



Julkisten palvelujen asiakaskokemuksen kehittäminen: Asioinnin asiakaskeinen konseptointi nuorten palveluissa

Anna Kapanen

2022 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

**Julkisten palvelujen asiakaskokemuksen kehittäminen:
Asiain asiakaskeinen konseptointi nuorten palveluissa**

Anna Kapanen
Palvelumuotoilu
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2022

Anna Kapanen

Julkisten palvelujen asiakaskokemuksen kehittäminen: Asioinnin asiakaskeskeinen konseptointi nuorten palveluissa

Vuosi

2022

Sivumäärä

122

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena oli kehittää julkisten palvelujen asiakaskokemusta nuorten palveluissa. Kehittämistyö toteutettiin yhteistyössä Jyväskylän nuorisopalvelujen Nuorten talon kanssa. Nuorten talossa on tarjolla sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja nuorisopalveluja 15–30-vuotiaille nuorille. Tarkoituksena oli ymmärtää arvon ja asiakaskokemuksen muodostumista julkisissa palveluissa nuorten ja nuorten palvelujen työntekijöiden näkökulmasta. Nuorilta ja työntekijöiltä kerätyn asiakasymmärryksen pohjalta tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavaksi muotoiluhaasteeksi kiteytyi asiakaskokemuksen kehittäminen palvelupolun alkuvaiheessa, Nuorten talossa asioidessa.

Kehittämistyön tietoperusta nojasi muotoiluajatteluun, asiakaskeskeiseen ajatteluun, arvoon ja sen muodostumiseen sekä asiakaskokemukseen ja sen muotoiluun julkisen sektorin kontekstissa. Lähestymistapoina olivat palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen, jotka mahdollistivat eri kohderyhmien äänen esiin saamisen sekä vuoropuhelun nuorten palvelujen ammattilaisten välillä. Kehittämistyön prosessi toteutettiin Design Councilin Tuplatimantti -mallin neljän vaiheen mukaisesti. Tutki-vaiheen tiedonkeruu toteutettiin työpajojen sekä haastattelu- ja luotaintutkimuksen avulla. Kehitä-vaiheessa yhteiskehitettiin ideoita ja ratkaisuja Nuorten talossa asiointiin eri asiakaspersoonille nuorten palvelujen ammattilaisten kanssa.

Kehittämistyön tuloksena muodostettiin yhteenveto asiakaskokemuksen osa-alueista ja kehittämiskohdista, asiakaspersoonat sekä asioinnin palvelukonsepti, joka sisältää asioinnin osa-alueet ja suuntaviivat niiden toteuttamiseksi sekä asioinnin palvelupolun- ja prosessin. Palvelukonsepti on hyödynnettävissä Nuorten talon lisäksi muiden vastaavien nuorten ja monialaisten julkisten palvelujen kehittämisessä paikallisella, alueellisella ja valtakunnallisella tasolla. Tulokset tarjoavat palvelujen asiakaskeskeisen kehittämisen tueksi tietoa nuorten asiakaskokemuksesta sekä soveltuvia menetelmiä haavoittuvassa asemassa olevien kohderyhmien osallistamiseksi. Palvelumuotoiluun nojaava prosessi sekä yhteiskehittämisen menetelmät soveltuvat hyödynnettäväksi vuoropuhelun vahvistamiseksi eri sektoreiden palveluiden ammattilaisten välillä.

Asiasanat: asiakaskeskeisyys, asiakaskokemus, yhteiskehittäminen, julkinen palvelu, muotoiluajattelu

Anna Kapanen

Developing the customer experience in public services: Customer centered conceptualization of the customer service in youth services

Year

2022

Pages

122

The aim of this research development project was to develop customer experience in public services targeted at young people. The development work was carried out in co-operation with Jyväskylä youth services' Nuorten talo. Nuorten talo offers social, health, rehabilitation and youth services for young people aged between 15 and 30 years. Furthermore, the purpose was to understand the creation of value and customer experience in public services from the viewpoint of young people and staff of youth services. On the basis of the customer understanding gathered from young people and staff the design challenge was to develop the customer experience in the beginning of the customer journey at Nuorten talo.

The theoretical background of the development work was based on design thinking, customer-centric thinking, value and value creation, and customer experience and customer experience design in public services. Using service design and co-design enabled exploring the views of different target groups and creating a dialogue between the professionals from different youth services. The research development process was conducted by applying the Design Council's Double Diamond model and its four phases. The data collection was done by workshops, interviews and mobile probe research. Ideas and solutions for customer service of Nuorten talo for different personas were co-designed together with youth service professionals.

The results of the development were a summary of customer experience and its development targets, customer personas, and a service concept for customer service of Nuorten talo. The service concept includes a description of the sectors of customer service, guidelines for applying them, and the customer journey and process of customer service. The concept can be used in the development of Nuorten talo and other youth and multisectoral public services at local, regional and national level. The results offer information about youth customer experience for the customer centric development of public services and methods to involve vulnerable target groups in the service development. The service design process and the co-design methods are suitable to be used to strengthen the dialogue between professionals from different service sectors.

Keywords: customer-centricity, co-design, customer experience, design thinking, public service

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Nuorten monialaiset palvelut ja pilottiorganisaatio Jyväskylän Nuorten talo	8
1.2	Nuoret palvelujen asiakkaina.....	11
1.3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja rajaus.....	14
2	Kohti asiakaskeskeisiä julkisia palveluja	14
2.1	Muotoiluajattelun mahdollisuudet julkisella sektorilla	15
2.2	Kohti asiakaskeskeisiä julkisia palveluja.....	16
2.3	Asiakaskokemus ja palvelupolku	23
2.4	Julkisten palvelujen asiakaskokemuksen muotoilu.....	27
3	Kehittämisasetelma	30
3.1	Kehittämistehtävä	30
3.2	Palvelumuotoilu tutkimuksellisenä kehittämismenetelmänä	30
4	Muotoiluprosessin toteutus	34
4.1	Tutki	36
4.1.1	Työpajat	37
4.1.2	Haastattelututkimus	39
4.1.3	Luotaintutkimus	42
4.2	Määritä.....	48
4.2.1	Aineiston järjestäminen ja analysointi	48
4.2.2	Kerätyn aineiston hallinta	53
4.3	Kehitä.....	54
4.4	Toimita	59
5	Tulokset	61
5.1	Asiakaskokemuksen osa-alueet ja kehittämiskohteet.....	61
5.2	Asiakaspersoonat	68
5.3	Yhteiskehittämisen tuloksena kehitetyt asiainnin konsepti-ideat.....	72
5.4	Yksi osoite - monta palvelua: Nuorten talossa asiainnin palvelukonsepti	73
6	Johtopäätökset ja pohdinta.....	78
6.1	Johtopäätökset	78
6.2	Pohdinta	80
	Lähteet.....	87
	Taulukot	97
	Liitteet	98

1 Johdanto

Huoli nuorten työllisyydestä ja jäämisestä koulutuksen ja työn ulkopuolelle ovat saaneet aikaan 2010-luvulta lähtien merkittäviä panostuksia nuorille tarjottaviin työllistämistä edistäviin palveluihin (Haikkola, Määttä, Toiviainen & Uusikangas 2021, 111). Kyky vastata nuorten moninaiisiin tarpeisiin on palveluissa kuitenkin vaihtelevaa. Nuorten palvelujen kokonaisuutta Suomessa leimaa pirstaloituneisuus ja palveluiden heikko integroituminen toisiinsa. (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019; Sitra 2015.) OECD on ohjeistanut nuorten palveluja koskevassa kansainvälisessä arviointiraportissa Suomea vahvistamaan nuorten palvelujen integrointia kehittämällä monialaista yhteispalvelua. Näin voitaisiin parhaiten tukea erityisesti sellaisia nuoria, joilla on haasteita kouluttautumisen ja työllistymisen lisäksi muilla elämän alueilla, kuten terveyden kanssa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019.)

Edellä kuvattuihin tarpeisiin vastaamiseksi on Suomessa kehitetty monialaista Ohjaamo-palvelua. Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen monialaisia palvelupisteitä, joiden tarkoituksena on koota yhteen keskeisiä nuorten palveluja ja sujuvoittaa nuorten siirtymiä kuntoutukseen, koulutukseen ja työhön. (Valtakari ym. 2020, 8). Ohjaamot toimivat ”yhden luukun” periaatteella, jonka mukaisesti nuorelle tarjotaan apua yhdessä palvelupisteessä (Wrede-Jäntti 2018, 82).

Palvelujen kokoaminen saman katon alle ei kuitenkaan pelkästään takaa yhtenäisiä polkuja ja hyvää asiakaskokemusta. Nuorten palvelujen asiakkaat ovat moninainen joukko ja useimmiten juuri ne, jotka eniten apua tarvitsisivat, kokevat jäävänsä auttamatta ja kohtaamatta. (Aaltonen ym. 2015, 128-130.) Nuoret kokevat, ettei heitä kohdata ja kuulla palveluissa heidän toivomallaan tavalla. Moni kokee palveluissa asioinnin vaikeaselkoiseksi. (Haikkola ym. 2021; Wrede-Jäntti & Westerback 2020.) Nuorten kokemuksia kartoittaneet tutkijat ehdottavat, että palvelujen ensisijaiseksi tavoitteeksi otettaisiin nuorisolähtöinen kokeilukulttuuri, mikä tarkoittaisi nuoren hyvinvoinnin edistämistä nuoren ääntä kuullen ja yhdessä uudenlaisia mahdollisuuksia kokeillen. Palveluille tämä tarkoittaisi luopumista ennalta annetuista sapluunoista ja tutuista ratkaisuista. (Gretschel 2021, 158-162.) Asiakkaan lähtökohdista toteutettava palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen voisivatkin tarjota suuntaviivoja ja työkaluja aidosti nuorilähtöisten palvelujen ja palvelupolkujen suunnittelulle ja mahdollistaa yhtenäisen asiakaskokemuksen muodostumisen.

1.1 Nuorten monialaiset palvelut ja pilottiorganisaatio Jyväskylän Nuorten talo

Nuorille on tarjolla erilaisia palveluja erilaisin tavoittein. Kuntouttavat palvelut, kuten mielenterveys- ja päihdepalvelut, etsivä nuorisotyö, sosiaalipalvelut ja työvoiman palvelukeskukset, pyrkivät kohentamaan nuorten hyvinvointia tai poistamaan sellaisia hyvinvointivajeita, jotka estävät nuoria kouluttautumasta. Lisäksi on palveluja, joissa nuorille etsitään koulutus- tai työpaikkoja ja autetaan työpaikan etsimisessä kohentamalla nuorten työllistettävyyttä. Tällaisia palveluja ovat edellä mainittujen lisäksi TE-toimistot sekä 2010-luvulla Suomeen perustetut Ohjaamot. (Aaltonen & Berg 2015, 125; Määttä & Souto 2020, 5.) Nuorten palveluja järjestetään kunnissa ja kuntayhtymissä, kolmannella sektorilla, seurakunnissa ja yksityisten palvelun tuottajien toimesta. Kunnissa nuorten palvelut jakautuvat erilaisiin hallinnollisiin ja palveluntuotantoa ohjaaviin kokonaisuuksiin, kuten sivistys- ja nuorisotoimen palveluihin, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, työllisyyspalveluihin sekä muihin palveluihin. (Nuorten syrjäytymisen ehkäisy... 2022, 21.)

Julkisten palvelujen toimijoiden väliseen yhteistyöhön on herätty 1990-luvulla. Omissa silloissaan toimivat erikoistuneet palvelut jättivät palvelujen katveisiin monialaista tukea tarvitsevia kansalaisia. **Monialaisen yhteistyön** termi on sittemmin vakiintunut osaksi julkisia palveluja. Sillä tarkoitetaan eri hallinnonalojen ammattilaisten keskinäistä sekä yritysten ja järjestöjen kanssa tehtävää ammatillista yhteistyötä. Monialaista yhteistyötä tehdään hallinnon eri tasoilla: ministeriöissä, alue- ja kuntatasolla, monialaisissa työntekijäverkostoissa sekä käytännön kohtaamistyössä. Monialaisella yhteistyöllä on erilaisia tavoitteita. Nuoria kohdattaessa ja ohjattaessa monialaista yhteistyötä tehdään esimerkiksi konsultoimalla toisen alan ammattilaista, ohjaamalla toisen asiakkaaksi tai työpari- tai ryhmätyöskentelynä nuoren kanssa. Parhaimmillaan monialainen työskentely tukee nuoren osallisuutta omassa elämässään. (Määttä & Piironen 2022, 5, 10.) Eduskunnan tarkastusvaliokunnan teettämässä tutkimuksessa havaittiin, ettei monialaisuutta vielä suuressa mittakaavassa hyödynnetä nuorten palveluissa asiakastasolla kunnissa. Tutkimuksessa suositetaan, että eri toimijoiden rooleja ja vastuita nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä tulee selkiyttää palveluiden johtamisessa sekä asiakastasolla. (Nuorten syrjäytymisen ehkäisy... 2022, 8, 32.)

Monialaisesta yhteistyöstä puhuttaessa puhutaan **palvelujen integraatiosta**. Integraatiota voidaan toteuttaa eri tasoilla, kuten järjestelmien, organisaatioiden ja ihmisten toiminnan tasoilla. Organisaatiotason integraatiosta on kyse silloin, kun esimerkiksi kunnan aiemmin erillisinä toimineita palveluja yhdistetään hallinnollisesti saman katon alle, jolloin ne muodostavat yhden kokonaisuuden. Työntekijätason integraation esimerkkejä ovat moniammatilliset tai monitoimijaiset tiimit ja muut yhteistyön muodot. Asiakastason integraatiosta on kyse esimerkiksi silloin, kun yksi työntekijä koordinoi asiakkaan eri palvelut

mahdollisimman sujuvasti niin, että ne muodostavat asiakkaalle sujuvan ja saumattoman palveluketjun. (Taskinen & Hujala 2020, 50-51.)

Palveluintegraatiota on painotettu etsittäessä ratkaisuja monia ja pitkäaikaisia ongelmia kohtaavien kansalaisten palveluissa. Ohjaamo-toiminta on esimerkki monialaisesta, eri palveluja ja toimijoita linkittävästä yhteistyöstä ja palvelujen integraatiosta, yhdistämisestä. Ihanteellisesti Ohjaamoissa yhdistyy julkisten palvelujen sekä järjestökentän ja yritysten tarjoama tuki, ohjaus ja neuvonta. Ohjaamot toimivat pääasiassa fyysisinä ja kasvokkaiseen ohjaustyöhön panostavina palvelupisteinä, mutta ne palvelevat myös virtuaalisesti. (Määttä & Souto 2020, 5-6.) Vuoden 2020 alussa Suomessa oli yli 70 Ohjaamoja niin pienissä kunnissa kuin suurimmissa kaupungeissa ympäri Suomen (Valtakari ym. 2020, 25).

Valtakunnalliset Ohjaamon perusteet määrittelevät Ohjaamojen palvelun lähtökohdaksi nuorilähtöisyyden ja monialaisuuden. Ohjaamon toiminnalle on asetettu neljä tavoitetta: 1) nuorten siirtymien sujuvoittaminen työhön, koulutukseen tai muuhun toimintaan, 2) nuorten osallisuuden, toimintakyvyn ja elämäntilanteen edistäminen, 3) palveluntuottajien kokoaminen yhteen monialaiseksi kokonaisuudeksi sekä 4) toimintaa ohjaavien tavoitteiden toteutumisen järjestelmällinen seuranta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.)

Tuomalla nuorten tarvitsemia palveluja samaan fyysiseen tilaan on pyritty saamaan niitä aiempaa helpommin saavutettaviksi ja saumattomammiksi (Määttä & Souto 2020, 6). Asiakkaan näkökulmasta palvelujen organisoituminen samasta pisteestä merkitsee parhaimmillaan parempaa mahdollisuutta osallistua itse palvelujen suunnitteluun, lyhennettyjä viiveitä ja vähentyneitä katkoksia palvelusta toiseen siirtymisessä sekä pysyvämpää henkilökohtaista suhdetta työntekijään, jolloin tarve kertoa samat asiat nuoren ympärille vaihtuville työntekijöille vähenee. Työntekijöiden näkökulmasta kiinteä yhteys muihin työntekijöihin ja palveluntarjoajiin merkitsee sujuvampaa palvelukokonaisuuden suunnittelua ja hallintaa, ajallisten viiveiden vähenemistä palveluprosessin kuluessa, mahdollisuutta oppia tuntemaan muiden työtettä ja toimintatapoja ja mahdollisuutta oman työtteen tunnetuksi tekemiseen ja yhdessä kehittymiseen muiden toimijoiden kanssa. (Valtakari ym. 2020, 93.)

Palvelujen kokoaminen saman katon alle ei kuitenkaan vielä takaa sujuvaa palvelua asiakkaan, eli nuoren, näkökulmasta. Nuorille itselleen palvelujärjestelmä näyttäytyy monimutkaisena ja palvelut järjestelmälähtöisinä. Nuoret kokevat, etteivät he tule riittävästi kuulluksi heille suunnattujen tukitoimien suunnittelussa. (Simonen 2019.) Vaikka monialaisiksi palvelukokonaisuuksiksi luonnehdittujen Ohjaamojen toimintamallin erityispiirteitä, kuten matalaa sisääntulokynnystä, nuorten palvelujen kokoamista saman katon alle, moniammatillista yhteistyötä ja yksilöllistä asiakasohjausta pidetään onnistuneina ja

kannatettavina toimintatapoina, on Ohjaamojen toimintamallin tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta toistaiseksi saatu melko vähän näyttöä (Valtakari ym. 2020, 10).

Pilottiorganisaatio Jyväskylän Nuorten talo

Jyväskylään keväällä 2021 avattu Nuorten talo pyrkii vastaamaan palvelujen integroinnin tarpeisiin kokoamalla nuorille suunnattuja palveluja saman katon alle ja kehittämällä sektorirajat ylittävää, monialaista yhteistyötä sekä palvelujen asiakaslähtöisyyttä nuorilähtöisesti. Nuorten talossa on tarjolla sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja nuorisopalveluja 15-30-vuotiaille nuorille. (Nuorten talo -hanke 2020).

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön toimeksiantajana toimii Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama Nuorten talo -hanke, jossa kehitetään Nuorten talo -mallia Nuorten talon toiminnan perustaksi. Hankkeen pääkohderyhmänä ovat heikossa elämäntilanteessa olevat 15–30-vuotiaat nuoret, jotka tarvitsevat monialaista palvelua. Nuorten talo -malli perustuu Ohjaamo-toimintaan ja siitä saatuihin hyviin kokemuksiin, mutta tavoitteena on kehittää se Ohjaamoa laajemmaksi ja yhtenäisemmäksi palvelukokonaisuudeksi. Tavoitteena on luoda malli, jolla voidaan vaikuttaa nuorten elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti ja riittävän ajoissa. Näin nuorten ongelmiin kyetään vastaamaan ennakoivasti. Työntekijät ja nuoret halutaan osallistaa mukaan Nuorten talon palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Nuorten talon tavoitteena on palvella vakiinnuttuaan kaikkia Jyväskylän alueen nuoria kokonaisvaltaisesti. (Nuorten talo -hanke 2020.)

Nuorten talo -hankkeessa kehitettävässä mallissa halutaan vahvistaa palvelujen asiakaslähtöisyyttä eli nuorilähtöisyyttä. Nuorten talo -mallissa palvelun keskipisteenä on nuori tarpeineen ja ongelmineen. Nuoren ei tarvitse tietää, ketä asiantuntijaa tai palvelua hän tarvitsee, vaan asiantuntijat neuvovat ja ohjaavat häntä yksilöllisesti ja tarpeen mukaan monialaisesti. Mallissa haastavissa elämäntilanteissa olevien nuorten ongelmiin ja tarpeisiin, kuten mielenterveyden, päihteiden, toimeentulon, asumisen ja oppimisen ongelmiin pyritään vastaamaan ennaltaehkäisevästi ja monialaisesti siten, että nuori saa avun, ohjauksen ja tuen yhdestä paikasta, monialaisesti ja kokonaisvaltaisesti. Nuorten ja Nuorten talon eri palvelujen työntekijöiden osallistamiseksi kehittämistyöhön Nuorten talo -hankkeen suunnitteluvaiheessa oli päätetty käynnistää Nuorten talo -mallin kehittäminen palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmin. (Nuorten talo -hanke 2020.) Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö linkittyy osaksi mallin rakentamista.

1.2 Nuoret palvelujen asiakkaina

Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret eivät ole yhtenäinen ryhmä. Siinä missä toiset ovat valmiita ja motivoituneita työelämään sekä turhautuneita työsaannin vaikeudesta, toiset eivät ole työ- tai opiskelukuntoisia ja tarvitsevat monenlaisia palveluja. Nämä nuoret saattavat olla monen tahon asiakkaita, mikä voi vaikeuttaa asioiden hoitamista. Koulutuksen ja työn puuttumisen rinnalla moni nuori kärsii mielenterveys- ja päihdeongelmista. Usealla on haasteita myös talouden ja muun arjen hallinnan kanssa. Työttömyydellä on myös tutkittu olevan moninaisia vaikutuksia terveyden ohella toimeentuloon, sosiaaliseen elämään sekä itsetuntoon. Nuorten moninaisesta joukosta johtuen myös asiakkuudet ja palvelujen ja nuorten kohtaamiset poikkeavat paljon toisistaan. (Aaltonen ym. 2015, 128; Myllyniemi & Kiilakoski 2021, 22.)

Valtakari ym. (2020, 51-52) ovat hahmottaneet tutkimuksessaan Ohjaamojen toiminnan vaikutuksista ja monialaisesta yhteistyöstä kolme keskeistä asiakasprofiilia Ohjaamoissa asioivien nuorten keskuudessa: kevyttä, moniammatillista tukea ja neuvontaa tarvitseva nuori, systemaattista moniammatillista tukea ja ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitseva nuori sekä moneen selvitettävään asiaan ratkaisua hakeva ja monialaista sekä pitkäkestoista tukea tarvitseva nuori.

Vuoden 2020 Nuorisobarometrin pohjalta tehtyjen havaintojen mukaan palvelujen kykyä tunnistaa erilaiset nuoret ja heidän tarpeensa on vahvistettava (Haikkola ym. 2020, 112). Tutkimuksissa on havaittu nuorilla olevan vaikeuksia selvittää mutkikkaassa palvelujärjestelmässä. Erityisesti vaikeimmin työllistyvien nuorten polut palveluihin on todettu moninaisiksi. (Miettinen & Pöyry 2015; Määttä & Keskitalo 2014.) Ratkaisuksi on esitetty aidosti asiakasta kuuntelevaa ja kohtaavaa asiakastyötä, voimakasta panostusta palvelupolun kokonaisvaltaiseen alkuun sekä katkeamattomia asiakasprosesseja (Valtakari ym. 2020, 153).

Nuorten kokemuksia palveluista

Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten palvelukokemuksia on tutkittu yhä enemmän sen myötä, kun palvelujen käyttäjien omat kokemukset palvelujen toimivuudesta ovat nousseet keskeisiksi asiakkaan aseman korostuessa palvelujen suunnittelun lähtökohtana (Aalto 2021, 80). Nuorten palvelu- ja asiointikokemuksia on tutkittu muun muassa TE-palvelujen, Ohjaamojen, etsivän nuorisotyön, nuorten työpajatoiminnan sekä lapsille ja nuorille suunnattujen puhelin- ja chatpalvelujen näkökulmasta (Aaltonen & Berg 2015; Haikkola ym. 2021; Pajamäki & Okker 2018; Wrede-Jäntti 2018).

Nuorten antama positiivinen palaute kertoo siitä, että Ohjaamojen tarjoamille monialaisille palveluille on tarvetta ja että niitä on onnistuttu tarjoamaan tavoilla, jotka tukevat nuorten toimijuutta heidän elämänsä elämässä, etenkin koulutus- ja työmarkkinasiirtymiin liittyvissä kysymyksissä (Määttä & Souto 2020, 5). Nuoret arvostavat kokonaisvaltaista lähestymistä, luottamusta, yhdessä tekemistä ja voimavarojen lähtöisyyttä (Wrede-Jäntti & Westerback 2020, 55-56, 61-62). Palveluissa asioidessa he arvostavat sosiaalista tukea palvelujen käyttämiseen, lämmintä vastaanottoa, helposti lähestyttäviä työntekijöitä sekä työntekijöiden aktiivista yhteydenottoa nuoriin. Kasvokkaiset palvelut ja kohtaamiset ovat nuorille tärkeitä. (Haikkola ym. 2021, 121-123). Nuorten palvelujen työntekijät luonnehtivat hyvää asiakaskäyntiä sellaiseksi, jossa kummallekin osapuolelle tulee kokemus kohtaamisesta, ollaan samalla aaltopituudella ja ilmapiiri on rento ja luottavainen. (Aaltonen & Berg 2015, 51-58.)

