

NEET- nuorten tavoittamiskeinojen kehittäminen palvelumuotoilun prosessin avulla

Yhteistyössä Tampereen Ohjaamon kanssa

LAB Ammattikorkeakoulu
Muotoilija (AMK), Teollinen muotoilu
2022

Anni Nyberg
Aino Varjakoski

TIIVISTELMÄ

Tekijät:

Nyberg, Anni

Varjakoski, Aino

Julkaisulaji: Opinnäytetyö, AMK

Valmistumisaika: 2022

Sivumäärä: 56

Työn nimi: NEET -nuorten tavoittamiskeinojen kehittäminen palvelumuotoilun prosessin avulla

Tutkinto: Muotoilija (AMK), Teollinen ja brändimuotoilu

Toimeksiantaja: Tampereen Ohjaamo

Tiivistelmä:

Työssä kehitettiin 18–29 –vuotiaiden NEET –nuorten tavoittamiskeinoja yhteistyössä Tampereen Ohjaamon kanssa. Työssä käytettiin palvelumuotoilun prosessia ja tiedonkeruumenetelminä havainnointia, haastattelua ja työpajoja. Tieto analysoitiin samankaltaisuuskaavion, käyttäjäprofilien ja käyttäjäpersoonan avulla ja tiedosta kiteytettiin muotoiluajurit ideointia ohjaamaan.

Kehitysprosessin aikana nousi tarve palvelukonseptille, joka on skaalautuva ja muistuttaa toimeksiantajasta usein kohderyhmälle elämän eri nivelkohdissa, erityisesti muuttaessa uudelle paikkakunnalle sekä oppivelvollisuuden päättyessä. Lisäksi prosessin aikana nousi esille tarve mahdollisimman pienen kynnyksen yhteydenottopalvelusta. Opinnäytetyössä luotiin palvelukonsepti, joka koostuu esi-, ydin- ja jälkipalvelusta.

ASIASANAT:

NEET

Palvelumuotoilu

Tavoittaminen

ABSTRACT

Authors:

Nyberg, Anni

Varjakoski, Aino

Type of Publication: Thesis, UAS

Published: 2022

Number of Pages: 56

Title of Publication: Developing means to reach the NEET youth by service design process

Name of Degree: Designer (UAS) Industrial and brand design

Name of the client: Tampereen Ohjaamo

Abstract:

There developed means to how to reach 18- 29- years old who have been out of work and school for a year in the work. The target group in the work is defined a NEET youth and the work is service design project. The work has been done in cooperation with Ohjaamo in Tampere. The work proceeded according to the service design process which included observations, interviewing, workshops and data collection. The data was analyzed using an affinity diagram, user profiles and user persona. After data collection the results were summarized and after that design drivers were formed.

During the development the needs raised, and the ideas in service concept came clearer. The scalability of the concept, how Ohjaamo reminds of its existence when the young person has a big turning point in their life. Especially when the young moves to a new location and the end of compulsory education are the biggest needs of the concept. In addition, there was a need for a contact channel that would work on the principle of small steps. In the thesis, a service concept consisting of pre-, main and after-service was created.

KEYWORDS:

NEET

Service Design

Reaching

SISÄLLYSLUETTELO

1.	Johdanto	6
2.	Taustoitus	8
	2.1 Syrjäytyminen	8
	2.2 Nuorisotyö	10
	2.3 Johdatus palvelumuotoiluun	12
3.	Palvelumuotoilun prosessi	14
	3.1 Tuplatimantti	14
	3.2 Etsintävaihe	15
	3.3 Määrittäsvaihe	17
	3.4 Kehitysvaihe	19
	3.4.1 Ideointimenetelmät	19
	3.4.2 Ideoiden testaus	20
	3.5 Toimitusvaihe	21
4.	Toiminnallinen viitekehys	22
	4.1 Toimeksianto Tampereen Ohjaamolta	22
	4.2 Ymmärryksen kerryttäminen	22
	4.3 Tiedon kiteytys	27
	4.3.1 Käytetyt menetelmät	27
	4.3.2 Tiedonkeruun tulokset	30
	4.4 Ideointia ja testausta	32
	4.5 Palvelukonseptin kokoaminen	33

SISÄLLYSLUETTELO

5.	Palvelukonseptin esittely	36
	5.1 Palvelukonsepti	36
	5.1.1 Esipuhe palvelukonseptille	36
	5.1.2 Esipalvelu	37
	5.1.3 Ydinpalvelu	39
	5.1.4 Jälkipalvelu	40
	5.1.5 Palvelupolku	41
	5.2 Toimeksiantajan kommentit projektista	45
	5.3 Jatkokehitys	46
6.	Pohdinta	47
	6.1 Prosessi Anni Nybergin näkökulmasta	47
	6.2 Prosessi Aino Varjakosken näkökulmasta	50
	6.3 Yhteinen pohdinta	52
7.	Lähteet	54
	7.1 Kirjalliset ja sähköiset lähteet	54
	7.2 Kuva- ja kuviolähteet	56
	Liitteet	
	Liite 1. Tutkimuslupa	
	Liite 2. Empatiakartat	
	Liite 3. Samankaltaisuukaavio, asiantuntijahaastattelut	
	Liite 4. Samankaltaisuuskaavio, kohderyhmä	
	Liite 5. Arvolupauskanvas	
	Liite 6. Ensimmäisen kyselyn tulokset	
	Liite 7. Toisen kyselyn tulokset	
	Liite 8. Kokooma Kohderyhmän ajatuksista ideoihin	

Johdanto

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä LAB Ammattikorkeakoulun ja Tampereen Ohjaamon kanssa. Tampereen Ohjaamon kanssa keväällä 2021 käydyn keskustelun pohjalta nousi esiin tarve ja kehitystoive palvelukonseptille syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tavoittamiseksi ja palveluiden pariin ohjaamiseksi. Rajasimme kuitenkin aihetta vielä tarkemmin, parempien tulosten saavuttamiseksi. Kohderyhmäksi valikoitui 18–29 – vuotiaat, kaupungissa asuvat, yli vuoden NEET-nuorina olleet henkilöt. NEET-henkilö on määritelty tutkimuksessamme henkilöksi, joka on ollut työ- ja kouluelämästä pois yli vuoden ajan. Kohderyhmän suuruus on merkittävä yhteiskunnallisella tasolla, Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan vuonna 2019 nuoria, jotka eivät olleet koulutuksessa, työssä tai asevelvollisuutta suorittamassa oli 48 000 henkilöä (Nuorten syrjäytymisen ehkäisy 2021).

Aihe on erittäin ajankohtainen ja merkittävä. Se on ollut jo aiemminkin suuren huomion alla, mutta erityisesti korona-aikana joudumme enemmän miettimään ihmisten tavoittamista, ja sen vaikeutta. Kasvokkain kohtaamiset ovat vähentyneet ja eristäytyminen kotiin lisääntynyt. Muun muassa Sosiaali- ja terveysministeriön teettämän arvion mukaan koronaepidemia on lisännyt nuorten syrjäytymistä (Grönholm 2020). Tavoitteenamme oli projektissa kehittää tapoja, joilla voimme tavoittaa apua tarvitsevat ihmiset tehokkaasti ja helposti lähestyttävällä tavalla heidän ympäristössään, ja miten auttaa ihmisiä itseään tiedostamaan, että apua on saatavilla.

Toteutimme tutkimuksen palvelumuotoilun prosessin mukaan, eli aluksi lähdimme keräämään tietoa ja hankimme asiakasymmärrystä aiheesta. Pyrimme keskittymään asiakasymmärryksen keruussa laadullisen tiedon hankintaan. Tämän jälkeen kiteytimme ongelman, johon muotoilimme ja kokeilimme erilaisia ratkaisuja. Loimme lopuksi konseptin tehokkaasta tavasta viestiä kohderyhmälle.

Opinnäytetyössä on huomioitu tutkimusetiikka. Projektissa ei käsitelty kenenkään luonnollisen henkilön henkilötietoja, vaan pääpyrkimyksenä oli kerätä laadullista tietoa, jolla palvelu muotoiltiin asiakaslähtöiseksi. Projektissa työskenneltiin henkilöiden kanssa, jotka olivat täysi-ikäisiä. Lähteinä käytettiin ainoastaan kerättyä laadullista tietoa ja muuta kirjallista aineistoa. Pyrkimyksenä oli käyttää luovan ongelmanratkaisun tutkimus- ja kehitysmenetelmiä mahdollisimman oikeaoppisesti, jotta pystytään takaamaan tutkimuksen sisällön ja tulosten luotettavuus. Luovaan ongelmanratkaisuprosessiin liittyen koko tutkimuksen toistettavuus ei ole mahdollista. Tämä johtuu erityisesti ideointivaiheessa tapahtuvasta luovasta, tekijöistä riippuvasta, subjektiivisesta prosessista, jota kutsutaan myös muotoiluajatteluksi. Kirjallisessa aineistossa käytettiin kriittistä arviointia lähteiden osalta. Työssä pyrittiin käyttämään erityisesti lähteinä alle kymmenen vuotta vanhoja lähteitä, jolloin käytetty tieto oli mahdollisimman ajankohtaista.

Taustoitus

2.1 Syrjäytyminen

Nuorten hyvinvointiin vaikuttaa osallisuuden tunne yhteisöönsä ja yhteiskuntaan, perheen tilanne sekä peruspalveluiden saatavuus (Nuorten syrjäytymisen ehkäisy 2021). Ketkä ovat syrjäytyneitä? Syrjäytyneitä ovat ne henkilöt kenet luokitellaan syrjäytyneiksi, mutta käsitteen määrittely ei ole niinkään yksiselitteinen tai riittävä (Vauhkonen 2020, 29). Syrjäytyminen on sanana konstruktio, joka luo erilaisia mielleyhtymiä, mutta syrjäytyneellä se kuvaa elämäntilannetta, joka ei riipu määritelmästä. Syrjäytyminen voi ilmentyä monin eri tavoin, se on yksinäisyyttä, syrjityksi joutumista, kiusaamista, masennusta tai köyhyyttä. Lisäksi syrjäytymisessä tunnistettavia riskejä ovat muun muassa kulttuuriin, yhteiskunnan rakenteisiin sekä elämäntapoihin liittyvät riskitekijät. (Vauhkonen 2020, 29.) Seuraavaksi avataan yleisiä seikkoja koskien syrjäytymistä ja syrjäytymisvaaraa ja missä kontekstissa työssä tullaan käsittelemään syrjäytymistä.

Syrjäytymisestä puhuttaessa käsitteitä on valtavasti. Etsittäessä tietoa nousi muun muassa sanoja NEET, Hikky, Hikikomori, syrjäytynyt, syrjäytymisvaarassa oleva, syrjäytyvä, palveluiden katveessa oleva ja monia muita käsitteitä sekä nimityksiä aiheeseen liittyen. Opinnäytetyössä käytetään käsitteitä niiden oikeilla merkityksillä ja vältetään käsitteen aiheuttamaa vahvaa leimaavuutta ja negatiivisuutta. Kuten Vauhkonen ja Hoikkala (2020) ovat syrjäytymiskäsitteestä sanoneet: ”Koska syrjäytymisestä staattisena, saavutettuna tilana on harhaanjohtavaa puhua, puhumme syrjäytyvistä nuorista emmekä syrjäytyneistä nuorista. Syrjäytyvien nuorien määritelmää sovelletaan tässä useimmiten pitkäaikaisesti NEET-statukselle jääneitä korkeintaan perusasteen suorittaneita nuoria.” (Vauhkonen 2020).

NEET tulee englannin kielen sanoista ”Not in Education, Employment, or Training”. Sillä tarkoitetaan nuorta, joka on jäänyt työmarkkinoiden ja opintojen ulkopuolelle. Työmarkkinoiden ja opiskelupaikan ulkopuolelle jäämisen

kesto vaihtelee eri määritelmässä. (Vauhkonen 2020, 7.) Tämän vaiheen pituudella on kuitenkin suuri merkitys jatkon kannalta työ- ja opiskeluelämään siirtymisessä ja sen mahdollisissa haasteissa (Nuorten syrjäytymisen ehkäisy 2021). Esimerkkitapauksia NEET- henkilöistä ovat ne, jotka kokevat työttömyyttä siirtyessään työnhakijaksi opiskeluiden jälkeen, valmistautuessaan pääsykokeisiin sekä odottaessaan asepalveluksen tai siviilipalveluksen alkamista (Vauhkonen 2021). Kuten Vauhkonen ja Hoikkala (2020) ovatkin hyvin NEET-käsitteestä ilmaisseet: ”Käsite ei tee muita oletuksia määritelmän kohteena olevista nuorista, toisin kuin syrjäytymisen käsite (Vauhkonen 2020, 29). Kuten jo aiemmin tekstissä mainittiin, projektissa vältettiin turhaa käsitteellä leimaamista, joten opinnäytetyössä päädyttiin käyttämään NEET-käsitettä kohderyhmästä puhuttaessa.

Lapsuuden kokemuksilla ei ole suoraa vaikutusta syrjäytymisen riskiin, riski kuitenkin kasvaa, jos riskitekijöitä pääsee kasaantumaan. Merkittäviä riskiä kasvattavia tekijöitä nuorella ovat alhainen koulutustaso, pitkään jatkunut työttömyys, ongelmat päihteiden ja mielenterveyden kanssa sekä heikko toimeentulo. (Nuorten syrjäytymisen ehkäisy 2021.) Kuten jo aiemmin mainittiin syrjäytyneiden määrittely on hankalaa, jonka vuoksi syrjäytyneiden määrää on hankala arvioida. Riskitekijöiden kasaantumista voidaan kuitenkin arvioida, jolloin saadaan kuvaa mahdollisista syrjäytymistilastoista (Nuorten syrjäytymisen ehkäisy 2021).

Yhteiskunnallisesti syrjäytymisen ehkäisy on ollut paljon puheenaiheena. Suomessa työelämään siirtyminen on korkean osaamisen vuoksi hankalampaa, sillä yhteiskunnassamme vaaditaan työelämään siirtyessä usein tutkintotodistus (Vauhkonen 2020, 12). Tässä järjestelmässä on useita kohtia, joissa nuori voi tipahtaa pois koulutus- ja työelämästä. Myös nuorten lähtökohdat vaikuttavat paljon Suomen korkean osaamisen yhteiskunnassa heidän työelämään pääsyynsä. (Vauhkonen 2020, 12.)

Aktiivipolitiikalla tarkoitetaan yhteiskunnallisia toimenpiteitä, joilla pyritään pitämään yhteiskunnan jäsenet työelämässä mahdollisimman aktiivisesti

mukana. Jos henkilö tipahtaa työelämästä, pyritään tehostettuun työttömän aktivointiin, jolla saadaan hänet takaisin veronmaksajaksi mahdollisimman nopeasti, tällöin henkilö on mahdollisimman vähän aikaa sosiaaliturvan piirissä. (Karjalainen 2013.) Aktiivipolitiikalla pyritään myös vaikuttamaan huomattavasti työttömyyden aiheuttamiin valtion kustannuksiin (Vauhkonen 2020, 24). Puhuttaessa työttömyyden ja syrjäytymisen ehkäisystä, nuorten osuus on huomattava. Heikki Valkaman sanoin Yle Uutisten artikkelissa: ”Kesäkuussa 2020 nuoria eli 15–24- vuotiaita oli työllisinä 31 000 vähemmän kuin viime vuonna ja 25–34- vuotiaitakin 24 000 vähemmän. Talouden kurimukset osuvat usein ensimmäisinä nuoriin. “(Valkama 2020).

Nuorten palveluiden kehittäminen on oleellisessa osassa syrjäytymisen ehkäisystä puhuttaessa. Onnistunut nuoren palvelukokemus luo nuorelle luottamusta itseensä ja tuo tunnetta turvallisuudesta sekä antaa varmuutta itsenäiseen selviytymiseen elämässä. Palveluiden kehittämisessä on isossa osassa palveluiden saavutettavuus ja nuorten osallistaminen suunnitteluun, jolloin luodaan oikeita palveluita oikeisiin ajankohtiin sijoitettuna käyttäjälähtöisesti. (Nuorten syrjäytymisen ehkäisy 2021.)

2.2 Nuorisotyö

Nuorisotyön tavoitteena on tukea nuorta ja nähdä heidät yksilöinä, mutta myös ryhmän jäsenenä sekä antaa heille merkityksellinen paikka yhteiskunnassa (Nuorisotyön ammattieettiset ohjeet 2020). Tällöin he eivät ole kansantaloudelle kustannus, vaan muuttuvat tuottavaksi osaksi (Vauhkonen 2020, 7). Erityinen haaste nuorisotyössä ovat nuoret, jotka tippuvat ulos koulutus- ja työjärjestelmästä, jolloin palveluiden tehtävänä on ohjata nuori takaisin järjestelmään. Peruspalveluissa voi olla hankala tunnistaa erilaisia nuorten tarpeita, esimerkiksi työ- ja kouluelämästä poissa olevat nuoret ovat vaarassa jäädä pyörimään järjestelmiin tai niiden välille. Palveluiden tarpeita saattaa olla kyseisillä nuorilla mielenterveyteen, fyysisen terveyteen tai toimeentuloon liittyvissä ongelmissa. Yhteiskunnan palveluissa on todettu

monia ongelmakohtia pirstaleisuudessa ja monimutkaisuudessa. Tällöin palvelut voivat jäädä nuorilla vähälle käytölle ja hankalasti saavutettaviksi. (Vauhkonen 2020, 36–37.) Seuraavaksi tekstissä käsitellään kaksi nuorisotyön muotoa – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta.

Etsivän nuorisotyön ja työpajatoiminnan kohderyhmään kuuluvat syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. Tavoitteena on ehkäistä nuorten syrjäytymistä sekä saada heidät takaisin osaksi työ – ja koulutusjärjestelmää (Vauhkonen 2020, 7; 15). Etsivän nuoristyön tehtävä ja tavoitteet on määritetty laissa. Etsivä nuoristyö toimii lähes kaikissa kunnissa, ja se yrittää tavoittaa alle 29-vuotiaita työ- ja koulujärjestelmästä poissaolevia nuoria tarkoituksenaan ohjata heidät tarvitsemiensa palveluiden äärelle. (Vauhkonen 2020, 16.) Ideana on tarjota nuorelle luotettava aikuinen, jolta saa apua mieltä askarruttaviin kysymyksiin (Vauhkonen 2020, 37). Nuoria pyritään myös ohjaamaan työpajatoimintaan, jossa he saavat lisää eväitä jatkoa ajatellen. Työpajan tarkoituksena on antaa nuorille taitoja kouluun, työhön ja arjen hallintaan (Vauhkonen 2020, 37). Työpajat voivat olla työelämäkokeiluja tai kuntouttavia työpajoja ja niihin tullaan yleensä Työ – ja elinkeinotoimiston kautta (Vauhkonen 2020, 15).

Näiden menetelmien lisäksi yhdeksi isoksi osaksi nuoristoimintaa on tullut mukaan Ohjaamo -palvelut 2010-luvulla (Määttä 2020). Kuten jo edellisessä kappaleessa mainittiin, on palveluiden pirstaleisuus ja monimutkaisuus monelle palveluita tarvitsevalle nuorelle kynnyskysymys palveluihin hakeutuessa (Vauhkonen 2020, 37). Ohjaamojen tarkoituksena on vastata juuri näihin ongelmiin palveluja integroimalla (Määttä 2020, 5). Ohjaamot syntyivät tarjoamaan yhden katon alta saatavia nuorisopalveluja, ja ne tarjoavat ympäri Suomea maksutonta monialaista palvelua alle 30-vuotiaille nuorille (Vauhkonen 2020, 38; Määttä 2020, 5). Ohjaamojen syntymisen ja kehityksen taustalla on vahvasti vaikuttanut Suomen hallintoelimen päätökset liittyen nuorisotakuuseen (Määttä 2020, 6). Eduskunnan verkkosivuilla (2014) nuorisotakuu on kuvattu seuraavasti: ”Jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu-,

opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta.” (Turja 2014).

Ohjaamojen tarkoituksena on luoda merkityksellinen palvelukokemus palvelumuotoilun keinoin, jolloin asiakas on aktiivinen toimija osana prosessia (Määttä 2020, 19). Ohjaamojen työntekijöiden on tärkeä olla motivoituneita ja kiinnostuneita nuoresta, jolloin syntyy luotettava ilmapiirin nuorelle kertoa asioistaan. Näin voidaan luoda ohjaamossa nuorelle ilmapiiri, joka tukee nuoren mahdollisuuksia elämässä. (Määttä 2020, 20.) Asiakas voi mennä lähimpään Ohjaamoon yksin, tai yhdessä jonkun kanssa. Asiakkaan saapuessa Ohjaamoon Ohjaamon työntekijät määrittävät asiakkaan palvelujen tarvetta, ja yrittävä löytää myös piileviä tarpeita, joita ei edes asiakas itse ole tajunnut. (Määttä 2020, 5.)

Ohjaamoista saa apua muun muassa opiskeluun ja työhön liittyvissä asioissa (Määttä 2020, 5; Vauhkonen 2020, 6). Nämä ovat iso ohjausta ja neuvontaa vaativa osa nuorille tehokkuutta huokuvassa yhteiskunnassa (Määttä 2020, 71). Muutenkin Ohjaamojen tarjoamat palvelut ovat laajat ja kattavat. Muita palveluja, joita Ohjaamoissa tarjotaan, ovat muun muassa TE-palvelut, työhön valmennus, nuorten tieto- ja neuvontapalvelut, opinto-ohjaus, etsivä nuorisotyö, terveystalvelut, mielenterveystalvelut, sosiaalipalvelut, päihdepalvelut ja Kelan palvelut (Mikä on Ohjaamo? 2021). Tarkoituksena on tarjota palvelua kaikille nuorille, eikä vain syrjäytyville (Vauhkonen 2020, 11). Ohjaamoista nuoret saavat ohjausta, neuvontaa, tukea ja nuorisolähtöisiksi muutettuja palveluja laaja-alaiselta ammattilaisjoukolta (Vauhkonen 2020, 38).

