistosta. Haastatteluaineisto käsitellään ja säilytetään tietoturvasääntöjen mukaisesti opinnäytetyön tekijän tietokoneella salasananalla suojattuna.

Hankkeen ohjaushenkilöiden kokemus hankkeessa tapahtuneesta ja tapahtuvasta asiakastyön osallisuuden kartoitetaan nelikenttäanalyysin Mitä tiedämme nyt -menetelmän avulla. Mitä tiedämme nyt -menetelmä on tapa jäsentää lähtötilannetta ja luokitella tietoja, joita palvelusta on entuudestaan. Nelikenttäanalyysissä pohditaan asiakkaiden osallisuudesta seuraavia asioita: Mitä asiakkaat haluavat ja tarvitsevat? Mitä mahdollistajia meillä on? Mitä olemme kokeilleet? Alustavat ideat? Lopuksi tiivistetään näkemys siitä, mitä tiedetään nyt ja mitä tietoa vielä tarvitaan. Syntyneet ideat kirjataan ylös jatkokäyttöä varten.

Haastattelut ja nelikenttäanalyysi toteutetaan tammi-helmikuun 2020 aikana.

Olen saanut tutkimusluvan 01.10.2019.

Annan mielelläni lisätietoja!

Ystävällisin terveisin

Haastattelun toteuttaja, Tuija Korhonen

Sairaanhoitaja (AMK)

Ylempi (AMK) opiskelija

p. xxxx, [s-postiosoite](#)

HAASTATTELUTIEDOTE

Tyrnävällä 2019

Nuorten osallisuuden asiakaslähtöinen kehittäminen palvelumuotoilun avulla VarmaStartti -hankkeessa. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää nuoren osallisuutta asiakaslähtöiseen opiskelu- ja työelämäpolkuun

Pyydän Sinua osallistumaan haastatteluun

Olet saanut tietoa opinnäytetyöstä ja haastattelusta VarmaStartti -ohjaajalta. Osallistumalla haastatteluun voit antaa merkityksellistä tietoa osallisuudestanne VarmaStartti -hankkeessa. Kaikki haastatteluun osallistuvat nuoret ilmoittavat halukkuutensa haastatteluun opinnäytetyön tekijälle puhelimitse tai sähköpostitse. Mikäli haastatteluun ilmoittautuneiden määrä on 10–15, haastateltavat valitaan haastatteluun satunnaisesti arpomalla. Haastatteluun osallistuminen perustuu kirjalliseen suostumukseen, joka tulee olla täytettynä ennen haastatteluiden toteuttamista. Haastatteluun osallistuminen ei aiheuta haastateltavalle kustannuksia. Haastattelut käsitellään ehdottoman luottamuksellisena, ja henkilöllisyyttä ei voida missään vaiheessa tunnistaa haastatteluaineistosta. Haastatteluaineisto käsitellään ja säilytetään tietoturvasääntöjen mukaisesti opinnäytetyön tekijän tietokoneella salasanalla suojattuna.

Lisätietoa haastattelusta löytyy linkistä [www.....](#)

Haastatteluun osallistumisesta ollaan yhteydessä Sinuun henkilökohtaisesti puhelimitse.

Nuorten osallisuuden asiakaslähtöinen kehittäminen palvelumuotoilun avulla VarmaStartti -hankkeessa Yamk opinnäytetyö esitetään huhti-toukokuussa 2020. Lupa haastatteluiden tekemiseen on saatu PVM ja LUVAN MYÖNTÄJÄ.

Annan mielelläni lisätietoja!