Nuoret kokevat asioinnin helpoksi sellaisissa palveluissa, jotka ovat lähtökohtaisesti rakennettu nuorilähtöisesti eli nuorten tarpeiden, ei viranomaisten, näkökulmasta. Tällaisia palveluja ovat muun muassa etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta. Näiden palvelujen työntekijät arvioivat palveluille ominaisen matalan kynnyksen tarkoittavan sitä, miten ihmiset työpisteessä toimivat ja miten nuori otetaan vastaan. Näissä palveluissa tilatkin on tehty usein nuorten näköiseksi yhdessä nuorten kanssa. (Aaltonen & Berg 2015, 51-58.) Nuorten aikuisten toiveet hyvästä palvelusta tiivistyvät lämpimään vastaanottoon, kasvokkaihin, ihmisläheisiin ja kannustaviin palveluihin, selkeisiin ja toimiviin nettisivuihin ja ohjeistuksiin, helposti saatavilla oleviin monialaisiin palveluihin sekä ammattilaisilta saatuun yksilölliseen pohdintatukeen. (Nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn... 2022, 72.)

Vaikka nuoret ovat yleisesti ottaen melko tyytyväisiä palveluihin, löytyy eri nuorten ryhmiä ja palveluja tarkasteltaessa myös tyytymättömyyttä ja kriittisyyttä (Haikkola ym. 2021; Karvonen, Kestilä & Kauppinen 2018, 37). Useampaa palvelua ja monialaista tukea tarvitsevat nuoret omaavat muita enemmän epäonnistuneita palvelukokemuksia. Nämä nuoret kokevat, ettei heidän palvelutarpeensa määrittelyssä ole kyetty huomioimaan useampaa ongelmaa kerralla tai edes ongelmista suurimpia. Nuorten kriittiset kokemukset kielivät myös asioinnin vaikeudesta. Nuoret kritisoivat esimerkiksi palvelujen verkkosivuja monimutkaisiksi ja vaikeaselkoisiksi. (Haikkola ym. 2021, 119.)

Nuoret kokevat saavutettavuuden kannalta positiiviseksi sen, että Ohjaamoissa eri palvelut ovat lähellä toisiaan samassa toimipisteessä. Heidän kokemuksensa osoittavat kuitenkin, ettei Ohjaamon tavoitteena oleva eri palvelujen yhteensovittaminen ja saumattomuus toteudu aina ihanteellisesti. Esimerkiksi palvelusta toiseen siirtyminen aiheuttaa epäselvyyksiä, vaikeuksia, viivettä ja pompottelua eri tahojen välillä. Myöskin se, mikä taho nuoren asioista vastaa, on epäselvää. (Haikkola ym. 2021, 121-123.) Osalla nuorista on Ohjaamoista myös kohtaamattomuuden ja vastavuorottomuuden kokemuksia. Nuoret ovat kokeneet jääneensä palvelematta tai heidät on jopa käännytetty pois. (Wrede-Jäntti & Westerback 2020.)

Lasten ja nuorten puhelin- ja chatpalveluissa asioineiden nuorten kokemuksista tehdyn tutkimuksen pohjalta palvelukokemuksen muodostumiseen vaikuttavat palvelun saavutettavuus, ensikontaktin saaminen, tiedon puute, nuorten kokemus kiireen tuntu, työntekijöiden vaihtuvuus sekä luottamuksen ja kohtaamisen puute yhteydenottoilanteissa. Nuoret toivovat pitkäkestoisia välittäviä kohtaamisia, joissa heidän tilanteensa huomioitaisiin kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti. Tätä estää se, että ammattilaiset nuoren ympärillä vaihtuvat, eikä kukaan kanno kokonaisvastuuta nuoren asioista. (Pajamäki & Okker 2018.)

Nuorten palvelu- ja asiointikokemuksen parantamiseksi tutkijat ehdottavat nuorten osallistamista ja kuuntelemista heidän palvelutarpeiden tunnistamisessa ja laajemmin palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa. Tutkijat näkevät ratkaisuna nuorilähtöisen kulttuurin omaksumisen palveluissa ja nuoren oman äänen kuulemisen. (Gretschel & Myllyniemi 2020; Gretschel 2021, 158-162; Tormulainen 2021, 141-142). Myös palveluista tiedottamista tulisi parantaa. Erilaisten nuorten näkökulmien ja kokemusten huomioimiseksi tulisi hyödyntää useita kanavia (Tormulainen 2021, 139, 143).

Yhteenvedon nuorten palvelukokemuksista tehdystä tutkimuksesta voi todeta, että asiakaskokemus on sitä positiivisempi, mitä enemmän palveluissa ja nuorille suunnatuissa tukitoimissa kuunnellaan ja kysytään nuorilta itseltään, mikä heitä parhaiten auttaisi. Nuoret haluavat tulla kuulluiksi ja kohdatuiksi. (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015; Haikkola ym. 2021; Koskinen 2020; Määttä & Souto 2020; Simonen 2019.) Tutkimusten mukaan palvelut eivät kohtaa erityisesti niiden nuorten tarpeita, joilla on alentunut toimintakyky ja jotka eivät näin ollen ole työ- tai opiskelukykyisiä. Ratkaistavaksi kysymykseksi palveluiden kehittämisessä nouseekin se, miten vastata mahdollisimman hyvin erilaisten nuorten tarpeisiin. (Aaltonen & Berg 2015; Wrede-Jäntti & Westerback 2020.) Gretschel (2021, 160-161) huomauttaa, että julkisissa palveluissa kaikkien muiden tavoitteiden tulisi olla alisteisia nuorten hyvinvoinnin ja yhteisöön kasvun edistämiseksi ja että nuorten palvelujen vaikuttavuuden määrittämisessä nuorten kokemukset palvelun merkityksestä heidän elämänsäkaarensa nousisivat aktiivisemmin esiin. Nuorten palvelukokemukset osoittavat, että tie parempiin palveluihin löytyy nuoria kuullen ja heidän kanssaan uusia ratkaisuja kokeillen.

1.3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja rajaus

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on ymmärtää arvon ja asiakaskokemuksen muodostumista julkisissa palveluissa. Arvon ja asiakaskokemuksen muodostumista tarkastellaan sekä nuorten että nuorten palvelujen työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena on kehittää nuorille suunnattujen julkisten palvelujen asiakaskokemusta hankkimalla asiakasprofiileittain jäsenettyä tietoa nuorten asiakaskokemuksesta, sen osa-alueista ja kehittämiskohdista. Kehittämiskontekstina toimii Nuorten talo Jyväskylässä.

Tutkimuksellinen kehittämistyö ajoittuu siirtymävaiheeseen, jossa nuorten palvelut olivat siirtymässä toukokuussa 2021 avattavaan Nuorten taloon. Kehittämistyössä tarkastellaan asiakaskokemuksen nykytilaa nuorten palveluissa ennen Nuorten taloa. Kehittämistyön aikana palvelut siirtyivät Nuorten taloon, ja talon toiminta käynnistyi. Hankitun ymmärryksen pohjalta tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavaksi muotoiluhaasteeksi kiteytyi asiakaskokemuksen kehittäminen palvelupolun alkuvaiheessa, Nuorten talossa asioidessa. Asioinnin kehittäminen rajattiin koskemaan pääasiassa uusia asiakkaita, jotka eivät ole vielä Nuorten talon palvelujen asiakkaita.

2 Kohti asiakaskeskeisiä julkisia palveluja

Tässä luvussa käsittelen muotoiluajattelua, asiakaskeskeistä ajattelua, arvoa ja sen muodostusta sekä asiakaskokemusta ja sen muotoilua julkisen sektorin kontekstissa. Aluksi tarkastelen muotoiluajattelua käsittelevän tutkimuskirjallisuuden pohjalta muotoiluajattelua ajattelutapana ja sen soveltamisen mahdollisuuksia julkisella sektorilla. Tämän jälkeen tarkastelen palvelututkimuksen, palveluliiketoiminnan johtamisen ja julkisjohtamisen tutkimuksen sekä akateemisen markkinointitutkimuksen pohjalta erilaisten johtamismallien ja palvelulogiikoiden viitoittamaa kehitystä kohti asiakaskeskeistä ajattelua. Kuvaan arvoa käsitteenä ja arvon muodostumista peilaten eri palvelulogiikoihin. Lopuksi kuvaan asiakaskokemuksen johtamista ja palvelumuotoilua käsittelevän kirjallisuuden pohjalta asiakaskokemusta käsitteenä sekä asiakaskokemuksen muodostumista. Tietoperustan ydinajatuksena on arvon ja asiakaskokemuksen muodostumisen ymmärtäminen julkisen sektorin kontekstissa.

2.1 Muotoiluajattelun mahdollisuudet julkisella sektorilla

Palveluja tuotetaan sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. Julkisia palveluja tuottavat perinteisesti viranomaiset, kun taas yksityisiä palveluja yritykset. Julkiseksi palveluiksi voidaan laskea lisäksi kolmannen sektorin palveluja, sillä ne toimivat julkisen sektorin tavoin. (Daskin 2010, 10.) Kunnat tuottavat kaksi kolmasosaa julkisista palveluista Suomessa (Jäppinen 2011, 18).

Muotoiluajattelu

Muotoiluajattelu ei enää koske vain fyysisten esineiden muotoilua, vaan sitä sovelletaan nykyään myös aineettomiin palveluihin, kuten asiakaskokemuksen muotoiluun (Kolko 2015, 3). Muotoilu tarjoaa palvelujen uudistamiseen menetelmiä, jotka tuovat asiakasymmärryksen palvelujen kehittämisen lähtökohdaksi tuotelähtöisyyden sijaan (Miettinen 2014, 16). Muotoiluajattelulle ominaisia piirteitä ovat ihmis- ja ympäristökeskeisyys, asiantuntijuuden jakaminen muiden kanssa, kokeilujen suosiminen, vaihtoehtojen ja uusien ratkaisujen etsiminen, optimismi sekä visuaalisuus (Brown 2008; Brown 2009; Kälviäinen 2014; Miettinen 2014; Razzouk & Shute 2012). Brownin (2008, 92) mukaan muotoiluajattelu tarjoaa nykypäivän ongelmien ratkaisuun ihmiskeskeisen, luovan, iteratiivisen ja käytännönläheisen lähestymistavan. Muotoiluajattelun periaatteista on apua kokonaisuuksien hahmottamisessa sekä uusien toimintamallien ja rakenteiden luomisessa (Maula & Maula 2019, 44-45). Kolkon (2015, 2) mukaan muotoiluajattelulla voidaan vastata ihmisten tarpeeseen kehittää käyttäjien ja teknologioiden tai muiden järjestelmien vuorovaikutuksesta helppoa ja miellyttävää.

Muotoiluajattelu mahdollistaa innovaatioita ja systeemisiä ratkaisuja sosiaalisiin, ilkeiksi ongelmiksi (engl. wicked problems) kutsuttuihin ongelmiin kuten nuorten syrjäytymiseen. Tällaiset ongelmat ovat luonteeltaan mutkikkaita, kytköksissä useisiin eri ongelmiin eivätkä ne siksi ole ratkottavissa perinteisin ongelmanratkaisun keinoin. (Buchanan 1992; Polaine, Løvlie & Reason 2013, 186.) Sosiaalisia haasteita lähestytään usein pyrkimällä määrittelemään rajattu tavoite rajallisin keinoin. Muotoiluajattelu lähestyy sosiaalisia ongelmia huomioimalla ongelmien eri puolet sekä kaikkien niihin liittyvien sidosryhmien tarpeet. (Polaine ym. 2013, 186-187.) Muotoiluajatteluun nojaava palvelumuotoilu auttaa kehittämään sosiaalisiin ongelmiin uudenlaisia ratkaisuja avun tarpeessa olevien kuntalaisten tunnistamiseksi ja kohtaamiseksi (Jäppinen & Sorsimo 2019, 85, 92).

Julkisella sektorilla on herätty viime vuosina muotoilun merkitykseen palvelujen kehittämisessä. Hyödyntämätöntä potentiaalia muotoilulle erityisesti palvelujen suunnitteluvaiheessa on julkisella sektorilla yhä paljon. (Design Council 2020, 5). Julkiselle

sektorille kohdistuu paine tuottaa kompleksejakin palveluja yhä vähenevillä resursseilla. Sosiaaliset haasteet, kuten nuorisotyöttömyys, ikääntyminen, ihmisten keskittyminen kaupunkikeskuksiin, maahanmuutto ja sosiaalinen inkluusio luovat painetta uusiin palveluihin sekä olemassa olevien uudistamiseen. (Deserti & Rizzo 2015, 85; Design Council 2020, 5; Tuulaniemi 2011, 279).

Iso-Britanniaa pidetään edelläkävijänä muotoiluajattelun hyödyntämisessä julkisella sektorilla yhteiskunnallisten kysymysten ja haasteiden ratkomiseksi, kuten työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten palvelujen kehittämisessä (Design Council 2015b). Suomessa muotoilun hyödyntäminen julkisten palvelujen kehittämisessä on uudempaa. Suuret yritykset yksityisellä sektorilla ovat olleet kehityksessä pk-yrityksiä ja julkista sektoria edellä. Muutosta on kuitenkin ollut viime vuosien aikana nähtävissä myös julkisissa palveluissa. (Lehto 2016, 10-11.) Terveystieteiden toimijat Suomessa keskittyvätkin jo aktiivisesti asiakaskokemuksen parantamiseen kehittämällä potilaan hoitopolkuja sujuviksi. Helsingin kaupunki on ollut Suomessa yksi edelläkävijä muotoiluajattelun hyödyntämisessä kaupunkiorganisaation ja sen palvelujen kehittämisessä. (Maula & Maula 2019, 60-61, 109-110.) Verohallinto taas on onnistunut helppojen sähköisten palvelukanavien avulla luomaan kansalaisilleen merkityksellisiä kokemuksia (Löytänä & Korteso 2011, 141-142).

Kansallisen Muotoile Suomi -ohjelman väliraportin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 47-51) mukaan julkisella sektorilla käynnissä olevat merkittävät uudistukset, kuten sote- ja maakuntauudistus, haastavat kuntia ajattelemaan ja kehittämään palvelujaan uudella tavalla. Yhteiskunnallisissa muutoksissa mukana pysyminen edellyttää toiminnan ja palvelujen kehittämistä ihmislähtöisimmiksi.

2.2 Kohti asiakaskeskeisiä julkisia palveluja

Julkisella sektorilla asiakasta ja palvelun käyttäjää on perinteisesti pidetty palvelun kohteena. Sen myötä, kun ymmärrys asiakkaasta käsitteenä on laajentunut, on myös ymmärrys julkisten palvelujen asiakaskeskeisestä kehittämisestä kehittynyt. Julkisten palvelujen kohteita ovat palvelujen käyttäjien lisäksi julkishallinnon sekä palvelun tarjoajien edustajat. (Lehtonen & Tuominen 2011, 228.) Julkisen sektorin organisaatioita kuvasi kauan vakaus ja muuttumattomuus, mutta 2000-luvulle tultaessa poliittiset, taloudelliset ja väestötason muutokset ovat edellyttäneet julkiselta sektorilta muuttumista ja innovaatioita (Brown & Osborne 2005, 5).

Muutos ja innovaatio julkisella sektorilla

Muutoksesta ja innovaatioista puhuttaessa on tarpeen avata, mitä ne tarkoittavat julkisen sektorin kontekstissa. **Muutos** on käsitteenä laaja ilmiö. Julkisen sektorin kontekstissa se tarkoittaa yhden tai useamman julkisen palvelun elementin kasvua tai kehittymistä. Nämä

elementit voivat koskea palvelujen suunnittelua, palveluja tarjoavan julkisen sektorin organisaation rakennetta, organisaation hallintoa tai johtoa tai taitoja, joita julkisen sektorin organisaation johtaminen tai hallinnointi edellyttää. (Brown & Osborne 2005, 5.)

Innovaatiolle on useita määritelmiä. Brown & Osborne (2005, 5) määrittelevät innovaation muutoksen muotona, jolla tarkoitetaan jatkumatonta muutosta. Jatkuumattomuus voi ilmentyä uusien organisaatioiden, taitojen tai teknologioiden luomisella - innovaatioilla, jotka täyttävät ilmenneet uudet tarpeet. Innovaatioajattelun uranuurtajiin kuuluva Joseph Schumpeter määritteli teoksessaan *Theory of economic development* innovaation olevan uuden, kuluttajille entuudestaan tuntemattoman tai ainutlaatuisen tuotteen, uuden tuotantotavan tai -menetelmän haltuunottoa, markkinan avautumista tai uuden teollisen markkinarakenteen toteuttamista (Śledzik 2013, 90).

Uudesta julkisjohtamisen mallista uuteen julkiseen palveluun

1980-luvulla kehitetyn uuden julkisjohtamisen mallin (engl. New Public Management, NPM) myötä siirrettiin yksityiselle sektorille ominaisia toimintamalleja, kuten kustannustehokkuutta, markkinalähtöisyyttä ja ketteryyttä julkiselle sektorille. Kuntien rooli muuttui viranomais- ja hyvinvointikunnista palvelukunniksi. NPM-malli tavoitteli palveluihin joustavuutta, innovatiivisuutta ja yksilöllisyyttä. (Jäppinen 2011, 18; Langergaard 2011, 205-207.) Innovatiivisuus ja muutos perustuivat NPM-mallissa markkinoihin. Kuluttajilla ei ollut suoraa roolia julkisten palvelujen tuottamisessa. (Osborne 2021, 8.)

NPM-mallia seurasi uuden julkisen hallinnan malli (engl. Network Governance, NPG), joka toi palvelujen kehittämiseen lähtökohdiksi eri sektoreiden kumppanuudet ja verkostot. Malli sai alkunsa kritiikistä NPM-mallia kohtaan. NPG-mallin mukaan yksittäisen organisaation asiakkailleen tuottamien julkisten palvelujen sijasta julkisten palvelujen tuottamisen tuli tapahtua eri toimijoiden muodostamissa verkostoissa yhteistuottamisen (engl. co-production) mukaisesti. Malliin siirtyminen merkitsi myös vuorovaikutuksen lisääntymistä palvelujen käyttäjien ja tuottajien välillä. Kansalaisia alettiin pitämään palvelujen yhteistuottajina. Mallin mukaan eri sektoreiden toimijoiden välinen verkostomainen tapa tuottaa julkisia palveluja oli edellytys julkisten palveluiden innovaatioille. (Langergaard 2011, 210-213.)

Kritiikki NPM-mallia kohtaan sai aikaan 2000-luvun alkupuolella myös uuden julkisen palvelun ajattelun (engl. New Public Service, NPS). Malli korosti demokraattista kansalaisuutta ja avointa kansalaisyhteiskuntaa, jossa kansalaisilla oli merkittävä rooli julkisia palveluja koskevassa päätöksenteossa ja palvelujen tuottamisessa. (Osborne 2020, 15.)

Edellä kuvatut ajattelutavat ja niiden muodostama kehityskaari on johtanut kansalaisten vahvempaan osallistamiseen julkisten palvelujen kehittämisessä, läpinäkyvämpään päätöksentekoon sekä vahvistanut luottamusta palveluihin. Kuvattuja ajattelutapoja yhdistävät kuitenkin tietyt heikkoudet. Ensinnäkin ne kaikki perustuvat tuotokeskeiseen

palvelulogiikkaan. Toiseksi ajattelutavat jakavat lupaavia ajatuksia kuluttajien osallistamisesta palvelujen tuottamiseen, mutta viime kädessä kuluttajien rooli jää kaikissa marginaaliseksi tai jopa kokonaan puuttumaan. Erityisesti verkostonäkökulmaa ja arvon yhteistuottamista julkisten palvelujen tuottamiseen painottavan NPG-mallin kritisoidaan keskittyvän yhteistuottamiseen organisaatioiden ammattilaisten kesken ja sulkevan palvelujen käyttäjät yhteistuottamisprosessin ulkopuolelle. (Osborne 2021, 17-19.)

Tuotelähtöisestä ajattelutavasta palvelukeskeiseen: Julkinen palvelulogiikka

Tuotelähtöisen ajattelun (engl. goods-dominant logic) mukaan arvo syntyy tuotteiden valmistusprosessissa ja siirtyy yritykseltä asiakkaalle asiakkaan hankkiessa tuotteen itselleen (Vargo & Lusch 2006, 284). Palvelulähtöisessä ajattelussa (engl. service-dominant logic) huomio tuotteista siirtyy asiakkaan ja yrityksen väliseen vuorovaikutukseen ja tuotteen sijasta vaihdannan välineenä on palvelu, jonka tuottamisessa asiakkaalla on palvelulähtöisen ajattelutavan mukaan aktiivinen rooli. Arvo määrittyy ajattelutavan mukaan palvelun käyttöarvon (engl. value in use) kautta eli arvon määrittelee palvelua käyttävä asiakas, jolle palvelun tuottajat voivat tehdä arvolupauksia tarjotessaan palveluja. (Vargo & Lusch 2004, 7.)

Siinä missä edellä kuvatut ajattelutavat lähestyvät julkisen sektorin palvelujen tuottamista tuotokeskeisestä näkökulmasta, esittelivät Osborne, Radnor & Nasi (2013) palvelukeskeisestä näkökulmasta julkisia palveluja lähestyvän julkisen palvelulogiikan (engl. Public Service Logic, PSL). Vargon & Luschin (2006) aiemmin esittelemä palvelukeskeinen ajattelutapa (SDL) keskittyi tarkastelemaan kaupallisia palveluja eikä sellaisenaan soveltunut julkisiin palveluihin. PSL-malli perustui tälle ajattelutavalle, mutta erottui siitä julkisiin palveluihin soveltuvilla elementeillä. PSL-mallin lähtökohtana oli, että julkiset palvelut eivät ole tuotteita eikä suhdetta julkisen sektorin organisaatioiden ja kansalaisten välillä voida pitää liiketoiminnallisena, kuten tuotteita tuottavien organisaatioiden ja kuluttajien välistä suhdetta. (Osborne 2021, 41-43.)

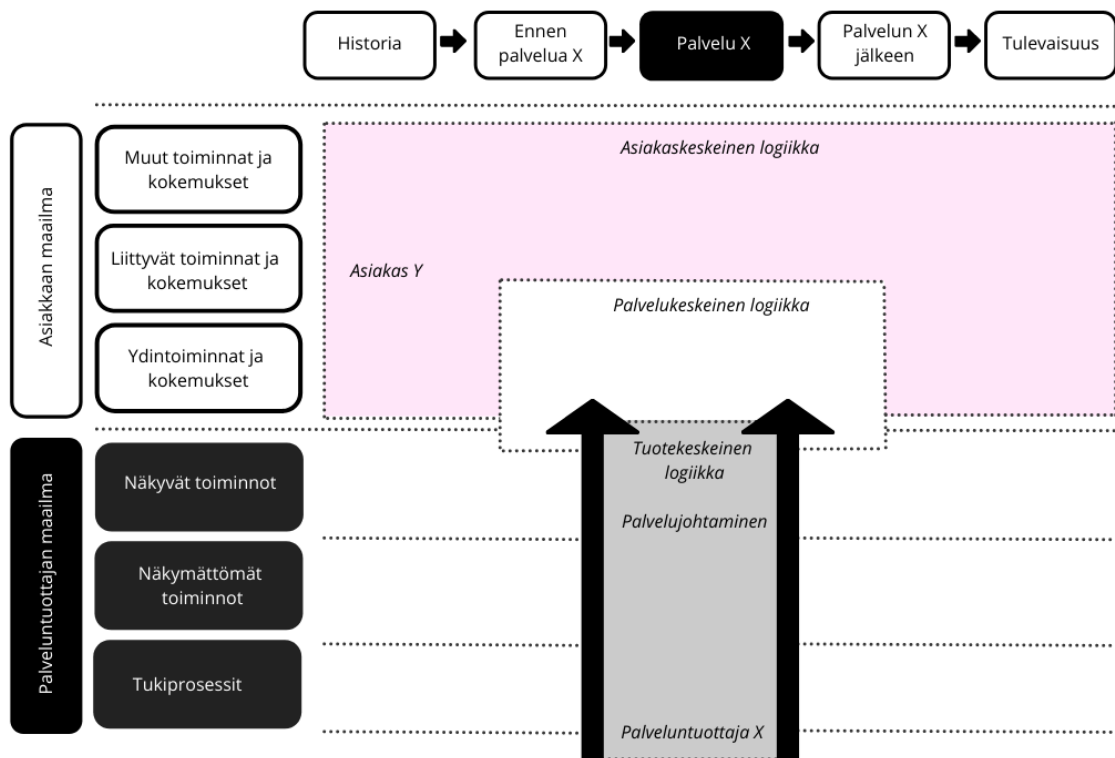
PSL perustuu arvon yhteistuottamiseen kansalaisten ja palvelujen käyttäjien kanssa. Arvon muodostumisen näkökulmasta kansalaiset ja palvelujen käyttäjät kokemuksineen ja odotuksineen tulee olla keskiössä kaikissa palvelun vaiheissa suunnittelusta palvelun tuottamiseen. Ajattelutavan mukaan kansalaisten ja palvelujen käyttäjien osallistuminen julkisten palvelujen tuottamisen prosesseihin lisää arvoa kaikille osapuolille. PSL-malli mukaillee myös verkostoja painottavaa NPG-ajattelutapaa painottaen eri sektoreiden, organisaatioiden ja verkostojen roolia julkisten palvelujen tuottamisessa. (Osborne ym. 2013, 135, 149.)