2.3 Johdatus palvelumuotoiluun

Palvelu on aineeton, arvoa luova prosessi, jossa tuodaan yhteen toisten ihmisten osaamista ja tietotaitoa, ja ohjataan sitä muiden henkilöiden hyväksi. Palvelu perustuu ja muodostuu vuorovaikutteisuudesta. Palvelun saaja ei ole aina suorassa vuorovaikutuksessa palvelun tarjoajan kanssa, vaan vuoro-

vaikutus saattaa tapahtua esimerkiksi tietokoneen välityksellä. Puhuttaessa palvelun aineettomuudesta voidaan viitata palvelun tuomaan tunnetilaan, hyötyihin ja arvoihin. Jokaisella palvelun tarjoajalla on arvolupaus, joka määrittää erottuvuuden muista palvelun tarjoajista. Keskiössä arvolupa-
uksessa on kokemus palvelusta palvelun tuottajalle ja palvelun saajalle. (Tuulaniemi 2016, 23–24.) Näihin kokemuksiin voidaan vaikuttaa muotoilun keinoin.

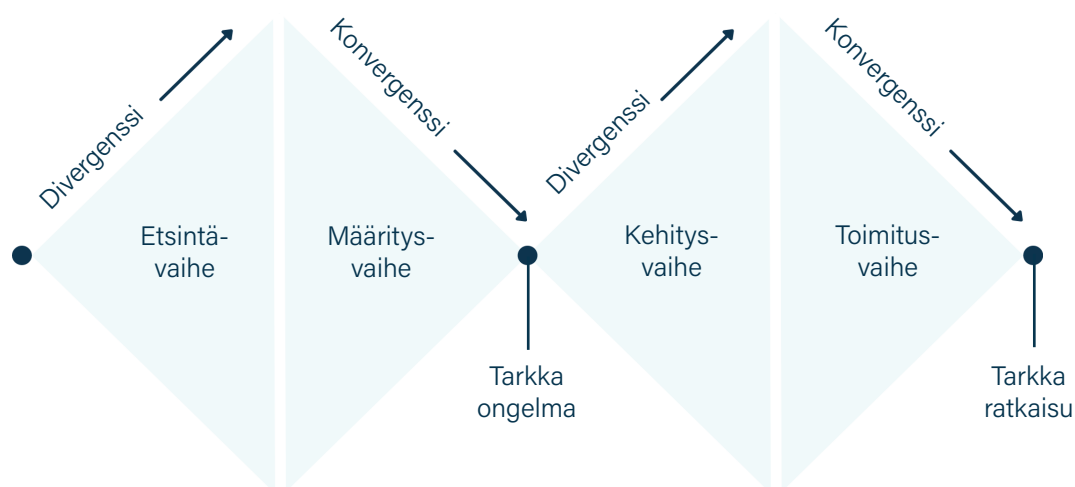
Mitä on muotoiluajattelu ja kuinka se toimii? Muotoiluajattelu on työkalu, jonka avulla tuotetaan arvoa, innovoidaan ratkaisuja ja kehitetään toimintamalleja luovien menetelmien ja ajattelun keinoin (Miettinen 2014, 11). Muotoiluajattelun menetelmiä ovat esimerkiksi sidosryhmien osallistaminen, prototypointi ja muut toiminnalliset sekä visuaaliset menetelmät. Muotoiluajattelussa pyritään saamaan kokonaisvaltainen ymmärrys, jonka pohjalta luodaan uusia, toimivia ratkaisuja (Miettinen 2014, 11). Kun puhutaan aineettomien asioiden muotoilusta muotoiluajattelua hyödyntäen, käytetään siitä termiä palvelumuotoilu.

Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä palveluiden kehittämistä. Palvelumuotoilu hyödyntää yhteiskehittämistä, jossa palvelun tarjoajat ja käyttäjät yhdessä kehittävät palvelua. Palvelumuotoilua ja sen menetelmiä voidaan käyttää toimialasta riippumatta missä tahansa yrityksen tai organisaation toiminnassa. Lopputulos voi olla konsepti, fyysinen tuote tai käyttöön otettava palvelu. (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018.)

Palvelumuotoilun prosessi

3.1 Tuplatimantti

Palvelumuotoilussa prosessi muodostuu toistuvista luovaan ongelmanratkaisuun kuuluvista vaiheista (Tuulaniemi 2016, 126). Nämä toistuvat vaiheet ovat divergenssi ja konvergenssi. Divergenssi on laajenevaa luovuuteen perustuvaa ideoiden tuottamista, kun taas konvergenssi tarkoittaa divergenssissä kerätyn tiedon ja ideoiden analysointia ja karsintaa. (Tuulaniemi 2016, 113.) Nämä toistuvat vaiheet voidaan määritellä esimerkiksi etsintä-, määrittämis-, kehittämis- sekä toteuttamisvaiheeseen (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018). Etsintä- ja kehittämisvaiheessa divergenssin mukaisesti laajennetaan asiakasymmäryksen ja ideoiden määrää. Määrittäminen ja toteutusvaiheessa sen sijaan konvergenssin mukaisesti analysoidaan divergenssivaiheissa saatuja tuloksia ja karsitaan niiden määrää. (Mäkinen 2018, 76.) Yksi palvelumuotoilun prosessin kuvaustapa on tuplatimantti (The Double diamond) (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018), joka on nähtävissä kuviossa 1. Tuplatimantti koostuu kahdesta toistetusta divergenssi- konvergenssi vaiheesta. Ensimmäisessä timantin vaiheessa pyritään ymmärtämään ongelma, jota lähdetään ratkaisemaan, jonka jälkeen toisessa vaiheessa tuotetaan ratkaisu löydettyyn ongelmaan (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018).



Kuvio 1. Tuplatimantti (Nyberg 2022)

Palvelumuotoilun prosessi aloitetaan ongelman määrittelyllä, eli mikä on ongelma, jota ollaan ratkaisemassa ja projektin tavoitteet tilaajan kannalta (Tuulaniemi 2016, 128). Määrittelyyn kuuluu selvitys tilaajan organisaation rakenteesta, toiveista ja tavoitteista sekä kohderyhmän määrittely ja toimintaympäristön analysoiminen. Tämän jälkeen pyritään keräämään asiakasymmärrystä kohderyhmistä ja analysoimaan sekä kiteyttämään kerättyä tietoa. (Tuulaniemi 2016, 130.) Kehittämisvaiheessa ideoidaan organisaation toiveiden ja käyttäjien tarpeiden avulla ratkaisuehdotuksia. Näitä konsepteja testataan prototypoimalla ja testaamalla niitä kohderyhmillä. Palvelun tuotantovaiheessa pilotoidaan ja lanseerataan palvelukonsepti, jonka jälkeen sitä arvioidaan jatkuvaa kehittämistä varten. (Tuulaniemi 2016, 131.)

Opinnäytetyössä määritellään palvelumuotoilun prosessiin vaiheiksi etsintävaihe, joka pitää sisällään ongelman määrittelyn ja asiakasymmärryksen lisäämisen. Tämän jälkeen siirrytään määrittelyvaiheeseen, jossa analysoidaan ja kiteytetään ensimmäisessä vaiheessa kerätty tieto ja kehitystehtävä. Tämän jälkeen siirrytään kehitysvaiheeseen, jossa ideoidaan, prototypoidaan ja testataan erilaisia ratkaisuehdotuksia ongelmaan. Lopuksi toimitusvaiheessa esitellään palvelukonsepti, luodaan palvelunpolku ja tehdään tarvittavat visuaaliset tuotokset palvelukonseptiin, joka luovutetaan tilaajalle.

3.2 Etsintävaihe

Palvelumuotoiluprosessin ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan organisaation nykytilanne, ja kootaan mahdollisimman kattava alkutilanteen selvitys (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018; Tuulaniemi 2016, 136). Menetelmänä voidaan käyttää muun muassa vertailuanalyysiä (Benchmarking) (Tuulaniemi 2016, 136). Se on menetelmä, jonka avulla voi oppia muilta tutustumalla eri toimijoiden palveluihin (Mäkinen 2018, 107) tai sitä voidaan myös hyödyntää apuna hahmotettaessa kokonaisuutta organisaation toiminnasta. Vertailuanalyysissä kannattaa huomioida muun muassa muiden palvelut, viestintätavat, prosessit, toiminnot ja strategiat (Mäkinen 2018, 107). Nykytilan selvittämisessä toinen olennainen tavoite tässä vaiheessa on selvittää asiakaskunta (Mäkinen 2018, 92) ja organisaation sidosryhmät erilaisten havainnollistavien grafiikkojen, kuten esimerkiksi käsitekartan avulla. Kun

alkuselvityksen tekee huolella, on sen jälkeen kokonaisvaltainen kuva palvelusta, kilpailijoista ja vallitsevista vaikuttavista tekijöistä (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018). Tämän jälkeen on tieto syytä saattaa sellaiseen muotoon, missä sitä on helppo käyttää myöhemmin prosessin aikana (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018).

Seuraavaksi etsintävaiheessa pyritään syventämään asiakasymmärrystä kohderyhmästä, ja laajentamaan ymmärrystä kohderyhmän tarpeista. Tässä vaiheessa laadullisilla menetelmillä pyritään löytämään piileviä asiakastarpeita. Tämän vaiheen tutkimusmenetelmiä ovat muun muassa havainnointi, Online-etnografia, haastattelu ja asiakastyöpajat. (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018.)

Havainnoinnilla tarkoitetaan asiakkaan toiminnan havainnointia (Tuulaniemi 2016, 150), ja se on palvelumuotoilun tärkeimpiä menetelmiä saada asiakasymmärrystä (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018). Havainnoinnin avulla saadaan kuvaa todellisesta toiminnasta ja vuorovaikutuksesta, esimerkiksi palvelun aikana (Tuulaniemi 2016, 150). Lisäksi havainnoinnilla voidaan selvittää käyttäjien piileviä tarpeita ja mitkä asiat ovat oikeasti merkityksellisiä palvelussa käyttäjälle (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018). Toinen tapa tutustua käyttäjäryhmään on Online-etnografia. Kyseessä on verkossa tapahtuva käyttäjähavainnointi. Menetelmässä tutustutaan erilaisiin virtuaaliyhteisöihin- ja ryhmiin, joiden avulla lisätään asiakasymmärrystä. Online-etnografiaa voi toteuttaa joko aktiivisesti, jolloin tutkija osallistuu verkkokeskusteluihin, johdatellen aiheen tutkimukseen, tai passiivisesti vain havainnoimalla verkossa tapahtuvaa toimintaa. (Tuulaniemi 2016, 152.) Havainnoinnissa empatiakartta on yksi työkalu, joka voi auttaa asiakkaan toiminnan syvempää analysointia ja ymmärtämistä. Empatiakartan kysymyksiä ovat muun muassa miltä asiakkaasta tuntuu, mitä hän tekee, mitkä ovat ongelmakohtia ja mitkä onnistumisia. (Mäkinen 2018, 124.)

Haastattelu on yksi asiakasymmärryksen keruutavoista ja sillä saadaan kuvaa käyttäjän elämästä, arjesta ja ajatuksista (Tuulaniemi 2016, 147). Haastat-

telussa on tärkeintä kiinnittää huomiota hyvin laadittuihin kysymyksiin ja ryhmähaastatteluissa tasavertaiseen keskusteluun kaikkien ryhmän jäsenten kanssa (Mäkinen 2018, 46). Valittaessa yksilö- ja ryhmähaastattelun välillä on hyvä huomioida aiheen arkuus, josta halutaan tietoa, kuten Mäkinen (2018, 128) on teoksessaan tuonut hyvin esiin, haastateltavilla voi olla vaikea avautua ryhmätilanteessa. Haastattelua suunniteltaessa on tärkeä informoida hyvin haastateltavia, on syytä muun muassa kertoa huolella haastattelun sisällöstä ja siitä, mihin sitä tullaan käyttämään, haastattelun nauhoitusmahdollisuuksista sekä haastattelun ajankohdasta ja kestosta. Haastattelussa olennaista on myös muotoilla itse haastattelutilanne hyvin, eli miettiä käytetyt sana ja tilat, sekä luoda haastattelusta moniaistillinen kokemus. (Mäkinen 2018, 128–129.)

Haastattelukysymyksissä voi hyödyntää 5xmiksi -menetelmää ja Design-pelejä. 5xmiksi -menetelmän ajatuksena on kysyä, joka välissä viisi kertaa ”Miksi?” -kysymys (Mäkinen 2018, 119). Näin luodaan syvempää ymmärrystä haastateltavasta ja saadaan taustaa ensimmäiselle vastaukselle (Mäkinen 2018, 119). Myös Design-pelit ovat menetelmä haastattelun syventämiseen. Design-pelin tarkoituksena on haastattelun yhteydessä käydä läpi vuorovai-kutteisia pelejä, jotka syventävät tietoa, luovat rentoa ilmapiiriä haastatteluun ja tukevat haastattelun rungon säilymisessä. Design-pelejä voivat olla muun muassa pelilaudat, erilaiset tehtävät tai kortit. (Tuulaniemi 2016, 148–149.)

3.3 Määrittäsvaihe

Määrittäsvaiheessa analysoidaan kerätty käyttäjätieto (Mäkinen 2018, 76) ja pyritään kiteyttämään se helposti käsiteltävään muotoon. Oleellista on löytää asiakkaiden piileviä tarpeita ja ongelman ratkaisuun vaikuttavia asioita. (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018.) Tiedon analysointiin ja kiteytykseen käytettäviä menetelmiä ovat muun muassa samankaltaisuuskaavio (Affinity diagram), käyttäjäprofiilit (Tuulaniemi 2016, 154), ja käyttäjäpersoonat. Näiden avulla luodaan hyvä ja kattava asiakaskuvaus, jota hyödynnetään kehitysvaiheessa. (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018.)

Samankaltaisuuskaaviota käytetään tiedon jäsentelyssä ja teemoittamisessa. Kaaviossa ideana on ryhmitellä toisiinsa liittyvät asiat yhteen. Ryhmät nimitetään niille sopivalla otsikolla, jonka jälkeen otsikot ryhmitellään samalla periaatteella uudestaan, suuremmat ryhmät otsikoidaan vielä uudelleen. Käyttäjäprofiilit ovat toinen asiakasymmärryksen jäsentelytapa. Käyttäjäprofiilissa kuvataan tutkimuksessa esiin nousseiden ryhmien toimintamallit ja motiivit. (Tuulaniemi 2016, 154.) Käyttäjäprofileissa kuvataan ryhmän edustajan tavoitteita, motivaatioita, asenteita, taipumuksia ja taitoja. Profiilit tulee nimetä ryhmää ja sen käyttäytymistä hyvin kuvaavasti, eivätkä profiilit saa perustua demografisiin tekijöihin vaan ryhmän käyttäytymismalleihin. Yksi asiakaskuvauksen menetelmistä on luoda käyttäjäpersoonaa kerätyn tiedon pohjalta. Persoonassa luodaan yksi asiakas, jossa näkyy tärkeimmät ja oleelliset ominaisuudet tarinan muodossa. Persoonassa pyritään myös luomaan asiakkaasta laaja henkilöhahmo, jolla on muun muassa nimi, kuva, perustiedot, elämäntyylit ja tunteet, jolloin ideointivaiheessa on helpompi samaistua asiakasryhmään. (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018.)

Kun käyttäjätutkimus on analysoitu ja kiteytetty helpommin käsiteltävään muotoon määritellään vielä muotoilua helpottamaan muotoiluajurit ja arvolupaus. Muotoiluajurit (Design Drivers) luodaan asiakastutkimuksen tulosten perusteella ja ne ohjaavat jatkossa suunnittelua (Tuulaniemi 2016, 156). Niiden avulla voidaan tarkastella konseptien laatua asiakaslähtöisyyden näkökulmasta (Mäkinen 2018, 100). Muotoiluajurit hyvin valittuina auttavat pitämään suunnittelun keskiössä tärkeimmät asiakkailta nousseet tarpeet (Tuulaniemi 2016, 156–157). Toinen ideointia helpottamaan ja tavoitteiden pysymistä varmistamaan luotu työkalu on arvolupauskanvas (Value Proposition Canvas). Arvolupauksella tarkoitetaan organisaation lupaus tuottamansa palvelun arvosta, eli miten se eroaa muista ja mitä se käyttäjilleen tarjoaa (Mäkinen 2018, 97). Hyvin määritelty arvolupaus pyrkii tuottamaan käyttäjilleen syvällistä ja tarkoituksenmukaista arvoa (Tikka 2014, 40).

3.4 Kehitysvaihe

3.4.1 Ideointimenetelmät

Kehitysvaiheessa nimensä mukaisesti kehitetään mahdollisimman monta vaihtoehtoista ratkaisua yrityksen tai organisaation tavoitteiden, tarpeiden sekä omien että, asiakkaiden ohjaamina. Kehitysvaiheessa käytetään erilaisia ideointimenetelmiä. Jokainen ideointimenetelmä toimii eri tavoin tarkoittaen sitä, että lopputulokset voivat vaihdella menetelmän toimintaperiaatteista riippuen. Tämän vuoksi kehitysvaiheessa pyritään käyttämään useita ideointitapoja, jotta kokeilut ja erilaiset prototyypit voitaisiin rakentaa mahdollisimman kattavasti. Kehitysvaiheessa tuotetaan erilaisten ideointimenetelmien lisäksi ja niihin pohjautuen nopeita kokeiluja erilaisten skenaarioiden ja prototyyppien avulla. (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018.)

Ideointimenetelmiä on useita, seuraavaksi käymme läpi projektissamme käytetyt menetelmät. Aivoriihi (Brainstorming) on tunnettu ideointimenetelmä. Menetelmää käytettäessä saadaan osallistujista irti mahdollisimman monta ideaa lyhyellä aikasektorilla. Ideoiden monipuolisuuden, sekä ajan säästämisen lisäksi muita hyviä puolia menetelmässä on yhteisöllisyys ja yhteisössä tapahtuvat oivallukset (Brainstorming 2021). Aivoriihi-menetelmän ideana määritellään kysymys, johon halutaan ratkaisu. Kysymyksen määrittelyn jälkeen jokainen osallistuja kertoo omat ideansa tai vaihtoehtoisesti sanan minkä ensimmäiseksi tulee mieleen. Tarkoituksena on, että alitajunta pääsisi tekemään suurimman työn. Ideoiden tai sanojen ei tarvitse olla järkeviä vaan pikemminkin osallistujaa rohkaistaan esittämään vilskeitkin ideansa. Jokaisesta ideasta tai sanasta lähdetään miettimään miten se voisi ratkaista ongelman. Pohdinnan jälkeen tapahtuu karsinta, jonka jälkeen jäljelle jää yksi tai useampi toteuttamiskelpoinen vaihtoehto. (Brainstorming 2021.)

Yksi ideointimenetelmä on ideakartta. Ideakarttamenetelmässä osallistujat ideoivat yksittäisille paperilapuille omia ideoitaan. Harjoituksen ideana on,

että vetäjä kerää paperilaput ja sekoittaa ne, jonka jälkeen laput ryhmitellään, yhdistellään ja johdetaan miellekarttamaisesti niin, että kuvat herättävät osallistujille uusia ideoita. (Heino 2015, 26.) Tässä voi hyödyntää myös piirtämistä. Piirtäminen itsessäänkin on yksi hyväksi havaituista ideointimenetelmistä. Visualisoinnilla pystytään ilmaisemaan esimerkiksi jotakin sellaista asiaa mitä ei verbaalisesti pysty esittämään tai on hankala ilmaista. (Heino 2015, 27.)

3.4.2 Ideoiden testaus

Ideoiden testaus toteutetaan prototypoinnilla, palveluskenaarioilla ja palvelukertomuksella. Prototyypillä tarkoitetaan muun muassa idean, tuotteen tai palvelun ensimmäistä luonnos- ja kokeiluversioita. Ideana on, että prototyyppiä päästäisiin testaamaan mahdollisimman nopeasti sen luonnollisessa ympäristössä (Tuulaniemi 2016, 138). Prototyypin ei tarvitse olla loppuun saakka hiottu, vaan ideana on päästä nopeasti kartoittamaan idean mahdollisuudet ja heikkoudet. Vain kokeilun kautta pääsee sisälle palvelukokemukseen. Prototyypin kokeilussa on hyvä selvittää muun muassa onko prototyypissä asiakkaan näkökulmasta jotain epäoleellista tai tarpeetonta, ja tuleeko asiakkaalle olo, että testattava idea on juuri häntä varten tarkoitettu. (Tuulaniemi 2016, 138–139.)

Palveluskenaariossa luodaan visuaalinen kuvaus palveluideasta. Skenaario luodaan nopeasti ja esitellään kohderyhmälle (Tuulaniemi 2016, 207). Tällä tavoin voidaan testata tehokkaasti ideoinnissa nousseita konseptiajatuksia. Toinen menetelmä testata ideoita on luoda ja kirjoittaa kuvitteellinen, kronologinen palvelukertomus ideasta ja sen toiminnasta (Tuulaniemi 2016, 209). Kertomus kuvataan käyttäjän näkökulmasta, ja siinä on tärkeää käyttää aikaa myös aistihavaintojen kuvaamisen palvelukokemuksen aikana. (Tuulaniemi 2016, 209).