Ystävällisin terveisin

Haastattelun toteuttaja, Tuija Korhonen

Sairaanhoitaja (AMK)

Ylempi (AMK) opiskelija

p. xxxx, [s-postiosoite](#)

Haastattelutiedote internetissä

HAASTATTELUTIEDOTE

Tyrnävällä 2019

Nuorten osallisuuden asiakaslähtöinen kehittäminen palvelumuotoilun avulla VarmaStartti -hankkeessa

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää nuorten osallisuutta asiakaslähtöiseen opiskelu- ja työelämäpolkuun

Pyydän Sinua osallistumaan haastatteluun

Osallistumalla haastatteluun voit antaa merkityksellistä tietoa osallisuudestanne VarmaStartti -hankkeessa. Haastattelujen avulla pyritään saamaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin. Minkälaisena nuoret kokevat osallisuutensa hankkeessa? Miten nuorten mielestä heidän osallisuuttaan voidaan vahvistaa hankkeessa? Pyydän ilmoittamaan halukkuudesta osallistua haastatteluun opinnäytetyön tekijälle puhelimitse tai sähköpostitse.

Haastatteluun pyritään saamaan mukaan 7–9 VarmaStartti -hankkeessa asiakkaana olevaa nuorta ja 5 hankkeessa asiakkaana ollutta nuorta. Mikäli haastatteluun ilmoittautuneiden määrä on suurempi kuin edellä mainittu, haastateltavat valitaan haastatteluun satunnaisesti arpomalla. Tällä tavalla toteutetaan tasa-arvoista kohtelua haastatteluun halukkaiden nuorten suhteen. Haastateltaville informoidaan valinnasta opinnäytetyön tekijän toimesta henkilökohtaisesti, ja heiltä pyydetään kirjallinen suostumus haastatteluun osallistumisesta. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja nuorten oman suostumuksen mukaan on mahdollisuus osallistua haastatteluun sekä osallisuuden kehittämisen yhteiskehittelyyn. Haastattelumenetelmänä ovat avoin yksilö-/ryhmähaastattelu, Tarvittaessa aineistoa täydennetään lomakekyselyllä.

Haastatteluun osallistuminen perustuu kirjalliseen suostumukseenne, joka tulee olla täytettynä ennen haastatteluiden toteuttamista. Haastatteluun osallistuminen ei aiheuta teille kustannuksia. Osallistumisen haastatteluun voi keskeyttää milloin tahansa ilman, että sitä täytyy perustella tai että se vaikuttaa asiakassuhteeseen hankkeessa.

Haastattelut käsitellään ehdottoman luottamuksellisena. Haastatteluaineisto käsitellään ja säilytetään tietoturvallisesti opinnäytetyön tekijän tietokoneella salasanaa suojattuna. Aineistoa käsitellään tietokoneelle tallennettuina tiedostoina, joista ei ilmene vastaajien henkilötietoja. Aineisto hävitetään poistamalla tiedostot opinnäytetyön valmistuttua.

Haastatteluun osallistumisesta ollaan Sinuun yhteydessä henkilökohtaisesti puhelimitse.

Tutkimuslupa on saatu PVM Oulun diakonissalaitokselta.

Haastattelut toteutetaan tammikuun 2020 aikana. Haastattelijana toimii opinnäytetyön toteuttaja Korhonen. Haastatteluun on hyvä varata aikaa noin 1 tunti. Haastatteluista saatu tieto kiitetään asiakasprofileiksi, jotka ovat perustana asiakaslähtöisen osallisuuden kehittämiseksi ja suunnittelulle.

Haastatteluun osallistumisesta ollaan yhteydessä Sinuun henkilökohtaisesti puhelimitse.

Nuorten osallisuuden asiakaslähtöinen kehittäminen palvelumuotoilun avulla Varma Startti -hankkeessa Yamk opinnäytetyö esitetään huhti-toukokuussa 2020.

Annan mielelläni lisätietoja!

Ystävällisin terveisin

Haastattelun toteuttaja, Tuija Korhonen

Sairaanhoidtaja (AMK)

Ylempi (AMK) opiskelija

p. xxxx, [s-postiosoite](#)

Suostumus haastatteluun

Suostumus haastatteluun osallistumisesta

Opinnäytetyön nimi: Nuorten osallisuuden asiakaslähtöinen kehittäminen palvelumuotoilun avulla VarmaStartti -hankkeessa

Opinnäytetyön tekijä Tuija Korhonen p. xxxx

Kuvaus opinnäytetyöstä Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa nuorten kokemuksia osallisuudesta VarmaStartti -hankkeessa. Haastattelun avulla pyritään saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Minkälaisena nuoret kokevat osallisuutensa hankkeessa? Miten nuorten mielestä heidän osallisuuttaan voidaan vahvistaa hankkeessa? Haastattelu toteutetaan yksilö- tai ryhmähaastatteluna ja haastattelu täydennetään tarvittaessa lomakekyselyllä. Haastattelut toteutetaan tammikuussa 2020.