Asiakaskeskeinen ajattelu

Palvelulähtöisen ajattelun rinnalla on alettu korostamaan asiakaskeskeistä ajattelua (engl. customer-dominant logic). Asiakaskeskeisessä ajattelussa keskiössä on asiakas ja se, miten hän käyttää erilaisia palveluja ja palvelujen ominaisuuksia elämässään. Ajattelutapa korostaa näkemystä, jonka mukaan yritysten tulisi päästä osaksi asiakkaidensa elämää, ekosysteemejä, toimintaa ja kokemuksia sen sijaan, että ne pyrkivät saamaan asiakkaat osaksi liiketoimintaansa. (Heinonen & Strandvik 2015, 475-480.)

Asiakaskeskeinen ajattelu eroaa merkittävästi tuote- ja palvelukeskeisestä ajattelusta (kuvio 1). Sen sijaan, että tarkastellaan, mitä yritykset voisivat tehdä luodakseen palveluja, joita asiakkaat suosivat, keskitytään asiakaskeskeisessä ajattelussa asiakkaan elämään ja toimiin. Miten asiakkaat käyttävät palveluja elämässään saavuttaakseen tavoitteensa? Ajattelutapa korostaa asiakkaan maailman kokonaisvaltaista tarkastelua ja sen osaksi pääsemistä. Siinä missä palvelukeskeinen ajattelutapa tarkastelee asiakaskokemuksen ja arvon muodostusta ennen palvelua, palvelun aikana ja sen jälkeen, lähestyy asiakaskeskeinen ajattelu palvelun käyttöä laajemmasta näkökulmasta huomioiden asiakkaan historian ja aiemmat kokemukset sekä muun toiminnan, joka ei liity suoraan palvelun käyttämiseen. (Heinonen, Strandvik, Mickelsson, Edvarsson, Sundström & Andersson 2010, 534-535.)

Julkisten palvelujen kehittämistä ja innovaatioita luonnehtii yhä monin paikoin tuotelähtöinen ajattelu. Esimerkiksi hyvinvointi- ja terveystaloudissa innovaatioajattelu tarkoittaa usein uusien laitteiden ja työkalujen tuottamista ammattilaisten käyttöön, jotta he voisivat tarjota asiakkailleen älykkäämpää, nopeampaa ja kustannustehokkaampaa palvelua. Taustalla on näkemys perinteisestä palveluntarjoaja-asiakas-suhteesta, jossa palvelun tarjoajia pidetään kokeneina, asiantuntevina ja innovatiivisina, kun taas asiakkaita kokemattomina, tietämättöminä ja passiivisina. Asiakaskeskeisen ajattelutavan omaksuminen julkisissa palveluissa, kuten terveydenhuollossa, mahdollistaisi asiakkaiden osallistamisen heidän asiakaspolkujen ja saamansa palvelun, kuten sairauksien hoidon, suunnitteluun. (Ciasullo, Cosimato & Pellicano 2017, 4-5.)



Kuvio 1: Asiakas-, palvelu- ja tuotokeskeisen ajattelun erot (mukailien Heinonen ym. 2010, 535)

Arvo ja arvon muodostus

Organisaatioiden tehtävänä on luoda arvoa asiakkaille. Ihmiset käyttävät palveluja saavuttaakseen jotakin tai ratkaistakseen jonkun ongelman. Jos ihminen pääsee palvelun avulla tavoitteeseensa tai saa ongelman ratkaistua, kokee hän saavansa arvoa palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 30-31.) Palveluissa tuotettava arvo voidaan määrittellä lukuisilla eri tavoilla. Palveluja käsittelevässä tutkimuksessa ja kirjallisuudessa arvo määritellään palvelujen käyttämisen yhteydessä syntyvän käyttöarvon kautta. Käyttöarvoa syntyy, kun organisaatio tarjoaa asiakkaalle potentiaalista arvoa tuottamiensa palvelujen tai tuotteiden kulutuksen kautta. Palvelun näkökulmasta asiakas sekä määrittää että luo arvoa. (Grönroos 2017, 125-128.)

Julkisissa palveluissa tuotettava arvo tarkoittaa toimivia palveluja ja ihmisten elämää helpottavia ratkaisuja (Tuulaniemi 2011, 279). Julkisilla palveluilla vastataan sekä yksilöiden että yhteiskunnan tarpeisiin. Julkiset palvelut mahdollistavat toisaalta yksityisen arvon muodostumisen palvelujen myötävaikutuksesta käyttäjän elämässä ja toisaalta julkisen arvon (engl. public value) muodostumisen toimivina julkisina palveluina yhteiskunnassa. (Osborne, Nasi & Powell 2021.)

Arvon muodostumisen katsotaan perinteisesti tapahtuvan vuorovaikutuksessa, kontaktipisteissä ja kanavissa asiakkaan ja organisaation välillä. Asiakas ja organisaatio ovat vuorovaikutuksessa esimerkiksi asiakaspalvelussa, internetissä, tilassa, ympäristöissä sekä tuotteiden ja palvelujen välityksellä. (Tuulaniemi 2011, 33.) Heinonen & Strandvik (2015, 479-482) laajentavat tarkastelussaan asiakaskeskeisestä ajattelusta arvon muodostumisen näkyvistä kontaktipisteistä asiakkaan maailmaan. Asiakaskeskeisessä ajattelutavassa läsnäolo asiakkaan maailmassa on keskeinen tekijä arvon muodostumisen ymmärtämisessä. Läsnäolo voi tapahtua useissa eri muodoissa fyysisestä läsnäolosta henkiseen. Onnistunut läsnäolo asiakkaan maailmassa voi parhaimmillaan nostaa asiakaskokemuksen uudelle tasolle. Havainnollistava esimerkki läsnäolon merkityksestä asiakaskokemukseen on kaupan kassa, jossa työskentelevä voi joko noudattaa standardin kommunikaation kaavaa suhteessa asiakkaaseen tai lisätä kommunikaatioon tunnetta ja sitoumusta.

Arvon muodostus julkisissa palveluissa eroaa yksityisen sektorin arvonmuodostusprosesseista. Yksityisellä sektorilla onnistuneen arvon muodostuksen ja sen myötä menestyksen mittana voidaan pitää uudelleen palaavia asiakkaita, kun taas julkisissa palveluissa tätä voidaan pitää enemmän epäonnistumisena. Yksityisellä sektorilla vastahakoiset asiakkaat ovat tuntemattomampi käsite kuin julkisella sektorilla, jossa on useita palveluja, jotka eivät perustu vapaaehtoisuuteen, kuten esimerkiksi vankilat ja lastensuojelu. Yksityisellä sektorilla pääasialliset asiakkaat ovat useimmiten selkeästi tiedossa, kun taas julkisissa palveluissa on useita loppukäyttäjiä. Lisäksi heillä on monesti toisistaan eriävä käsitys palvelun onnistuneesta lopputuloksesta, eli palvelusta saamastaan arvosta. Esimerkiksi haavoittuvassa asemassa¹ olevat kansalaiset ja heidän perheensä voivat nähdä palvelun menestyksen ja arvon toisin kuin palveluista vastaavat ja niitä suunnittelevat sidosryhmät. Lisäksi julkisten palvelujen käyttäjät ovat usein useamman palvelun asiakkaita. Tällöin arvon muodostus on riippuvaista laajemmasta verkostosta, jonka muodostavat palvelun käyttäjän ja julkisen sektorin organisaatioiden lisäksi mahdollisesti käyttäjän perhe ja ystävät. (Osborne 2017, 2-3.)

Arvon yhteisluominen julkisissa palveluissa

Kulutusyhteiskunnan ja asiakkaan roolin muuttuessa asiakkaista on tullut tietoisia ja aktiivisia kuluttajia, jotka haluavat olla vuorovaikutuksessa palvelun tarjoajien kanssa. Arvon yhteisluominen (engl. co-creation) asiakkaiden kanssa nähdään vastauksena tähän muutokseen. Siinä missä perinteisessä arvon tuottamisen prosessissa asiakkaat ja yritykset

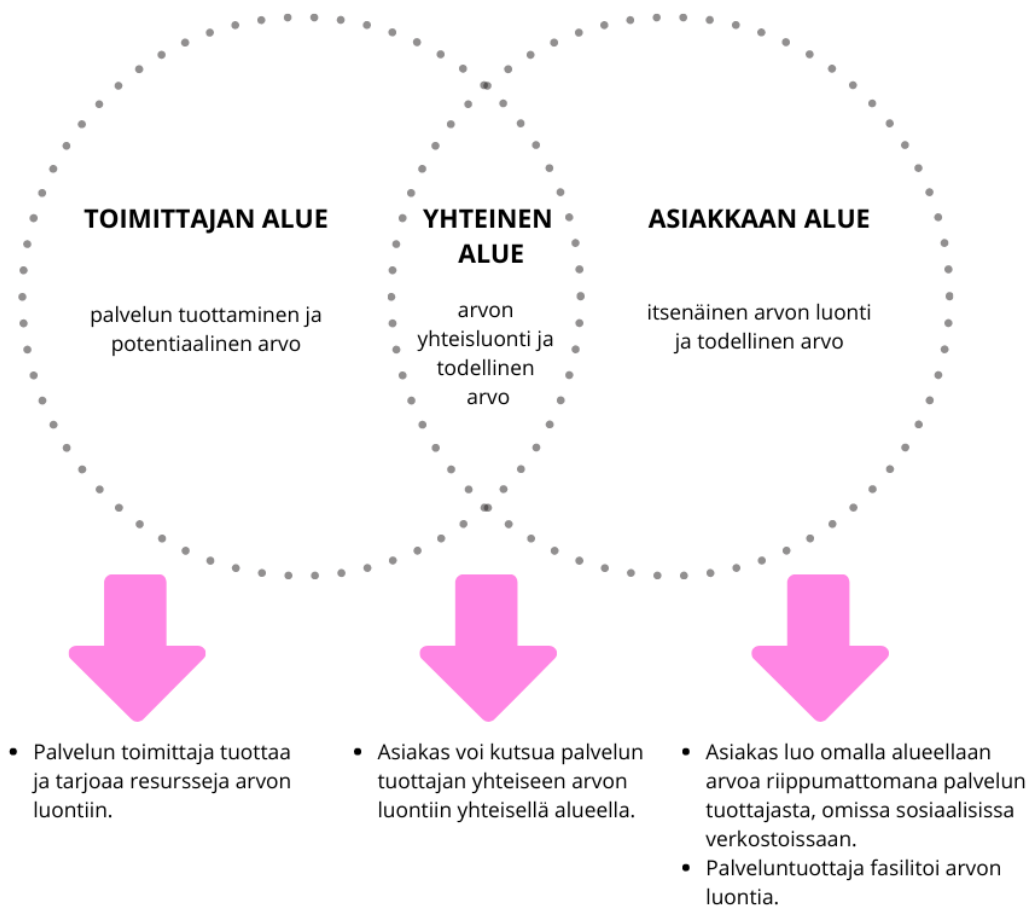
¹ Haavoittuvassa asemassa olevaan väestöryhmään kuuluvilla ihmisillä voi olla yksi tai useampia terveyteen, toimeentuloon, sosiaalisiin suhteisiin tai elinolosuhteisiin liittyviä riskejä, jotka toteutuessaan voivat johtaa yhteiskunnallisesti heikkoon asemaan (Sanastokeskus 2022).

ovat olleet toisistaan erillisiä, arvon yhteisluomisessa kuluttajat osallistuvat sekä arvon määrittelyyn että luomiseen. Tulevaisuudessa menestymisen edellytys on yksilökeskeinen arvon yhdessä luominen kuluttajien ja yritysten kesken. (Pralhad & Ramaswamy 2004, 4-5.)

Siirtyminen tuotokeskeisestä ajattelutavasta palvelukeskeiseen ja julkiseen palvelulogiikkaan heijastuu käsitteellisiin eroihin arvon muodostuksessa. Yhteistuottamisen (engl. co-production) käsitettä on käytetty kuvaamaan yritysten ja heidän asiakkaidensa arvon tuottamisen prosesseja. Käsitettä on kritisoitu siitä, että sen mukaan yritykset tuottaisivat arvoa asiakkailleen. Arvon yhteisluominen (engl. value co-creation) käsitteenä puolestaan soveltuu julkisen sektorin palveluihin, sillä se tunnistaa tärkeän julkisen sektorin arvon muodostusta koskevan elementin, jonka mukaan palvelun tuottajat eivät luo arvoa asiakkailleen. Ne tekevät sen sijaan arvolupauksia (engl. value proposition) asiakkailleen, jotka yhdistävät arvolupaukset omaan tilanteeseensa luodakseen arvoa elämäntilanteeseensa sopivalla tavalla. Arvoa syntyy, kun asiakas on vuorovaikutuksessa organisaation tarjoaman palvelun kanssa ja yhdistää sen tarjoaman arvolupauksen omiin resursseihinsa, kuten kokemuksiinsa. Palvelun tarjoajat toimivat julkisen palvelulogiikan mukaan arvon muodostumisen mahdollistajina fasilitoimalla arvon muodostusta, mutta eivät tuota arvoa sellaisenaan itse. (Osborne 2017, 3.)

Arvon yhteisluominen nojaa vahvasti yksilökeskeiseen näkökulmaan. Jokaisen yksilön ainulaatuisuus vaikuttaa yhteisluomisen prosessiin ja kokemukseen. Arvon yhteisluomisessa keskeistä eivät ole ainoastaan organisaation laadukkaat tuotteet ja prosessit, vaan yksilöidyt kokemukset, jotka syntyvät yhteisluomisen mahdollistavassa vuorovaikutuksessa. Laadukas vuorovaikutusrakenne mahdollistaa yksilöidyn kokemuksen muodostumisen. Organisaation on siis innovoitava kokemusympäristöjä- ja verkostoja, jotka mahdollistavat erilaisia, personoituja yhteisluomisen kokemuksia asiakkaille. (Pralhad & Ramaswamy 2004, 5-6.)

Grönroos-Voima-malli (kuvio 2) havainnollistaa eri alueilla tapahtuvaa arvon muodostusta. Asiakkaan ja palvelun tuottajan yhteisellä alueella arvonluonti tapahtuu yhdessä asiakkaan ja palvelun tuottajan kesken. Jaetulla alueella toimijat voivat myös vaihtaa rooleja niin, että tuottajasta tulee asiakas ja asiakkaasta palvelun tuottaja. Asiakas voi jaetulla alueella tarjota esimerkiksi palautetta tai tietoa, miten yrityksen prosesseja voitaisiin parantaa. Jaetulla alueella tapahtuva arvonluonti on parhaimmillaan arvon yhteisluomista. (Grönroos 2017, 129, 131.)



Kuvio 2: Arvon luonnin malli (mukaillen Grönroos 2017, 129)

Julkisen sektorin kontekstissa arvon yhteisluomista tapahtuu, kun palvelujen käyttäjät ja kansalaiset sekä palvelujen tarjoajat ovat vuorovaikutuksessa keskenään yhteissuunnittelun (engl. co-design) kautta (Osborne ym. 2021, 14). Yhteisluomisen tulokset eivät ilmene julkisissa palveluissa ainoastaan parempana asiakastyytyväisyytenä ja parempina palveluina, vaan myös palvelujen kyvykkyytenä vastata paremmin julkisille palveluille asetettuihin tavoitteisiin, kuten sosiaalisten tarpeiden täyttämiseen ja hyvinvoinnin edistämiseen (Osborne, Radnor & Strokosch 2016, 634).

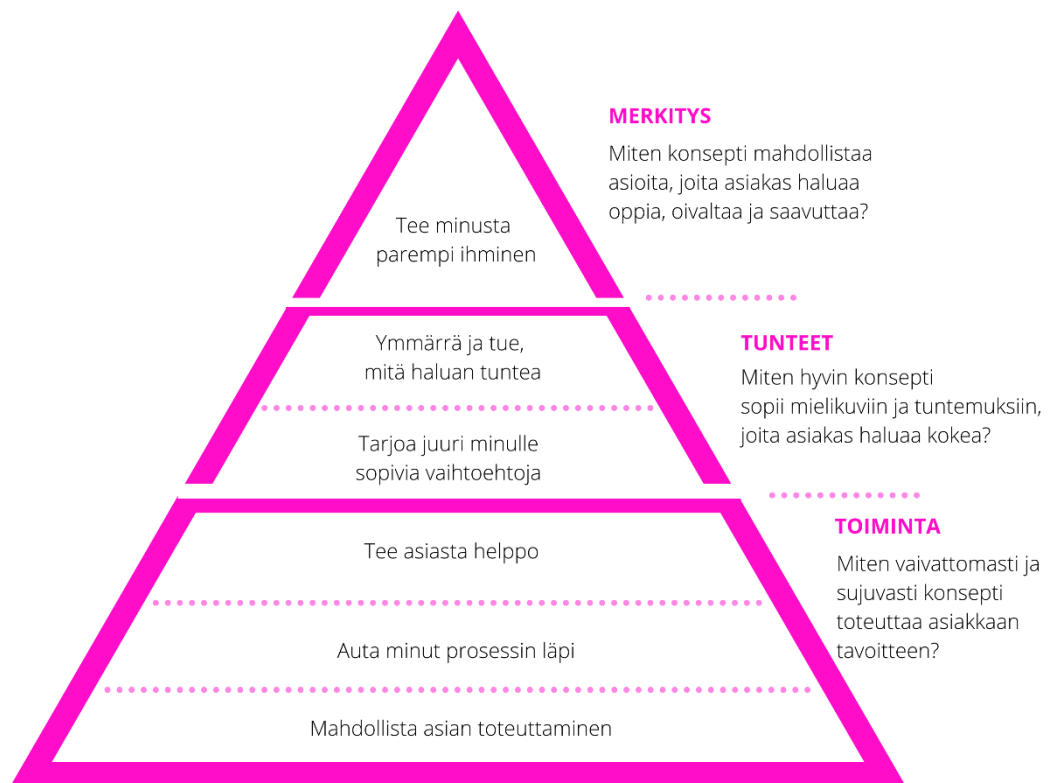
2.3 Asiakaskokemus ja palvelupolku

Asiakaskokemus käsitteenä kattaa koko organisaation tarjonnan: mainonnan ja kontaktit ennen palvelua, asiakaspalvelun laadun, palveluominaisuudet, käytön helppouden ja luotettavuuden (Tuulaniemi 2011, 74). Asiakaskokemuksen määrittelyssä olennaista on huomata, että asiakaskokemukseen vaikuttavat vahvasti tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat. Asiakaskokemus syntyy niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summana, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa. (Löytänä & Korteso 2011, 7-8.) Onnistunut asiakaskokemus syntyy asiakkaan kanssa käydyin vuoropuhelun tuloksena. Asiakaskokemusta

voidaan analysoida ja kehittää tarkastelemalla asiakkaan ja yrityksen välisiä kohtaamispisteitä. (Gerdt & Korhonen 2016, 46-47.)

Asiakaskokemuksen muodostumista voidaan tarkastella eri tasojen kautta. Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider (2018, 3-4) kuvaavat asiakaskokemusta tuotteiden ja palvelujen ympärille muodostuvien kerrosten kautta. Kerrostuman ytimessä on ydinpalvelu- tai tuote, kuten kenkäpari tai puhelinliittymäsopimus. Sitä ympäröivissä kerroksissa ovat palveluun liittyvät järjestelmät, työkalut, henkilökunnan prosessit, asiantuntemus, käyttäytyminen ja toimintatavat. Kaikki eri kerrokset vaikuttavat asiakaskokemuksen muodostumiseen. Asiakaskokemuksen kannalta ydinpalvelulla on kuitenkin lopulta marginaalinen merkitys, kun taas esimerkiksi ystävällinen tervehtiminen tai helppo kirjautuminen verkkopalveluun voi olla asiakkaalle muodostuvan kokemuksen kannalta huomattavasti merkittävämpi.

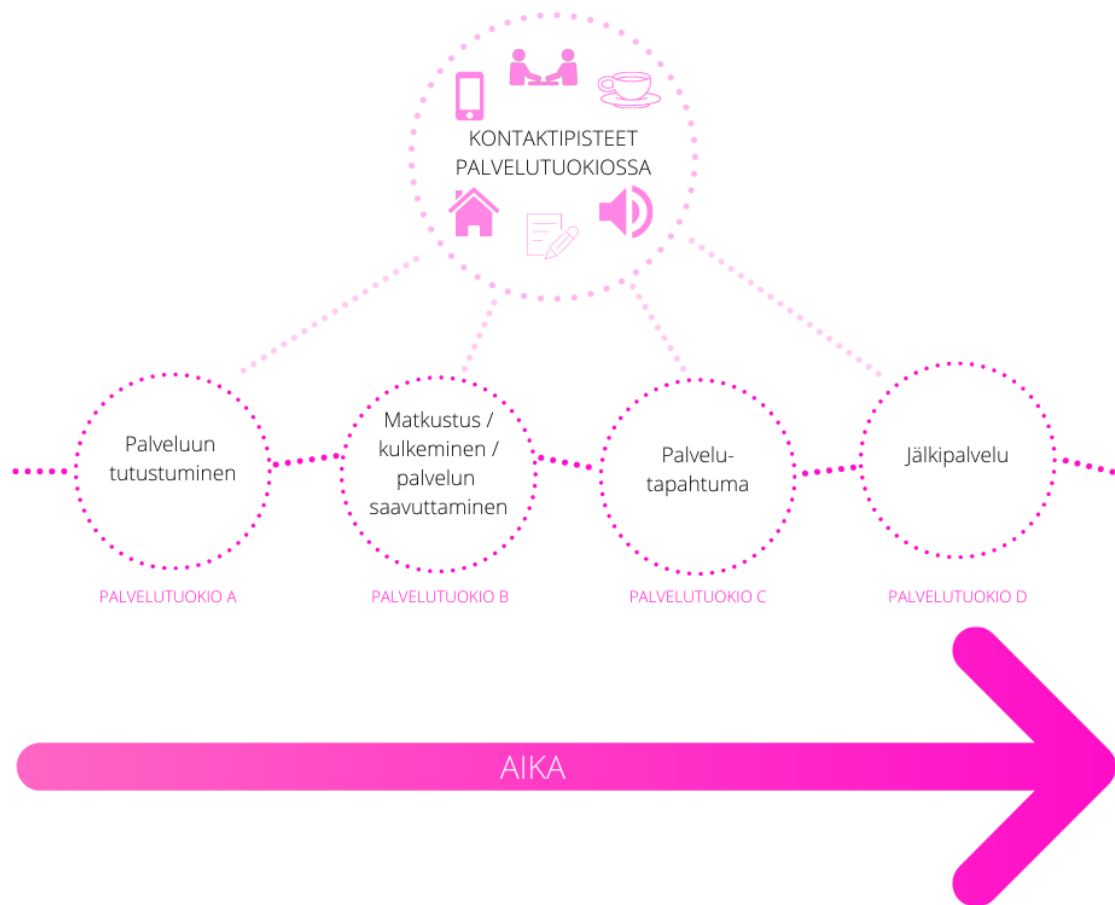
Tuulaniemi (2011, 74-75) jakaa asiakaskokemuksen kolmeen tasoon (kuvio 3): toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan tasolla tarkoitetaan prosessien sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Toiminnan tasoa pidetään palvelun hygieniatasona, jonka vaatimuksien tulee täytyä, jotta palvelulla on mahdollisuus menestyä. Tunnetasolla tarkoitetaan asiakkaalle syntyviä tunteita ja henkilökohtaisia kokemuksia, kuten palvelukokemuksen miellyttävyyttä, helppoutta, tunnelmaa ja tyyliä. Merkitystasolla eli ylimmällä asiakaskokemuksen tasolla tarkoitetaan kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurisia koodeja, unelmia, tarinoita, kokemuksen henkilökohtaisuutta sekä palvelun suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin.