3.5 Toimitusvaihe

Toimitusvaiheessa toteutetaan konseptointi ja viimeistellään valitut ratkaisut. Toteutusta tukevat erilaiset dokumentoinnit, jotka kuvaavat palvelukokonaisuuden. Toimitusvaiheessa on tärkeää varmistaa, että palvelu on saavuttanut alussa asetetut tavoitteet. (Palvelumuotoilun prosessin vaiheet 2018.) Toimitusvaiheen dokumentoinnissa mukaan tulevat yleensä palvelupolku, tarinaseinä (Storyboard) ja muut visuaaliset kerrontaa tukevat elementit, joiden tarkoituksena on selkeyttää palvelukonsepti.

Palvelupolulla havainnollistetaan, miten käyttäjä päätyy palvelun piiriin, mitä tapahtuu palvelun aikana ja sen jälkeen, samanaikaisesti voidaan kuvata palvelun tarjoajan polkua palvelukokemuksen aikana (Tuulaniemi 2016, 115). Polku antaa kuvauksen, miten palvelu toimisi parhaimmillaan, ottaen huomioon kaikki vaikuttavat tekijät ja palvelun vaiheet. (Tuulaniemi 2016, 115.) Palvelupolkua voi visuaalisesti tukea Tarinaseinällä. Tarinaseinä (Storyboard) kuvaa palvelun tapahtumia kronologisessa järjestyksessä. Tarinaseinät ovat yleensä sarjakuvamaisia kokonaisuuksia, jonka avulla palvelun kokonaisuus jäsentyy paremmin, ja ne tukevat palvelun havainnollistamista. (Tuulaniemi 2016, 137.)

Toiminnallinen viitekehys

4.1 Toimeksianto Tampereen Ohjaamolta

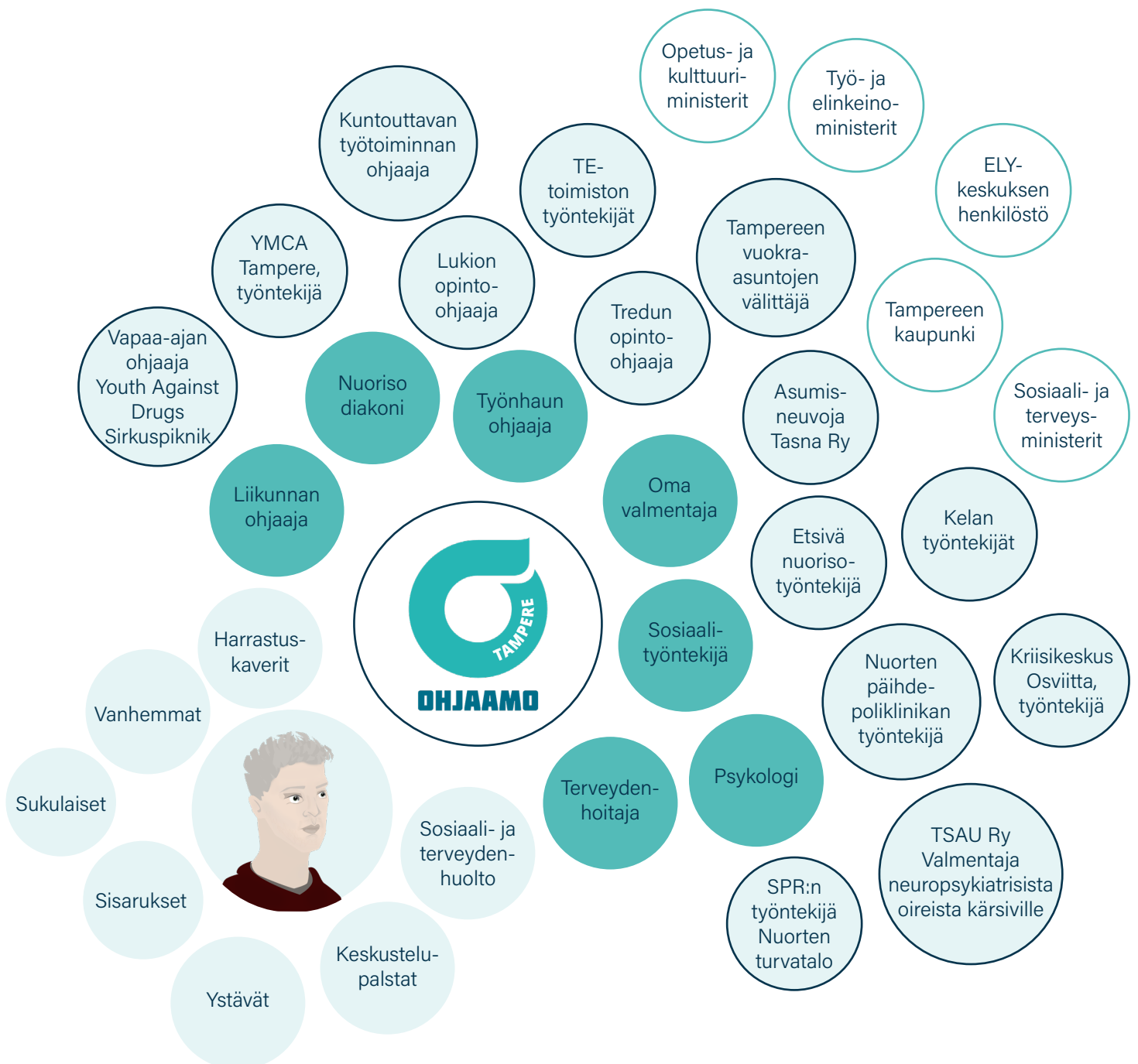
Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Tampereen Ohjaamon kanssa. Tampereen Ohjaamolla on toimipiste Tampereen keskustassa, jonne voi saapua ilman ajanvarausta (Ohjaamo Tampere). Lisäksi muita yhteydenottokanavia asiakkailta ovat puhelut, tekstiviestit, WhatsApp-viestit, sähköposti ja chat-palvelut. Tampereen Ohjaamon toiminta on maksutonta, niin kuin muidenkin Ohjaamojen. Tampereen Ohjaamo tarjoaa apua koulutusasioihin, raha-asioihin, asumiseen, työhön, vapaa-aikaan, ihmissuhteisiin sekä terveyteen ja hyvinvointiin. Tampereen ohjaamo tekee paljon yhteistyötä muiden Tampereen toimijoiden kanssa, esimerkiksi koulutusasioissa Tampereen seudun ammattiopiston (TREDU) ja Tampereen aikuislukion kanssa. (Ohjaamo Tampere.)

Tampereen Ohjaamon kanssa keväällä 2021 käydyn keskustelun pohjalta nousi esiin tarve palvelukonseptille syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tavoittamiseksi ja palveluiden pariin ohjaamiseksi. Tarpeesta kiteytettiin kehitystehtävä, jossa rajattiin kohderyhmä NEET-henkilöihin eli henkilöihin, jotka ovat olleet vuoden tai yli poissa työ- ja koulujärjestelmästä. Projektissa käytettiin palvelumuotoilun ja muotoilun tutkimus- ja kehitysmenetelmiä sovelletusti. Projektin tavoitteena oli ymmärtää kohderyhmää paremmin, havaita uusia mahdollisuuksia kohderyhmän tavoittamisessa ja suunnitella toimiva palvelukonsepti. Palvelumuotoilun prosessissa hyödynnettiin luovaan ongelmanratkaisuun liittyvää divergenssia ja konvergenssia, eli laajenevaa ja supistuvaa prosessin vaihetta oikeaoppisesti ja selvästi toisistaan eriytettyinä. Seuraavaksi käydään läpi projektin kulku tuplatimantin vaiheita hyödyntäen.

4.2 Ymmärryksen kerryttäminen

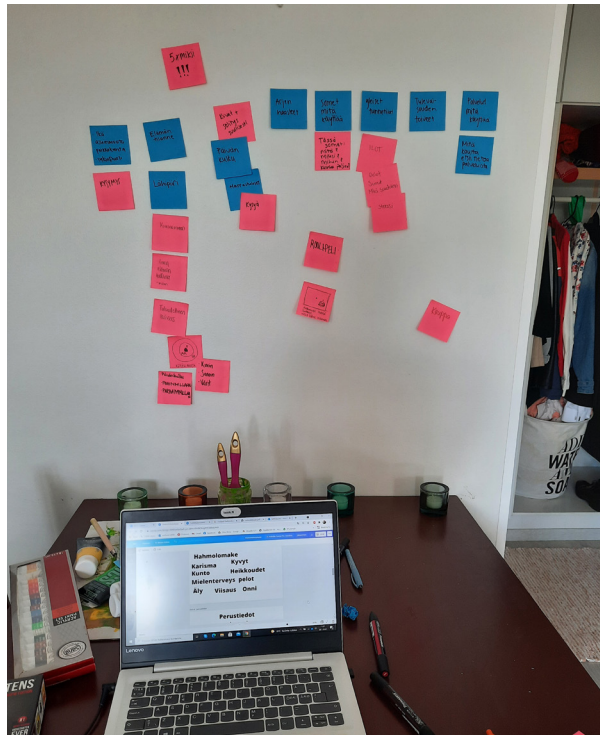
Palvelumuotoilun prosessin mukaisesti ensimmäisenä kartoitettiin Tampereen Ohjaamon nykytilannetta muun muassa verkkohavainnoinnilla

Tampereen ohjaamon verkkosivuilla ja sosiaalisissa medioissa, kuten Instagramissa ja Facebookissa sekä tutustumalla Kohtaamo- hankkeen tilastoihin heidän verkkosivuillaan. Tämän jälkeen kerättiin tietoa kohderyhmästä useiden erilaisten lähdeaineistojen kautta, jonka avulla saatiin paremmin määriteltyä ja rajattua kohderyhmä. Kun kattava tietopohja organisaatiosta ja kohderyhmästä oli kerätty, määritettiin palvelumuotoilun prosessissa käytetyt menetelmät. Lisäksi tehtiin Tampereen Ohjaamon palvelutarjoomasta ja sidosryhmistä (Kuvio 2) kokoomat, jotka auttoivat ymmärtämään heidän palvelurakennettaan ja taustalla toimivien tahojen moninaisuutta.



Kuvio 2. Kohderyhmän ja Tampereen Ohjaamon mahdolliset sidosryhmät (Nyberg, Varjakoski 2022)

Tämän jälkeen lähdettiin kasvattamaan tietomäärää ja asiakasymmärrystä siihen soveltuvin menetelmin. Asiakasymmärryksen kartuttamiseen käytettiin menetelminä ympäristön havainnointia, online-etnografiaa ja haastatteluja, joihin oli lisätty työpajallisia ja designpeli -elementtejä. Asiakasymmärryksen hankinta aloitettiin havainnoinnilla, jossa käytettiin varjostus- ja online-etnografian menetelmiä. Tulokset kiteytettiin kahteen empatiakarttaan (Liite 2), molemmista menetelmistä luotiin oma empatiakartta. Ensimmäinen empatiakartta täytettiin tekemällä verkkohavainnointia suomalaisella kuvalaudalla eli anonyymillä keskustelupalstalla, joka on suunnattu syrjäytyneille nuorille (Ylilauta: Hikikomero). Online-etnografia eli verkkohavainnointi toteutettiin passiivisesti, eli keskustelua ei ohjattu aktiivisesti palstalla kehitystehtävän suuntaan, vaan tietoa kerrytettiin jo aiemmin käytyjen keskustelujen pohjalta. Toinen empatiakartta täytettiin tekemällä havaintoja varjostusmenetelmällä Lahden torilla ja lähipuistoissa heinäkuussa yhden arkipäivän ajan, jolloin seurattiin ihmisten toimintaa, yleistä kaupunkiympäristöä ja ihmisten käyttäytymistä (Kuva 1). Kaupunkihavainnoinnin tarkoituksena oli saada kuvaa yleisesti kaupunkiympäristöstä, sen eri elementeistä ja viestintämahdollisuuksista.

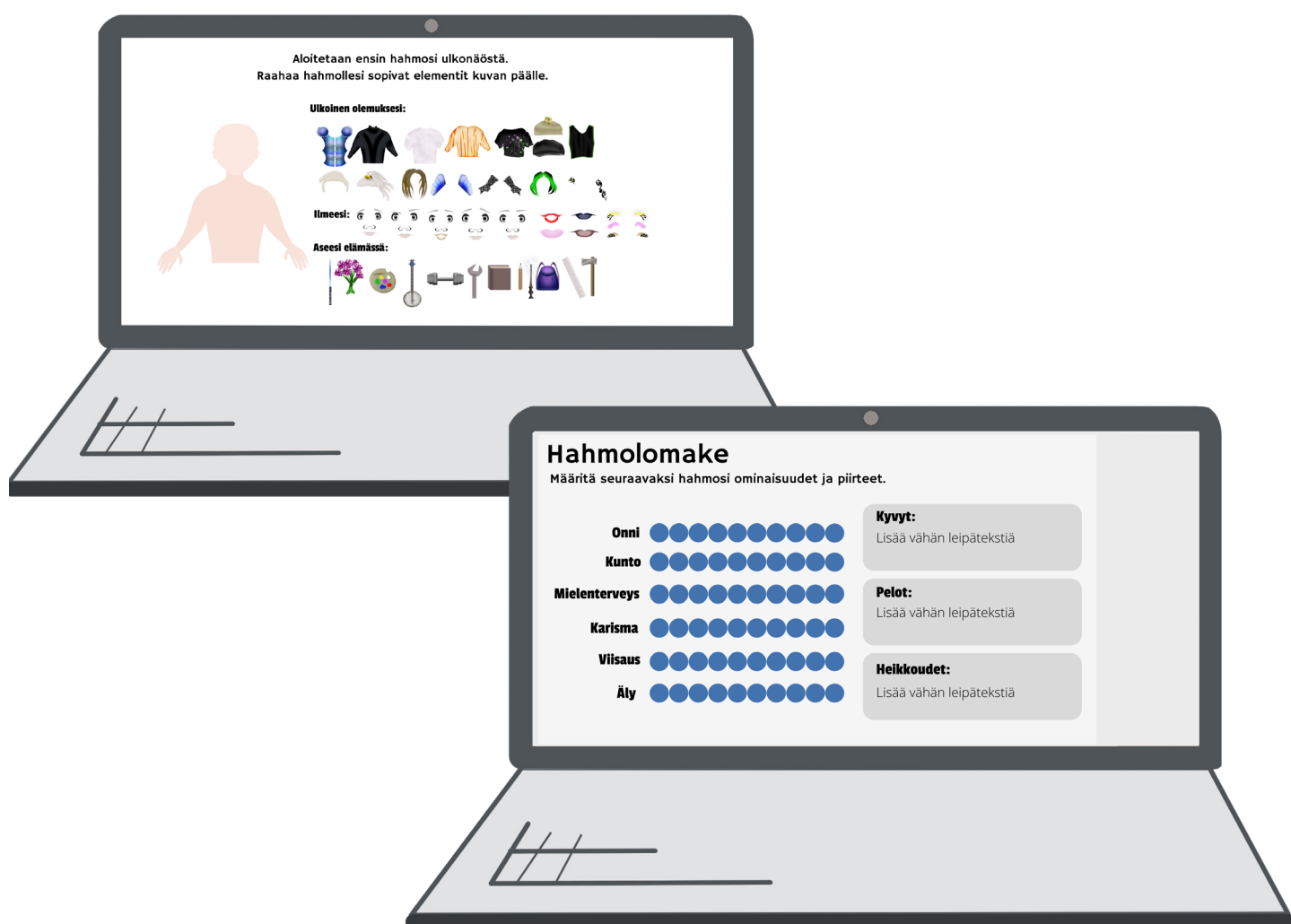


Kuva 1. Valokuvia havainnoinnista (Nyberg 2021)

Havainnointiin ja niistä nousseisiin asioihin pohjautuen suunniteltiin haastattelukokonaisuus kohderyhmään kuuluville, 18–29 –vuotiaille henkilöille. Ideoinnin pohjalta päädyttiin ratkaisuun, jossa yhdistettiin haastatteluun eri palvelumuotoilun tiedonkeruumenetelmiä. Lisäksi haastattelu toteutettiin niin, että se on mahdollista toteuttaa myös etänä, jos siihen on tarvetta. Haastatteluihin pyrittiin saamaan vähintään kolmea ja maksimissaan kymmentä kohderyhmään kuuluvaa henkilöä. Kohderyhmää pyrittiin saavuttamaan sosiaalisen median mainoksella ja jaettavalla esitteellä. Tampereen Ohjaamo jakoi mainoksia omissa sosiaalisissa medioissaan ja toimipisteensä seinällä. Lisäksi kävimme kertomassa Ohjaamon ja Etsivän nuorisotyöntekijöille projektista, ja pyysimme heitä välittämään tietoa eteenpäin. Mainostusta ja kohderyhmän etsintää toteutettiin syys-lokakuun vaihteessa kolmen viikon ajan. Mainoksissa pyysimme nuoria olemaan suoraan meihin yhteydessä halutessaan, jotta haastateltavan tietosuoja ei vaarantuisi.

Saimme haastatteluun osallistumaan kaksi kohderyhmän edustajaa. Haastattelu toteutettiin Tampereen Ohjaamolla lokakuussa 2021. Haastattelutilanteessa oli paikalla kohderyhmään kuuluva henkilö ja molemmat opinnäytetyöntekijät. Haastattelu pohjautui aiemmin ideoituun, roolipeleistä inspiraatiota saaneeseen pohjaan, jossa hyödynnettiin pelilisiä elementtejä. Esimerkkejä pelin sisällöstä näkyy kuvassa 2 (Kuva 2). Tarkoituksena oli saada mahdollisimman kattavat vastaukset arasta keskustelun aiheesta. Tämän vuoksi haastattelun lähtökohtana oli luoda fiktiivinen pelihahmo haastateltavan omalla tarinalla. Haastattelun runko jakautui neljään aihealueeseen. Aihealueet olivat hahmon perustiedot, hahmon päivän kulku, hahmon tavoitettavuus ja hahmon tulevaisuus. Haastattelua toteutettaessa huomattiin fiktiivisen hahmon pohjalle luotavan tarinan rentouttavan haastattelutilannetta aluksi. Tämän jälkeen keskustelu siirtyi nopeasti fiktiivisestä hahmosta haastateltavaan itseensä ja hänen kokemuksiinsa. Haastattelun aikana huomattiin vastaamisen hankaluutta, jos haastateltavalla on tietokoneella täytettävää materiaalia haastattelun lisäksi. Jatkoa ajatellen roolipelin hahmonluontipohjaa voi käyttää hyvin haastattelutilanteessa keskustelun pohjana, mutta ei täytettävänä lomakkeena.

Tiedonkeruuvaiheessa haastateltiin myös kolmea Tampereen Ohjaamon työntekijää syys-lokakuun vaihteessa, jotta saataisiin mahdollisimman laaja kuva kehitystehtävästä eri sidosryhmien näkökulmista. Työntekijät olivat eri alojen asiantuntijoita. He kertoivat omasta työnkuvastaan, ja päivittäisistä onnistumisistaan ja haasteistaan työelämässä. Haastattelutilanne pyrittiin pitämään rentona ja keskustelevana. Rakensimme kymmenen kysymyksen pohjan puolistrukturoituun haastatteluun, tukemaan keskustelua asiantuntijoiden kanssa. Lisäksi teimme keskustelussa nousseista aiheista lisäkysymyksiä haastattelun aikana. Haastattelut nauhoitettiin, ja nauhoitteiden tallenteet poistettiin opinnäytetyön julkaisun jälkeen.



Kuva 2. Esimerkkejä haastattelussa käytetyn pelin sisällöstä (Nyberg, Varjakoski 2022)

4.3 Tiedon kiteytys

4.3.1 Käytetyt menetelmät

Kun asiakasymmärrystä kohderyhmästä oli hankittu, lähdettiin analysoimaan kerättyä tietoa ja kiteyttämään ongelmaa palvelumuotoilun prosessin mukaisesti. Empatiakartat ja haastattelut analysoitiin samankaltaisuuskaavion, käyttäjäprofiilien ja -persoonan avulla. Tämän jälkeen määritettiin ideointia ohjaamaan palvelukonseptille arvolupaus, ja suunnittelua ohjaavat muotoiluajurit.

Tietoa lähdettiin määrittämään aluksi samankaltaisuuskaavion avulla. Prosessissa tehtiin kaksi samankaltaisuuskaaviota. Toisessa analysoitiin ja teemoitettiin kohderyhmähaastatteluja ja empatiakarttoja, toisessa analysoitiin asiantuntijahaastattelujen tulokset. Asiantuntijahaastattelujen analysoinnissa käytiin ensimmäiseksi nauhoitteet läpi ja kirjoitettiin keskustelujen sisältö muistilapuille. Yhdelle muistilapulle kirjoitettiin aina yksi keskustelusta noussut asia. Tämän jälkeen muistilaput ryhmiteltiin samankaltaisuuksien mukaan ja nimettiin ryhmät niiden sisältöön sopivasti. Asiantuntijahaastatteluista nousi kahdeksantoista teemaa (Liite 3.). Teemoista nousi erityisesti esiin työntekijöiden halu konkreettiseen tekemiseen nuorten kanssa, viestinnän tämänhetkinen monimutkaisuus ja järjestelmien liiallisuus sekä lähipiirin osallistamisen vaikutus nuoreen. Palveluiden kehitykseen liittyen haastatteluista nousi vahvasti esiin Ohjaamon mahdollisuudet vaikuttaa tarjoamiinsa resursseihin. Tällä hetkellä Tampereen Ohjaamo voi vaikuttaa vain omiin palveluihinsa, ei muiden palveluntarjoajien palveluihin, joita Ohjaamo mainostaa.