Minulle on selvitetty edellä mainitun haastattelun tarkoitus. Olen tietoinen siitä, että osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että haastatteluun osallistuminen ei aiheuta minulle kustannuksia. Henkilöllisyyteni jää opinnäytetyöntekijän ja hankkeen ohjaajien tietoon. Minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen opinnäytetyöhön, sitä säilytetään asianmukaisesti ja aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Haastatteluun osallistuminen perustuu kirjalliseen suostumukseen, joka tulee olla täytettynä ennen haastatteluiden toteuttamista. Haastatteluun osallistuminen ei aiheuta minulle kustannuksia. Osallistumisen haastatteluun voin keskeyttää milloin tahansa ilman, että sitä täytyy perustella tai että se vaikuttaa asiakassuhteeseen hankkeessa.

Haastattelut käsitellään ehdottoman luottamuksellisena. Haastatteluaineisto käsitellään ja säilytetään tietoturvasääntöjen mukaisesti opinnäytetyöntekijän tietokoneella salasana suojattuna. Aineistoa käsitellään tietokoneelle tallennettuina tiedostoina, joista ei ilmene vastaajien henkilötietoja. Aineisto hävitetään poistamalla tiedostot opinnäytetyön valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja antamani tietoja käytetään kyseisessä opinnäytetyössä.

Osallistun mieluummin (valitse sopivin vaihtoehto):

Yksilöhaastatteluun

Ryhmähaastatteluun

Voin halutessani keskeyttää haastatteluun osallistumisen, milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa minun asiakassuhteeseeni hankkeessa.

Päiväys

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus ja nimenselvennys

Suostumuslomakkeita on allekirjoitettu 2 kpl, joista toinen kappale jää haastatteluun osallistuvalla ja toinen haastattelun toteuttajalle.

Avoin haastattelu

Opinnäytetyön alussa opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa nuorten kokemuksia osallisuudesta VarmaStartti -hankkeessa. Opinnäytetyön alussa tarkoitus on kartoittaa nuorten kokemuksia osallisuudesta VarmaStartti -hankkeessa.

Osallisuudella tarkoitetaan muun muassa osallistumista, vuorovaikutusta, kohdatuksi tulemistä, kuulluksi tulemistä, mielipiteen ilmaisua, vaikuttamisen mahdollisuuksia ja ryhmään kuulumisen tunnetta (jos nuori ryhmäohjauksessa). Osallistuminen ja vaikuttaminen ovat väyliä osallisuuteen.

Merkityksellisyys tarkoittaa sitä, että jollain asialla on sinulle merkitystä, se on sinulle tärkeä. Mikä osallisuudessa sinulle on merkityksellistä?

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset:

Minkälaisena nuoret kokevat osallisuutensa hankkeessa?

Kuvaile, mitä osallisuus tarkoittaa sinun kohdallasi ko hankkeessa.

Miten osallisuutesi ilmenee hankkeessa?

Miten nuorten osallisuuttaan voidaan vahvistaa hankkeessa?

Millä keinoilla osallisuutesi vahvistuu hankkeessa?

Mitkä tekijät vaikuttavat sinun kohdallasi siihen, että osallisuutesi lisääntyy hankkeessa?

Mitkä tekijät lisäävät osallisuutesi tunnetta?

Tukikysymyksiä:

Kerro lisää...

Tarkentaisitko...

Kerro esimerkki...

Kuvaile edellä mainitsemaasi...

Taustatiedot:

Ikä?

Koulutustausta?

Miten pitkään olet ollut mukana hankkeessa?