Kuvio 3: Arvon muodostumisen pyramidi, Palmu Inc. (mukaillen Tuulaniemi 2011, 75)

Palvelupolku ja sen kontaktipisteet asiakaskokemuksen kehittämisessä

Palvelupolku (engl. customer journey map) on visuaalinen kuvaus asiakkaan kulkemasta polusta (Stickdorn ym. 2018, 44). Palvelupolun avulla voidaan hahmottaa palvelukokonaisuus aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kautta (kuvio 4). Palvelupolku kuvaa, miten asiakas havaitsee, kulkee ja kokee palvelun. (Maula & Maula 2019, 67-69; Tuulaniemi 2011, 78.) Palvelupolku voidaan jakaa eri vaiheisiin asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta: esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Palvelupolun vaiheet jakautuvat palvelutuokioihin, jotka sisältävät lukuisia palvelun kontaktipisteitä, kuten ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palveluntarjoaja voi pyrkiä vaikuttamaan ja puhuttelemaan asiakasta palvelun eri kontaktipisteissä. (Tuulaniemi 2011, 79-80.) Palvelupolku on ihmiskeskeinen työkalu, joka auttaa visualisoimaan niin nykyisiä kuin tulevia kokemuksia ja pääsemään käsiksi asiakaskokemuksen aukkoihin ja kehittämään ratkaisuja niihin (Stickdorn ym. 2018, 44).



Kuvio 4: Palvelupolku (mukaillen Tuulaniemi 2011, 79, 80)

Asiakkaat haluavat tulla palvelluiksi siellä, missä ovat. Organisaatioiden on kyettävä kohtaamaan asiakkaat heidän valitsemissa kanavissaan, tarjoamaan mahdollisuus kanavariippumattomaan vuoropuheluun sekä mahdollistamaan personoitu asiakaskokemus niin fyysisissä kuin digitaalisissa kohtaamisissa. Asiakas voi olla aluksi yhteydessä Facebookissa, lähettää sen jälkeen sähköpostin ja lopuksi soittaa asiakaspalveluun. Yhtenäisen asiakaskokemuksen mahdollistamiseksi olennaista on yhdistää nämä asiakaskohtaamiset yhdeksi kokonaisuudeksi. Asiakasrajapinnassa työskentelevä henkilöstö on yksi merkittävä kontaktipiste asiakaskokemuksen kannalta. Asiakkaiden kokemusten ei tulisi olla kiinni siitä, kuka heitä palvelee tai missä kanavassa asiakas sattuu asioimaan. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 39-40, 44-45, 52.)

Monikanavaisissa palveluissa asiakastiedon hallinta ja siihen liittyvät prosessit ja työkalut voivat muodostua esteeksi saumattoman ja sujuvan asiakaspalvelun mahdollistamiseksi. Ihannetilanteessa asiakaspalvelussa tulisi olla keino hyödyntää asiantuntijoita nopeasti ja reaaliaikaisesti, jotta asiakkaiden kysymykset saadaan selvitettyä sujuvasti eikä asian selvittäminen jää odottamaan yksiköiden välisiä viikkopalavereja. Organisaatioiden on

otettava käyttöön ja hallittava uudenlaiset, sisäisen vuoropuhelun prosessit ja työkalut. Asiakkaat siirtyvät eri yksiköiden ja kontaktointikanavien välillä, mutta asiakastiedot valitettavan harvoin. Tästä seuraa asiakkaan pomputtelua ja samojen tietojen keräämistä useaan otteeseen. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 40, 52.)

2.4 Julkisten palvelujen asiakaskokemuksen muotoilu

Asiakkuusajattelu on levinnyt julkiselle sektorille viime vuosikymmenien aikana. Asiakaskokemus käsitteenä oli aiemmin julkisella sektorilla vieras, mutta on tullut hiljalleen tutummaksi, kun julkisia organisaatioita verrataan yhä enemmän yksityisen sektorin toimijoihin. Kansalaisasiakkaat odottavat tietynlaisia kokemuksia, kuten tarpeiden kuuntelemista, ymmärtämistä, erilaisten elämäntilanteiden huomioimista ja kokonaisvaltaisia ratkaisuja, kunnioittavaa ja tasavertaista kohtelua sekä luotettavuutta ja läpinäkyvyyttä. (Löytänä & Korteso 2011, 141-143; Polaine ym. 2013, 134.)

Kansalaisten ja julkisten palvelujen suhdetta leimaavat tietyt erityispiirteet, mikä heijastuu myös palveluissa muodostuvaan asiakaskokemukseen. Julkinen sektori tähtää tuottojen sijasta usein tehokkuuteen. Asiakassuhde on usein pakotettu eikä kumpikaan osapuoli voi vaihtaa toista parempaan. (Löytänä & Korteso 2011, 141-142.)

Julkisen sektorin kansalaisasiakkaiden käytössä on valtava määrä palveluja. Julkisen sektorin organisaatiot ovat perinteisesti toimineet hyvin erillään toisistaan eikä keskitettyjä toimintoja ole ollut. Näin myös kansalaisilla on ollut oma asiakassuhteensa kuhunkin palveluun. (Löytänä & Korteso 2011, 141-143.) Julkisten palvelujen ja niiden asiakaskokemuksen muotoilussa on alettu tunnistamaan tarve huomioida yksittäisten palveluiden sijaan se laajempi palvelukokonaisuus, jonka kanssa kansalaiset ovat tekemisissä. Julkisten palvelujen käyttäjäkokemus muodostuu käyttäjän asioinnista useiden eri organisaatioiden kanssa. Lisäksi käyttäjien elämässä läsnä oleva teknologia sekä lukuisat kontekstisidonnaiset tekijät, niin menneet, nykyiset kuin tulevat kokemukset vaikuttavat asiakaskokemuksen muodostumiseen. (Trischler & Trischler 2021, 1-6.) Käyttäjät yhdistelevät eri lähteiden ja organisaatioiden tarjoamia resursseja luodakseen arvoa palvelujen arvoehdotusten pohjalta. Palvelujen digitalisoitumisen myötä käyttäjät voivat luoda arvoa jopa lähes riippumatta arvoehdotusten taustalla olevista organisaatioista. (Trischler & Trischler 2021, 2-3.)

Systeeminen näkökulma asiakaskokemuksen muotoiluun

Vargon & Luschin (2016) esittämä **systeeminen näkökulma** palveluihin auttaa hahmottamaan sitä kokonaisuutta, joka vaikuttaa julkisten palvelujen asiakkaiden arvon ja sen myötä asiakaskokemuksen muodostumiseen (Trischler & Trischler 2021, 2). Palveluekosysteemi perustuu palvelukeskeiseen ajatteluun. Ekosysteemin muodostavat saman jaetun instituution alla toimivat toimijat. Ekosysteemi muodostuu eri tasoista ja niiden toimijoista, jotka kaikki vaikuttavat toisiinsa ja ovat näin osa laajempaa systeemiä. Mikrotasolla on yksittäinen käyttäjä ja hänen toimintansa ja tavoitteensa. Mesotaso yhdistää käyttäjät muihin ekosysteemin toimijoihin luomalla näin monitoimijaisen luonteen arvon muodostukselle. Makrotaso sisältää instituutioiden hallinnolliset mekanismit, kuten säännöt, normit, tarkoitukset ja symbolit, jotka vaikuttavat ekosysteemin toimijoiden arvon muodostukseen. (Vargo & Lusch 2016; Trischler & Trischler 2021, 7-8.)

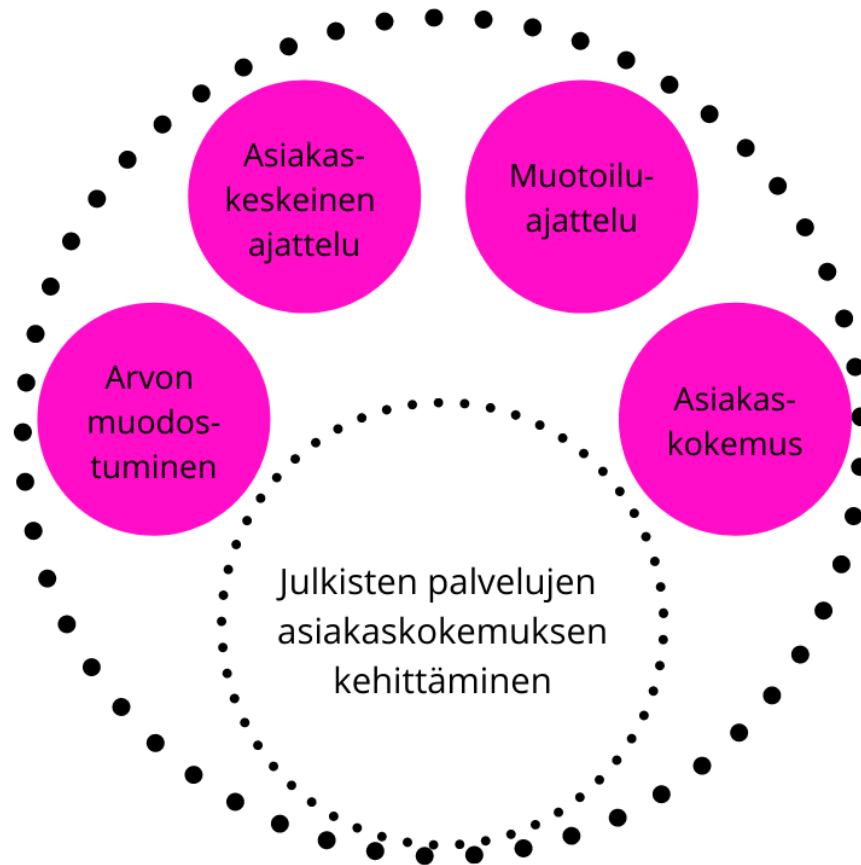
Systeeminen näkökulma auttaa julkisten palvelujen asiakaskeskeisessä muotoilussa, jossa tulee huomioida tämän päivän käyttäjien kokemukseen vaikuttavat tekijät: palvelujen ja arvon muodostuksen monitoimijainen luonne sekä digitalisaation myötä verkottuneet käyttäjät, jotka voivat luoda arvoa hyvinkin riippumattomina organisaatioista. (Trischler & Trischler 2021, 2-3.) Esimerkkinä systeemin eri tasojen vaikutuksesta käyttäjän arvon muodostukseen Trischler & Trischler (2021, 11) kuvaavat erilaisten käyttäjien tarpeita ja motiiveja terveydenhuollossa. Siinä missä osa palvelun käyttäjistä haluaa olla tiiviissä yhteydessä palvelun tuottajan kanssa aina palvelun suunnittelusta saakka, riittää toisille käyttäjille löyhä sitoutuminen tuottajaan. He voivat olla valmiita jopa vaihtoehtoiseen ja korvaavaan apuun ja tukeen muilta palveluntuottajilta, ystäviltä ja sukulaisilta. Ainoa tapa hankkia ymmärrystä eri käyttäjien tarpeista ja motiiveista arvon muodostuksessa on päästä osaksi heidän elämäänsä.

Heinonen & Strandvik (2015, 470-481) tarjoavat systeemiseen lähestymistapaan asiakaskeskeiseen ajatteluun nojaavan näkökulman. Palveluekosysteemien keskiössä ovat palvelut ja palveluntuottajat, kun taas asiakas ekosysteemien keskiössä on asiakas, joka määrittelee ekosysteemin osat. Palvelukeskeisen palvelusysteemin sijaan asiakkaan ekosysteemi asettaa asiakkaan keskiöön. Asiakasekosysteemi koostuu asiakkaan lisäksi palvelun tuottajista, muista asiakkaista ja toimijoista sekä palveluun liittyvistä fyysisistä ja virtuaalisista rakenteista.

Tietoperustan yhteenveto

Tässä luvussa esiteltiin opinnäytetyön tietoperusta (kuvio 5), jonka muodostavat muotoiluajattelu, asiakaskeskeinen ajattelu, arvon muodostuminen sekä asiakaskokemus ja sen muotoilu julkisen sektorin kontekstissa. Luvun aluksi tarkasteltiin julkisia palveluja ja niiden kehittämistä muotoiluajattelun avulla. Sen jälkeen tarkasteltiin erilaisia

palvelulogiikoita, arvoa käsitteenä ja sen muodostusta. Lopuksi tarkasteltiin asiakaskokemusta käsitteenä ja palvelupolun näkökulmasta sekä asiakaskokemuksen muotoilua julkisissa palveluissa. Nämä ajattelutavat ja näkökulmat yhdessä muodostavat perustan julkisten palvelujen asiakaskokemuksen kehittämiseksi tässä tutkimuksellisessa kehittämissä.



Kuvio 5: Tietoperustan yhteenveto

3 Kehittämisasetelma

Tässä luvussa esitellään tutkimuksellisen kehittämistyön kehittämistehtävä, tarkoitus, tavoite sekä kehittämiskysymykset. Sitten kuvataan kehittämistyön lähestymistapa, palvelumuotoilu, ja yhteiskehittäminen palvelumuotoilun menetelmänä. Lisäksi kuvataan kehittämistyön prosessimalliksi valittu Tuplatimantti-malli (Design Council 2015a) ja muotoiluprosessin toteutus sen avulla.

3.1 Kehittämistehtävä

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on ymmärtää arvon ja asiakaskokemuksen muodostumista julkisissa palveluissa. Arvon ja asiakaskokemuksen muodostumista tarkastellaan sekä nuorten että nuorten palvelujen työntekijöiden näkökulmasta. Kehittämistehtävänä ja sen tavoitteena on kehittää nuorille suunnattujen julkisten palvelujen asiakaskokemusta hankkimalla ymmärrystä nuorten asiakaskokemuksesta ja sen osa-alueista sekä hahmottamalla keskeiset kehittämiskohdat Nuorten talon asiakaskokemukselle. Kehittämiskontekstina toimii Nuorten talo Jyväskylässä.

Tarve tähän tutkimukselliseen kehittämistyöhön syntyi toimeksiantajan, Nuorten talo - hankkeen, tarpeesta saada asiakasprofiileittain jäsenettyä tietoa nuorten asiakaskokemuksesta hankkeessa kehittävän Nuorten talo -mallin pohjaksi. Kehittämistyö haluttiin kohdentaa asiakkailta ja työntekijöiltä nousseisiin kohtiin palvelupolulla. Hankitun asiakasymmärryksen pohjalta tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavaksi muotoiluhaasteeksi kiteytettiin palvelupolun alkuvaiheen, Nuorten talossa asioinnin, kehittäminen palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmin. Sujuvan ja eheän asiointikokemuksen varmistamiseksi palvelupolun alkuvaiheessa kehitettiin nuorten arvon ja asiakaskokemuksen muodostumisen huomioiva palvelukonsepti Nuorten talossa asiointiin.

Opinnäytetyön kehittämiskysymykset ovat:

- Mistä osatekijöistä nuorten palvelujen asiakaskokemus muodostuu?
- Miten asiakaskokemusta voitaisiin kehittää Nuorten talossa?

3.2 Palvelumuotoilu tutkimuksellisena kehittämismenetelmänä

Tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa esimerkiksi organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutoksia. Siihen kuuluu käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen tuottamista ja toteuttamista. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä ei vain kuvailla tai selitetä asioita, vaan siinä etsitään niille parempia vaihtoehtoja tai viedään asioita eteenpäin käytännössä. Tavoitteena on tyypillisesti luonnostella, kehitellä tai ottaa käyttöön ratkaisuja.

Tutkimuksellinen kehittämistyö eroaa tieteellisestä tutkimuksesta päämäärän osalta. Siinä missä tieteellisessä tutkimuksessa halutaan tuottaa ilmiöistä uutta teoriaa, halutaan tutkimuksellisessa kehittämistyössä saada aikaan myös käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2018, 19.)

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistavaksi valittiin palvelumuotoilu. Kehittämällä asiakaskokemusta palvelumuotoilun menetelmin päästään käsiksi niihin pisteisiin nuoren palvelupolulla, jotka ovat keskeisiä asiakaskokemuksen muodostumisessa. Muotoiluajatteluun nojaava palvelumuotoilu soveltuu asiakaskeskeisen lähestymistavan vuoksi erinomaisesti asiakaskokemuksen tutkimiseen ja kehittämiseen. Palvelumuotoilu tarjoaa konkreettisia keinoja organisaatioiden prosessien ja asiakaskontaktien kehittämiseen. (Ojasalo ym. 2018, 73.) Yhteiskehittäminen puolestaan tarjoaa työkaluja eri sektoreiden, organisaatioiden ja palvelujen välisen vuoropuhelun rakentamiseen sekä yhdessä ideoitujen ratkaisujen tuottamiseen. Eri osapuolten osallistaminen kehittämistyöhön on keskeisessä roolissa palvelumuotoilussa. Näin voidaan luoda ideoita ja ratkaisuja, jotka eivät muutoin tulisi esille. (Ojasalo ym. 2018, 72.)

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä yhdisteltiin erilaisia palvelumuotoiluun perustuvia menetelmiä, joilla on palvelumuotoilussa oma roolinsa muotoiluprosessin eri vaiheissa. Palvelumuotoilulle tyypillistä on hyödyntää erilaisia menetelmiä monipuolisesti. (Ojasalo ym. 2018, 76.) Asiakasymmärryksen keräämisessä käytettiin erilaisia menetelmiä tutkimuksen rikkauden ja tarkkuuden varmistamiseksi (Stickdorn ym. 2018, 107). Haastatteluilla haluttiin ymmärtää syvällisesti työntekijöitä ja heidän kohtaamia asiakkaita sekä palvelun käyttötilanteita. Nuorille tehdyllä luotaintutkimuksella ja mobiililuotaimella haluttiin saada syvällistä tietoa nuorista palvelujen käyttäjinä. Luotaintutkimus mahdollistaa syvällisen pääsyn ihmisten arkeen. Se soveltuu asiakasymmärryksen keräämiseen myös silloin, kun aitoja tilanteita ei ole mahdollista havainnoida. (Ojasalo ym. 2018, 76-77.)

Palvelumuotoilu

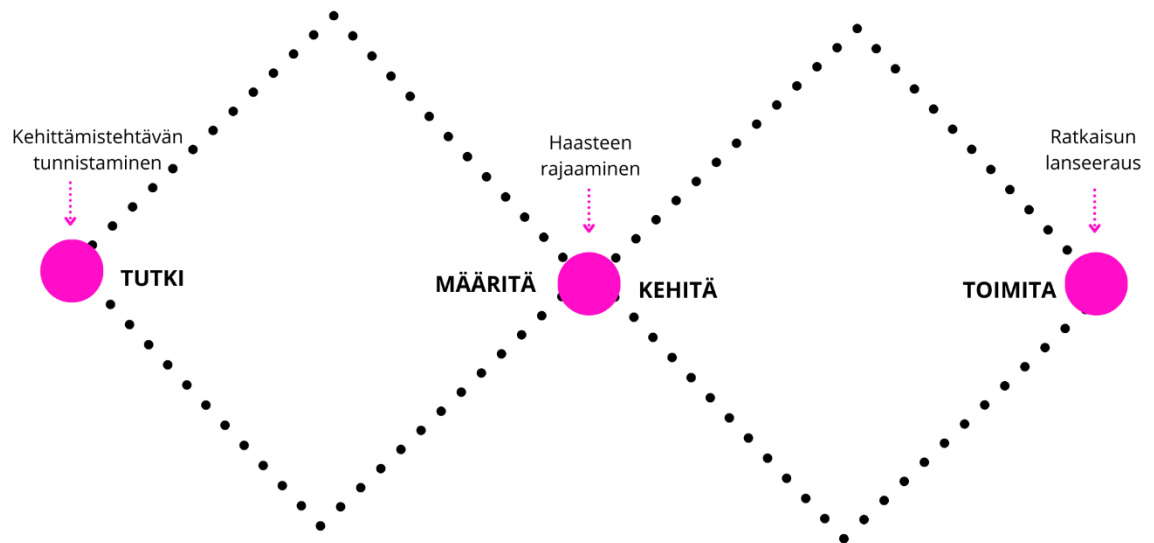
Tuulaniemi (2011, 58) kuvaa palvelumuotoilua prosessina ja työkaluvalikoimana, yhteisesti jaettuna ajattelu- ja toimintatapana ja yhteisenä kielenä eri osaamisalojen yhteistyöhön palveluiden kehittämisessä. Miettisen (2016, 29-30) mukaan palvelumuotoiluajattelu antaa uudenlaisen lähestymistavan kokemuksen tuotteistamiselle ja palveluympäristön kehittämiselle. Palvelumuotoilun avulla muotoillaan palveluorganisaatio käyttäjäkokemuksien ja palvelujen käyttäjien ympärille. Palvelumuotoilijat keskittyvät siihen, miten ihmiset kokevat organisaatioiden tarjoamia palveluja. Stickdorn ym. (2018, 24-28) kuvailevat palvelumuotoilua kuuden sille tyypillisen periaatteen kautta. Heidän mukaansa palvelumuotoilu perustuu ihmiskeskeisyyteen, yhteistyöhön, iteraatioon, erilaisten toimien peräkkäisyyteen, aitouteen ja holistisuuteen.

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksen kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä. Prosessissa keskiössä ovat käyttäjien havainnointi ja profilointi, empatia käyttäjiä kohtaan, yhteissuunnittelu käyttäjien kanssa sekä palveluideoiden- ja ratkaisujen visualisointi prosessin aikana. Yhteissuunnittelua asiakkaiden kanssa tehdään koko prosessin aikana. Lisäksi palvelumuotoiluprosessiin kuuluu konseptointi, testaus ja arviointi käyttäjien kanssa sekä palvelujen toteutus, ylläpito ja kehitys. (Miettinen 2016, 29, 34.)

Valittu palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoilun eri prosessimallit kuvaavat muotoiluprosessin etenemistä. Eri mallit eroavat jonkin verran toisistaan, mutta niille yhteistä on sama palvelumuotoiluun perustuva ajattelutapa, periaatteet, laaja tiedonhankinta, yhteisöllinen ideointi sekä erilaisten prototyyppien luominen ja nopea testaus. (Ojasalo ym. 2018, 74; Stickdorn ym. 2018, 88-89.) Käytettävästä prosessimallista riippumatta voidaan palvelumuotoilun prosessimallia pitää ikään kuin jaetun sanaston lähteenä tai reseptinä, joka ohjaa sisällyttämään keskeiset ainekset osaksi muotoiluprosessia. Prosessimallit eivät siis sellaisenaan täysin heijasta muotoiluprosessin usein sotkuistakin todellisuutta, jossa eri vaiheet voivat toistua useampaankin otteeseen. (Björklund 2019, 17.)

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytettiin Design Councilin (2015a) Tuplatimantti-prosessimallia (engl. Double Diamond), joka on kuvattu kuviossa 6. Tuplatimantti-mallissa palvelumuotoilun divergentti ja konvergentti ajattelu jakautuvat kahteen timanttiin, jotka pitävät sisällään neljä palvelumuotoiluprosessin vaihetta: tutki (discover), määritä (define), develop (kehitä) ja deliver (toimita). Tuplatimantti-mallin neljä vaihetta soveltuvat erinomaisesti kuvaamaan tätä tutkimuksellista kehittämistyötä, jonka ensimmäisessä vaiheessa kerättiin divergentin ajattelun mukaisesti avoimesti tietoa, ajatuksia ja ideoita nuorten asiakaskokemuksesta. Toisessa, määritä-vaiheessa kerätty tieto analysoitiin, jonka pohjalta määritettiin ja rajattiin konvergentin ajattelun mukaisesti varsinainen tutkimusongelma, muotoiluhaaste. Kiteytettyyn muotoiluhaasteeseen ideointiin mahdollisuuksia ja ratkaisuja divergentin ajattelun mukaisesti kehittä-vaiheessa. Ideoidut ratkaisut rajattiin työn tuloksena kehitettyyn palvelukonseptiin toimita-vaiheessa konvergentin ajattelun mukaisesti.