Kohderyhmähaastatteluista ja havainnoinnista sekä online-etnografiasta tehdyistä empatiakartoista tulokset kiteytettiin samankaltaisuuskaavion avulla. Samankaltaisuuskaavio tehtiin samalla periaatteella kuin asiantuntijahaastatteluissa. Aluksi kohderyhmähaastatteluiden ja empatiakarttojen tulokset kirjoitettiin yksittäisille muistilapuille, jonka jälkeen ne teemoitettiin

ja otsikoitiin alla olevien tulosten mukaisesti. Tämän jälkeen teemat koottiin omille muistilapuilleen ja jaoteltiin vielä uudelleen omiksi yläteemoikseen (Liite 4). Yläteemoja tuli yhteensä yhdeksän kappaletta: negatiivisuus ajattelussa ja toiminnassa, arkitoiminnot, sosiaalisten kanssakäymisten tarve vastaan ihmispelko, toive avun saamisesta, kaipuu luotettaviin ja turvallisiin ihmissuhteisiin, hyvien asioiden kokeminen, ajankulumiseen liittyvät asiat, kiusaamisen vaikutukset sekä erilaiset toiveet ja tarpeet palveluilta. Muutamia asioita, jotka halutaan erityisesti nostaa samankaltaisuuskaaviosta ovat henkilön muuttaessa uudelle paikkakunnalle tapahtuva palveluiden parista tipahtaminen, ajankulutukseen liittyvien kohdennettujen verkkoalustojen puuttuminen sekä toive mahdollisimman pienellä kynnyksellä saatavasta konkreettisesta avusta.

Samankaltaisuuskaavioiden tekemisen jälkeen tietoa lähdettiin kiteyttämään käyttäjäprofiilien ja käyttäjäpersoonan avulla. Käyttäjäprofileiksi nostettiin kolme profilia, jotka nousivat selvästi samankaltaisuuskaaviota analysoitaessa – tulevaisuuteen luottaja, välinpitämätön ja luovuttanut. (kuvio 3) Käyttäjäprofiilien ja samankaltaisuuskaavioiden avulla tuloksia ja siitä nousseita nivelkohtia sekä ongelmia kiteytettiin käyttäjäpersoonan muotoon. Käyttäjäpersoonaksi luotiin Anssi.

Kuvio 3. Käyttäjäprofiilit (Nyberg 2021)

Tulevaisuuteen luottaja



Toivoo paluuta koulu- tai työelämään, mutta se pelottaa.

Löytää itsestään hyviä puolia ja vahvuuksia, mutta ne jäävät useasti heikon itsetunnon alle.

Toivoo apua arkisiin asioihin ja itselle sopivaa palvelua.

Arjessa murehdituttaa talous ja omasta terveydestä huolehtiminen.

Välinpitämätön



Jäänyt pois korkeakoulusta.

Käyttää aikaansa kotona pelaten videopelejä ja ulkoillen metsäpolulla.

Yrittää pitää yllä arkirutiineja.

Pyytää apua vain vertaisiltaan ja vain äärimmäisen hädän tullen.

Ottaa apua vastaan, jos se tarjotaan hänelle.

Ei jaksakaan hakeutua avun piiriin, koska pitää palveluita monimutkaisina.

Luovuttanut



Jäänyt pois töistä mielenterveysongelmien vuoksi, ja ei näe mahdollisena paluuta työ- ja kouluelämään.

Kokee, että muut ihmiset ja järjestelmä ovat häntä vastaan.

On yksinäinen, mutta ei halua lähestyä ihmisiä.

Kokee että tilanne voi mennä vain huononpaan suuntaan.

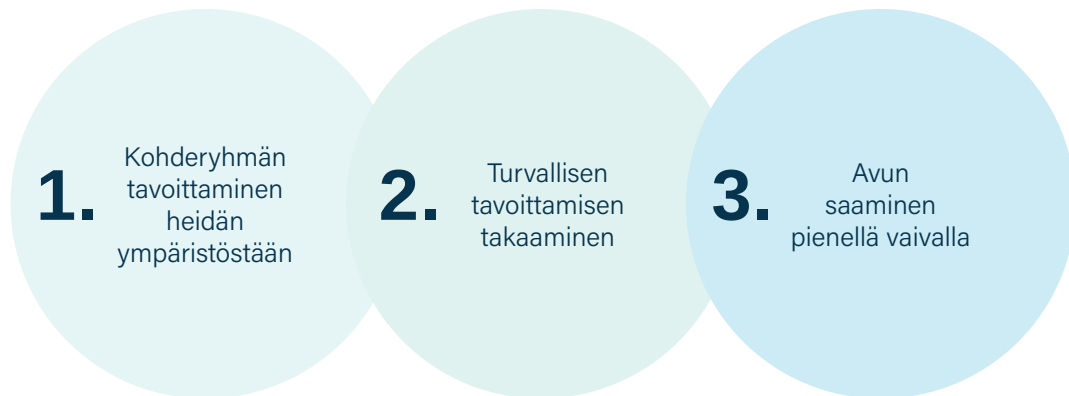
Arkisin selaa tietokonetta ja käy kävelyillä, mutta ei ole kiinnostunut muiden perustarpeiden ylläpitämisestä.

Haluaa pitää valinnat omissa käsissään.

Anssi (Kuva 3) on 24-vuotias Tampereella asuva henkilö. Anssi on kotoisin maaseudulta, jossa hän asui vanhempiensa ja pari vuotta vanhemman isosiskonsa kanssa. Hän kävi peruskoulu- ja lukioaikansa kotipaikkakunnallaan. Anssi yritti hakea insinööripuolelle Tampereen Ammattikorkeakouluun, mutta ei tullut valituksi. Hän muutti varastotyön perässä Tampereelle kerrostaloyksioon. Anssi jäi kuitenkin työttömäksi kuukauden jälkeen, kun koeaika päättyi. Anssi kokee, että ei pärjää työelämässä, joten ei hakenut enää työ- tai koulupaikkaa. Vanhemmat maksavat Anssin vuokran, ja auttavat Anssia taloudellisesti kuukausittain, mutta silti raha-asiat aiheuttavat Anssille huolta. Anssin päivät kuluvat pelaten videopelejä ja syöden valmisruokaa. Anssi murehtii asioitaan usein iltaisin ennen nukkumaanmenoa. Häntä ahdistaa erityisesti taloudellinen riippuvuus vanhemmistaan ja hän on alkanut pohtimaan, mitä hän tekisi elämällään. Anssin tarinaa käytettiin palvelukonseptin palvelupolkukuvauksessa.



Kun alkuvaiheessa kerätty tieto saatiin analysoitua, muodostui selkeästi muotoilua ohjaamaan luodut muotoiluajurit. Muotoiluajureita luotiin kolme kappaletta (Kuvio 4):



Kuvio 4. Muotoiluajurit (Nyberg 2022)

Näihin muotoiluajureihin palattiin usein ideointi- ja konseptointivaiheessa, jotta konseptissa huomioidaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeet ja toiveet sekä pystytään takaamaan asiakaslähtöinen kehittämisprosessi.

Muotoiluajurien kiteytyksen jälkeen teimme tiedonkeruun ja analysoinnin pohjalta, kehityksessä olevalle palvelukonseptille arvolupauksen. Arvolupauksen luomisessa hyödynnettiin arvolupauskanvasta (Liite 5). Arvolupaukseksi muodostui: ”Avun saaminen pienellä vaivalla, ja konkretia mainonnassa. Tampereen Ohjaamo tarjoaa konkreettista, helposti saatavaa apua joka elämäntilanteeseen.” Konseptointivaiheessa varmistimme konseptin toteuttavan arvolupauksen.

4.3.2 Tiedonkeruun tulokset

Projektin aikana järjestettiin jo edellä mainittu haastattelutyöpaja kohderyhmään kuuluville nuorille Tampereen Ohjaamon toimitiloissa, haastattelut asiantuntijoille ja kohderyhmäläisille, sekä tuotetuista ideoista tehdyt

mielipidekyselyt, joita oli yhteensä kahden kyselykierroksen verran. Lisäksi toteutettiin verkkohavainnointia, sekä kaupunkiympäristössä tapahtuvaa havainnointia. Näin ollen projektiin saatiin tarvittava määrä toisintoa, jotta tuloksista nousisi esiin selkeästi kohderyhmäläisten huolet, toiveet ja tarpeet.

Saatujen vastauksien ja analysoitujen tuloksien pohjalta nousi kohderyhmäläisiltä tarve sosiaalisiin kontakteihin, mutta samalla olla yksin omassa tilassa. Kohderyhmäläiset haluavat myös saada kustomoitua palvelua juuri silloin kun itse sitä tarvitsee. Toiveet koskettivat oman elämän hallintaa, ryhmään kuuluvuuden tunnetta ja turvallisia sosiaalisia kontakteja. Kohderyhmäläisiltä heräsi myös halua ja kiinnostusta käydä tapahtumissa sekä erinäisissä harraste- ja vapaa-ajanviettopaikoissa. Toiveena oli myös saada koulutus- tai työpaikka, nähdä ihmisiä ja tutustua uusiin ihmisiin sekä elää oman näköistä elämää luottaen tulevaan.

Kohderyhmään kuuluvien huolet koskivat muun muassa yksinäisyyttä, ryhmään ja yhteiskuntaan kuulumattomuuden tunnetta, sekä tunnetta siitä, ettei omat tarpeet tule kuulluksi ja ymmärretyksi. Joidenkin kohderyhmäläisten puheista kuului ja oli havaittavissa se, että oma eristäminen yhteiskunnasta ja itsensä erilaistaminen on koettu suojaavaksi toimintataivaksi, jolla pyritään helpottamaan omaa oloa.

Kohderyhmään kuuluvien nuorten puheista nousi esille kynnykset, jotka nousevat eteen erityisesti silloin kun olisi tarvetta ja halua hakeutua palveluiden äärelle. Kynnykseksi koettiin muun muassa ymmärryksen puute asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä ja sen luoma luottamuspula asiakaspalvelijaan. Julkisissa paikoissa kulkeminen koettiin paikoin ahdistavana, puhuminen vieraille ihmiselle henkilökohtaisista asioista jännittää. Tiedonkeruun aikana kävi ilmi, että nämä edellä mainitut kynnykset pohjautuvat nuorten aikaisempiin palvelukokemuksiin, olettamuksiin julkisista palveluista sekä ajoittainen tunne asiakaspalvelijan kylmästä suhtautumisesta vuorovai-
kutustilanteessa.

4.4 Ideointia ja testausta

Kun ongelma oli kiteytetty ja data analysoitu, siirryttiin kehitysvaiheeseen, jossa tuotettiin ideoita eri ideointimenetelmien avulla. Lisäksi kehitysvaiheessa testattiin ideoita kahden verkossa tapahtuvan kyselykierroksen sekä yhden kohderyhmähaastattelun avulla. Aluksi ideointiin lähdettiin 100 ideaa kahdessakymmenessä minuutissa -menetelmällä. Menetelmässä on tarkoituksena tuottaa mahdollisimman paljon ideoita kahdessakymmenessä minuutissa, kaikki mahdollisimmatkin ideat kirjataan ylös. Ensimmäisellä ideointimenetelmäkierröksellä huomattiin ideoinnin lähtevän vahvasti palvelun kehittämisen suuntaan, eikä niinkään tavoittamiskeinojen ideointiin. Tämä oli hyvä huomio ideoinnin alussa, ja sitä pyrittiin välttämään jatkossa muistuttamalla kehitystehtävästä ja projektin tavoitteesta. Tämän jälkeen kokeiltiin uudelleen samaa menetelmää, joka tuotti hyvin tuloksia. Menetelmän toimivuus perustui projektissa siihen, että ensiksi tekijät kirjoittivat paperille kaikkein turvallisemman tuntuiset vaihtoehdot, ja ajan käydessä vähiin jouduttiin käyttämään luovuutta verraten enemmän kuin alussa ja tuloksena syntyi ideoita, joita ei muuten olisi tullut ajatelleeksi.

Tämän jälkeen ideointia jatkettiin uusilla ideointimenetelmillä, joita oli kaukaiset ajatusmallit ja ideakartta. Kaukaisissa ajatusmalleissa etsittiin uudenlaisia kohderyhmän tavoittamiskeinoja villapaita- sanan avulla. Kaukaiset ajatusmallit olivat toimiva tapa tuottaa uudenlaisia ja yllättäviä ideoita. Ideakartassa käytettiin ajastusta, eli kymmenen minuutin ajan tuli molempien tuottaa piirtäen yksi idea yhdessä minuutissa. Näiden ideointimenetelmien jälkeen kaikki ideat koottiin yhteen ja teemoitettiin. Tämän jälkeen niistä ideoitiin aiempiin ideoihin pohjautuvat uudet ideat, joita saatiin 14 kappaletta. Ideoissa nousi selvästi kaksi yläteemaa, jotka toistuivat – Yllättävä ja osallistava mainonta katukuvassa sekä palvelupisteen läheisyydessä tapahtuva mainonta.

Näitä neljätoista ideaa testattiin Forms-alustalla tehdyllä kyselyllä marraskuussa vuonna 2021 (Liite 6). Kyselyä jaettiin Tampereen Ohjaamon kautta

Tampereen nuorille ja Ohjaamon työntekijöille. Kyselyyn vastasi yhteensä 20 henkilöä. Kyselyssä kysyttiin luokitusasteikolla yhdestä viiteen mielipidettä ideasta, ja olisiko vastaaja yhteydessä idean kautta Ohjaamoon. Lisäksi kaikkiin ideoihin oli jätetty vapaa kommentointi -osuus, johon voi vapaasti kirjoittaa ajatuksia ja kommentteja. Kyselyn tuloksia analysoitaessa ideoista nousi selvästi 7 suosituinta ideaa. Suosituissa ideoissa oli mukana muun muassa huomiota herättävä mainonta kadulla, läheisille suunnattu mainonta julkisissa liikennevälineissä, verkkosivuilla sijaitseva matalan kynnyksen yhteydenottopalvelu, muuttaessa saatava lahjapaketti Ohjaamolta, katukuvassa näkyvät kyltit Ohjaamon suuntaan, mainoskirje Ohjaamolta vuoden kuluttua koulusta valmistumisesta sekä Ohjaamon julkisivun kohottaminen esimerkiksi valoilla.

Ensimmäisen kyselyn tulokset purettiin ja käytiin läpi. Vastausten pohjalta tehtiin yhdeksän pidemmälle vietyä ja jatkojalostettua ideaa, jotka testattiin uudelleen Forms -alustaa hyödyntäen (Liite 7). Toista kyselyä jaettiin Tampereen Ohjaamon sosiaalisen median kanavilla sekä Lahden Muotoiluinstituutin Facebook -kanavalla joulukuun alussa vuonna 2021. Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 28 kappaletta. Lisäksi ideoista käytiin avointa keskustelua opinnäytteen ohjaajan ja ELY-keskuksen työntekijän kanssa. Ideoista pohdittiin varsinkin niiden potentiaalia sekä skaalautuvuutta muihin kaupunkeihin. Ideoista saatiin palautetta yhteensä kolmelta kohderyhmään kuulavalta, kaksi vastausta saatiin kyselyllä ja yksi haastattelulla. Kun kaikki kysely ja haastattelutulokset oli käyty läpi, joukosta nousi selvästi neljä ideaa, jotka olivat ylitse muiden. Tämän jälkeen lähdettiin kehittämään palvelukonseptia.

4.5 Palvelukonseptin kokoaminen

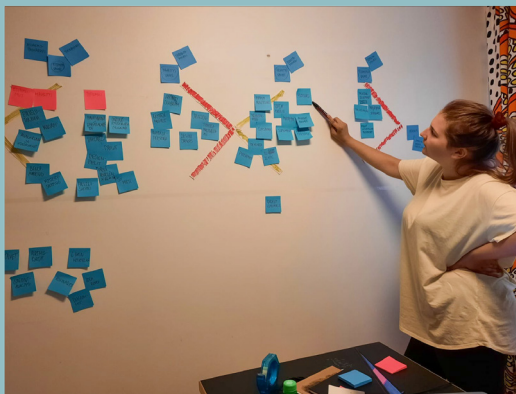
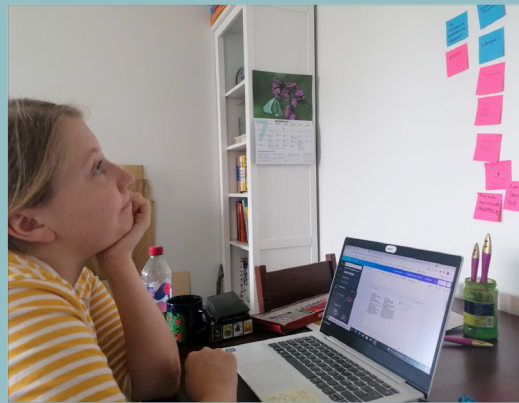
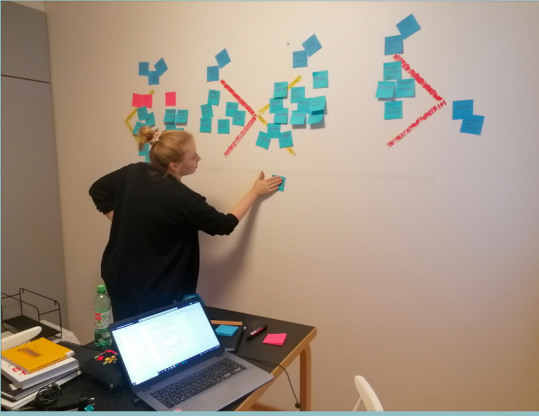
Projekti eteni palvelumuotoilun prosessia noudattaen ja prosessin kulkuun luottaen. Tämä näkyy työssä siten, että jokaisen haastattelun ja niistä kerätyn tiedon pohjalta tehtiin samankaltaisuuskaavioita ja tuloksia tarkasteltiin ja analysoitiin toistuvasti. Projektissa pyrittiin selvittämään ne kipukohdat,

jotka toistuivat useasti. Projekti eteni palaten aina hieman taaksepäin ja tarkastellen tuloksia uudestaan, jolloin saatiin varmuutta asiakaslähtöisestä projektin kulusta. Prosessia havainnollistavat valokuvat nähtävillä seuraavalla sivulla (Kuva 4).

Ideoita palvelukonseptista syntyi jo ennen varsinaista ideointivaihetta, mutta nämä ideat siirrettiin taka-alalle, ja pyrittiin noudattamaan palvelumuotoiluprosessin kulkua. Ennenaikaiset ideat kohdistuivat suurimmalta osalta palvelun sisällä tapahtuvaan toimintaan ja siihen koskeviin uudistuksiin eikä niinkään kehitystehtävään; miten tavoittaa kohderyhmään kuuluvat nuoret. Prosessin aikana onnistuttiin sisäistämään kehitystehtävä, johon vastausta etsittiin. Projektin aikana tekijöiden olettamukset nuorten tarpeista ja toiveista siirrettiin taka-alle, jolla pyrittiin kohderyhmän täydelliseen kuulemiseen ja ymmärtämiseen.

Ideointi ja kyselykierrosten jälkeen lähdettiin kehittämään tulosten pohjalta palvelukonseptia, joka vastaa asetettuihin muotoiluajureihin sekä kattaa annetun arvolupauksen. Palvelukonseptista pyrittiin luomaan mahdollisimman eheä palvelukokonaisuus, pitäen sisällään esi- ydin- ja jälkipalvelun. Tämän jälkeen palvelut suunniteltiin erikseen toimiviksi konseptin osiksi sekä luotiin palveluiden tarpeelliset visualisoinnit ja palvelupolku. Palvelukonsepti esitellään tarkemmin luvussa 5.

Kun palvelumuotoilun prosessi oli käyty läpi ja palvelukonsepti luotu, tulokset sekä palvelukonsepti koostettiin erilliselle raportille. Raportti lähetettiin ja esiteltiin tammikuussa 2022 Tampereen Ohjaamolle, mahdollisia korjaustarpeita varten. Näitä ei kuitenkaan korjauskierroksella ilmennyt. Lopuksi teoreettinen ja toiminnallinen viitekehys sekä palvelukonsepti toteutettiin kirjalliseksi opinnäytetyöksi.