Kuvio 6: Tuplatimantti-malli (mukaillen Design Council 2015a)

Yhteiskehittäminen palvelumuotoilun menetelmänä

Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilun työtapa ja periaate. Se tarjoaa menetelmiä ja työkaluja monialaisen suunnittelun ja palveluideoinnin tarpeisiin. Yhteiskehittämisen tavoitteena on tehdä näkyväksi kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökulmat mahdollisimman laaja-alaisesti. Kaikkia palvelumuotoilun suunnittelutyökaluja voidaan käyttää yhteiskehittämisessä soveltuvin osin. Palvelumuotoilijan tehtävänä yhteiskehittämisessä on mahdollistaa ja ohjata kehittämisprosessia sille asetetut tavoitteet huomioiden. (Tuulaniemi 2011, 116-118; Vaajakallio & Mattelmäki 2016, 79-80.) Kehitteillä olevan palvelun ideoinnin lisäksi yhteiskehittämisellä voidaan myös parantaa ryhmän yhteistyötä ja yhteisen kielen löytämistä ja käyttäjälähtöistä asennetta (Vaajakallio & Mattelmäki 2016, 81).

Yhteiskehittämistä- ja suunnittelua koskevassa tutkimuksessa yhteiskehittämisen hyötyjen tarkastelun rinnalla vähemmälle huomiolle on jäänyt se, miten yhteiskehittämistä voidaan soveltaa onnistuneesti julkisen sektorin kontekstissa. Julkisissa palveluissa, kuten sosiaali- ja terveyspalveluissa, ollaan tekemisissä usein herkkien aiheiden kanssa. Monet julkisten palvelujen asiakkaista ovat tavalla tai toisella haavoittuvassa asemassa olevia. Heidän kuulemisensa päätöksenteossa on tärkeää, mutta se, miten he tulevat osallistetuiksi muotoiluprosessiin sen alusta saakka, vaatii erityistä huomiota. (Eriksson 2019, 291; Trischler, Dietrich & Rundle-Thiele 2019, 1596.) Menetelmävalinnat ovatkin keskeisiä, kun halutaan osallistaa kaikki kansalaiset julkisten palvelujen yhteiskehittämiseen. Jos osallistuminen

edellyttää esimerkiksi tietynlaisen diskurssin² hallitsemista tai muita taitoja, jäävät yhteiskehittämisen ulkopuolelle ne kansalaiset, jotka eivät näitä edellytyksiä täytä. (Brandsen, Steen & Verschuere 2018, 5.)

4 Muotoiluprosessin toteutus

Tässä luvussa kuvataan tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi. Kehittämistyö toteutettiin Tuplatimantti-mallin (Design Council 2015a) mukaisesti sen neljässä vaiheessa: Tutki, määritä, kehitä ja toimita (kuvio 6). Kaikki mallin neljä vaihetta asiakasymmärryksestä palvelukonseptin tuottamiseen lukeutuivat kehittämistyön prosessiin. Toimita-vaiheen palvelukonseptin käyttöönotto ja lopullinen testaus jäivät toimeksiantajan tehtäväksi.

Tutki-vaiheessa hankitaan asiakasymmärrystä tutkittavan ongelman ymmärtämiseksi. Määritä-vaiheessa kootaan asiakasymmärryksen pohjalta muodostuneet oivallukset, joiden perusteella tarkennetaan tutkimusongelmaa. Kehitä-vaiheessa haetaan inspiraatiota, jonka pohjalta tuotetaan ideoita tutkimusongelmaan. Toimita-vaiheessa testataan kehitettyjä ratkaisuja, joista hylätään ne, jotka eivät toimi ja parannetaan niitä, jotka toimivat. (Design Council 2015a.)

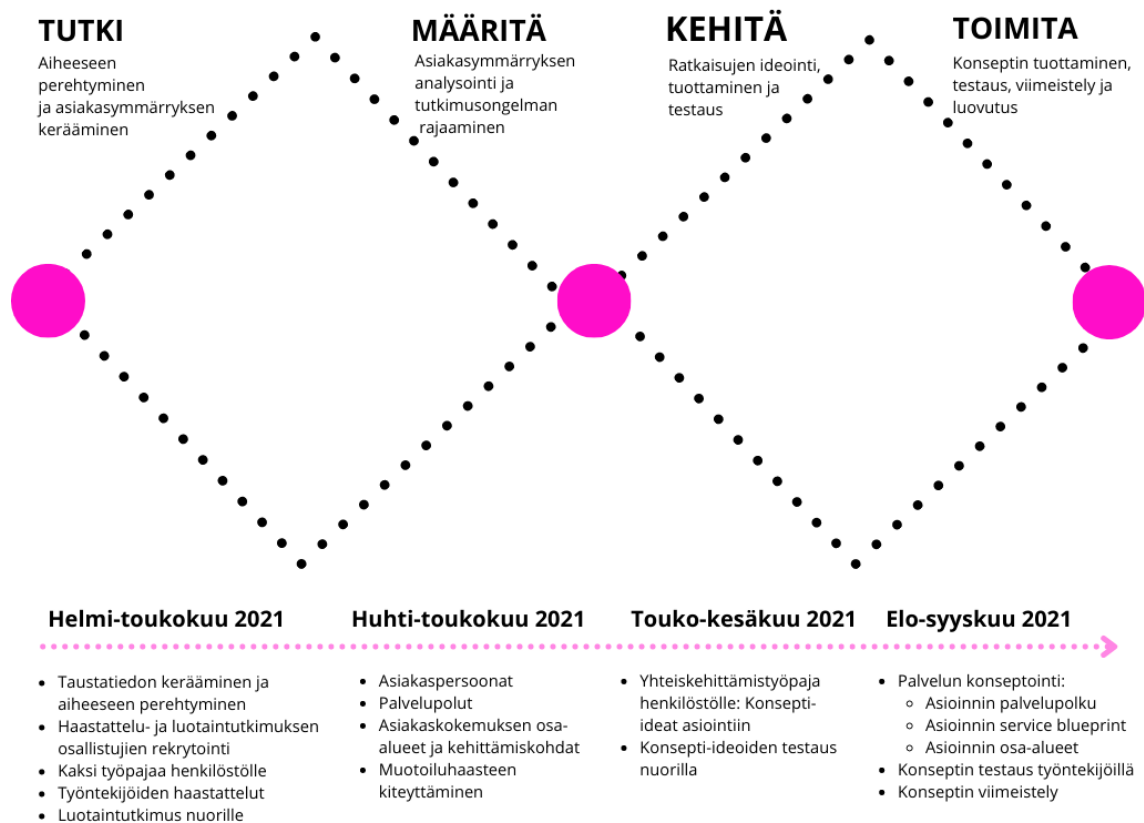
Pandemiatilanteesta johtuen muotoiluprosessi toteutettiin kokonaisuudessaan verkossa. Osaltaan tähän vaikutti myös se, että pilottiorganisaatio sijaitsi Jyväskylässä, kun taas opinnäytetyön tekijä Helsingissä. Prosessi alkoi pilottiorganisaatioon ja sen työntekijöihin tutustumalla sekä valitsemalla ja rajaamalla yhdessä heidän kanssaan sopiva kohde tutkimukselliselle kehittämistyölle. Nykytilan kartoittamiseksi toteutettiin projektin alkuvaiheessa kaksi työpajaa. Tätä vaihetta seurasi varsinainen asiakasymmärryksen kerääminen työntekijöiden haastatteluilla sekä nuorille tehdyllä luotaintutkimuksella ja siihen sisältyneillä haastatteluilla. Asiakasymmärryksen keräämisen jälkeen päästiin yhteiskehittämisen menetelmin tuottamaan ideoita ja ratkaisuja asiointiin yhdessä Nuorten talon palvelujen työntekijöiden kanssa. Tätä seurasi kehitettyjen konsepti-ideoiden testaus nuorilla, jonka jälkeen prosessi huipentui konseptin laatimiseen. Konseptia testattiin Nuorten talon työntekijöillä, jonka jälkeen se viimeisteltiin ja luovutettiin toimeksiantajalle. Kuviossa 7 on esitetty tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen.

² Diskurssilla tarkoitetaan vakiintunutta ala- tai tilannekohtaista kielenkäyttöä ja kulttuurisesti jaettua, näkökulmaltaan rajattua merkityksellistämisen tapaa, joka osallistuu tietynlaisen sosiaalisen todellisuuden tuottamiseen (esim. feministinen diskurssi, rasistinen diskurssi) (Tieteen termipankki 2022).

Kehittämistapaamiset kehittämistyön taustoittajana ja ohjaajana

Prosessin suuntaamisen ja ohjauksen kannalta tärkeitä olivat kuukausittaiset kehittämistapaamiset toimeksiantajan, Nuorten talo -hankkeen, työntekijöiden kanssa. Kehittämistapaamisten rooli oli toimia tutkimuksellisen kehittämistyön ohjaavana ”työrukkasena”. Tapaamiset ajoittuivat tammikuun 2021 ja syyskuun 2021 välille projektin käynnistämisestä konseptin esittelyyn. Osaan kehittämistapaamisista osallistui Nuorten talo -hankkeen työntekijöiden lisäksi hankkeen opiskelijaharjoittelijoita. Viimeisiin elo-syyskuulle ajoittuneisiin tapaamisiin osallistui hankkeen henkilöstövaihdoksista johtuen ainoastaan Nuorten talo -hankkeen hankepäällikkö, joka toimi myös opinnäytetyön ohjaajana toimeksiantajan puolelta.

Tutki-vaiheen aluksi kehittämistapaamisilla oli tärkeä rooli tutkimusongelman määrittämisessä sekä taustatiedon tarjoamisessa opinnäytetyön tekijälle. Määrittä-vaiheessa opinnäytetyön tekijä esitteli kehittämistapaamisissa tutki-vaiheessa kerättyä asiakasymmärrystä ja alustavan analyysin tuloksia. Tämän pohjalta rajattiin muotoiluhaaste, jota lähdettiin ratkomaan yhteiskehittämisen menetelmin muiden Nuorten talon työntekijöiden kanssa. Kehittä-vaiheessa kehittämistapaamisissa käytiin läpi yhteiskehittämisen tuloksena syntyneitä konsepti-ideoita sekä suunniteltiin ja organisoitiin yhteistyössä ideoiden testaus asiakkaille eli nuorilla. Konseptia testattiin toimeksiantajan edustajan ja Nuorten talon työntekijöiden kanssa. Viimeistelty konsepti esiteltiin viimeisessä kehittämistapaamisessa syyskuussa 2021 ja Nuorten talon johtotiimin kokouksessa marraskuussa 2021.



Kuvio 7: Kehittämisprosessi Tuplatimantti-mallin mukaan (mukaillen Design Council 2015a)

4.1 Tutki

Palvelumuotoiluprosessi alkaa tutki-vaiheella, jossa pyritään hankkimaan ymmärrystä ihmisistä, heidän käytöksestään ja motiiveistaan (Stickdorn ym. 2018, 97). Tutki-vaiheessa hankitaan asiakasymmärrystä keskustelemalla ja viettämällä aikaa niiden ihmisten kanssa, joita tutkittava aihe koskettaa (Design Council 2015a). Asiakasymmärrystä voidaan hankkia sekä kvalitatiivisilla että kvantitatiivisilla menetelmillä. Tutki-vaiheessa syntyy rikas tietomäärä koko muotoiluprosessin tueksi. (Design Council 2015c.)

Tähän tutkimukselliseen kehittämistyöhön valittiin erilaisia kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä asiakasymmärryksen keräämiseksi. Kvalitatiivisella tutkimuksella ja menetelmillä saadaan esiin tutkittavien näkökulma ja ääni. Kvalitatiiviset menetelmät mahdollistavat syvällisemmän tiedon saamisen asiakasymmärryksen lisäämisessä. Erilaisia menetelmiä yhdistelemällä saadaan eri tason asiakasymmärrystä lisäävää tietoa sekä saadaan esiin laajempia näkökulmia ja voidaan näin lisätä tutkimuksen tarkkuutta, rikkautta ja luotettavuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 28, 38; Stickdorn ym. 2018, 107.) Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tutki-vaiheen menetelminä toimeksiantajaan ja aiheeseen perehtymiseksi käytettiin työpajatyöskentelyä sekä asiakasymmärryksen keräämiseksi haastattelututkimusta ja luotaintutkimusta.

4.1.1 Työpajat

Palvelumuotoilussa käytetään yhteisöllisiä menetelmiä, koska kehittämisen kohteena olevat asiat koskevat useimmiten laajempaa ryhmää. Näin myös uudet ratkaisut vaativat osallistujilta tiivistä yhteistyötä ja keskinäistä ymmärrystä. (Ojasalo ym. 2018, 40.) Yhteiskehittämislle tyypillisiä ympäristöjä ovat fyysiset tai virtuaaliset työpajat joko ryhmätyötiloissa tai aidossa palveluympäristössä (Tuulaniemi 2011, 118). Tutki-vaiheessa pidettiin kaksi työpajaa Nuorten talon henkilöstölle, toinen Nuorten talo -hankkeen kolmelle työntekijälle ja toinen Nuorten talon johtotiimille. Työpajojen tarkoituksena oli hahmottaa nuorten palvelujen ja Nuorten talon kokonaisuutta sekä hankkia taustatietoa nuorten palvelujen nykytilasta ja asiakaskokemuksesta Jyväskylässä. Kaikki työpajat pidettiin Teams-työpajoina. Työskentelyä työpajoissa tehtiin Miro-alustalla. Seuraavaksi kuvataan tiedonkeruuta työpajoissa, jotka taustoittivat tutki-vaiheen asiakasymmärryksen keräämistä.

Palvelukokonaisuuden kartoittaminen

Ensimmäinen tutki-vaiheen työpaja pidettiin maaliskuussa Nuorten talo -hankkeen työntekijöille. Työpajassa työstettiin Nuorten talon sidosryhmäkartta Miro-alustalla (kuvi 8). Sidosryhmäkartta on yksi systeemikartan muoto, jolla kuvataan palvelun ympärillä olevaa ekosysteemiä (Stickdorn ym. 2018, 130). Työpajan tavoitteena oli hahmottaa palvelukokonaisuus, johon Nuorten talo asemoituu, ja selventää näin kehittämistyön kontekstia. Opinnäytetyön tekijä toimi työpajan fasilitaattorina.

Työpaja kesti 1 h 45 minuuttia. Työskentely toteutettiin niin, että osallistajat kirjasivat ensin itseksensä sidosryhmäkartan kehille Nuorten talon yhteistyökumppaneita. Tämän jälkeen karttaa käytiin läpi ja täydennettiin yhdessä keskustellen. Osallistajat pitivät työskentelystä ja siitä, että pääsivät pohtimaan ohjatusti rauhassa Nuorten talon yhteistyökumppaneita. Kartta otettiin käyttöön hankkeessa heti työpajan jälkeen. Sidosryhmäkartta auttoi opinnäytetyön tekijää hahmottamaan eri tasojen sidosryhmiä aina Nuorten taloon fyysisesti sijoittuvista kumppaneista valtakunnallisen tason sidosryhmiin.

ennestään tuttua. Osalle palvelumuotoilu oli tuttua. Yksi osallistuja oli ollut mukana sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvässä palvelumuotoiluprojektissa Jyväskylässä.

Esittäytymiskierroksen jälkeen opinnäytetyöntekijä esitteli palvelumuotoiluprojektin, jonka jälkeen päästiin varsinaiseen työskentelyyn. Jokainen osallistuja kirjasi ensin itsekseen Miro-alustan Mitä tiedämme nyt? -kuvioon ajatuksiaan. Ajatuksia kerättiin menetelmän (Ideapakka 2018) mukaisesti neljään kenttään, joiden otsikoita muokattiin hiukan kehittämistyöhön soveltuviksi: Mitä asiakkaat haluavat ja tarvitsevat sekä mitä työntekijät haluavat ja tarvitsevat? Mitä mahdollistajia ja esteitä meillä on? Mitä olemme jo kokeilleet ja mitä muut ovat kokeilleet? Lisäksi yhdessä kentässä kysyttiin alustavia ideoita Nuorten talon asiakaskokemuksen kehittämiseen.

Hiljaisen kirjaamisen jälkeen osallistujien ajatukset käytiin osio kerrallaan keskustellen läpi. Työskentelystä muodostui käsitys yksimielisestä ja yhteisestä tahtotilasta sekä halusta kehittää valmisteilla olevaa Nuorten taloa asiakkaita ja työntekijöitä kuunnellen. Työpajassa osallistujina olleilla esihenkilötason osallistujilla oli kaikilla vahva ymmärrys ruohonjuuritason kohtaamistyöstä nuorten parissa ja siitä, mitä sen kehittäminen vaatii niin nuorten, työntekijöiden kuin rakenteiden kohdalla. Opinnäytetyöntekijää kiinnosti erityisesti mahdolliset projektissa huomioitavat esteet ja rajoitukset, jotka olisi hyvä huomioida. Esteiksi nostettiin erityisesti resurssit, epäselvät työnjaot, poikkihallinnollisuuden puute, byrokratia, yhteisen tietojärjestelmän sekä motivaation puute. Vastaavat monialaiset palvelukokonaisuudet, kuten Oulun Byström ja Ohjaamot, nousivat esiin esimerkkeinä, mitä on kokeiltu niin Jyväskylässä kuin muuallakin. Pienistä teknisistä haasteista huolimatta työpaja sujui hyvin ja osallistajat antoivat hyvää palautetta. Aktiivinen ja innokas keskustelu kertoi osaltaan hyvästä ilmapiiristä ja kehittämistyön tarpeesta johdon osalta. Yhteenveto työskentelyn tuloksista on liitteessä 1.

4.1.2 Haastattelututkimus

Tutkimuksellisen kehittämistyön tutki-vaiheeseen kuului kaksi haastattelututkimusta. Niistä ensimmäinen tehtiin työntekijöille puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Toinen haastattelututkimus sisältyi nuorille tehtyyn luotaintutkimukseen. Nuorille tehty haastattelututkimus on kuvattu luvussa 4.1.3.

Haastattelua pidetään joustavana tutkimusmenetelmänä, miksi sen katsotaan sopivan erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastatteluilla saadaan tietoa asiakkaan elämästä, ajatuksista sekä kokemuksista palvelua tuottaessa ja kulutettaessa. Haastattelu kannattaa valita menetelmäksi esimerkiksi silloin, kun halutaan antaa tutkittavalle mahdollisuus toimia merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena, tutkitaan vähän kartoitettua aluetta, halutaan sijoittaa haastateltavan puhe laajempaan kontekstiin, tiedetään ennalta tutkittavan aiheen tuottavan monitahoisesti ja moniin suuntiin viittaavia vastauksia, halutaan selventää ja

syventää vastauksia ja tietoja tai halutaan tutkia arkoja tai vaikeita aiheita. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 35; Tuulaniemi 2011, 147.)

Tutkimushaastattelut eroavat toisistaan lähinnä strukturointiasteen perusteella eli siinä, miten kiinteästi kysymykset on muotoiltu ja missä määrin haastattelija jäsentää tilannetta. Strukturoimaton syvähaastattelu muistuttaa keskustelua, jossa haastattelija syventää haastateltavien vastauksia ja rakentaa haastattelun jatkon niiden varaan. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 43-47). Teemahaastattelu sopii tilanteeseen, jossa ei täysin tunneta tutkimuksen kohdetta etukäteen eikä haluta liikaa ohjata vastaajia (Ojasalo ym. 2018, 41).

Toimeksiantaja auttoi työntekijöiden rekrytoinnissa haastatteluihin. Opinnäytetyön tekijä laati rekrytointia varten kirjeen (liite 2), jossa kerrottiin opinnäytetyön tavoitteesta sekä haastatteluista. Kirje sisälsi tietoa haastatteluiden tietosuojasta sekä Doodle-ilmoittautumislinkin haastatteluihin. Haastattelut toteutettiin kaikkiaan yhdeksälle Nuorten talon työntekijälle maaliskuussa 2021. Kymmenes haastattelu tehtiin täydentävänä haastatteluna kesäkuussa 2021, jotta kaikkien Nuorten talon palvelujen edustus tuli huomioiduksi haastatteluissa. Haastateltavista neljä oli esihenkilöitä ja kuusi työntekijöitä. Haastateltavat edustivat kaikkiaan viittä Nuorten talon eri palvelua eri hallinnonaloilta. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Haastattelurungot ovat liitteissä 4 ja 5.

Ensimmäiset haastattelut tehtiin opinnäytetyön toimeksiantajan, Nuorten talo -hankkeen, työntekijöille. Ne mahdollistivat samalla haastattelurungon testauksen. Haastattelurunkoa muokattiin ja tiivistettiin hiukan ensimmäisten haastattelujen jälkeen. Haastattelut kestivät 33 minuutista 1 h 34 minuuttiin, keskimäärin tunnin.

Palvelupolku haastattelua ohjaavana runkona

Teemahaastatteluun voi yhdistää erilaisia tehtäviä (Vilka 2021, 124). Tutki-vaiheen työntekijöiden haastatteluissa käytettiin palvelupolku-kuviota asiakaskokemukseen vaikuttavien tekijöiden tunnistamiseksi (liite 3). Palvelupolun avulla visualisoidaan käyttäjän kokemusta palvelusta (Stickdorn ym. 2018, 44). Koska muotoiluhaastetta ei rajattu kehittämistyön aluksi tiettyyn kohtaan palvelupolkua, haluttiin palvelupolkua hyödyntämällä selvittää asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä eri vaiheissa palvelua. Palvelupolun kuvailemisen avulla haluttiin muodostaa kuva asiakaskokemuksen kannalta kriittisimmästä palvelupolun vaiheesta, johon rajata varsinainen muotoiluhaaste. Palvelupolun avulla pyrittiin selvittämään myös asiakaskokemuksen kannalta kriittisiä kontaktipisteitä.

Haastattelututkimuksen kulku

Haastateltavat saivat haastattelun ennakkomateriaalin etukäteen haastatteluun virittäytymiseksi (liite 3). Ennakkomateriaali sisälsi opinnäytetyön lyhyen esittelyn sekä palvelupolon taustoitukseineen. Yhdeksän haastatteluista toteutettiin Teams-yhteydellä ja yksi puhelimitse. Puhelinhaastatteluun päädyttiin, koska yhdellä haastateltavalla ei ollut mikrofonia käytössään, minkä vuoksi hänen äänensä ei olisi kuulunut Teamsissa. Haastattelun aluksi opinnäytetyön tekijä kertoi lyhyesti opinnäytetyöstä, kävi läpi tietosuojaseikat ja pyysi luvan haastatteluiden nauhoittamiseen.

Palvelupolon tarkastelu oli haastatteluiden keskiössä. Haastateltavia pyydettiin pohtimaan etukäteen edustamaansa palvelua ja jotakin tyypillistä asiakastapausta palvelupolon avulla. Pohdinnalle annettiin aikaa myös haastattelutilanteessa. Osa haastateltavista oli pohtinut tarkoin etukäteen palvelupolkua valitsemansa asiakastapauksen kautta. Asettuminen yksittäisen asiakkaan asemaan oli toisille työntekijöille toisia luontevampaa. Palvelupolkua tarkasteltaessa opinnäytetyön tekijä jakoi Teamsissa katsottavaksi palvelupolkukuvion. Puhelinhaastattelussa haastateltava katsoi haastattelun aikana kuviota saamastaan sähköpostista.

Haastattelut sujuivat hyvin. Haastattelujen alkuun oli tarkoituksella suunniteltu lämmittelytyyppisiä taustoittavia kysymyksiä ennen varsinaiseen pääteemaan eli palvelupolkuun siirtymistä. Keskustelu asiakkaista ja heidän kokemuksistaan palvelupolon kautta tarkasteluna tuotti rikasta tietoa. Haastattelut ajoittuivat Nuorten talon kehittämisen kannalta hedelmälliseen siirtymävaiheeseen, jossa palvelut olivat siirtymässä Nuorten taloon ja monet yhteisen kehittämisen aiheet ja kysymykset, kuten asiakkaiden palvelupolut, olivat ajankohtaisia ja työntekijöitä mietityttäviä. Haastattelijalle haastatteluista välittyikin kuva haastateltavien tarpeesta tulla kuulluksi ja nostaa esiin asioita. Noin puolet haastateltavista oli mukana haastattelujen lisäksi yhdessä tai useammassa kehittämistyön työpajassa.

Haastattelututkimuksen kehittämiskohdat

Tutkimuksellisen kehittämistyön aluksi tehtiin tietoinen valinta, että muotoiluhaastetta ei rajattu aluksi kovin tarkasti. Tähän syynä oli se, että haluttiin kartoittaa työntekijöiltä ja nuorilta, mikä kohta Nuorten talon palvelupolulla vaatisi lähempää tarkastelua ja muotoiluhaasteen rajaamista sen ratkaisemiseksi. Tästä syystä työntekijöille tehtyjen haastattelujen haastattelurunko oli laaja. Ensimmäisten testahaastatteluiden jälkeen runkoa tiivistettiin hiukan, mutta se osoittautui silti hyvin laajaksi. Haastattelut olivat pitkiä ja aineistoa kertyi analysoitavaksi runsaasti. Jos muotoiluhaaste olisi rajattu jo työn alkumetreillä, olisi haastatteluja ja haastatteluteemoja pystytty rajaamaan koskemaan tarkemmin muotoilun kohdetta. Myös aineistoa olisi kertynyt tällöin rajatummin, mikä olisi helpottanut aineiston analysointia.

Haastatteluosallistujien rekrytoinnista työntekijöiden haastatteluiden osalta vastasi opinnäytetyön toimeksiantaja. Muistutuksista huolimatta yksi keskeinen taho jäi puuttumaan alkuperäiseltä haastattelukierrokselta. Kehitä-vaiheen yhteiskehittämispäivässä haastatteluista puuttunut taho esitti toiveen tulla vielä haastatelluksi. Opinnäytetyön tekijä teki yhden täydennyshaastattelun puuttuneen tahon osalta vielä yhteiskehittämispäivän jälkeen ennen päivässä ideoitujen palvelukonseptien testausta. Täydennyshaastattelu vahvisti aiempien haastatteluiden tuottamaa asiakasymmärrystä ja auttoi lisäksi muokkaamaan kehittämistyössä laadittuja asiakaspersoonia lopulliseen muotoon.

4.1.3 Luotaintutkimus

Nuorille tehty luotaintutkimus toteutettiin huhtikuussa 2021. Luotaintutkimus seurasi työntekijöiden haastattelututkimusta ja siitä tehtyä alustavaa analyysia. Näin pystyttiin jo alustavasti rajaamaan tarkempaa muotoiluhaastetta ja suuntamaan luotaintutkimusta ja sen tehtäviä muotoiluhaasteen mukaisesti. Lopullinen rajausta tehtiin luotaintutkimuksen jälkeen määritä-vaiheessa.

Luotaimet ovat käyttäjäkeskeisen suunnittelun työtapaa. Luotaintutkimus toteutetaan usein luotainpakettien avulla. Ne sisältävät erilaisia luotainesineitä ja -tehtäviä, joiden tarkoituksena on osallistaa käyttäjät itsedokumentoinnin keinoin tallentamaan kokemuksiaan sekä ilmaisemaan ajatuksiaan ja ideoitaan. Luotaimien kokeileva luonne mahdollistaa luovuuden tehtävien ja esineiden suunnittelussa. Itsedokumentoinnin tyypillisiä tehtäviä ovat päiväkirjat, valokuvaaminen, avoimiin kysymyksiin vastaaminen, karttojen piirtäminen ja kuvakollaasien tekeminen. (Mattelmäki 2006, 45-48.) Tutkijan mielenkiinto luotaintutkimuksessa voi kohdistua tiettyihin asioihin tai esimerkiksi viikon pituiseen aikaan. Tutkimusjakson päätteeksi asiakas palauttaa luotaimen tutkijalle, joka analysoi ja tulkitsee vastaukset. (Tuulaniemi 2011, 151-152.)

Luotaintutkimus toteutettiin mobiililuotaimena WhatsAppissa, koska tämän tyyppisen tutkimusmenetelmän arvioitiin soveltuvan kohderyhmälle parhaiten. Mobiililuotaimet mahdollistavat syvällisen pääsyn ihmisten todelliseen arkeen, koska matkapuhelimet kulkevat nykyään kaiken aikaa lähes kaikkien mukana ja niihin on helppo tallentaa monipuolisesti arjen tilanteita ja tapahtumia (Ojasalo ym. 2018, 77).

Kauffman & Peil (2019) ovat havainneet tutkimuksessaan WhatsAppin käytöstä luotaintutkimuksen toteutuksessa sen mahdollistavan avoimen ja epävirallisen keskustelun sekä ilmapiirin luomisen osallistujien kanssa ja joustavuuden suhteessa aikaan ja paikkaan. Mahdollisuus hankkia rikasta ja tilannekohtaista tietoa ihmisten sosiaalisesta käyttäytymisestä on menetelmän ehdoton etu. Sovellus mahdollistaa teksti- ja kuvamuotoisen kommunikaation ja linkkien jakamisen vaivattomasti. Kauffmanin ja Peilin tutkimukseen osallistuneet kokivat osallistumisen WhatsAppin kautta helppona, sillä moni kommunikoi sovelluksen kautta päivän

mittaan muutenkin. WhatsApp on suosittu nuorten keskuudessa. Lisäksi perinteisillä tutkimusmenetelmillä ei välttämättä tavoiteta kaikkia sosiaalisia ryhmiä, kuten haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä. WhatsAppin käyttö tutkimustarkoituksessa mahdollistaa myös tällaisten ryhmien äänen esiin saamisen ja sitä kautta hyvinkin täsmällisen hiljaisen tiedon keräämisen ihmisten rutiineista ja käytännöistä, joihin olisi esimerkiksi perinteisemmällä itsedokumentointimenetelmillä tai haastatteluissa vaikeaa päästä käsiksi. Tutkimustapa toimii myös muiden menetelmien täydentäjänä asiakasymmärryksen keräämisessä. (Kauffman & Peil 2019, 242-243.) Tutkimuksessa huomioitiin kuitenkin myös se, etteivät kaikki nuoret välttämättä omista älypuhelinia. Tutkimukseen oli mahdollista myös osallistua sähköpostitse.

Luotaintutkimuksesta tiedottamiseen ja rekrytointiin panostettiin huolella, sillä tiedostettiin etukäteen mahdollinen haaste tavoittaa ja innostaa mukaan tutkimukseen haavoittuvassa asemassa ja monialaisen tuen tarpeessa olevia nuoria. Nuorten talo -hanke välitti tietoa luotaintutkimuksesta aktiivisesti verkostojensa kautta. Lisäksi opinnäytetyöntekijä osallistui viiteen nuorille ja ammattilaisille pidettyyn Nuorten talo -hankkeen infotilaisuuteen helmimaaliskuussa 2021 ja kertoi tulevasta luotaintutkimuksesta. Tutkimuksesta tiedotettaessa oli samalla mahdollista testata WhatsAppissa tehtävän luotaintutkimuksen kiinnostavuutta nuorten keskuudessa. Toteutustapa sai nuorilta sekä infotilaisuuksissa että tutkimuksen päätteeksi positiivista palautetta.

Luotainosallistujat

Rekrytointikriteerinä oli saada mukaan nuoria laajasti Nuorten talon kohderyhmästä, 15–30-vuotiaista nuorista. Tarkemmiksi rekrytointikriteereiksi luotaintutkimukseen osallistuville asetettiin seuraavat kriteerit:

- eri ikäisiä nuoria
- eri sukupuolten edustajia
- erilaisissa tilanteissa ja statuksella olevia nuoria (opiskelija, työtön jne.)
- erilaisissa nuorille suunnatuissa palveluissa ja toimenpiteissä asiakkaina olevia / olleita

Koska Nuorten talon pääkohderyhmänä ovat työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret, asetettiin se ensisijaiseksi kriteeriksi myös luotaintutkimuksen osallistujille. Rekrytointia varten laadittiin ilmoittautumislomake (liite 6), jonka avulla seurattiin rekrytointikriteereiden täyttymistä. Kaikki ilmoittautuneet täyttivät tutkimukselle asetetut rekrytointikriteerit ja hyväksyttiin mukaan tutkimukseen. Tutkimuksen aluksi osallistujille tehtiin aloituskysely (liite 7), jolla täydennettiin ilmoittautumisvaiheessa kysytyjä taustatietoja ja varmistettiin ilmoittautuneiden mukana olo tutkimuksessa. Luotaintehtäviä testattiin toimeksiantajan,

Nuorten talo -hankkeen, harjoittelijalla, joka kuului samaan ikäryhmään luotainosallistujien kanssa. Testauksen perusteella luotaimeen ei tarvinnut tehdä muutoksia.

Tutkimukseen ilmoittautui kaikkiaan 14 nuorta, joista kymmenen teki kaikki luotainviikon tehtävät sekä osallistui lopuksi tutkimukseen sisältyneeseen haastatteluun tai vastasi haastatteluteemoihin viesteillä. Tavoitteeksi asetettiin saada noin kymmenen ilmoittautunutta. Tavoitteena oli, että vähintään puolet ilmoittautuneista pysyisi mukana koko luotainviikon ajan ja tekisi kaikki tehtävät. Luotaintutkimuksen tehneet kymmenen nuorta olivat iältään 17–27-vuotiaita. Heistä viiden sen hetkinen status oli opiskelija ja viiden työtön. Osallistujilla oli moninaista kokemusta nuorten palvelujen asiakkuuksista, sekä Nuorten taloon siirtyvistä palveluista että muista nuorten palveluista. Muutamaa osallistujaa luonnehti monialaisten palvelujen asiakkaille tyypillinen tuen tarve useisiin asioihin.

Luotaintehtävät

Luotaintutkimus toteutettiin WhatsAppissa huhtikuussa 2021 yhden viikon aikana viitenä arkipäivänä maanantain ja perjantain välillä. Viikkoon sisältyi aloituskyselyn lisäksi yksi tehtävä jokaiselle päivälle sekä tutkimusviikon aikana tehtävä viikkotehtävä, jonka palautus oli viikon päätteeksi.

Luotaintehtävät (liite 8) olivat:

1. Maanantai: Aloituskysely & minä palvelun käyttäjänä
2. Tiistai: Palveluissa ilahduttavat ja harmittavat asiat
3. Keskiviikko: Unelmien Nuorten talo -lauseenjatkotehtävä
4. Torstai: Saapuminen Nuorten taloon -videotehtävä
5. Perjantai: Palaute luotainviikosta sekä viikkotehtävän (palvelupäiväkirja) palautus

Viikkotehtävänä oli laatia palvelupäiväkirja jossakin palvelussa asioinnista. Päiväkirjan käyttö tiedonkeruussa mahdollistaa pääsyn ihmisen kokemuksiin tavalla, jota voi olla vaikeaa toteuttaa muilla menetelmillä (Kenten 2010). Tehtävän sai tehdä palvelukäynnistä tutkimusviikon ajalta tai aiemmasta mieleen jääneestä palvelukäynnistä. Palvelupäiväkirjan aiheeksi pyydettiin valitsemaan jokin nuorille suunnattu palvelu, joista monella luotainosallistujalla oli kokemuksia ja joiden asiakkaina moni osallistujista oli tutkimuksen aikana. Vaihtoehtoisesti annettiin mahdollisuus tehdä päiväkirja missä tahansa palvelussa asioinnista, esimerkiksi kaupassa tai koulussa. Tehtävän tavoitteena oli selvittää palveluissa nuorille merkityksellisiä asioita ja sitä, mihin he kiinnittävät palveluissa asioidessaan huomiota. Tehtävänanto palvelupäiväkirjaan annettiin luotainviikon aluksi, ja päiväkirja pyydettiin palauttamaan viikon loppuun mennessä.

Tehtävän 1 tavoitteena oli sekä virittää nuoria luotainviikkoon että saada tietoa heistä palvelujen käyttäjinä. Osallistujat saivat valita heille mieluisan tavan kuvata itseään palvelun käyttäjänä. He saivat vastata siihen kuvalla, gifillä, emojiilla, videolla tai sanallisesti.

Tehtävän 2 tavoitteena oli selvittää nuoria palveluissa ilahduttavia ja harmittavia asioita. Myös tässä tehtävässä osallistujat saivat tehtävän 1 tavoin valita heille mieluisan tavan vastata.

Tehtävässä 3 tavoitteena oli saada sekä tietoa nuorista palvelujen käyttäjinä että kartoittaa heidän toiveitaan ja ideoitaan Nuorten taloon liittyen. Tehtävä rakentui palvelupolkuajatuksella niin, että sillä selvitettiin nuorten ajatuksia ennen palvelua, palvelun aikana ja sen jälkeen lauseiden aluilla, joita osallistujia pyydettiin jatkamaan. Tässä tehtävässä vaihtoehdot eri vastaustapojen osalta olivat rajalliset, koska ohjeistuksena oli jatkaa sanallisesti aloitettuja lauseita. Tekstin tuottamista pyrittiin kuitenkin helpottamaan lauseen aluilla.

Tehtävä 4 poikkesi muodoltaan muista luotainviikon tehtävistä. Osallistujat saivat katsottavakseen lyhyen videon, jolla kuvattiin saapuminen Nuorten taloon. Tehtävän tavoitteena oli kartoittaa Nuorten taloon saapumisen herättämää ensivaikutelmaa ja nuorten ideoita saapumisen kehittämiseksi. Ohjeena oli kommentoida videota sanallisesti, emojiilla tai giffeillä.

Tehtävä 5 oli kertoa tuntemuksista ja antaa palautetta luotainviikosta sekä kertoa, halusiko osallistua luotainviikkoon liittyvään haastatteluun WhatsApp-puhelulla vai vastaamalla haastattelukysymyksiin viesteillä. Mieluisaa tapaa osallistua haastatteluun kartoitettiin jo viikon aluksi tehdyssä aloituskyselyssä, mutta kysyttiin viikon päätteeksi uudestaan siltä varalta, jos osallistujien mieli oli muuttunut. Samassa yhteydessä muistutettiin viikkotehtävänä olleen palvelupäiväkirjan palautuksesta. Osa oli palauttanut viikkotehtävän jo aiemmin viikon aikana ja loputkin palauttivat viimeisen luotainpäivän aikana.

Luotaintutkimuksen kulku

Luotainosallistujat saivat luotaintehtävät tehtäväksi joka päivä viiden päivän ajan maanantaista perjantaihin WhatsAppissa. Opinnäytetyön tekijä lähetti kahden ensimmäisen tehtävän mukana esimerkkivastaukset tehtäviin. Tehtävät lähetettiin jokaiselle osallistujille erikseen henkilökohtaisella viestillä. Ensimmäisenä tutkimuspäivänä he saivat täytettäväksi aloituskyselyn (liite 7) sekä ensimmäisen päivätehtävän. Lisäksi viikon aikana tehtäväksi tarkoitettu palvelupäiväkirjatehtävä annettiin osallistujille luotainviikon aluksi.

Viikkotehtävästä muistutettiin viikon aikana päivätehtävien yhteydessä. Opinnäytetyöntekijä lähetti osallistujille aamuisin kuluvan päivän tehtävän. Suurin osa osallistujista palautti päivätehtävän kuluvan päivän aikana ja loputkin seuraavaan päivään mennessä. Niille, jotka

eivät olleet palauttaneet luotaintehtävää kuluvan päivän aikana, kerrottiin seuraavan päivän tehtävänannon yhteydessä, että edellisen päivän tehtävän ehtii palauttaa vielä hyvin seuraavanakin päivänä.

Ilahduttavaa oli, että osa nuorista teki viikkotehtävää eli palvelupäiväkirjaa jokaisen luotainviikon päivän ajalta, vaikka tehtävänantona oli tehdä se jostakin valitsemastaan palvelukokemuksesta kuluvalta viikolta tai aiemmin. Viikko tuottikin paljon odotettua laajemman aineiston. Jotta luotaintutkimus ei olisi muodostunut osallistujille kuormittavaksi, pyrittiin sitä keventämään suunnittelemalla viikon ensimmäiselle ja viimeiselle päivälle kevyemmät tehtävät. Näin osallistujat tulivat johdatetuiksi viikkoon pikkuhiljaa eivätkä kuormittuneet viikon lopuksi enää liian työläillä tehtävillä. Lisäksi mahdollisimman monessa tehtävässä pyrittiin huomioimaan erilaiset osallistujat ja mieltymykset antamalla osallistujille tehtävöihjeissa vaihtoehtoisia tapoja tehdä tehtävä.

Luotaintehtävät toimivat joidenkin osallistujien kanssa samalla myös hyvinä keskustelunavauksina, joista seurasi laajempaa WhatsApp-viestien vaihtoa. Viesteissä käytiin läpi päivän kuulumisia, tehtävien herättämiä ajatuksia ja kokemuksia palveluissa asioinnista. Tämä kertoi osaltaan luottamuksellisen suhteen syntymisestä osallistujien kanssa.

Nuorten haastattelut osana luotaintutkimusta

Nuorille tehdyt haastattelut olivat osa heille tehtyä luotaintutkimusta. Niiden tarkoitus oli syventää ja tarkentaa luotaintehtävillä saatua tietoa. Luotaimilla kerättyjä signaaleja voidaan syventää, täydentää ja tarkentaa luotaintutkimukseen yhdistettävällä haastattelulla. Päiväkirjamerkinnot ja valokuvat toimivat haastatteluissa keskustelun viritäjinä. Haastatteluissa on mahdollista päästä hyvinkin syvälle tutkittavan ajatusmaailmaan, kun tutkittavasta on jo syntynyt käsitys etukäteen luotainten avulla ja hän on jo antanut tutkijan kurkistaa elämäänsä. (Mattelmäki 2006, 104-105.)

Haastattelut tehtiin huhti-toukokuussa 2021 WhatsAppin kautta luotaintutkimusviikon päätteeksi ja sitä seuraavalla viikolla. Nuoret saivat valita, halusivatko osallistua haastatteluun WhatsApp-puhelussa vai vastaamalla haastatteluun WhatsApp-viesteillä. Kuusi nuorta halusi tulla haastateltavaksi WhatsApp-puhelussa ja neljä valitsi haastatteluun vastaamisen viesteillä. Ilahduttavaa oli, että viikon päätteeksi useampi halusi tulla haastateltavaksi WhatsApp-puhelulla kuin mitä oli luotainviikon aloituskyselyssä vastannut. Haastattelut WhatsApp-puhelussa noudattivat strukturoimattoman syvähaastattelun (Hirsjärvi & Hurme 2011, 45) luonnetta niin, että haastattelussa käytiin vapaamuotoisesti luotainviikon tehtäviä läpi, ja nuoret saivat mahdollisuuden kertoa vapaasti ajatuksistaan vastaustensa taustalla. Haastattelurunko on liitteessä 9.

Nuorten haastattelut WhatsApp-puheluinä kestivät keskimäärin 30 minuuttia vaihdellen kymmenestä minuutista 52 minuuttiin. Haastatteluiden aluksi kysyttiin lupa haastattelun nauhoittamiseen. Haastatteluissa käytiin vapaamuotoisesti jutellen läpi aluksi luotainosallistujan kuulumisia ja sen hetkistä elämäntilannetta sekä luotaintehtäviä ja niiden herättämiä ajatuksia. Opinnäytetyön tekijä kysyi tarkentavia kysymyksiä erityisesti luotainviikon ensimmäisistä tehtävistä, joiden tarkoitus oli sekä virittää osallistujia luotainviikkoon että toimia taustana keskustelulle haastatteluissa. Lisäksi opinnäytetyön tekijä kysyi osallistujasta ja hänen vastauksistaan riippuen muihinkin tehtäviin liittyviä tarkentavia kysymyksiä.

Luotaintutkimuksen kehittämiskohdat

Luotaintutkimus sujui pääosin erinomaisesti ylittäen sille asetetut tavoitteet niin osallistujamäärän kuin varsinaisen luotainviikon osalta. Osallistajat pitivät tehtävistä ja sitoutuivat hienosti niiden tekemiseen koko viikon ajan. Niistä neljästä ilmoittautuneesta, jotka eivät lopulta osallistuneet luotaimen, yksi teki ensimmäisen tehtävän, kaksi ilmoitti viikon aikana esteestä osallistua ja ainoastaan yksi ei vastannut ollenkaan.

Suurimmat haasteet ilmenivät luotaintutkimuksen aloituksessa ja ennakkotiedottamisessa, jotka johtuivat WhatsAppin kanssa ilmenneistä teknisistä haasteista. Opinnäytetyön tekijä lähetti kaikille luotaintutkimukseen ilmoittautuneille WhatsAppissa luotainviikkoa edeltäneellä viikolla ennakkotietoa tulevasta viikosta kahteen otteeseen, mutta viestit eivät tavoittaneet osallistujia. Syynä tähän oli se, että osallistujista luotu vastaanottajalista ei etukäteen tehdystä testauksesta huolimatta toiminutkaan. Tämä kuitenkin selvisi hyvissä ajoin, ja osallistajat saivat luotainviikon ensimmäisenä päivänä kaiken tarvittavan tiedon sekä viikon ensimmäisen tehtävän.

Osallistujien palaute viikosta oli pääosin erittäin positiivista. Kuva- ja videotehtävät olivat palautteen perusteella osallistujista mieluisimpia. Lyhyt vastautapa esimerkiksi emojiella sai hyvää palautetta, mutta sen avoimuus ja sen myötä mahdollinen tulkinnanvaraisuus myös mietitytti yhtä osallistujaa. Osallistujille kerrottiin haastatteluissa vastaustavaltaan avoimempien tehtävien toimineen virittäjinä luotainviikkoon. Näiden tehtävien vastauksia syvennettiin haastatteluissa. Valtaosa piti lyhyistä ja itselle sopivan vastautavan mahdollistaneista tehtävistä. Myös viikkotehtävänä ollut palvelupäiväkirja sai kiitosta sellaisilta osallistujilta, jotka kertoivat muutenkin kirjoittavan ylös omia ajatuksiaan ja päivän tapahtumia. Osallistujien palaute vahvisti monipuolisten tehtävien merkitystä. Vaikka luotaintutkimusta sekä erityisesti päiväkirjaa luotaintehtävänä pidetään kuormittavana ja aikaa vievänä tiedonkeruumenetelmänä osallistujien kannalta (Kauffman & Peil 2019, 232), ei kukaan tämän tutkimuksellisen kehittämistyön luotainosallistujista kokenut palautteen perusteella tutkimuksen olleen kuormittava tai aikaa vievä.

4.2 Määritä

Määritä-vaiheen tavoitteena on rajata tutkimusongelmaa asiakasymmärryksen analysoinnin ja pelkistämisen avulla. Vaiheen tuloksena muodostuu käsitys siitä haasteesta tai ongelmasta, johon vastata tuotteen tai palvelun muotoilulla. (Design Council 2015c.) Aineiston analyysi aloitettiin heti asiakasymmärryksen keräämisen käynnistyttyä maaliskuussa 2021. Koko asiakasymmärryksen kattavaan analyysiin päästiin toukokuussa 2021.

4.2.1 Aineiston järjestäminen ja analysointi

Kvalitatiiviset tutkimusaineistot ovat yleensä runsaita. Esimerkiksi kymmenen haastateltavaa henkilöä voi olla pienehkö määrä, mutta aineisto voi silti olla laaja. Kaikkea materiaalia ei yleensä olekaan tarpeen analysoida, eikä tutkija aina pysty hyödyntämään kaikkea keräämäänsä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 135.) Asiakasymmärryksen hankkimiseksi kerätty aineisto oli laaja. Aineistoa karsittiin ja rajattiin analyysin edetessä muotoiluhaasteen mukaisesti.