Kuva 4. Valokuvakokooma prosessista ja tiimin soljuvasta yhteistyöstä (Nyberg, Varjakoski 2022)

Palvelukonsepti Tampereen Ohjaamolle

5.1 Palvelukonsepti

5.1.2 Esipuhe palvelukonseptille

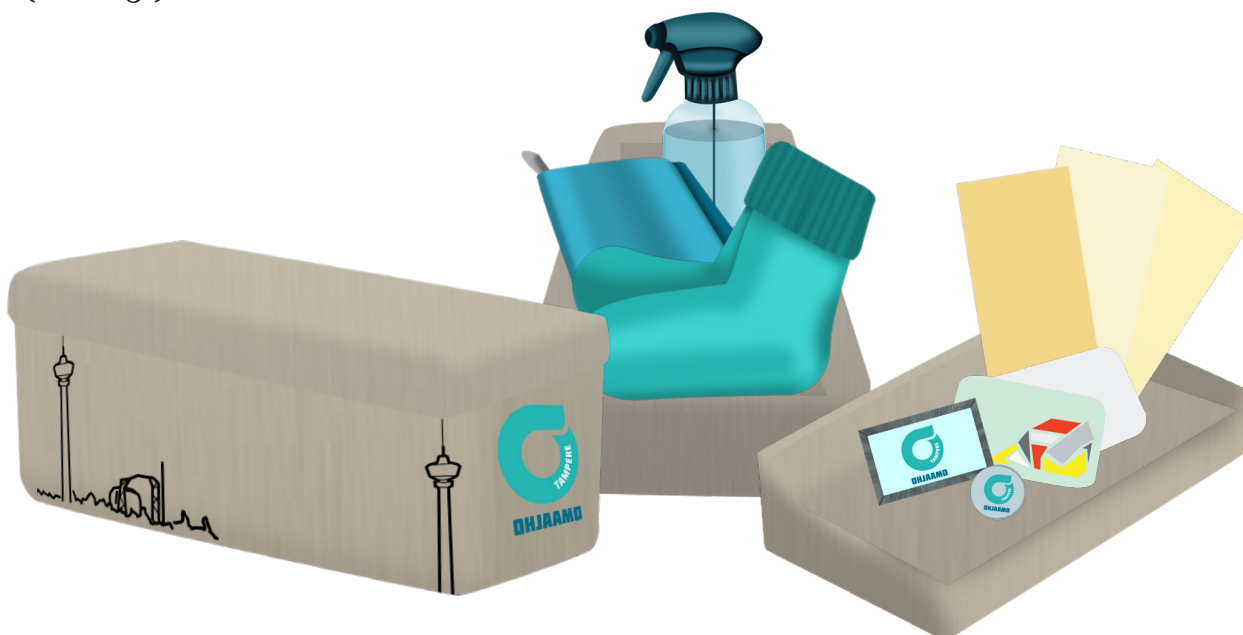
Prosessin edetessä ideointi- ja suunnitteluvaiheeseen oli ajatuksena luoda konsepti, joka vastaisi parhaiten kohderyhmän tarpeisiin, ja tarjoaisi Ohjaamolle konkreettisia ehdotuksia, miten tavoittaa tehostetusti kohderyhmään kuuluvat nuoret. Palvelukonseptin arvolupaus on avun saaminen pienellä vaivalla, konkretia mainonnassa sekä kuinka Tampereen Ohjaamo tarjoaa konkreettista, helposti saatavaa apua joka elämäntilanteeseen. Arvolupaus tuotettiin laajan asiakasymmärryksen kartoituksen tuloksena, ja sen täyttymistä varmistettiin konseptia rakentaessa ideoita testaamalla, ja jatkossa nopeilla konkreettisilla testauksilla kohderyhmille. Ideoita testattiin kahdella verkkokyselyllä, joilla kartoitettiin ideoiden toimivuus ja vastaanotto, näin syntyi ajatus esi- ydin ja jälkipalvelusta.

Palvelukonseptin ydintavoitteina on Ohjaamon muistuttaminen itsestään usein elämän tärkeissä nivelkohdissa, pyrkimys läheisten aktivointiin sekä palveluiden piiriin hakeutumisen kynnyksen pienentäminen. Konseptissa painotettuja nivelkohtia ovat muutto uudelle paikkakunnalle ja valmistuminen. Palvelukonsepti rakentui siten, että Ohjaamo muistuttaa itsestään vuoden aikana useasti, jolloin nuorella on mahdollisuus päästä Ohjaamon palveluiden piiriin. Konseptissa on otettu huomioon myös ne kohdat, jolloin nuori mahdollisesti kieltäytyisi Ohjaamon palveluista ja yhteydenotoista. Tämä mahdollinen tekijä huomioon ottaen konseptin tavoite säilyy, ja nuorelle jää mieleen Ohjaamon olemassaolo, jolloin hän voi itse halutessaan sopivana ajankohtana ottaa yhteyttä Ohjaamoon. Seuraavaksi palvelukonsepti käydään läpi vaihe vaiheelta ja kerrotaan mistä kokonaisuus koostui.

5.1.3 Esipalvelu

Projektin aikana selvisi, että uudelleen paikkakunnalle muutetaan useimmiten parempien palveluiden toivossa. Muuttaessa uudelle paikkakunnalle palveluiden piiristä putoaminen on kuitenkin riskinä. Se on yksi mahdollistaja sille, että kotiin on helpompi jäädä ja palveluiden äärelle pääseminen vaikeutuu. Esipalvelu koostuu kahdesta osiosta, joista toinen on suunnattu 16–29 -vuotiaille, kaupunkiin juuri muuttaneille nuorille, sillä he kuuluvat Ohjaamon kohderyhmään.

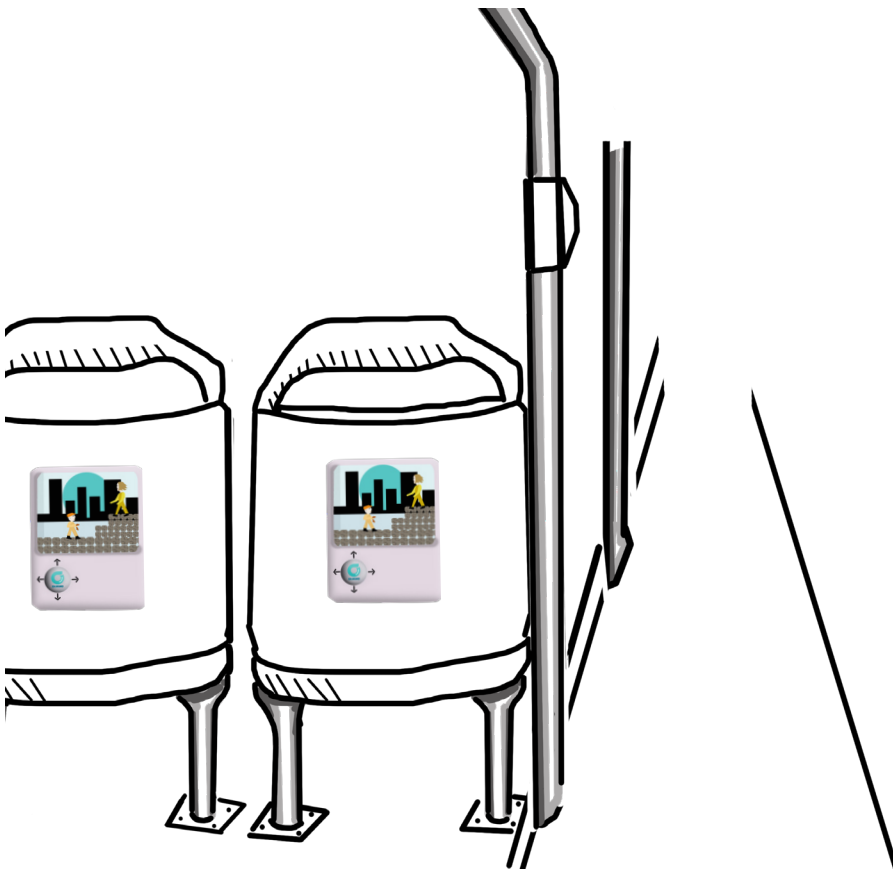
Mansepakki on 16–29-vuotiaille suunnattu muuttajien laatikko, jonka tarkoituksena on toivottaa muuttaja tervetulleeksi uudelle paikkakunnalle. Mansepakille luotiin sisältöehdotus, joka rakentui kohderyhmäläisten ja muun yleisön toiveista, erityisenä toiveena nousi paikallisuus. Perinteisen tervehdyskortin lisäksi Mansepakin sisältöehdotus koostuisi pirkanmaalaisista tuotteista, joita ovat Finlaysonin keittiöpyyhe ja Sidosteen sukat sekä Kiilto- yleispuhdistusaine. Ajatuksena paikallisille tuotteille paikkakunnan tunnettuuden lisäksi on ehdottaa Ohjaamolle yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa. Mansepakin sisällöksi ehdotettiin myös pinssejä ja heijastimia kumpainenkin Ohjaamon yritystunnuksella varustettuna, lahjakortti valittuun palvelupisteeseen, kaikukortti, joka mahdollistaa muun muassa kulttuuritapahtumiin osallistumisen, sekä esitteitä muun muassa paikallisista palveluista, tapahtumista sekä ohjeita bussi- ja kirjastokortin hankintaan. (Kuva 5.)



Kuva 5. Mansepakki (Nyberg, Varjakoski 2021)

Tampereelle muuttaessa 16–29-vuotiaat saavat Ohjaamolta tekstiviestin, jossa ohjataan hakemaan Mansepakki Ohjaamon toimipisteeltä Hammarinkadulta. Viestissä ohjataan vastaamaan paluuviestinä ”kyllä”, jos muuttaja haluaa paketin. Tämän jälkeen muuttaja saa koodin, jolla hän voi hakea ja lunastaa oman Mansepakkinsa Ohjaamon toimipisteeltä. Muuttajalla on yksi kuukausi aikaa hakea Mansepakki. Saapuessa toimipisteelle Ohjaamon työntekijä kertoo lisää Ohjaamon tarjoamista palveluista muuttajan sitä halutessa.

Toinen osio, mistä esipalvelu koostui, oli läheisille suunnatusta mainoksesta julkisissa liikennekulkuneuvoissa, joka mainostaa Ohjaamon verkkosivuilla olevaa ydinpalvelua, Ohjainta. Mainokset sijoitettaisiin suosituille reiteille ja istuimen selkänojiin. Mainoksella pyritään kiinnittämään huomio väreillä ja muodoilla, pyrkimyksenä luoda katseen kiinnittävää mainontaa. Mainokseen kaavailtiin peliteemaa, sillä Ohjain- nimellä viitataan peliohjaimeen ja Ohjaamopalveluun. Mainoksessa olisi selkeä ja yksinkertainen mainoslause: ”Ohjaa itsesi tai läheisesi Ohjaamoon, tartu ohjaimeen”. Mainoksessa voisi olla ohjaus Ohjaamon verkkosivuille, esimerkiksi QR-koodina tai Ohjaamon verkko-osoite. (Kuva 6.)



Kuva 6. Hahmotelma Ohjain mainoksesta (Nyberg, Varjakoski 2021)

Kohderyhmän haastatteluissa käytiin läpi läheisten ihmisten merkitystä ja vaikutusta omaan elämään ja jaksamiseen. Kun keskustelu oli edennyt palveluiden toimivuuteen, ja siihen mikä saa nuoren hakeutumaan tietyn palvelun äärelle, nousi esille kuinka paljon läheisten suositus palvelusta vaikuttaa nuoren omaan harkintaan palveluihin hakeutuessaan. Läheisille suunnattu mainos Ohjaamon Ohjain- palvelusta, koettiin matalan kynnyksen keinona osallistaa läheisiä, sekä muistuttaa Ohjaamopalveluiden tärkeydestä ja olemassaolosta.

5.1.4 Ydinpalvelu

Ohjain on suunniteltu helpoksi matalan kynnyksen palveluksi Ohjaamon verkkosivuille. Ohjain suunniteltiin niin, että se olisi mahdollista toteuttaa myös valtakunnallisesti eikä vain Tampereen Ohjaamopalveluille. Ohjain-palvelu suunniteltiin yksinkertaiseksi ja pyrittiin mahdollistamaan matalan kynnyksen keino saada yhteys omaan Ohjaamoon. Ohjain- palvelu suuntautuisi 18–29-vuotiaille, sekä heidän läheisilleen.

Ohjain sijaitsee Ohjaamon verkkosivuilla. Käyttäjän päästessä Ohjain- sivulle tulee valita ensimmäiseksi sen henkilön asuinpaikkakunta, jonka puhelinnumero ollaan seuraavaksi palveluun syöttämässä. Paikkakuntavalinnan jälkeen Ohjaimeen syötetään Ohjaimeen joko oma tai läheisen puhelinnumero, jonka jälkeen käyttäjä painaa “Lähetä”-painiketta. Ilmoitettuun puhelinnumeroon saapuu tekstiviesti, kun Ohjaamon työntekijä on ottanut asian hoitaakseen. Valittuun puhelinnumeroon saapuvassa tekstiviestissä lukee, mitä mahdollinen puhelu koskee ja viestin saaja voi vastata paluuviestinä, joko kyllä tai ei, sen mukaan haluaako keskustella Ohjaamon työntekijän kanssa. Jos asiakas vastaa kyllä, tulee Ohjaamon työntekijältä soitto seuraavana arkipäivänä. (Kuva 7.)

Ohjain-palvelun idea perustuu käyttäjäryhmän tarpeesta ottaa itse yhteyttä matalalla kynnyksellä, sekä pyrkimyksenä läheisten osallistamiseen. Ydinpalvelua luotaessa pyrittiin huomioimaan tietosuoja palvelussa ja

käyttäjälähtöisyys. Esille nousivat vahvasti palvelun hyvät ja kehitettävät puolet. Projektissa pyrittiin luomaan alustava konseptiajatus palvelulle, ja jatkokehityksessä voidaan ottaa lähempään tarkasteluun palvelun käyttöliittymäsuunnittelu sekä nouseviin ongelma-kohtiin puuttuminen.

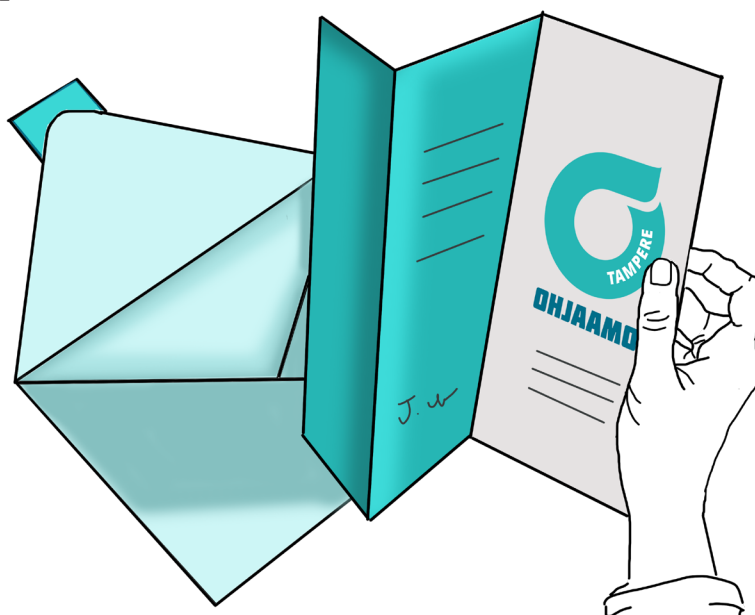


Kuva 7. Ohjain Ohjaamon verkkosivuilla (Nyberg, Varjakoski 2021)

5.1.5 Jälkipalvelu

Jälkipalvelu on palvelukonseptin viimeinen osio, joka on Ohjaamon kirje niille nuorille, joiden oppivelvollisuuden päättymisestä on kulunut vuosi. Kirjeen sisällöksi ehdotettiin mainosta Ohjain- palvelusta sekä tietoa Ohjaamosta konkreettisella tasolla. Lisäksi kirje sisältäisi Ohjaamon asiakaskertomuksia, joista kävisi ilmi, minkälaista apua muut asiakkaat ovat saaneet Ohjaamolta, ja miten heidän polkunsa Ohjaamolla on edennyt. Kirje suositeltiin taitettavan siten, että sen ulkoiset elementit toimisivat mahdollisimman houkuttelevina katseenvangitsijoina, jotka saisivat kirjeen erottumaan muiden postien joukosta. Erottuvuuteen voidaan pyrkiä myös pysäyttävillä väreillä, muodoilla, ja käsin kirjoitetulla saajan nimellä, jotka eivät viittaa virastomaisuuteen (Kuva 8.).

Haastatteluiden ja kyselyiden aikana nousi esiin, kuinka kirje kotiin olisi erittäin haluttu ja toivottu yhteydenottotapa. Kohderyhmä toivoi myös, että perinteisen tervehdyksen ja yhteystietojen lisäksi, kirjeessä olisi hyvä tuoda esille konkreettisia asioita, kirjeen muoto ja ulkoasu olisi sellainen, että kirjettä olisi kiva tutkia ja pidellä omissa käsissään sekä kirjeen voisi säilöä omiin arkistoihinsa. Kirjeen lähettämisen ajankohdaksi päätettiin vuosi oppivelvollisuuden päättymisestä. Tällöin nuori olisi jo mahdollisesti ehtinyt miettimään tulevaisuuttaan tarkemmin, mahdollisuus kirjeen hukkumiselle muiden tiedotteiden sekaan pienentyisi sekä tavoitettavuus tutkimukseen valittuun kohderyhmään paranisi.

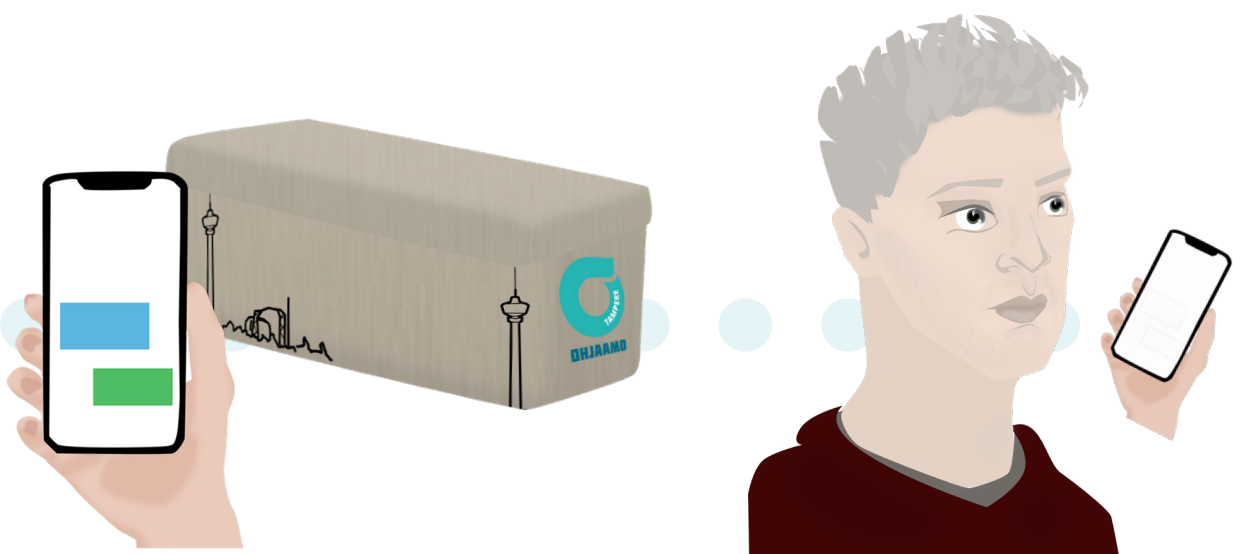


Kuva 8. Jälkipalvelun erottuvuutta voidaan lisätä väreillä (Nyberg 2022)

5.1.6 Palvelupolku

Prosessin aikana tuotettiin palvelupolku ja siihen kuuluva tarinaseinä (Storyboard), jonka päähenkilönä toimii jo aikaisemmin tässä työssä esitelty käyttäjäpersoonana Anssi, 24-vuotias, maalta muuttanut, nykyisin kaupungissa asuva nuori. Palvelupolulla kuvataan sitä, kuinka luotu palvelukonsepti toimisi, missä vaiheessa palvelukonseptissa esitellyt ideat tulisivat nuoren elämään, ja kuinka ideat toimisivat yhtenä tavoittamisen keinona. Palvelupolussa esiintyvän Anssin matkaa kohti Ohjaamon palveluita on kuvattu vuoden mittaisella ajanjaksolla.

Anssin muutettua Tampereelle hän saa viestin Ohjaamolta, jossa hänelle kerrotaan Mansepakista ja kuinka sen voi noutaa Tampereen Ohjaamon toimipisteeltä. Viestissä on ohjattu vastaamaan paluuviestinä kyllä, mikäli muuttaja haluaa noutaa Mansepakkinsa. Anssi innostuu Mansepakista ja sen sisällöstä niin paljon, että päättääkin vastata viestiin kyllä, jonka jälkeen hän soittaa äidilleen kertoakseen, että on menossa hakemaan lähipäivien aikana omaa Mansepakkaa Tampereen Ohjaamolta. (Kuva 9.)



Kuva 9. Palvelupolun ensimmäinen osa (Varjakoski 2021)

Anssin soitosta hänen äidilleen on kulunut jo pieni tovi, ja hänen päivänsä ovat kuluneet lähinnä videopelejä pelaten. Anssin äiti on ollut jo pitkään huolissaan poikansa tulevaisuudesta ja hänen jaksamisestaan. Anssin äiti on linja-autossa matkalla kotiin ja näkee edessä olevan penkin selkänojassa Ohjaamon mainoksen Ohjain- palvelusta. Anssin äiti lukee mainoksessa olevan mainoslauseen; ”Ohjaa itsesi tai läheisesi Ohjaamoon, tartu ohjaimiin”. Mainos herättää Anssin äidissä toivoa ja kiinnostusta palvelua kohtaan. Kun jonkin aikaa on kulunut, Anssin äiti istuu koneen äärellä töitä tehden ja muistaa työn lomassa Ohjain-mainoksen, jonka oli nähnyt taannoin bussimatkallaan. Hän päättääkin heti mennä Ohjaamon nettisivuille, josta

hän saa tarkemmat tiedot siitä, mikä Ohjaamo on. Seuraavaksi hän löytää Ohjain-palvelun, tutustuu sen käyttöön ja päättääkin syöttää Anssin puhelinnumeron Ohjaimeen. Viikon kuluessa puhelinnumeron lähettämisestä Anssi saa yhteydenottotekstiviestin Ohjaamolta, jossa lukee lyhyesti mitä asia koskee ja häntä on neuvottu vastamaan paluuviestinä, joko kyllä tai ei. Anssi ihmettelee viestiä ja kokee, että ei ole juuri sillä hetkellä siinä pisteessä, että haluaisi jutella Ohjaamon työntekijän kanssa, joten hyvinkin nopeasti tekstiviestin saapumisesta Anssi päättää vastata paluuviestiin kielteisesti. (Kuva 10.)



Kuva 10. Palvelupolun toinen osa (Nyberg, Varjakoski 2021)

Vuoden kuluttua siitä, kun Anssi on valmistunut lukiosta, saa hän Ohjaamolta kirjeen, jossa kerrotaan muun muassa Ohjain-palvelusta. Anssi muistaakin, että oli saanut aikaisemmin Ohjaamolta yhteydenottoviestin mutta koki tuolloin, ettei ole valmis ottamaan askelta. Anssi on alkanut miettimään joka päivä enemmän ja enemmän mitä askelia hänen täytyisi ottaa, jotta hän pääsisi haluamaansa kouluun ja hän itse pystyisi kannattelemaan omaa talouttaan. Luettuaan Ohjaamon kirjeen vielä uudelleen, hän päättääkin mennä Ohjain-palveluun ja syöttää palvelimeen puhelinnumeron. Anssi saa uuden yhteydenottoviestin Ohjaamolta viikon kuluessa ja tällä kertaa hän vastaa paluuviestinä kyllä. Seuraavana arkipäivänä Anssille soitetaan

Ohjaamosta. Puhelussa Anssi kertoo, minkälainen elämäntilanne hänellä on ja hänen kokemistaan esteistä, jotka vaikeuttavat hänen eteenpäin kulkemistaan. Ohjaamosta varataan Anssille aika hänen omaohjaajalleen. Seuraavana arkipäivänä Anssi on kulkemassa jännittynein tunnelmin Ohjaamon toimipisteelle, mutta päästyään perille ja omaohjaajan ottaessa hänet vastaan, Anssin jännitys häviää ja hän pääsee kartoittamaan paremmin omaa tilannettaan, toiveitaan ja tarpeitaan omaohjaajan avulla. (Kuva 11.)



Kuva 11. Palvelupolun kolmas osa (Nyberg, Varjakoski 2022)

5.2 Toimeksiantajan kommentit projektista

Seuraavaksi tekstissä lainattuna Tampereen Ohjaamon tiimiesimiehen Ilkka Peltomaan sekä markkinointisuunnittelija Hanna Porrassalmen kommentit projektista:

“LAB Ammattikorkeakoulun opiskelijat Anni Nyberg ja Aino Varjakoski kehittivät toimeksiannon pohjalta Tampereen Ohjaamolle palvelukonseptin, jonka avulla Ohjaamo voi tavoittaa syrjäytyneitä ja syrjäytymisvaarassa olevia nuoria. Nybergin ja Varjakosken palvelumuotoiluprosessin perusteella kehitetty palvelukonsepti oli oivaltava, kattava ja käyttökelpoinen.

Nybergin ja Varjakosken työskentelyä on leimanneet kaksi ominaisuutta. Ensinnäkin he ovat osanneet kuunnella tarkasti ja poimia kuulemastaan olennaisen. Tämä taito on ollut olennaisen tärkeä sekä toimeksiannon hahmottamisessa että tiedonkeruuvaiheessa, jossa he ovat kohdanneet niin eri alojen ammattilaisia kuin syrjäytymisvaarassa olevia nuoria.

Toisekseen Nyberg ja Varjakoski ovat olleet luovia ja innovatiivisia. Tiedonkeruuvaiheessa tutkijat eivät tyytyneet perinteiseen haastattelulomakkeeseen, vaan kehittivät pelin, jonka avulla nuorten kanssa keskustelu sujui luontevasti. Tiedonkeruuvaihe oli erittäin kattava ja monipuolinen. Tämän pohjalta Nyberg ja Varjakoski kehittivät useita erilaisia, uusia ratkaisuja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tavoittamiseen. Saimme palvelumuotoilijoilta ideoita, joita emme olisi itse osanneet ajatella. Ideoillaan Nyberg ja Varjakoski haastavat meitä muuttamaan omia toimintatapojamme entistä asiakaslähtöisemmiksi. Suosittelemme erittäin lämpimästi Nybergiä ja Varjakoskea palvelumuotoiluprojekteihin. He ovat ammattilaisia, joiden käsissä syntyy laatua asiakkaan parhaaksi.

Tampereella 25.1.2022”

5.3 Jatkokehitys

Palvelukonseptia suunniteltaessa mietittiin ideoiden jatkokehitystä ja kuinka mahdollisimman pienin resurssein ideoiden toimivuutta pystyttäisiin testaamaan jatkossa. Mansepakin toimivuutta pystyttäisiin kokeilemaan siten, että kokeilun aikana olisi testiryhmä, joka koostuisi juuri kaupunkiin muuttaneista nuorista. Myös kyselyiden aikana nousseet kysymykset ja pohdinnat yleisön puolelta, tulisi selvittää vielä tarkemmin. Huolet Ohjain- palveluun liittyvistä kysymyksistä tulisi myös selvittää. Huolia nousi esimerkiksi siitä, onko lähellä oikeutta antaa toisen ihmisen puhelinnumeroa ja kuinka palvelusta saisi sellaisen, että mahdolliset ilkeivallanteot olisivat harvinaisia. Nopeat palvelukonseptin kokeilut ja ideoiden konseptitasolta käytäntöön vieminen olisivat siis jatkokehityksessä seuraavana askeleena.

Prosessin aikana nousseita palvelun kehitysideoita voisi ottaa myös jatkossa uudelleen tarkasteluun. Esimerkiksi koulujen lähempää yhteistyötä Ohjaamoiden kanssa voisi miettiä enemmän sillä se nousi usein prosessin aikana esiin kohderyhmältä. Jatkokehityksessä voisi miettiä muun muassa kuinka Ohjaamot saataisiin näkyväksi ja tunnetuksi peruskoululaisille. Tällä voitaisiin taata Ohjaamon juurtuminen yhdeksi kaikkien tuntemaksi peruspalveluksi sekä avun tarjoajaksi.

Pohdinta

6.1 Prosessi Anni Nybergin näkökulmasta

Aloitin pohdintani prosessin kulusta ensin alustuksella siitä, kuinka päädyimme tekemään kyseistä projektia Ainon kanssa yhteistyössä. Olemme Ainon kanssa tehneet monta projektia yhdessä, ja keväällä 2021 meille aukeni tilaisuus Kohtaamo -hankkeelle tehdyn kouluprojektin kautta keskustella Tampereen Ohjaamon kanssa heidän mahdollisista kehitystarpeistaan ja opinnäytetyöaiheista. Keskusteltuamme Tampereen Ohjaamon viestinnän työntekijän kanssa löysimme Ainon kanssa esiin tulleista aiheista nopeasti myös meitä kiinnostavan kehityskohteen, jossa voisimme hyödyntää hyvin palvelumuotoilun prosessia. Aiheemme NEET -nuorten tavoittamisen helpottamiseksi on ollut merkittävä, jonka vuoksi mielestäni työtä on ollut mielekästä tehdä.

Projektin oli pidempi kuin normaalisti opinnäytetyöprojektit, sillä aloitimme jo toukokuussa suunnittelun ja toteutuksen. Projektin alussa tein itselleni tavoitteita projektin suhteen. Tavoitteitani oli saada hyvä kokonaiskuva koko palvelumuotoilun prosessista, lisäksi otin erityiseksi tavoitteeksi visuaalisten tuotosten tekemisen prosessin aikana. Opinnäytetyön aikana heittäydyin uuden oppimiseen varsinkin kirjallisen raportin taiton kautta, joka oli lähes kokonaan vastuullani. Projektissa opin myös valtavasti erilaisia ryhmätyöskentelytapoja ja huomasin omia vahvuuksiani ja heikkouksiani niissä.

Projektissa huomasin, että ryhmässä tai parina työskennellessä muutokset prosessissa ja toimintatapojen vaihtaminen ovat selvästi hitaampia ja vaikeampia kuin yksilötyössä. Toisaalta ryhmätyöskentely antoi hyvää opetusta siitä, kuinka kaikki valinnat ja ehdotukset tulee olla hyvin perusteltuja, jotta ne ovat järkeviä muuttaa prosessista. Koska pyrin itse aina mahdollisimman perusteltuun ja hyvään työhön, sain tästä hyviä toimintatapoja jatkossa projektityöskentelyyn. Olen aina ollut sitä mieltä, että ryhmätyöskentely on

antoisampaa ja perustellumpaa kehitys- ja muotoilutyössä kuin yksilötyöskentely, ja olen edelleen sitä mieltä. Tämän projektin aikana sain tuntumaa siihen, miten työntekoa on järkevä jakaa, sillä kaikkea ei voida, eikä ole järkeväkään resurssien kannalta tehdä ryhmässä tai parina. Myös aiemmasta ammattikorkeakoulututkinnostani oli mielestäni huomattavasti hyötyä opin- näytteen tekemisessä, muun muassa tieteellisen kirjoittamisen, tutkielman rakenteen, lähteiden käytön, niiden sujuvan merkinnän sekä lähdeviittausten osalta.

Minulla on jo aiemmin ollut käsitys siitä, että itselläni on taitoa nähdä kokonaisuuksia visuaalisesti, hahmottaa käytettäviä resursseja sekä aikatauluttaa ja suunnitella projektin kulkua. Mielestäni projektin aikana sain huomattavasti lisää vahvistusta näihin ammatillisiin ominaisuuksiini, sekä koen näiden taitojen vahvistuneen projektin aikana. En kuitenkaan halunnut pelkästään tehdä kaavioita ja projektin aikataulutusta sekä suunnittelua, joten aktiivisesti pyrin myös tilanteisiin, jossa pääsin kehittämään ja harjoittelemaan visuaalisia taitojani, muun muassa kuvitusten kautta. Minulle on tärkeää saada projekteissa kaikkien tekijöiden kädenjälki näkyviin lopputulokseen, jotta kokonaisuus pysyy yhtenäisenä, mutta silti selvästi tiimityön tuloksena. Lisäksi toin oppinnäytteeseen uusia, aiemmin tekijöille tuntemattomia menetelmiä, kuten online-etnografian, johon syvennyin menetelmän ja siihen käytettävien sivustojen osalta.

Olen jo aiempien palvelumuotoilun prosessien aikana tiennyt, että prosessi lähtee tietämättömyydestä ja epävarmuudesta lopputuloksen suhteen. Tässä projektissa alku oli samanlainen, mutta hyvällä aikataulutuksella ja suunnittelulla vähennettiin epävarmuuden tuomaa stressiä. Ryhmätyöskentelyssä muutenkin aikataulutus, tavoitteiden sopiminen ja projektin suunnittelu on tärkeää, sillä kaikilla on erilaisia tavoitteita sekä tapoja toimia. On tärkeää, että me molemmat oppinnäytetyön tekijät saimme työskennellä mahdollisimman itselle sopivalla tavalla kompromissien ja toisen tilanteen ymmärryksen kautta. Olen oppinut prosessin aikana, että ryhmätyöskentely on mielestäni pitkälti sopivassa suhteessa empatiaa ja silti omien rajojen asettamista.

Ammatillisen minän ja oman ammatillisen roolin kehittyminen muotoilijaksi prosessin aikana on ollut mielestäni iso harppaus. Olen tyytyväinen, että projektiin liittyi myös terveydenhuollon näkökulmaa, jolloin eteeni tuli vahvasti pohtia sitä mikä ammatillinen roolini projektin aikana oli sekä tulevana Muotoilijana tulee olemaan. Minulla on aiempaan koulutuksena Terveydenhoitajan AMK -tutkinto, josta minulle on kehittynyt vahva terveyden ja sairaanhoidollinen ammattirooli. Kun kuitenkin prosessin aikana tuli eteen tilanteita, jolloin terveydenhoidollisesta näkökulmasta olisi pitänyt puuttua tilanteisiin, mutta Muotoilijan roolissa minulla ei ollut mahdollisuutta siihen. Pääsin tekemään pitkän pohdinnan siitä, mitä Terveydenhuollon ammattilaisen roolista voin ottaa mukaani Muotoilijan ammattirooliin, ja mitkä asiat ja vastualueet minun tulee pitää vain terveydenhuollon ammattilaisen roolissa. Esimerkkejä näistä tilanteista on selvimminkin vaikutusmahdollisuudet ja vastuut ihmisten terveydellisiin ongelmiin, eli milloin minulla on velvollisuus puuttua, milloin voin puuttua ja onko minulla on mahdollisuuksia puuttua asioihin.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut luottamaan muotoiluprosessiin ja sen tuloksiin sekä hyödyntämään ammatillisesti ja perustellusti erilaisia muotoilun menetelmiä. Vaikka projektin alussa tuntuukin, että olin hako-teillä ja mietin ovatko menetelmät oikeita tähän projektiin, prosessi kuitenkin ohjasi mielestäni hyvään ja konkreettiseen sekä minut jopa yllättäneeseen lopputulokseen, josta voin olla ylpeä. On ollut hienoa huomata, kuinka aluksi ei ole edes osannut kuvitella saatua ratkaisua palvelunkonseptin osaksi ja lopuksi se tuntuu täysin loogiselta vastaukselta alun kehitystehtävään.

Vielä muutama pohdinta opinnäytetyön aiheesta tekstini lopuksi. Syrjäytymisvaarassa olevien NEET-nuorten tavoittamiskeinojen kehitys muotoilutyön avulla on merkittävää yhteiskunnallisesti, ja on ollut suunnaton ilo olla mukana kehittämässä ratkaisuja kyseisiin ongelmiin opinnäytetyön aikana. On hienoa nähdä, kuinka lähes mahdottomaan ja järkälemäiseltä tuntuvaan ongelmaan voidaan löytää pieniä ja konkreettisia tapoja, joilla ongelmaa voidaan lähteä purkamaan ja ratkaisemaan. Näin jo aluksi ongelman kuin

korkeana kivimuurina, joka tuntui liian isolta työltä lähteä murtamaan opin-
näytetyön keinoin. Prosessin aikana kuitenkin tajusin, kuinka jokainen pala,
joka muurista saadaan murrettua, pienentää jo olemassa olevaa muuria ja
estää muurin kasvua. Prosessissa huomasin myös, kuinka ennaltaehkäisyn
avulla ja kriittisiin nivelkohtiin puutumalla, voidaan osua muurin perustus-
kiviin, jolloin ongelmalla ei ole enää pohjaa kasvaa ja kasaantua. Toivon, että
tämä projekti ja sen tuottama palvelukonsepti murtaa näitä kiviä ja estää näin
nuorten aikuisten syrjäytymistä ja toisaalta lisää hyvinvointia. Haluan sanoa
Tampereen Ohjaamolle kiitokset, että pääsin tekemään teille tätä palvelukon-
septiä, ja toivottavasti se jatkaa toteutustaan ja kehittymistään jatkossa.

6.2 Prosessi Aino Varjakosken näkökulmasta

Katsoessani koko prosessia ja sen kulkua olen todella tyytyväinen, kuinka
olemme työparina luottaneet vahvasti palvelumuotoilun prosessiin, sen
kulkuun ja toimivuuteen. Olemme osanneet pysähtyä tarpeen vaatiessa
miettimään missä kohdassa prosessia kuljemme, ja mitkä ovat seuraavat
askeleet kohti asiakaslähtöistä lopputulosta. Oma muotoilijan identiteettini
on kasvanut paljon tämän projektin aikana, on tullut suuria onnistumisen
tunteita, ja vastapainoksi koettuja kipukohtia joidenka äärellä on joutunut
punnitsemaan omaa ammattitaitoa ja kykyä luottaa itseensä tekijänä ja
asiantuntijana. Olen tyytyväinen myös siihen, kuinka paljon olen reflektoinut
omaa tekemistäni ja kuinka olemme Annin kanssa reflektoineet yhteistä
tekemistämme. Olemme käyneet lukuisia keskusteluja muun muassa siitä,
mitä olemme itse tunteneet ja kokeneet prosessin aikana ja kuinka selkeästi
olemme nostaneet esille yhdessä myös ne kohdat, jotka olisi voinut toteuttaa
eritavoin, missä olisi jatkokehitettävää, sekä mitä olemme tekemisen kautta
oppineet.

Kävimme jo prosessin alussa keskustelua siitä, kuinka tulisimme työsken-
telemään niin, että työn määrä puolittuisi tasapuolisesti. Sovimme selkeät
tiiminsäännöt ja muistutimme vielä toisillemme sen, kuinka eri rytmisiä
olemme työntekijöinä. Kesällä ja syksyllä 2021, toteutimme enemmän lähi-

päiviä, joka mahdollisti paremmin ryhmätyöskentelyn ja kirjoitimme työn teoreettisen viitekehyksen yhdessä siten, että olimme tehneet alle itsenäisesti lähteiden lukua ja referointia, ja kirjottaessa sanelimme lauseita vuoron perään ja lopuksi toinen etsi lähteet ja viittaukset toisen toimiessa kirjurina. Sovimme myös joka palaverin ja työpäivän päätteeksi miten seuraavaksi etenemme ja teimme työnjaon. Emme pyrkineet siihen, että kumpikin toimisi vain sellaisilla osa-alueilla, jotka siinä kohdassa koettiin omiksi vahvuusalueiksi vaan pyrimme siihen, että kumpikin saisi tehdä myös niitä asioita mitä haluaa oppia ja harjoittaa omassa tekemisessään. Pyrkimyksemme antaa tilaa uuden oppimiselle toteutui omasta mielestäni hyvin ja sovitusti.

Annin tahti tehdä töitä on nopeampoisempi ja allekirjoittaneen työtahti hidastempoisempi, jonka olemme tiedostaneet jo aikaisempien yhteistyöprojektien tiimoilta. Olemme käyneet tästäkin asiasta keskusteluja ja päädyimme siihen lopputulemaan, että työtä tehdessä ei saa lähteä rajoittamaan omaa tekemistään vaan itselle ja toiselle täytyy antaa tilaa tekemiselle ja oppimiselle mutta työnjaot ovat mielestäni aina varmistaneet sen seikan, että kumpikin tekee yhtä paljon ja työnjälki on tasapuolista. Esimerkiksi sähköposteja laittaessa toimeksiantajalle, kohderyhmän edustajille sekä muille asiantuntijoille olemme vaihdelleet aina sopivissa määrin kumpi meistä, toimii viestin viejänä, ennen teams- palavereja olemme läpikäyneet omat alueemme, josta tulisimme puhumaan, sekä haastattelutilanteisiin sovimme ennakkoon, kumpi toimii enemmän kirjurin roolissa ja kumpi haastattelijan roolissa, toisiamme täydentäen ja tukien. Tapamme työskennellä eri rytmissä on antanut prosessin kululle sopivan tahdin ja lisäksi olemme miettineet tarkasti, missä prosessin kohdassa voimme painaa kaasua enemmän ja taasen missä kohdassa olisi syytä edetä hitaammin, välillä jarruttaen.

Prosessi ja työnteko koostui teams- ja lähitapaamispalavereista, yhteisistä työpäivistä, itsenäisestä työskentelystä sekä tehopäivistä, joiksi me tekijät sitä kutsuimme. Tehopäivät koostuivat nimensä mukaisesti tehostetusta työskentelystä ja tehostetun työskentelytahdin mahdollisti se, että vietimme saman katon alla muutaman yön ja muutaman päivän, jonka aikana pääsimme

syvemmin sisälle prosessiin ja teimme töitä aamusta iltaan asti.

Työ on ollut allekirjoittaneelle monella tavalla merkityksellinen, niin ammatillisessa mielessä kuin henkilökohtaisella tasollakin. Olen pohtinut paljon omaa tapaan työskenellä tämän toimeksiannon tiimoilta ja kuinka omat kokemukseni heijastuvat työn jäljessä. Kuvainnollisesti puettuani muotoilijantakin ylleni, olen pyrkinyt luopumaan muun muassa ennakkoluuloista koskien kohderyhmän nuorten ajatuksia ja tunteita, joita minulla on ollut vahvasti pohjautuen siihen, että omaan samanlaisia elämäkokemuksia. Olen katsonut asioita objektiivisesti ja ymmärtänyt sen, että omat kokemukseni tulevat näkymään omassa tavassani työskenellä. Kiitän Tampereen Ohjaamo toimeksiannosta siitä, että olen päässyt kehittämään itseäni muotoilijana ja työskentelemään sellaisen aihealueen parissa, joka on minulle tekijänä merkittävä ja jonka äärellä haluaisin työskenellä jatkossakin.

Olemme saaneet työparina aikaiseksi jotakin sellaista, missä on potentiaalia jatkokehitykseen ja olemme saaneet kiitosta tehdystä työstä. Voinen siis todeta, että olemme mielestäni onnistuneet työssämme, joka ilmenee kiitosten lisäksi myös siitä, kuinka paljon olemme antaneet tälle prosessille aikaa. Kaikkienensa ylä- ja alamäet laskettuna yhteen, työmme on tehty hyvin jäsenellen, aikataulua noudattaen, asiakasta ja kohderyhmää kuunnellen.

6.3 Yhteinen pohdinta

Pohdimme projektin aikana, miten voimme tavoittaa apua tarvitsevat ihmiset tehokkaasti ja helposti lähestyttävällä tavalla heidän ympäristössään, ja miten auttaa ihmisiä itseään ymmärtämään, että apua on saatavilla. Mielestämme olemme edenneet projektin ja myös opinnäytteen kanssa oikeassa järjestyksessä. Aluksi teimme kattavan taustoituksen ja tiedonkeruun aiheesta, jonka jälkeen etenimme prosessin mukaisesti, ja huomasimme, että se on tuottanut tuloksia, vaikka välillä sitä epäilimmekin. Prosessi on myös tuki ja turva, johon olemme voineet luottaa haasteita kohdattaessa. Luottamuksemme prosessiin on vain vahvistunut vahvistumistaan.