Laadullisen aineiston analyysille voidaan hahmottaa tiettyjä ominaispiirteitä. Kvalitatiivinen aineisto eroaa kvantitatiivisesta siten, että se säilyttää aineistonsa sanallisessa muodossa, osittain vielä alkuperäisessä. Kvalitatiivisen aineiston analyysissa tutkija käyttää päättelyä, joka voi olla induktiivista tai abduktiivista. Induktiivinen päättely perustuu aineistolähtöisyyteen, kun taas abduktiivisessa päättelyssä tutkijalla on valmiina joitakin teoreettisia johtoideoita, joita hän pyrkii toteuttamaan aineistonsa avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 136.) Aineiston analysointi tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä perustui induktiiviseen päättelyyn niin, että aineisto ohjasi analyysia ja sen perusteella tehtyä päättelyä. Laadullisen aineiston käsittelyn vaiheet koostuvat analyysista ja synteestistä. Analyysissä eritellään ja luokitetaan aineistoa. Synteessissä pyritään luomaan kokonaiskuvaa ja esittämään tutkittava ilmiö uudessa perspektiivissä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 143.) Henkilöstön haastattelututkimus ja luotaintutkimus analysoitiin ensin toisistaan erillisinä aineistoina ryhmittelemällä ja luokittelemalla aineistoa, kunnes ne lopuksi yhdistettiin Mirossa samankaltaisuuskaavioiksi tutkimuskysymyksiin peilaten, mikä auttoi etenemään synteesiin ja luomaan kokonaiskuvan asiakaskokemuksen osa-alueista ja sen kehittämiskohdista.

Työntekijöiden haastattelututkimuksen analyysi

Työntekijöiden haastatteluaineiston analysointi aloitettiin anonymisoimalla kaikki kerätty aineisto. Haastateltavat saivat kukin oman värikoodinsa Mirossa, jossa aineiston analyysia tehtiin. Ensin työntekijöiden haastattelut litteroitiin Miroon. Haastatteluaineiston litterointia ei tehty sanasta sanaan, vaan haastatteluteemojen mukaan. Teemahaastattelut voidaan purkaa teema-alueittain, mikäli sanatarkkaan purkamiseen ei ole syytä (Hirsjärvi & Hurme 2011, 141).

Haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Se koostuu aineiston pelkistämisestä, ryhmittelystä ja abstrahoinnista (Ojasalo ym. 2018, 141). Koko haastatteluaineisto järjestettiin aluksi yhteen Miro-kehukseen (engl. frame). Aineisto pelkistettiin teemoittelemalla aineisto haastatteluteemojen mukaisesti. Teemoittelun avulla tehdyn pelkistämisen kautta muodostettiin kokonaiskäsitys aineistosta. Tämän jälkeen aineistoa ryhmiteltiin muodostamalla asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä luokkia. Aineiston ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroja kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi luokan sisältöä kuvaavalla nimikkeellä. (Ojasalo ym. 2018, 141.) Haastatteluaineiston pohjalta muodostetut luokat jaettiin palvelupolun mukaisesti ennen-, aikana-, ja jälkeen-pääloukkiin, joiden alle muodostettiin alaluokkia näissä vaiheissa asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä. Näitä pääloukkien yhteyteen muodostettuja alaluokkia olivat:

1. Ennen: Viestintä, yhteydenotto, ensikontakti, vastaanotto
2. Aikana: Fyysinen tila ja tunnelma, työntekijät ja toimintamallit, tarjoilu, toiminnot
3. Jälkeen: Jatkopolutus, seuranta ja yhteydenpito, loppuvaikutelma

Muodostettuja luokkia muokattiin edelleen analyysin edetessä. Analyysin viimeisessä vaiheessa työntekijöiden haastatteluaineisto yhdistettiin ja analysoitiin yhdessä luotaintutkimuksen aineiston kanssa.

Nuorille tehdyn luotaintutkimuksen analyysi

Nuorten luotaintutkimuksen analysointi aloitettiin anonymisoimalla aineisto ja antamalla kullekin haastateltavalle oma värikoodinsa. Nuorten haastattelut litteroitiin sanasta sanaan Word-tekstinkäsittelyohjelmalla. Litteroinnin jälkeen aineisto käytiin läpi ja luettiin huolella. Analyysi toteutettiin työntekijöiden haastattelututkimuksen tavoin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Ensiksi luotaintutkimuksen aineisto teemoiteltiin luotaintehtäväkohtaisesti (kuvio 9) omiin kehyksiinsä Mirossa. Tämä auttoi muodostamaan kokonaiskuvan osallistujien vastauksista ja tunnistamaan alustavia yhteyksiä niiden välillä. Osallistujille tehdystä aloituskyselystä saadut vastaukset yhdistettiin Excel-tiedostosta

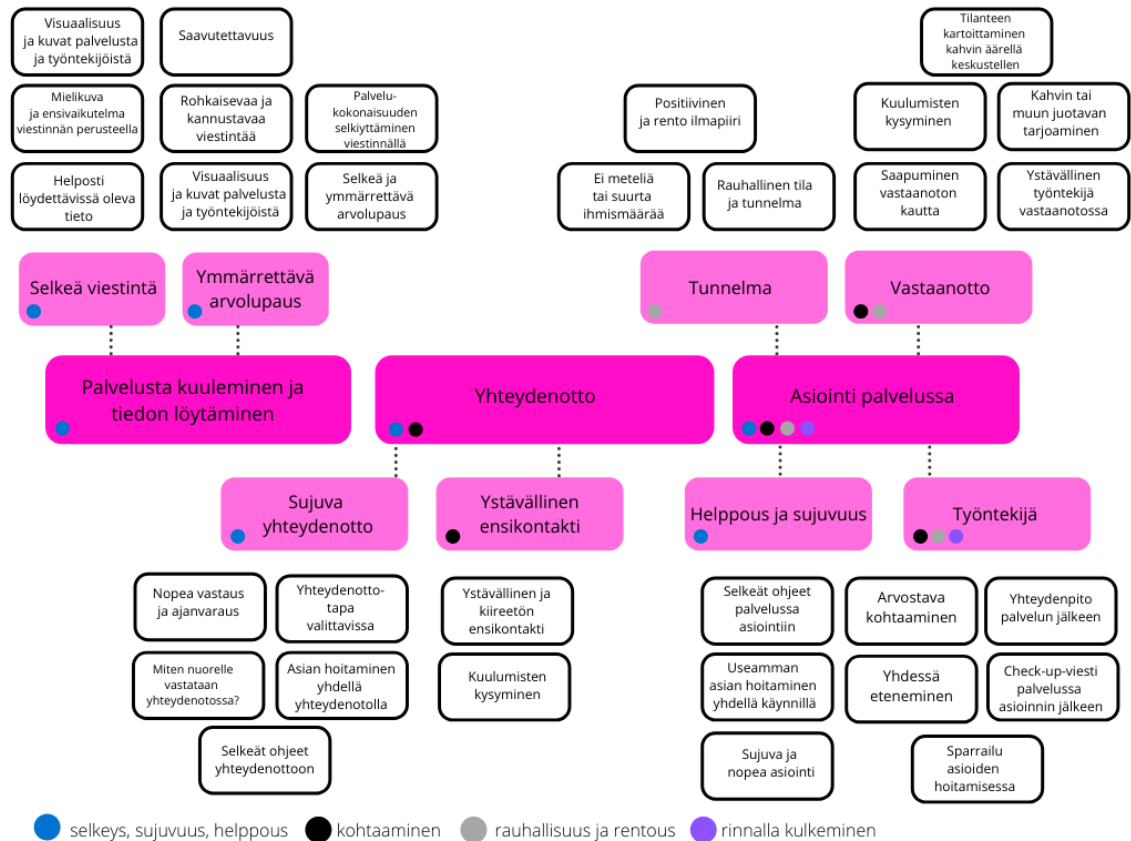
osallistujia palvelun käyttäjinä kuvaavien tehtävien Miro-kehysiin, mikä auttoi muodostamaan kokonaiskäsitteiden osallistujista palvelun käyttäjinä.



Kuvio 9: Luotaintehtävän teemoittelu Mirossa (lauseenjatko tehtävä)






Analyysin viimeinen vaihe eli abstrahointi toteutettiin yhdistämällä työntekijöiden haastattelututkimuksen ja luotaintutkimuksen aineisto samankaltaisuuskaavioiksi ja muodostamalla sen avulla käsitteistö asiakaskokemuksen osa-alueista ja kriittisistä kontaktipisteistä. Samankaltaisuuskaaviot muodostettiin ryhmittelemällä sekä henkilöstön haastattelututkimuksen aineistosta että luotaintutkimuksen aineistosta löytyneet samankaltaisuudet teemoittain. Samankaltaisuuskaavio (engl. affinity diagram) on yksinkertainen tapa analysoida ja yhdistellä monenlaista dataa eri lähteistä, esimerkiksi haastatteluista ja havainnoinnista. Se muodostetaan etsimällä tutkimusaineistosta samankaltaisuuksia ryhmittelemällä ja järjestelemällä toisiinsa liittyvät tulokset aiheittain. Ryhmiä järjestellään ja otsikoidaan edelleen suurempiin ryhmiin. (Ideapakka 2018; Tuulaniemi 2011, 154.) Lopullisen, asiakaskokemuksen osa-alueita ja kriittisiä kontaktipisteitä, kuvaavan samankaltaisuuskaavion käsitteistön pääluokiksi määritettiin palvelusta kuuleminen ja tiedon löytäminen, yhteydenotto sekä asiointi palvelussa (kuvio 10). Muodostettu samankaltaisuuskaavio auttoi havaitsemaan yhdistäviä tekijöitä eri luokkien välillä. Eri luokkia yhdistäviksi tekijöiksi määritettiin selkeys, sujuvuus ja helppous, kohtaaminen, rauhallisuus ja

rentous sekä rinnalla kulkeminen. Tulokset-luvussa kuvatut yhteenvedot asiakaskokemuksen osa-alueista sekä kehittämiskohteista muodostettiin näiden tekijöiden sekä niitä kuvaavan käsitteistön pohjalta.



Kuvio 10: Samankaltaisuuskaavio asiakaskokemuksen osa-alueista

Aineiston visualisoinnilla oli sen analysoinnissa merkittävä rooli. Visualisointi auttaa saamaan kokonaiskuvan, selkeyttämään ja syventämään tietoa sekä asettumaan asiakkaan asemaan (Stickdorn ym. 2018, 111). Visualisointia toteutettiin jäsentämällä tietoa visuaalisesti Mirossa teemoittelun, luokittelun ja samankaltaisuuskaavioiden kautta sekä muodostamalla aineistosta visualisoituja asiakasprofiileiksi ja palvelupoluiksi auttaa asiakasymmärryksen jatkohyödyntämisessä (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 54-56). Palvelupolkua käytettiin asiakaskokemuksen kriittisten vaiheiden, tuokioiden ja kontaktipisteiden visualisoinnissa ja kuvaamisessa (kuvio 11).

Asiakaspersoonan Kasperin polku	Havahtuminen	Yhteydenotto	Ensikontakti	Saapuminen	Poistuminen
Asiakkaan toimet	Selaa nettiä löytääkseen apua.	Jättää soittopyynnön sairaanhoitajalle.	Juttelee sairaanhoitajan kanssa tilanteestaan ja saa ajan lääkärille.	Menee vastaanotolle sovittuna aikana.	
Tarpeet ja huolet	Haluaa päästä juttelemaan mielenterveyden haasteista. Palvelukokonaisuus on sekava, eikä tiedä, mistä etsiä apua ja yhteystietoja.	On harmissaan, ettei yhteyttä voi ottaa viestiä. Vastaus soittopyyntöön kestää kauan.	On iloinen, että työntekijä puhelimesta on ystävällinen ja ymmärtäväinen ja että asia hoituu yhdellä yhteydenotolla.	Jännittää vastaanottoon menemistä ja kaipaisi jotakin toista tukeen. Olisi kaivannut selkeämpiä ohjeet palveluun menemiseen.	On tyytyväinen, että pääsi juttelemaan, mutta apu oli kertaluonteista ja muut ongelmat jäävät selvittämättä. Ei ole voimia asioida eri paikoissa.
Kontaktipisteet	Nettisivut	Yhteydetiedot Yhteydenotto	Työntekijä Ajanvaraus	Ohjeet Opastus	
Asiakkaan kokemus	Viestintäkanavat- ja sisällöt 	Soittopyyntö 	Keskustelu 	Palveluun saapuminen / vastaanotto 	

Kuvio 11: Palvelupolun nykytilan visualisointia Mirossa

Palvelupolkujen rinnalle muodostettiin asiakaspersoonia yhdistelemällä työntekijöiden kuvaamia asiakastapauksia fiktiivisiksi persooniksi. Asiakasprofiilit ovat hankitun asiakasymmärryksen pohjalta muodostettuja fiktiivisiä henkilökuvia, jotka kuvaavat asiakkaiden käyttäytymismalleja, motiiveja, tarpeita ja elämäntilanteita. Kuvitteellisesta asiakkaasta tehdään visuaalinen kuvaus, jossa hänelle annetaan nimi, ikä, kasvot, tyyppinen sanonta ja taustatiedot. Palvelumuotoilussa asiakasprofiilit auttavat ymmärtämään asiakkaan arvonmuodostusta ja ideoimaan kehitteillä olevaa palvelua aidosti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasprofiilit auttavat myös viestinnässä, koska niiden avulla kaikki palvelun kehittämiseen osallistuvat saavat yhteisen näkemyksen siitä, minkälaisille asiakasryhmille palvelua ollaan suuntaamassa. (Ojasalo ym. 2018, 77.) Työntekijöiden haastatteluaineistosta muodostettuja asiakaspersoonia muokattiin luotaintutkimuksen analysointivaiheessa niin, että asiakaspersoonat perustuivat sekä työntekijöiden kuvaamiin asiakastapauksiin että luotainosallistujiin. Analyysin tueksi muodostettuja asiakaspersoonia muokattiin kehittämistyön edetessä lopulliseen muotoonsa palvelemaan asioiden kehittämistä Nuorten talossa. Persoonat ja persoonien kautta kuvatut palvelupolut autoivat kehittämistyön tavoitteen mukaisesti jäsentämään asiakaskokemusta asiakasprofiileittain.

Asiakasymmärryksen tuottamat oivallukset ja muotoiluohjurit

Aineiston analyysin tuloksena syntyi käsitteistö asiakaskokemuksen osa-alueista ja kriittisistä kontaktipisteistä. Niiden pohjalta muodostettiin asiakasymmärryksen tuottamat keskeiset oivallukset, jotka käytiin läpi toimeksiantajan kanssa. Oivallusten myötä muotoiluhaaste rajattiin palvelupolun alkuvaiheeseen ja Nuorten talossa asiointin kehittämiseen.

Muotoiluhaasteen rajaamisen myötä kiteytettiin muotoilua ohjaavat muotoiluohjurit, joiden ohjaamana Nuorten talossa asiointia lähdettiin ratkomaan yhteiskehittämisen menetelmin.

Keskeiset oivallukset asiakasymmärryksen pohjalta:

- Palvelukokonaisuus on sekava ja vaikeaa löytää tietoa, mihin olla yhteydessä ja miten.
- Mielikuva palvelusta sekä ensikontakti- ja vaikutelma on asiakaskokemuksen kulmakivi.
- Nuoret kaipaavat helppoa ja nopeaa asiointia: Helppo yhteydenotto viestillä tai soittamalla, nopea vastaus ja avun saaminen useaan asiaan yhdestä paikasta.
- Nuoret toivovat selkeitä ohjeita yhteydenottoon ja asiointiin, persoonallisesti ja visuaalisesti viestittynä.
- Palvelun arvolupaus tulee olla selkeästi kuvattu: Mitä, missä, milloin?

Asiakaskokemuksen muotoilua ohjaavat muotoiluohjurit:

- Viestintä on rohkaisevaa ja persoonallista ja siinä kerrotaan, kenelle Nuorten talo on, mitä sieltä saa ja miten olla yhteydessä Nuorten taloon.
- Asiointiin sähköisesti ja paikan päällä on selkeät ohjeet.
- Yhteyttä voi ottaa viestillä, soittamalla tai tulemalla paikan päälle ja yhteydenottoon vastataan nopeasti.
- Nuoren asia tulee hoitaa yhdellä kontaktilla eteenpäin. Nuorelle tulee jäädä olo, että hänet on kohdattu ja hän tietää, mitä tapahtuu seuraavaksi.

4.2.2 Kerätyn aineiston hallinta

Aineistoa kerättiin kyselyjen, nauhoitettujen haastattelujen, WhatsApp-sovelluksen sekä työpajatyöskentelyn avulla. Aineisto koostuu Teams-tallenteista, kuvatiedostoista (png ja jpg), laskentataulukoista (Excel), WhatsApp-sovelluksen teksti- ja kuvaviesteistä, ääninauhoista (mp3) sekä virtuaalisista post-it-lapuista, teksteistä ja virtuaalisen työpajatyöskentelyn kuvituksista Miro- ja Google Jamboard -alustoilla.

Kerätty tutkimusaineisto oli opinnäytetyön tekijän hallussa fyysisesti, kirjautumista vaativissa pilvipalveluissa sekä varmuuskopiona opinnäytetyön tekijän ulkoisella kovalevyllä. Tuloksien käsittelyä varten suorat ja epäsuorat tunnisteet poistettiin ja aineistoa käsiteltiin anonymisti. Tutkimukseen osallistuvien henkilötietoja ei jaettu kenellekään. Analysointia varten aineisto vietiin Miro-alustalle anonymisoidussa muodossa, jossa osallistujat esiintyvät värikoodien avulla. Alkuperäisaineistot tuhottiin analyysivaiheen jälkeen. Osallistujia informoitiin tutkimuksen alussa aineiston käsittelystä, anonymisoinnista ja tuhoamisesta. Vastuu aineiston hallinnasta, valvonnasta, turvallisesta säilytyksestä, käsittelystä ja tuhoamisesta on opinnäytetyön tekijällä.

4.3 Kehitä

Kehitä-vaiheen tavoitteena on kehittää määritä-vaiheessa rajatun haasteen tai ongelman mukainen tuote tai palvelu muotoilemalla palvelun osa-alueet ja testaamalla kehitettyjä palvelukonsepteja käyttäjillä. Kehitä-vaihe on iteratiivinen prosessi, jonka muodostavat palvelukonseptin yksityiskohtainen kehittäminen ja testaaminen niin, että lopputuloksesta muodostuu yhtenäinen, käyttäjien ja organisaation tavoitteisiin ja tarpeisiin vastaava kokonaisuus. Luovat menetelmät ja tekniikat ovat ominaisia kehitä-vaiheelle. (Design Council 2015c.) Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä kehitä-vaiheessa ideoitiin ja prototypoitiin yhteiskehittämisen menetelmin ratkaisuja Nuorten talossa asiointiin. Palvelumuotoilun ideointivaiheessa käytetään monipuolisesti erilaisia yhteisöllisiä menetelmiä, joilla pyritään osallistamaan palvelun eri osapuolia. Prototypointi- ja testausvaiheelle ominaista on visualisointi ja erilaisten mallikappaleiden rakentaminen. Tyypillisiä mallinnuksen eli prototypoinnin keinoja ovat muun muassa palvelumaisemien rakentaminen, kuvalliset palvelutarinat, visuaaliset kuvakoosteet, animaatiot ja mainokset. Erilaisten mallien tehtävänä on antaa suurpiirteinen kuva kehitettävästä palvelusta, jotta nähdään karkeasti, miten ideat toimivat sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta. (Ojasalo ym. 2018, 78.) Työskentelyn tuloksena muodostuneita konsepti-ideoita testattiin nuorilla, jonka pohjalta konseptia kehitettiin edelleen lopulliseen muotoon.

Kehitä-vaiheessa toteutettiin kehittämistyön kolmas ja laajin yhteiskehittämistyöpaja, joka pidettiin toukokuussa 2021. Työpajan tavoitteena oli esitellä hankittua asiakasymmärrystä ja tuottaa ideoita ja ratkaisuja Nuorten talossa asiointiin. Työpajaan osallistui 19 osallistujaa ja se kesti 3,5 tuntia. Osallistujat edustivat Nuorten talon eri palveluja. Työpaja pidettiin pandemiatilanteen vuoksi Teamsissa. Työskentelyä tehtiin Miro-alustalla. Opinnäytetyön tekijä toimi työpajan fasilitaattorina. Pienryhmissä fasilitoinnin apuna olivat toimeksiantajan eli Nuorten talo -hankkeen työntekijät sekä opiskelijaharjoittelija.

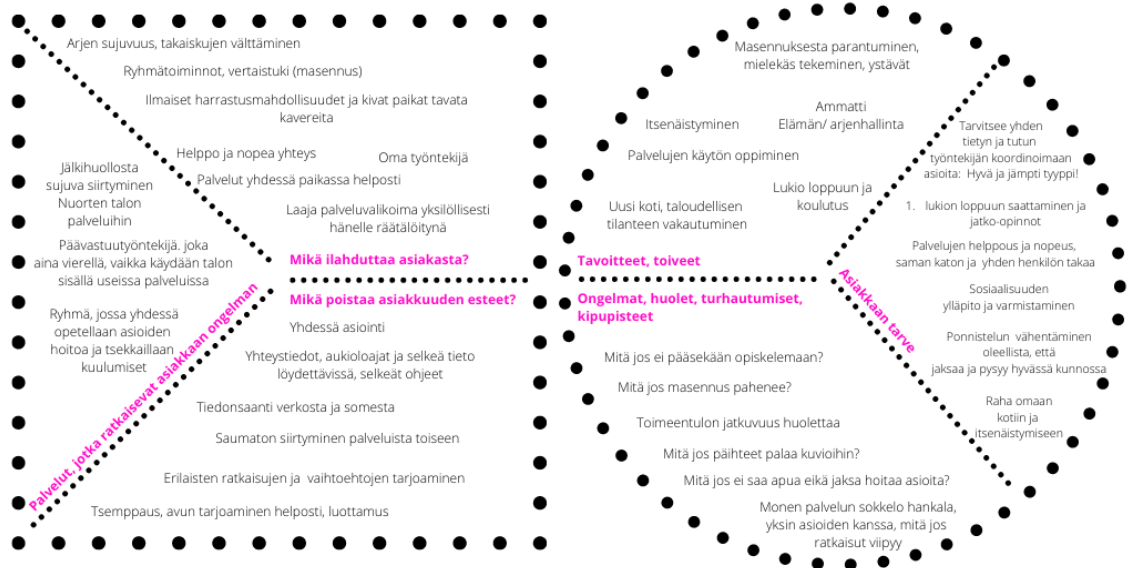
Työpajan kulku

Työpajan aloitukseen sekä opinnäytetyön tekijän ja osallistujien esittäytymiseen sekä lämmittelyyn varattiin aikaa noin 15 minuuttia. Asiakasymmärryksen sekä työpajan tavoitteiden ja tehtävänannon esittelyyn käytettiin aikaa puoli tuntia. Lyhyen tauon jälkeen opinnäytetyön tekijä jakoi osallistujat pienryhmiin. Pienryhmätyöskentelyyn oli varattu aikaa 1 h 45 minuuttia sisältäen tauon. Työpajan purkamiselle ja yhteenvedolle oli aikaa yksi tunti.

Alussa käydylä esittäytymiskierroksella osallistujia pyydettiin esittäytymisen lisäksi kuvailemaan päivän tuntemuksia yhdellä sanalla. Tällä pienellä lämmittelyllä oli tarkoitus virittää osallistujat työpajatyöskentelyyn. Esittäytymiskierroksen jälkeen opinnäytetyön tekijä esitteli käynnissä olevan palvelumuotoiluprojektin sekä kerätyn asiakasymmärryksen tulokset, kuten asiakaspersoonat ja asiakaskokemuksen kannalta kriittiset vaiheet ja kontaktipisteet palvelupolulla. Lisäksi osallistujille esiteltiin asiakasymmärryksen pohjalta muodostetut muotoiluohjurit (Tuulaniemi 2011, 148-150), joihin yhteiskehittämisessä oli tarkoitus tuottaa ratkaisuja. Opinnäytetyön tekijä esitteli pienryhmätyöskentelyssä käytettävät menetelmät eli arvolupauskanvaasin, arvolupauksen, how might we? -menetelmän sekä fiktiivisen esitteen. Asiakasymmärryksen esittelyn jälkeen osallistujat jaettiin neljään ryhmään, joissa jokaisessa oli 4-5 osallistujaa. Jokaisessa ryhmässä oli fasilitointiapuna yksi Nuorten talo -hankkeen työntekijä ja hankkeessa ollut harjoittelija. Ryhmien työskentely jakautui ideointi- ja prototypointivaiheisiin. Opinnäytetyön tekijä kiersi ryhmissä siltä varalta, jos ryhmät tarvitsivat apua.