Prosessin aikana saimme muistutuksen siitä, että olemme myös sen kysymyksen äärellä, johon olemme tuottamassa mahdollista ratkaisua: miten

tavoittaa kohderyhmän nuoret. Tätä pohdimme erityisesti kohderyhmälle suunnatun työpajapäivän jälkeen. Tiedonkeruuvaiheessa mukana olleet henkilöt kuuluivat melkein kaikilta osin tutkimuksemme kohderyhmään, mutta he olivat jo tietoisia Ohjaamon palveluista. Uskomme kuitenkin palvelukonseptimme auttavan kohderyhmämme edustajia tavoittamaan Ohjaamon palveluita.

Olemme tiedostaneet alusta asti, että aihepiiri, jonka ympärillä liikumme, on haastava, hankala ja paikoitellen hyvin raskas. Olemme prosessin aikana joutuneet pohtimaan muun muassa moraalikysymyksiä. Miten me muotoilijoina asennoidumme kohderyhmältä nouseviin kertomuksiin ja missä kohtaa on aihetta kertoa viranomaiselle. Keskustelua käytiin myös yhdessä ohjaajamme Auli Haarnion kanssa, keskustellessamme saimme tukea ja varmistusta omalle ammatti-identiteetille.

Päästyämme ideointivaiheeseen, lähdimme usein miettimään ja kehittämään Ohjaamossa tapahtuvaa palvelua, emmekä niinkään sitä, miten kohderyhmän nuoret tavoitettaisiin. Kuitenkin pohdimme, että palveluideat, joita lähdimme ideointivaiheessa miettimään, olisivat varmasti erittäin kehityskelpoisia, mutta eivät kuulu juuri tämän työn raameihin. Pysähdyimmekin pitkin prosessia katsastamaan, mitä olemme jo tehneet, mitä tulemme vielä tekemään sekä mikä on tekemisemme ja koko projektin ydin. Projekti oli monivaiheinen ja silmiä avaava.

Haluamme projektin ja opinnäytteen lopussa kiittää vielä toimeksiantajaamme Tampereen Ohjaamo, Tampereen Ohjaamon työntekijöitä, prosessin tiedonkeruuvaiheeseen osallistuneita henkilöitä sekä Ohjaamon puolesta ohjaajinamme toimineita Ilkka Peltomaata ja Hanna Porrassalmea. Lisäksi haluamme kiittää kattavasta lähdemateriaalista prosessin alussa sekä tuesta ideoinnin aikana ELY-keskuksen Satu Meriluotoa. Suuri kiitos myös koulun puolesta toimineelle ohjaajallemme Auli Haarniolle tuesta ja ohjauksesta prosessin aikana, sekä luottamuksesta meihin osaavina tekijöinä. Kiitokset vielä opponentillemme Outi Wrightille kannustavista vertaiskommenteista sekä läheisillemme jaksamisesta ja tuesta opinnäyteprosessin aikana.

Lähteet

7.1 Kirjalliset ja sähköiset lähteet

Brainstorming. 2021. IDEO. Viitattu 16.8.2021. Saatavilla <https://www.ideo.com/pages/brainstorming>

Grönholm, P. 2020. STM:n työryhmä: Koronaepidemia lisäsi lasten ja nuorten eriarvoisuutta ja syrjäytymistä. Helsingin Sanomat. Viitattu 29.6.2021. Saatavilla <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006551343.html>.

Heino, A. 2015. Työkalupakki palvelumuotoiluun. Viitattu 16.8.2021. Saatavilla <https://docplayer.fi/3974767-Tyokalupakki-palvelumuotoiluun.html>

Hiltunen, M. 2020. Pikaopas, Palvelumuotoilu. Viitattu 16.8.2021. Saatavilla <https://www.arter.fi/app/uploads/2020/06/Palvelumuotoilun-pikaopas-6-2020-Arter-Oy.pdf>

Karjalainen, V. & Keskitalo, E. 2013. Kaikki työuralle! : Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.9.2021 Saatavilla <https://www.julkari.fi/handle/10024/104433>

Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Teknologiateollisuus Ry.

Mikä on Ohjaamo?. 2021. Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus. Viitattu 6.7.2021. Saatavilla <https://www.ely-keskus.fi/web/kohtaamo/mika-on-ohjaamo->

Mäkinen, Milla. 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Changeagenta.

Määttä, M. & Souto, A-M (Toim.). 2020. Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo. Nuorisotutkimusseura Ry. Viitattu 18.0.2021. Saatavilla https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/tutkittu_ja_tulkittu_ohjaamo_web.pdf

Nuorisotyön ammattieettiset ohjeet. 2020. Suomen nuorisoalan katojärjestö Allianssi ry. Viitattu 6.7.2021. Saatavilla <https://www.alli.fi/nuorisotyon-ammattieettiset-ohjeet>

Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. 2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.9.2021. Saatavilla <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/nuorten-syrjaytymisen-ehkaisy>

Ohjaamo Tampere. Ohjaamo. Viitattu 6.7.2021. Saatavilla <https://ohjaamot.fi/web/ohjaamo-tampere>

Ohjaamon perusteet. 2018. TEM esitteet. Viitattu 6.7.2021. Saatavilla <https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet>

Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. 2018. Palvelumuotoilu Palo Oy. Viitattu 16.8.2021. Saatavilla <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet>

Tikka, V. & Gavert, N. 2014. Arvonluonnin uusi aalto. Näin rakennetaan tämän vuosisadan arvokkaimmat yritykset. Tekes. Viitattu 16.6.2021. Saatavilla https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/arvonluonnin_uusi_aalto_309_2014.pdf

Turja, T. & Ruusu, P. 2014. Nuorisotakuu. Eduskunta. Viitattu 6.7.2021. Saatavilla https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/nuorisotakuu.aspx

Tuulaniemi, Juha. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Valkama, H. 2020. Syntyykö uusi “kadotettu sukupolvi”, jonka startti työelämässä viivästyy? Yli 50 000 nuorta ja nuorta aikuista jäi vaille töitä edellisvuoteen verrattuna. YLE Uutiset. Viitattu 26.9.2021. Saatavilla <https://yle.fi/uutiset/3-11468249>.

Vauhkonen, T. & Hoikkala, T. 2020. Syrjäytymisen lasku, tutkimus syrjäytymisestä. Sen kustannuksista ja kohdennetun nuorisotyön vaikuttavuudesta. Nuorisotutkimusseura Ry. Viitattu 16.6.2021. Saatavissa https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/syrjaytymisen_lasku.pdf

Vaukonen, T. & Salasuo, M. 2021. Helsinkiläisnuorten ylisukupolvinen syrjäytyminen. Kvartti, Kaupunkitiedon verkkolehti. Viitattu 19.6.2021. Saatavilla <https://www.kvartti.fi/fi/artikkelit/helsinkilaisnuorten-ylisukupolvinen-syrjaytyminen>

7.2 Kuva- ja kuviolähteet

- Kuva 1.** Nyberg, Anni. 2021.
- Kuva 2.** Kuvitus: Nyberg, Anni; Varjakoski Aino. 2021. Taitto: Nyberg, Anni. 2022.
- Kuva 3.** Varjakoski, Aino. 2021.
- Kuva 4.** Nyberg, Anni; Varjakoski Aino. 2021. Taitto: Varjakoski, Aino. 2022.
- Kuva 5.** Nyberg, Anni; Varjakoski Aino. 2021.
- Kuva 6.** Nyberg, Anni; Varjakoski Aino. 2021.
- Kuva 7.** Nyberg, Anni; Varjakoski Aino. 2021.
- Kuva 8.** Nyberg, Anni. 2022.
- Kuva 9.** Kuvitus: Varjakoski, Aino. 2021. Taitto: Nyberg, Anni. 2022.
- Kuva 10.** Kuvitus: Nyberg, Anni; Varjakoski, Aino. 2021. Taitto: Nyberg, Anni. 2022.
- Kuva 11.** Kuvitus: Nyberg, Anni; Varjakoski, Aino. 2021. Taitto: Nyberg, Anni. 2022.

- Kuvio 1.** Nyberg, Anni. 2022.
- Kuvio 2.** Kuvitus: Varjakoski, Aino. 2021. Taitto: Nyberg, Anni. 2022
- Kuvio 3.** Nyberg, Anni. 2021.
- Kuvio 4.** Nyberg, Anni. 2022.

Liite 1. Tutkimuslupa

Tampereen kaupunki
PL 487, 33101 TAMPERE

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

1 (4)

Hakemus saapunut 20.8.2021

1 TUTKIMUSLUVAN HAKIJA/HAKIJAT

Sukunimi Varjakoski	Etunimi Aino	Organisaatio LAB Ammattikorkeakoulu
Osoite		
Puhelin	Sähköpostiosoite aino.varjakoski@student.lab.fi	
Tutkimusluvan muut hakijat Nyberg, Anni, LAB Ammattikorkeakoulu, anni.nyberg@student.lab.fi		

2 TUTKIMUSLAITOS

Tutkimuslaitos, oppilaitos LAB Ammattikorkeakoulu
Koulutusohjelma Muotoilu AMK, Teollinen ja brändimuotoilu
Tutkimuksen taso Ammatillinen opinnäytetyö

OPINNÄYTETYÖNÄ TEHTÄVÄN TUTKIMUKSEN OHJAAJA OPPILAITOKSESSA

Sukunimi Haarnio	Etunimi Auli
Oppilaitos, oppiarvo ja ammatti LAB Ammattikorkeakoulu, Kokemus- ja palvelumuotoilun lehtori	
Toimipaikka ja osoite Lahden kampus, Mikkulankatu 19, 15210 Lahti	
Puhelin	Sähköpostiosoite auli.haarnio@lab.fi

3 YHTEYSHENKILÖ TAMPEREEN KAUPUNGISSA

<i>Tutkimusluvan myöntämisen edellytyksenä on, että hakija on ollut yhteydessä siihen yksikköön, johon tutkimus kohdistuu ja että tutkimuksen toteuttamisesta on sovittu yksikön yhteyshenkilön kanssa.</i>	
Nimi ja yksikkö Ilkka Peltomaa Tampereen Ohjaamo	Puhelin ja sähköposti ilkka.peltomaa@tampere.fi
Nimi ja yksikkö	Puhelin ja sähköposti
Muut yhteyshenkilöt	

4 TUTKIMUKSEN KUVAUS (hakemukseen liitetään tutkimussuunnitelma)

Tutkimuksen nimi NEET-nuorten tavoittamisen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin.
Tutkimuksen lyhyt kuvaus (keskeiset tavoitteet, tutkimusmenetelmät, kohderyhmä) Tutkimuksen tavoitteena on konseptoida uusi kehitysehdotus NEET-nuorten tavoittamiseksi. Tutkimusmenetelminä käytetään haastattelua, työpajatoimintaa ja havainnointia. Tutkimuskohteen on 18-29-vuotiaat nuoret, jotka ovat olleet yli vuoden ajan poissa työ- ja kouluelämästä. Tutkimukselle aiemmin myönnetty tutkimuslupa (esim. Tampereen kaupungin lupa, valtakunnalliset tutkimushankkeet)

6 TUTKIMUSAINIESTON SÄILYTTÄMINEN JA SUOJAUS

Tunnistetiedot	
Kyllä	Tutkimusaineisto ei sisällä tunnistetietoja
Ei	Tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa
Ei	Aineisto analysoidaan tunnistetiedoin
Peruste tunnistetietojen säilyttämiselle	
Tutkimusaineistojen arkistointi	
Kyllä	Sähköinen arkistointi
Ei	Paperinen arkistointi
Aineiston säilytyspaikka Tutkijoiden sähköiset tiedostot	
Aineistoa kuvaavat asiasanat (YSA)	
Aineiston luovuttamisesta jatkokäyttöön vastaa luvan myöntäjä.	

7 TUTKIJAN SITOUMUS JA ALLEKIRJOITUS

<i>Sitoudun siihen, etten käytä saamiani tietoja tutkittavan tai hänen läheisensä vahingoksi tai halventamiseksi taikka sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus, enkä luovuta saamiani henkilötietoja sivullisille.</i>	
20.8.2021 Päiväys	Anni Nyberg ja Aino Varjakoski Allekirjoitus

Hakemuksen liitteet	
Tutkimussuunnitelma	Kyllä
Kysely- /haastattelulomake	Ei
Muu aineistonkeruuseen liittyvä materiaali	Ei
Hakemus tietojärjestelmien käyttöoikeuksiin	Ei
Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus	Ei
Eettisen toimikunnan lausunto	Ei
Henkilötietolain mukainen rekisteriseloste	Ei
Muu liite	Ei
Liitteen/liitteiden nimi	Tutkimussuunnitelma
Tutkimus voidaan julkaista Tampereen kaupungin Internet-sivuilla	
Tutkimus ei ole salassapidettävä	

8 PÄÄTÖS

Tutkimuslupa myönnetään

Tutkimuslupaa koskevat seuraavat ehdot:

1. Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan EU:n yleistä tietosuojalainasetusta sekä tietosuojalainia.
2. Tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan EU:n yleisen tietosuojalainasetuksen sekä tietosuojalain edellyttämällä tavalla.
3. Mahdollisesti tarvittavassa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao. henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessaan.
4. Tutkimuslupa ei oikeuta hakemaan tietoja rekisteritietojärjestelmistä. Henkilörekisteritietojen käyttö edellyttää, että tutkimusluvan lisäksi on myönnetty erillinen lupa henkilötietojen käyttöön tutkimuksessa ja hakija on allekirjoittanut tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.
5. Tutkimuksen valmistumisesta ilmoitetaan ja valmis tutkimusraportti toimitetaan tutkimuksen yhteyshenkilölle sekä linkki digitaalisesti saatavaan tutkimukseen lähetetään osoitteeseen tietojohtaminen@tampere.fi.
6. Jos tutkimus keskeytyy, siitä ilmoitetaan yhteyshenkilölle ja tutkimusluvan myöntäjälle.
7. Lupa voidaan peruuttaa, jos lupapäätöksen ehtoja rikotaan. Tällöin luvansaajan on palautettava tutkimusta varten saamansa tiedot.

Lisätietoja: -

Kielteisen päätöksen perustelut ja valitusosoitus -

Päätöksen tekijä

21.9.2021
Päiväys

Regina Saari, työllisyysjohtaja
Allekirjoitus ja virkanimike

Liite 2. Empatiakartta

Online-etnofragia

Verkkohavainnointi tehty 14.6.- 24.7.2021. (Ylilauta: Hikikomero)

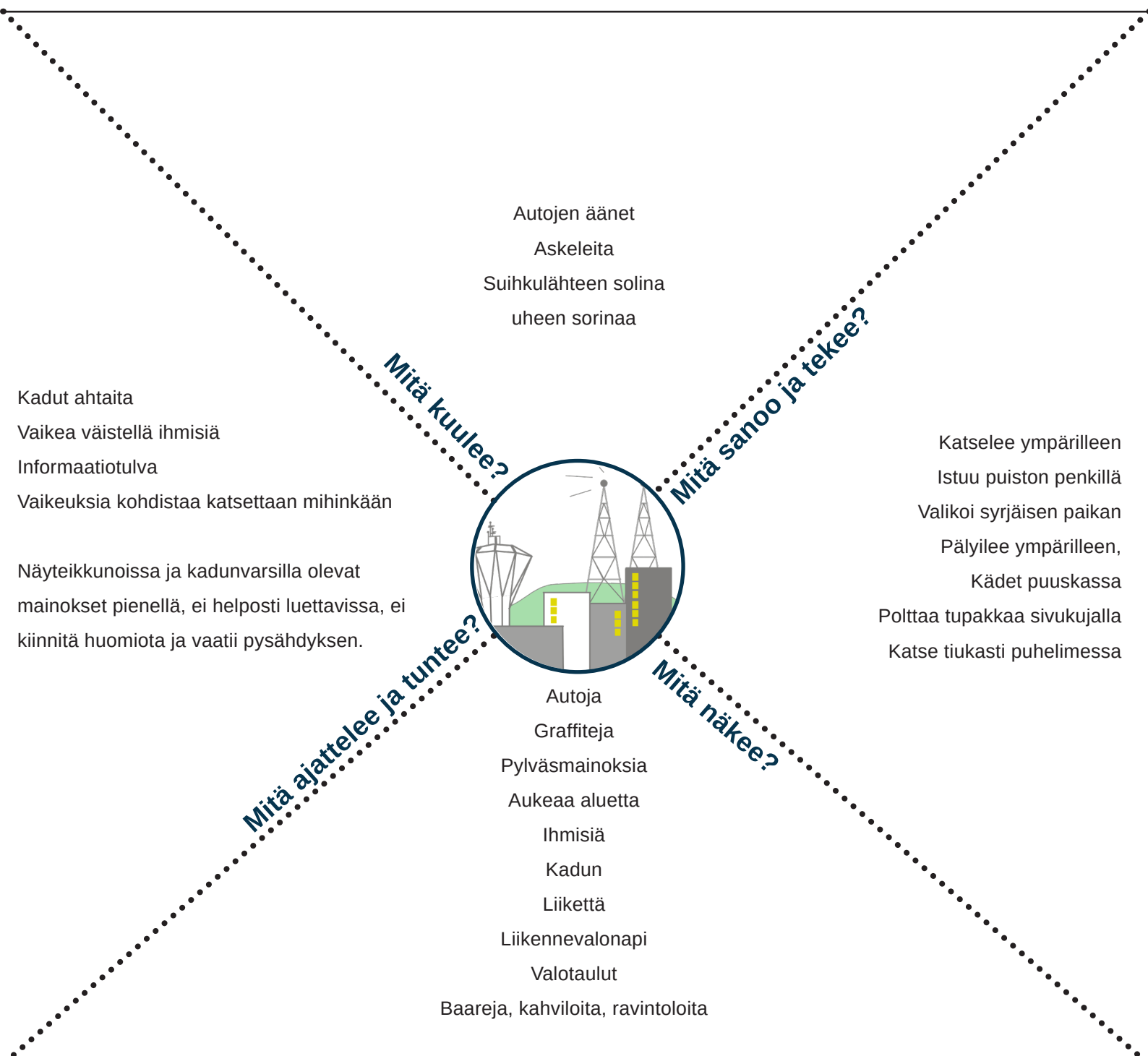


Toiveet:	Pelot:
Ulkopuolinen tekee päätökset elämästä.	Somekanavilla altistuminen "normoille"
Halu tehdä oman elämän päätökset.	eli normaaleille ihmisille
Paikan missä olla rauhassa katseilta ja "normoilta"	Sosiaaliset kontaktit, yleinen ihmispelko
Lähipiirin muistamista, huomiota, vertaistukea, selkeitä ohjeita	Kiusaaminen, talousasiat
Hyväksytyksi tulemistä sellaisena kuin on	Byrokratian välitilaan jääminen
Juuri hänelle kohdistettua apua	Mukavuusalueelta poistuminen
Jos pääsee korkeakouluun, tutoroinnin taso parempi, puskemista opintojen läpiviemiseen koko ajan.	Oman terveydellisen tilan heikentyminen
Että ulkopuolinen taho järjestäisi sosiaalista kanssakäymistä.	

Liite 2. Empatiakartta

Varjostus havainnointi

Lahdessa kaupungilla 31.7.2021.



Toiveet:

- Rauhan kulkea paikasta toiseen
- Tulla huomatuksi
- Selkeät mainokset - suuret fontit, enemmän väriä

Pelot:

- Suuret Ihmismäärät
- Torikauppiat/ Feissarit
- Pelottaa tulla huomatuksi

Liite 3. Samankaltaisuuskaavio, asiantuntijahaastattelu

Teemat

Asiakkaan ja työntekijän hyvä suhde

Asiakkaat kohdataan yksilöinä

Ihmisen perustarpeet eivät muutu

Yhteiskunnassa tunnekokemuksen muuttuminen

Viestinnän monimutkaisuus

Kontaktin ylläpidon haasteet

Lähipiirin vaikutukset nuoreen ja osallistaminen toimintaan

Nuoren tuki ja kannustus

Terveyteen liittyvien ongelmien vaikutus nuoreen

Parhaita hetkiä päivässä on suora toiminta asiakkaiden kanssa

Nuorten rohkaisu

Kouluttamattomuuden ja koulutuksen vaikutukset nuoren elämässä

Kasvava yksinäisyys ja yhteisöllisyyden tarve

Järjestelmien liiallisuus

Palveluiden kehittäminen ja työntekijöiden motivoiminen

Konkreettista tekemistä yhteiskunnallisesti ja nuorten kanssa

Hyvä palvelurakenne

Ohjaamo ei vastaa tarjoamistaan resursseista

Liite 4. Samankaltaisuuskaavio, kohderyhmä

Teemat koostettiin kohderyhmähaastattelu-työpajoista ja empatiakartoista (Online-etnografia ja havainnointi).

Negatiivisuus ajattelussa ja toiminnassa

Tuntee negatiivisia tunteita
Kokee oman elämänsä päättämisen vaihtoehdoksi
Ei näe paluuta työ ja kouluelämään sekä riippumattomuuteen tuista mahdollisena
Kokee avun vaikuttamattomaksi
Radikaali vastakkainasettelu ihmisten välillä
Ei koe yhteiskunnan rakenteita hyväksi
Heikko itsetunto ja itsensä arvostus
Mielenveysongelmat yleisiä
Kokemus omasta mielenveydestä huono
Näkee vääristyneen kuvan itsestään ja maailmasta
Oman kurjuuden lisääminen
Kokee yksinäisyyttä
Kokee, että omalle tilanteelle ei ole mitään tehtävissä

Arki

Raha-asiat murehdituttaa
Tarvitsevat arkirutiinit
Tiedostaa jatkuvan tietovirran vaikutuksen mielentilaan
Omasta terveydestä huolehtiminen vaihtelevaa
Syö valmisruokia
Liikkumista pidetään perustarpeena
Oma ravitsemus toissijaista

Sosiaalisten kanssakäymisten tarve vastaan ihmispelko

Haluavat sosiaalista kanssakäymistä
Viestii muutamilla sovelluksilla
Julkiset paikat ja ihmiset pelottaa
Haluaa keskustella kasvotusten

Kiusaamisen vaikutukset

Pelottaa kiusatuksi tuleminen
Kiusaamista tapahtunut koulusta työelämään
Ajatus työ- tai kouluelämästä pelottaa

Toive avusta/toivoo apua

Toivovat suoraa toimintaa selkein ohjein
Haluaa mennä töihin tai kouluun
Haluaa apua vahvalta osaajalta
Toivoo apua läheisiltään ja vertaisiltaan
Toivoo apua arkisiin asioihin
Toivoo että apua tarjottaisiin

Kaipaa luotettavia ja turvallisia ihmissuhteita

Lähipiiri koostuu lähinnä perheenjäsenistä
Haluaa turvallisia ihmissuhteita
Pistää muut ihmiset itsensä edelle
Pelkää, että jää vielä yksinäisemmäksi
Vaikea pyytää apua

Toiveet ja tarpeet palvelulta

Palvelun mukautettavissa asiakkaan mukaan
Toivoo tukea palveluiden käytössä
Palvelussa estää/pelottaa huonot kohtaamiset ammattilaisen kanssa
Muutettu asioiden läheisyyden ja määrän kasvussa toivossa kaupunkiin
Palvelutilan viihtyvyyteen vaikuttavat pienetkin asiat
Muuttajien nappaaminen tuen piiriin
Selkeitä ja konkreettisia esitteitä palvelun toiminnasta tarvitaan
Haluaa vaikuttaa omien asioiden kulkuun

Hyvien asioiden kokeminen

Kiinnostusta ruoanlaittoon
Kykenee löytämään hyviä asioita ympäriltään
Kykenee löytämään hyviä asioita itsestään

Ajankulu

Pelaavat ja ostavat videopelejä
Käy kaupoissa
Käyttää ajankuluksi puhelinta
Pitää liikkumisesta
Viettää aikaa asunnossaan
Liikkuminen kaupungissa ennakoivaa ja rutiininomaista
Viettää aikaa tietokoneella
Käy metsäpoluilla
Muuttanut hetki sitten kaupunkiin

Liite 5. Arvolupauskanvas

Asiakasprofiili

Tarpeet

Turvallisuus,
luottamuksen saavuttaminen,
helppous, konkreettisuus,
yksinkertaisuus.

Kipupisteet

Liian monta kynnystä palvelun piiriin,
virastomaisuus, epäinhimillisyyttä,
ei puhuta ”samaa kieltä”,
ei halua korostaa itseään,
vaikea pyytää apua.

Toiveet

Tarjottua, matalan kynnyksen
palvelua.
Toivoo suoraa toimintaa selkein
ohjein.
Haluaa mennä töihin tai kouluun.
Haluaa apua vahvalta osaajalta.
Toivoo apua läheisiltään ja
vertaisiltaan.
Toivoo apua arkisiin asioihin.
Toivoo että apua tarjottaisiin.

Arvokartta

Ratkaisu

Ohjaamo muistuttaa itsestään, läheisiä
aktivoidaan, kynnystä pienennetään
hakeutua palveluiden piiriin ja annetaan
tilaisuuksia useasti elämän
käännepöydissä, kuten muutto ja
valmistuminen.

Kivunlievittäjät

Palveluun ohjaus suoraa
Lämmin, inhimillinen ilmapiiri
Helppo ja yksityinen tapa hakea apua
Asiakkaan kuuleminen ja kunnioittaminen

Toiveen toteuttajat

Tuodaan palvelut asiakkaalle
Työntekijöiden ammattitaidon
esiintuominen
Läheisten osallistaminen palve-
luun hakeutumisessa
Selkeät mainokset
Tuodaan esiin Ohjaamon vaiku-
tusta arkeen
Tuodaan esiin konkreettisia tari-
noita Ohjaamon asiakastarinoista

Arvolupaus


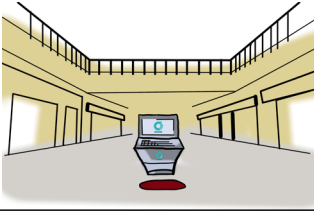

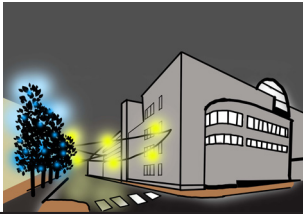

Avun saaminen pienellä vaivalla.
Konkreettia mainonnassa.

Tampereen Ohjaamo tarjoaa konkreettista,
helposti saatavaa apua joka elämäntilanteeseen.

Liite 6. Ensimmäisen kyselyn tulokset

Kysely toteutettiin Forms- alustalla. Vastaajia 20 kpl, Tampereen Ohjaamon työntekijöitä ja Ohjaamon asiakkaita. Kysely toteutettiin 15.-30.11.2021.

Asteikot: Mieli pide ideasta (1=huono, 5=erittäin hyvä), Olisitko yhteydessä Ohjaamoon (1= en missään nimessä, 5=todellakin)

	Keskisarvot:	Nousseet ajatukset:
<p>Idea 1.</p>  <p>Kauppakeskuksiin ja kadulle sijoitettu yksittäisiä Ohjaamon värisiä penkkejä, joiden edessä on Ohjaamon mainos.</p>	<p>Mieli pide ideasta 3.61</p> <p>Olisitko yhteydessä Ohjaamoon 2.94</p>	<p>Ilkivalta Rauhattomuus Riittämättömyys mainoksena Hämmentävä Tarpeeton</p>
<p>Idea 2.</p>  <p>Kauppakeskuksessa ruutu, johon voi syöttää puhelinnumeron, niin Ohjaamosta ollaan yhteydessä.</p>	<p>Mieli pide ideasta 3.39</p> <p>Olisitko yhteydessä Ohjaamoon 3.28</p>	<p>Ilkivalta Helposti lähestyttävä Matalakynnyksinen Huomaamaton Uudenlainen</p>
<p>Idea 3.</p>  <p>Ohjaamo lähettää mainoksensa kaikille peruskoulusta valmistuneille vuoden kuluttua valmistumisesta.</p>	<p>Mieli pide ideasta 4.33</p> <p>Olisitko yhteydessä Ohjaamoon 3.89</p>	<p>Hyvä idea Toimiva Epäekologinen Jännittävä Voi tulla useamminkin Toivottu</p>
<p>Idea 4.</p>  <p>Hammarinkatu, jossa ohjaamo sijaitsee, valaistaisi kauniisti syksy ja talviaikaan. Valaistusta mainostettaisiin yleisesti.</p>	<p>Mieli pide ideasta 4.17</p> <p>Olisitko yhteydessä Ohjaamoon 3.56</p>	<p>Kehityskelpoinen Valomainos hyvä idea Ohjaamon jalkauttaminen kouluihin vaihtoehto Eloisa ja hyvä idea</p>
<p>Idea 5.</p>  <p>Ohjaamon työntekijä kiertäisi kävelylenkkiä joka viikko samaan aikaan, jolloin ohjaajan seuraan voi liittyä missä kohtaa vain reitillä.</p>	<p>Mieli pide ideasta 3.33</p> <p>Olisitko yhteydessä Ohjaamoon 2.94</p>	<p>Ennemmin ohjaamon työntekijät kouluihin Päällekkävyä Liian sosiaalinen Ei tavoitettava Turvallisuus huolettua</p>

Keskiarvot:

Nousseet ajatukset:

Idea 6.



Kaupungilla, erityisesti Tullintorin läheisyydessä mainoksia, jotka ohjaavat Ohjaamolle päin.

Mielipide ideasta
4.22

Olisitko yhteydessä
Ohjaamoon
3.72

Kallis
Ohjaamo osaksi Tampereen katukuvaa
Mielenkiintoa herättävä
Hyvää mainostusta

Idea 7.



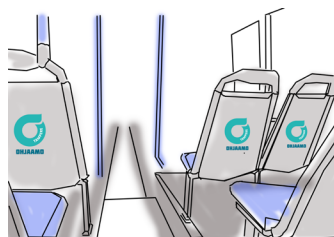
Kadulle tai kauppakeskukseen erilaisempi mainos Ohjaamosta, joka houkuttelisi katsomaan mainosta tarkemmin.

Mielipide ideasta
4.6

Olisitko yhteydessä
Ohjaamoon
3.5

Kehitettävä nuorten kanssa
Hyvä mainostusidea
Kehityskelpoinen idea

Idea 8.



Busseihin erityisesti läheisille suunnattuja mainoksia Ohjaamosta. Pyritään lisäämään tietoisuutta Ohjaamon olemassaolosta.

Mielipide ideasta
4.6

Olisitko yhteydessä
Ohjaamoon
3.61

Kallis
Hyvä idea

Idea 9.



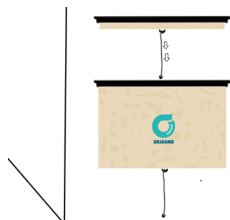
Mahdollisuus ottaa yhteyttä tiettyyn Ohjaamon ohjaajaan Ohjaajan facebook- sivun kautta. Linkitys sivulle Ohjaamon sivuilta.

Mielipide ideasta
3.67

Olisitko yhteydessä
Ohjaamoon
3.17

Hankala työntekijöille
Ei resursseille mahdollinen
Facebook huono paikka

Idea 10.



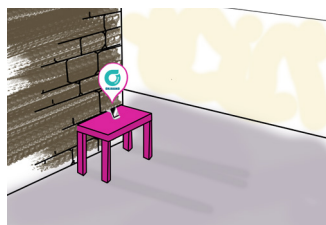
"Haluatko pitää narut omissa käsissä, vedä narusta" -mainos. Sijainti kadulla tai kauppakeskuksissa.

Mielipide ideasta
3.5

Olisitko yhteydessä
Ohjaamoon
3.33

Vaikea ymmärtää
Hauska idea
Epähygieeninen

Idea 11.



Kadunkulmissa puhelin/ puhelinnumero jolla voi ottaa yhteyttä Ohjaamoon.

Mielipide ideasta
2.89

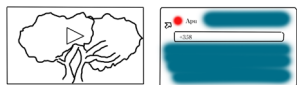
Olisitko yhteydessä
Ohjaamoon
2.67

Ilkivalta
Huomiota herättävä
huonolla tavalla
Outo

Keskiarvot:

Nousseet ajatukset:

Idea 12.



Ohjaamon sivuilla "Apu-nappi", johon syöttämällä puhelinnumeron Ohjaamosta ollaan yhteydessä.

Mielipide ideasta
4.5

Olisitko yhteydessä
Ohjaamoon
4.06

Suora
Konkreettinen
Mahtava idea
"Apu" -sanana vaihto

Idea 13.



Muuttajan aloituspaketti - Tampereelle muuttaessa saa ohjeen tulla hakemaan paketin Tampereen Ohjaamolta.

Mielipide ideasta
4.5

Olisitko yhteydessä
Ohjaamoon
4.22

Kallis
Hyvä idea

Idea 14.



Ohjaamon yözoom, joka avoinna kaikille. Yleistä keskustelua, teemaöitä ja esim. pelejä.

Mielipide ideasta
3.83

Olisitko yhteydessä
Ohjaamoon
3.22

Hankala työntekijöille
Ei resursseille mahdollinen
Facebook huono paikka

Muuttopakettiin sisältöehdotuksia:

Esitteitä harrastusmahdollisuuksista, esitteitä tapahtumista, esitteitä Ohjaamosta ja yhteystiedot, esitteitä Ohjaamon ja sidosryhmien järjestämistä ryhmistä ja tapahtumista, yhteystietoja eri palveluihin (hyvinvointipalvelut, kulttuuripalvelut, opiskelu, järjestötoiminta), ohjeet kirjasto- ja bussikortin hakemiseen

Avaimenperä, suklaa, kaikukortti, vessa- ja talouspaperia, leivinpaperia, kuiva-aineita, astioita ja ruokailuvälineet, alennuksia lähialueen yrityksiltä, pesuaineita, ruokatarvikkeita, kaupunkiin liittyviä tavaroita, sukat, Ohjaamon kangasmerkit, Ohjaamon heijastin

Liite 7. Toisen kyselyn tulokset

Kysely toteutettiin Forms- alustalla. Vastaajia 28 kpl

Kysely toteutettiin 7.-13.12.2021

Kyselyä jaettiin Tampereen Ohjaamo -instagramsivu, Muotoiluinstituutin opiskelijaryhmän facebook sivulla.

Asteikko: Mielenpide ideasta (1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä)

Idea 1.



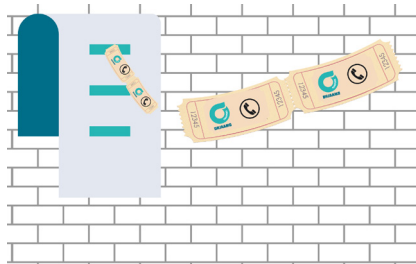
Yhteys Ohjaamoon helposti! Ostoskeskuksiin ja kadunkulmaan puhelunkoppi/kioski, josta yhteys Ohjaamoon.

Mielenpide

2.37

Leimaavuus, ahdistava, vaikeasti lähestyttävä, liian iso kynnys, kallis, ilkeä.

Idea 2.



Puhelintikit katukuvassa, julkisivussa pieni laatikko jossa teksti "vedä tästä", laatikosta saat Ohjaamon yhteystieto tiketin.

Mielenpide

2.7

Erillinen lappu turha, ilkeä, hauska, erilainen, muistuttaa kondomiautomaattia, vaatii väkivallaa.

Idea 3.



Jokaiselle oppivelvollisuudesta valmistuneelle lähetetään vuoden kuluttua valmistumisesta Ohjaamon mainos.

Mielenpide

4.7

Kallis, hyvä idea, saavuttava, tekstari vaihtoehtona, kirje konkreettisempi, huokutteleva ulkonäkö, tutustuminen rauhasa

Idea 4.



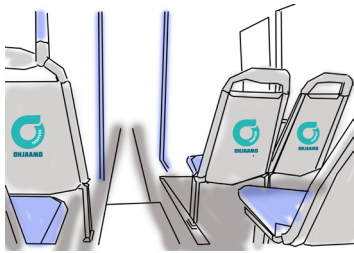
Kohdevalo/ valaistusta ohjaamon läheisyydessä/ Ohjaamon julkisivussa. Kohdevalo osoittaa Ohjaamon tunnusta maassa.

Mielenpide

2.96

Hauska ja näkyvä idea, turha, kallis, ei tarpeellinen, käyttöaika rajallinen.

Idea 5.



Pidetään toisistamme huolta!
Läheisille kohdennettu mainostusta
Ohjaamosta julkisissa liikenneväli-
neissä

Mielipide

3.81

Hyvä idea, suora lähestymista-
pa, bussimainos hyvä,
mainoksen tulee houkutella ja
kiinnittää huomio

Idea 6.



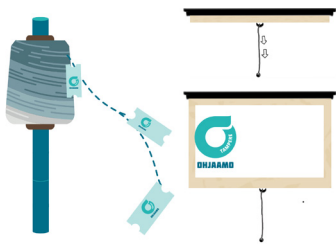
Ohjaamo katukuvaan!
Ohjaamoon ohjaavia
mainoksia ympäri kaupunkia.

Mielipide

3.63

Helpottaa löydettävyyttä, hyvä
idea, tarpeeton, Ohjaamon
lähelle viitat

Idea 7.



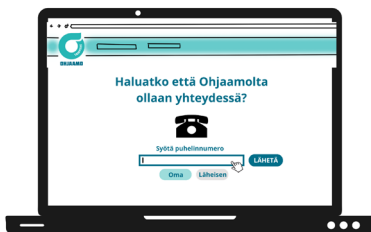
Katukuvassa erilaisia, huomiota
herättäviä mainostustapoja, joilla py-
ritään jättämään Ohjaamo paremmin
ihmisten mieleen.

Mielipide

2.93

Jatkokehitettävä idea, moni-
mutkainen, roskaava, vaatii
panostusta ymmärrettävyyteen,
epähygieeninen, ajaisiko
tempaus asian

Idea 8.



Apua pienellä kynnykselle,
asiakkaalle sopivina aikoina
Ohjaamon verkkosivuilta. Voi laittaa
oman tai tutun/läheisen puhelinnu-
meron.

Mielipide

3.85

Helposti lähestyttävä, hyvä/hie-
no idea, tietojenkako-ongelma,
viesti ennen soittoa, pienentää
kynnystä

Idea 9.



Tampereelle muuttaville
aloituspaketti
(haetaan Ohjaamolta)

Mielipide

4.37

Ihana idea, auttaa sopeutu-
misessa, äitiyspakkausidea,
kannustaa Ohjaamoon saapu-
misessa, kallis, hyvä muistutus
Ohjaamon olemassaolosta

Vastaajat:

18-29 v. koulussa 13kpl

18-29 v. töissä 1kpl

18-29 v. Ei kummassakaan 2kpl

yli 29 v. Koulussa 3kpl

yli 29 v. töissä 9kpl

Ohjaamon työntekijöitä : 3kpl

Liite 8. Kokooma kohderyhmän ajatuksista ideoihin

Kysely 2. Kohderyhmän vastaukset

Kohderyhmän vastaukset ideoihin tiivistettiin ideoittain.

Vastaukset koostuvat 2 kpl kyselyyn vastanneista, ja 1kpl haastatteluun vastanneesta.

1. Turvaton, liian monta tehtävää kohtaa, leimaava, työläs, turha, tulee näkyä selkeästi Ohjaamo ja mihin sieltä saa apua, jotain mukaan otettavaa, täytyy olla mahdollisuus poiketa huomaamattomasti, ei haluta tuttujen näkevät, Ohjaamon logon näkeminen saisi kiinnostuksen Ohjaamosta heräämään.
2. Helppo, nopea, epäselkeä, yksityisyyttä kunnioittava, tehoton, idea parempi kouluympäristössä, lähestyttävämpi, jos ohessa muitakin esitteitä, epähygieeninen.
3. Erittäin hyvä idea, tavoittaa useita, lisää Ohjaamon tunnettavuutta, tosi hyvä idea, henkilökohtainen. Konkreettinen kirje kotiin todennäköisesti katsotaan. Ennemmin konkreettinen kirje, ettei sekoitu roskaviesteihin. Voisi sisältää minkälaisia ihmisiä Ohjaamossa on töissä, ketä ammattilaisia, helpommin yhteys virastoihin, vertaistarinat, Ohjaamon toiminnat. Sisältö konkreettisia asioita.
4. Huono idea, kiva yksityiskohta, Ohjaamon sisällä olevilla palveluilla enemmän merkitystä, valokyltti hyvä, erityisesti pimeänä aikana, kohdevalo liian leimaavaa ja pelottava, nostaisi liikaa huomion keskipisteeksi, valot eivät heti ohjaisi marssimaan katsomaan, vaatisi selvittelyä ensin.
5. Jatkokehitystä vaativa, oikeat mainostuspaikat tärkeät, erittäin hyvä idea, tosi hyvä mainos bussiliikenteessä, linjoille joilla kulkee opiskelijoita, hyvää tarvetta edeltävää mainontaa, läheisen osallistaminen hyvä juttu, tärkeää osallistaa läheisiä, läheisiä mukaan Ohjaamokäynnille, mainokset enemmän busseissa selkänojiin kuin näyttöihin. Ei ole luottoa yleisesti ammattilaisiin. Turvaton olo avunsaannin suhteen, vaikka itse ottaisi askeleen. Herättää suurempaa luottamusta, jos läheinen ottaa ensiaskeleen.
6. Turha, yleiset mainokset parempia, melko hyvä idea, kyltit lyhyellä säteellä ohjaamosta ok ajatus, bussipysäkkien mainosseinät hyödyllisiä, näkee pysäkillä ja istuessa bussissa, nuolet lähempänä Ohjaamoa, kartta kauempana.
7. Interaktiivisuus pelottavaa mainonnassa, luotaan työntävää, eivät saavuta kohderyhmää, ilkeältä. Mitä interaktiivisempi, sitä helpommin jättää kokeilematta. Epähygieeninen, itse olisi liian huomiota herättävässä pisteessä.
8. Hyvä sosiaalisista peloista kärsivälle, toimiva idea, erittäin hyvä idea, hyvä idea, kun vaikeus soittaa palveluihin, toimiva että joku soittaa Ohjaamolta, hyvä juttu jos joku läheinen laittanut numeron, mutta pitää tulla viesti ennen soittoa. Viestissä hyvä lukea mistä aiotaan keskustella.
9. Erittäin hyvä idea, ei turhaa tavaraa, tosi hyvä idea, kotiin kirjeellä ohjeet, mikä on Ohjaamo, mikä on paketti ja kartta. Paketti voisi sisältää esitteitä, tervetuloa Tampereelle -kortti Ohjaamolta, ruokakaupan lahjakortti, Ohjaamon mainostustuotteet, pinssit, heijastimet, kangasmerkit.