Ideointia arvolupauskanvaasi- ja Kuinka me voisimme? -menetelmillä

Ideointivaiheessa jokainen ryhmä sai tehtäväksi syventyä yhteen asiakaspersoonaan. Persoonan tutustumisen jälkeen ryhmät ideoivat persoonan tarpeisiin vastaavia ideoita ja ratkaisuja Nuorten talossa asiointiin arvolupauskanvaasi-menetelmän (engl. value proposition canvas) avulla. Arvolupauskanvaasissa on kaksi täytettävää osiota: asiakasprofiili, jolla selkiytetään ymmärrys asiakkaasta, sekä arvokartta, jossa kuvataan, miten luodaan arvoa asiakkaille. Tämän pohjalta voidaan muodostaa arvolupaus, josta asiakkaat innostuvat. (Osterwalder, Pigneur, Bernanda & Smith 2014, 3, 42.) Asiakasprofiilin ja arvokartan täydentämisen jälkeen ryhmien tehtävänä oli kiteyttää arvolupauskanvaasi-työskentelyn pohjalta arvolupaus omalle asiakaspersoonalleen yhteen lauseeseen. Esimerkki pienryhmän arvolupauskanvaasista yhdelle asiakaspersoonalle on kuviossa 12.



Kuvio 12: Arvolupauskanvaasi asiakaspersoonalla Moonalle

Arvolupauskanvaasi-työskentelyn jälkeen ryhmien tehtävänä oli kääntää ideoimansa arvolupauksen sisältö Kuinka me voisimme? -kysymyksiksi (engl. How Might we?). Menetelmää hyödynnetään ideoinnissa, kun halutaan tuottaa käyttäjien tarpeisiin vastaavia ideoita palveluratkaisuiksi. Käyttäjiä koskevat oivallukset ja tarinat jaetaan pienempiin osiin ja muunnetaan Kuinka me voisimme? -kysymyksiksi, joihin ideoidaan vastauksia. (Stickdorn ym. 2018, 179.)

Prototypointia Fiktiivinen esite -menetelmällä

Kuinka me voisimme? -kysymysten ideoinnin jälkeen ryhmät etenivät prototypointivaiheeseen, jossa heidän tehtävänänsä oli kehittää ratkaisu vastauksena ideoimiinsa kysymyksiin. Prototypointi toteutettiin fiktiivinen esite -menetelmällä, jossa ryhmien tuli konkretisoida asiakaspersoonalleen ideoimansa ratkaisu palveluesitteeseen Nuorten talossa asiointista. Fiktiivinen esite -menetelmää käytetään alustavan konsepti-idean konkretisoimiseksi ja viestimiseksi. Fiktiiviseen esitteeseen pyritään sisällyttämään tyyppisesti esitteissä esiintyviä elementtejä, esimerkiksi kuvia, tiivis palvelukuvaus, käyttäjähyötyjä, myyntiargumentteja ja sloganeita. (Ideapakka 2018.)

Rajallisen ajan vuoksi ryhmiä ohjeistettiin prototypoinnissa keskittymään sisältöön esitteiden ulkoasuun sijaan. Kaikki ryhmät onnistuivat konkretisoimaan arvolupauksensa sisällön fiktiiviseksi esitteeksi. Lopuksi osallistujat palasivat yhteiseen tilaan. Jokainen ryhmä esitteli lyhyesti muille oman asiakaspersoonansa, hänelle ideoimansa arvolupauksen sekä Kuinka me voisimme? -kysymysten pohjalta kehittämänsä esitteen Nuorten talossa asioinnista. Työpajojen tuotosten purkua fasilitoidessa opinnäytetyön tekijä havaitsi alustavasti työpajoissa syntyneen potentiaalisia ja hyvin valmiitakin palvelukonsepti-ideoita. Työpajojen purku nauhoitettiin analyysia varten.

Työpajatyöskentelyn kehittämiskohdat

Osallistujia pyydettiin työpajan lopuksi kertomaan kokemuksiaan työpajatyöskentelystä. Palautteen perusteella työpaja oli onnistunut. Työskentelyä olisi joidenkin osallistujien mielestä ollut mukava jatkaa pidempäänkin. Tiiviin aikataulun vuoksi osa osallistujista koki, että asiakaspersoonat olisi ollut hyvä saada etukäteen tutustuttaviksi. Tärkeä palaute oli myös se, että varsinaisen työpajan tavoitteen, ideoinnin ja ratkaisujen kehittämisen, lisäksi osallistujat sekä toimeksiantaja kokivat työpajan ja pienryhmätyöskentelyn tärkeinä toisiinsa tutustumisen ja vuoropuhelun kannalta. Nuorten talo oli työpajan järjestämisen aikaan vasta avattu ja toimijat olivat osin toisilleen uusia kasvoja.

Työpajan tulosten analysointi

Yhteiskehittämisen tuloksena syntyneet konsepti-ideat käytiin työpajan päätteeksi toimeksiantajan kanssa läpi. Työpajan todettiin yksimielisesti täyttäneen sille asetetut odotukset. Kaikkien pienryhmien ideoimien ratkaisujen todettiin vastaavan muotoiluhaasteeseen- ja ohjureihin ja olevan valmiita sellaisenaan testattavaksi. Kaikki neljä ideoitua ratkaisua oli kehitetty kukin tietylle asiointin osa-alueelle. Näin ne täydensivät toisiaan muodostaen selkeän kokonaisuuden. Opinnäytetyön tekijä kävi työpajan jälkeen läpi purkuvaiheen tallenteen ja kirjasi muistiinpanot ryhmien tuottamien konsepti-ideoiden oheen Miro-alustalle konseptin työstämistä varten.

Konsepti-ideoiden testaus

Aineettoman palvelun konkretisointi erilaisiksi kokeellisiksi malleiksi mahdollistaa palvelun testauksen asiakkailta ja työntekijöillä. Testauksen avulla saadaan selville, ollaanko kehittämässä toimivaa ja haluttavaa palvelua. (Ojasalo ym. 2018, 76.) Asiointin konsepti-ideoita testattiin sekä nuorilla että Nuorten talon työntekijöillä. Nuorille testaus tehtiin kehittä-vaiheessa yhteiskehittämistyöpajassa tuotettujen mainosten avulla. Nuoret saivat kommentoida mainoksia Google Drivessa. Testihenkilöt olivat Nuorten talon nuorten kehittäjäryhmän jäseniä. Ryhmä koostuu nuorista, joita halutaan osallistaa mukaan talon kehittämiseen. Ryhmässä oli testausvaiheessa jäsenenä muutama nuori.

Nuorille tehdyssä testauksessa ohjeena oli kiinnittää huomiota ja kommentoida erityisesti mainosten asiasisältöjä ja niiden sisältämää ajatusta eikä ulkoasua, joka ei ollut mainosten pääidea eikä siksi myöskään viimeistelty. Kommentteja saatiin neljältä nuorelta. Mainokset olivat nähtävillä Google drive -dokumentissa. Jokaisen yhteydessä esitettiin kolme kysymystä, joiden avulla nuorilta pyydettiin kommentteja: Mistä pidät mainoksessa? Mistä et pidä mainoksessa? Mitä muuttaisit mainoksessa? Mainokset olivat testattavana 1.-10.6.2021. Testauksen tulokset käytiin tämän jälkeen läpi toimeksiantajan kanssa.

Nuorilta saatujen kommenttien pohjalta konseptiin tehtiin joitakin muutoksia, mutta suurempia linjoja ei ollut tarpeen muuttaa. Nuorten kommentteista saatiin viestintäsisältöjä Nuorten talon asioinnista viestimiseen, josta tehtiin oma erillinen ohjeistuksensa osaksi palvelukonseptia. Nuorten kommenttien pohjalta lopullisesta konseptista karsittiin vieraskieliset ilmaisut, kuten Walk in -ilmaisu, sanaleikit ja vitsit. Visuaalisuutta ja selkeyttä asioinnin kaikissa vaiheissa ja erityisesti siitä ohjeistettaessa painotettiin lopullisessa konseptissa nuorten toiveiden mukaisesti.

Työntekijöillä konseptia testattiin kahdessa osassa elokuussa 2021. Napkin pitch -muotoon (Liedtka, Ogilvie & Brozenske 2014, 26-27) laadittua konseptikuvausta, asioinnin palvelupolkuja ja palveluprosessia (engl. service blueprint) testattiin elokuussa 2021 Nuorten talo -hankkeen hankepäälliköllä. Konkreettisten, visualisoitujen mallien tehtävänä on antaa suurpiirteinen kuva kehitettävästä palvelusta, jotta nähdään, miten ideat toimivat sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta (Ojasalo ym. 2018, 78). Samalla esiteltiin yhteiskehittämistyöpajassa sekä viimeisessä täydentävässä työntekijähaastattelussa saatujen kommenttien pohjalta muokatut asiakaspersoonat. Persoonat todettiin toimiviksi ja Nuorten talon kehittämistyötä jatkossa palveleviksi. Konseptin päälinjat todettiin sopivan toimeksiantajan tavoitteisiin. Palvelupolun ja palveluprosessin muutamaa pientä yksityiskohtaa muokattiin testauksen seuraavaa vaihetta varten.

Konseptin testausta jatkettiin Nuorten talon talopalaverissa elokuussa 2021, jossa esiteltiin Nuorten talon työntekijöille asiakaspersoonat, yhteiskehittämistyöpajan tulokset sekä asioinnin palvelupolku ja palveluprosessi. Palvelupolkuun ja palveluprosessiin kerättiin talopalaverin yhteydessä kommentteja suullisesti sekä Google Jamboardin avulla. Kommentteja kerättiin kolmen otsikon alle: Mikä ilahduttaa?, mikä mietityttää? ja mitä muuttaisit, miten?

Palvelupolku ja palveluprosessi muokattiin lopulliseen muotoonsa saatujen kommenttien pohjalta. Muutoksia tehtiin asioinnin palvelupolun vaiheisiin, joissa yhdistettiin ensikontakti- ja palveluun saapuminen -vaiheet yhdeksi. Lisäksi muokattiin palveluprosessin yksityiskohtia lisäämällä palvelusta kuulemiseen kohta ”jalkautuminen”, poistettiin ajanvarausjärjestelmän yhteydessä ollut maininta automaattisesta muistutuksesta ajanvarauksesta ja muokattiin

palveluun saapumisen kohdassa nuorille tarjottavaa kahvia tai teetä yleisemmälle tasolle.

4.4 Toimita

Palvelumuotoilun prosessi päättyy konseptointiin ja konseptin käytäntöön saattamiseen (Ojasalo ym. 2018, 76). Toimita-vaiheessa kehitetty tuote tai palvelu lanseerataan. Kehitetyn palvelun lopullinen testaus kuuluu myös osaksi toimita-vaihetta. (Design Council 2015c.) Konseptoinnissa ideoinnin tuloksena syntyneistä ratkaisuehdotuksista käyttökelpoisimmat kehitetään ja niistä rakennetaan palvelukonsepteja. Konseptissa kuvataan palvelun suuri kuva ja keskeinen idea. Palvelukonseptissa määritetään suunniteltavan palvelun palvelupolku, johon on kuvattu palvelutuokiot tai kontaktipisteet siten, että siitä saadaan ymmärrys, millaisesta palvelusta on kyse, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palveluntuottajalta. (Tuulaniemi 2011, 189-190.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä kehitetty palvelukonsepti Nuorten talossa asiointiin viimeisteltiin ja luovutettiin toimeksiantajalle syyskuussa 2021. Varsinainen palvelun käyttöönotto sekä lopullinen testaus jäivät toimeksiantajan tehtäväksi. Kehittämistyössä laadittiin suuntaviivat palvelukonseptin jalkauttamiseen, joiden avulla konseptia on kehitetty edelleen sen käyttöönoton jälkeen talon vastaanoton auettua syksyllä 2021. Tässä luvussa kuvataan konseptin viimeistely ja valmistuminen.

Napkin pitch

Nuorille tehdyn testauksen jälkeen kustakin konsepti-ideasta koostettiin oma konseptikuvauksensa Napkin pitch -formaattia mukaillen. Napkin pitch -formaatin tarkoituksena on tiivistää uudet konsepti-ideat mahdollisimman yksinkertaiseen ja ymmärrettävään muotoon. Napkin pitch on kanvaasi, jossa kuvataan konseptin käytännön toteutus sekä työnjako yhteistyötahoineen, hyödynnettävät viestintäkanavat sekä potentiaaliset kilpailijat. (Liedtka ym. 2014, 26-27.) Kanvaasiin kirjatut konseptikuvaukset toimivat työversioina toimeksiantajalle esittelyä sekä seuraavaa vaihetta, yhdistetyn konseptikuvauksen, tuottamista varten. Konseptikuvauksissa huomioitiin testauksesta konsepti-ideoihin saadut kommentit.

Konsepti-ideoiden arviointi ja asioinnin osa-alueiden muodostaminen

Konsepti-ideoiden Napkin Pitch-kanvaasit käytiin läpi ja arvioitiin toimeksiantajan kanssa. Niitä peilattiin muotoiluhaasteeseen ja muotoiluohjureihin, joihin niiden kaikkien todettiin vastaavan. Konsepti-ideoiden pohjalta muodostettiin kuvaus lopullisesta palvelukonseptista Napkin pitch -kanvaasia mukaillen (taulukko 1). Tämän jälkeen muodostettiin ensimmäinen versio Nuorten talossa asioinnin palvelupolusta sekä palveluprosessista. Palvelupolku- ja

prosessia testattiin Nuorten talon työntekijöillä, joilta saatujen edellisessä luvussa kuvattujen kommenttien pohjalta ne muokattiin lopulliseen muotoonsa.

Taulukko 1: Konseptiehdotus Napkin pitch -kanvaasissa (mukaillen Liedtka ym. 2014, 26-27)

Napkin pitch: Nuorten talossa asiointin konsepti	
<p>Pääidea: konseptin kuvaus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiointi Nuorten talossa sähköisesti tai paikan päällä arkisin klo 9-17 Nuorten talon yhteisessä vastaanotossa. • Vastaanotossa työskentelevät palvelevat paikan päällä asioivia, vastaavat yhteydenottoihin muissa kanavissa ja konsultoivat tarvittaessa muita työntekijöitä. • Jos nuoren asia vaatii pidempää sparrausta, voi työntekijä jatkaa työskentelyä nuoren kanssa. • Yhteystiedot, aukioloajat ja asiointitavat selkeästi esillä viestintäkanavissa. Yhteydenottoon kannustetaan asiassa kuin asiassa. 	<p>Tarpeet ja hyödyt: Mihin asiakkaan tarpeisiin konsepti vastaa? Miten asiakas hyötyy?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selkeys: yksi osoite ja numero, johon olla yhteydessä. • Helppous ja nopeus: ei pallottelua työntekijältä toiselle. • Pitkäjänteisyys: nuori saa halutessaan tukea pidemmän aikaa. • Saavutettava ja selkeä viestintä: visuaalinen viestintä auttaa nuorta ymmärtämään, miten Nuorten talossa asioidaan, mihin asioihin sieltä saa apua ja millaista talossa on.
<p>Miten?: Konseptin toteutus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuorten talon yhteisen vastaanoton ja siinä työskentelevien avulla. Uusia tehtäviä tai kiertäviä päivystysvastuita nykyisen henkilökunnan kesken. • Lisäresursseja, jotta vastaanotto toimii ilman jonoja ja siinä työskentelevillä on mahdollisuus tarvittaessa hoitaa nuoren asioita pidempään. • Vastaanoton asiakaspalveluohjeet: Mitä kerrotaan yhteydenotossa nuorelle ja mitä 1. yhteydenoton jälkeen tapahtuu. 	<p>Liiketoiminnalliset hyödyt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsepti auttaa toteuttamaan Nuorten talon tavoitteita sen periaatteiden mukaisesti, nuorilähtöisesti. • Yhden luukun palvelu toteutuu aidosti. • Nuoret ohjautuvat oikeaan palveluun sujuvasti. • Asiakaskokemus paranee, mikä heijastuu toiminnan vaikuttavuuteen (tätä tärkeää seurata).

5 Tulokset

Tässä luvussa kuvataan tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset. Nuorilta ja Nuorten talon työntekijöiltä kerätyn asiakasymmärryksen pohjalta muodostettiin asiakaskokemuksen osa-alueet ja kehittämiskohdat Nuorten talossa. Lisäksi muodostettiin neljä asiakasprofiileittain, joille ideoitiin ratkaisuja Nuorten talossa asiointiin yhteiskehittämisen menetelmin. Persoonat auttavat jäsentämään nuorten asiakaskokemusta asiakasprofiileittain. Luvussa kuvataan myös yhteiskehittämisen tuloksena kehitetty asiointin palvelukonsepti. Palvelukonsepti koostuu asiointin palvelupolusta- ja prosessista sekä asiointin osa-alueista ja suuntaviivoista niiden jalkauttamiseen.

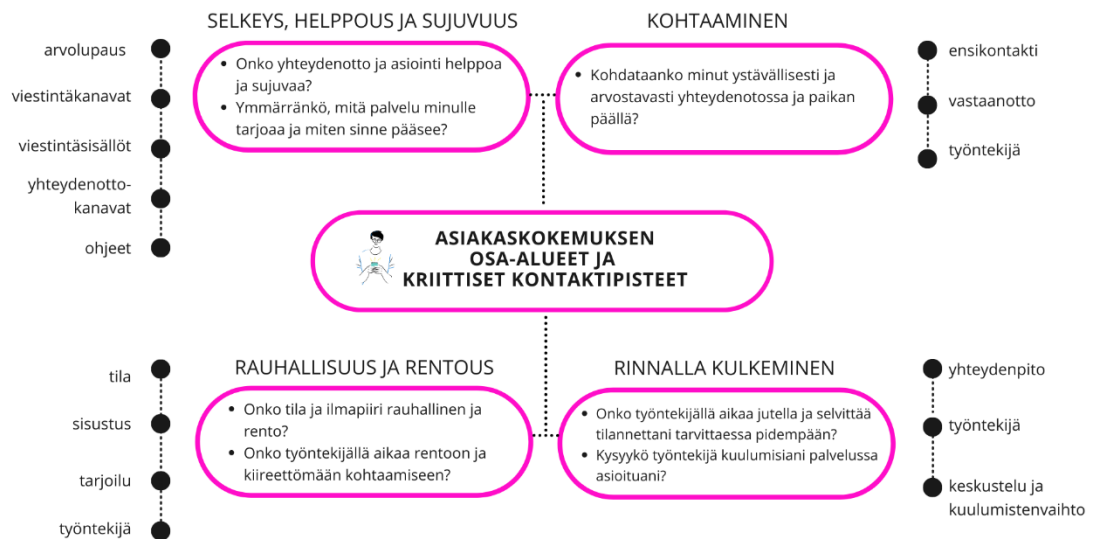
Asiakasymmärryksen kerääminen aloitettiin sitä taustoittavalla työpajatyöskentelyllä kahdessa työpajassa, joissa laadittiin Nuorten talon sidosryhmäkartta (kuvio 8) ja yhteenveto asiakaskokemuksen nykytilasta (liite 1). Sidosryhmäkartta toi esiin sen palvelukokonaisuuden, jonka osana Nuorten talo toimii sekä ne Nuorten talon palvelut, jotka oli tarpeen osallistaa kehittämistyöhön. Asiakaskokemuksen nykytilaa kartoittava työskentely loi kuvan lähtötilanteesta, jossa nuorten palvelut olivat muutostilanteessa Nuorten taloon siirtymisen myötä ja tarve palvelujen välisen yhteistyön kehittämiseksi suuri. Työskentely toi esiin myös esteitä, jotka oli hyvä huomioida kehittämistyössä.

5.1 Asiakaskokemuksen osa-alueet ja kehittämiskohteet

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksena syntyi ymmärrys nuorten palvelujen asiakaskokemuksen nykytilasta ja asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä. Niiden pohjalta hahmotettiin asiakaskokemuksen osa-alueet (kuvio 13) ja kehittämiskohdat (kuvio 14) asiakaskokemuksen kehittämiseksi Nuorten talossa. Asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät kuvaavat nykytilaa ennen Nuorten taloa, sillä asiakasymmärrystä kerätessä palvelut eivät vielä olleet siirtyneet Nuorten taloon. Nuorten talo avautui toukokuussa 2021. Asiakasymmärryksen pohjalta määritettiin tulevaisuuteen orientoituneet kehittämiskohdat asiakaskokemuksen kehittämiseksi Nuorten talossa.

Asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät ja osa-alueet nuorten palveluissa

Nuorilta ja työntekijöiltä kerätyn asiakasymmärryksen pohjalta saatiin ymmärrystä nuorten asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä. Tämän pohjalta muodostettiin yhteenveto asiakaskokemuksen osa-alueista (kuvio 13).



Kuvio 13: Asiakaskokemuksen osa-alueet ja kriittiset kontaktipisteet

Palvelupolun alkuvaihe tärkein asiakaskokemuksen kannalta

Yhdeksän kymmenestä työntekijästä nosti palvelupolun alkuvaiheen kriittisimmäksi palvelusta muodostuvan asiakaskokemuksen kannalta. Yksi haastateltava sanoi kriittisimmän vaiheen olevan palvelun aikaisen vaiheen loppupuoli, jossa asiakkaalle olisi tärkeää saada tunne, että palvelusta on ollut hyötyä ja että hän saa apua sieltä jatkossakin. Myös yksi ennen-vaiheen tärkeimmäksi maininnut sanoi palvelun aikaisen ja jälkeisen vaiheen taitekohdan olevan tärkeä siitä näkökulmasta, että siinä on onnistuttava paketoimaan yksi asiakastapaus niin, että nuorelle jää olo, että hän on saanut apua tarvitsemiinsa kysymyksiin, on oikeassa paikassa ja tervetullut uudestaan. Yksi haastateltava korosti ennen-vaiheen lisäksi seuraavaksi tärkeimpänä jälkeen-vaihetta ja sitä, että se tulisi hoitaa jatkopolutuksen keinoin niin, ettei nuoresta tule riippuvainen palvelusta.

Ennen-vaihe korostui nuorten kuvauksissa asiakaskokemukseen eniten vaikuttavana. Mielikuva palvelusta sekä palvelun työntekijän toiminnasta ja tilasta muodostuva ensivaikutelma korostuivat nuorten kuvauksissa. Ensikontaktissa nuoret kuvasivat ilahduttaviksi asioiksi tervehtimisen ja katsekontaktin, ystävällisyyden, rennon tunnelman, mukavat työntekijät ja

ystävällisen vastaanoton. Mielikuvaan palvelusta vaikuttivat nuorten kuvauksissa viestintä, aiemmat kokemukset palveluista sekä muiden kokemukset ja suositukset.

Asiakaskokemuksen kannalta kriittisimmäksi vaiheeksi nuorilta ja työntekijöiltä kerätyn asiakasymmärryksen pohjalta nousseen ennen-vaiheen kriittiset palvelutuokit ja kontaktipisteet kuvataan seuraavaksi tarkemmin.

Selkeys, helppous ja sujuvuus

Sekä nuorten että työntekijöiden kuvauksissa palveluista tuli esiin toive palveluissa asiointin selkeydestä, helppoudesta ja sujuvuudesta. Kriittisiä kontaktipisteitä asiointin selkeyden, helppouden ja sujuvuuden kannalta ovat arvolupaus, viestintäkanavat- ja sisällöt, yhteydenottokanavat ja ohjeet asiointiin.

Selkeys yhdistettiin ensinnäkin viestintään. Nuoret toivoivat viestinnältä selkeyttä tukevaa visuaalista viestintää sekä kannustavia ja persoonallisia sisältöjä. Työntekijät korostivat selkeän ja ymmärrettävän arvolupauksen ja siitä viestimisen merkitystä. He sanoivat, että tarvitaan selkeää, ymmärrettävää sekä kannustavaa viestintää siitä, mitä ja kenelle palvelu on ja miten siihen pääsee.

”Helposti ymmärrettävä, arvolupaus: miksi menen Nuorten taloon ja mitä sieltä saan?” (työntekijä)

Toiseksi selkeys, helppous ja sujuvuus yhdistettiin yhteydenottoon. Yhteydenottotilanteessa sekä nuoret että työntekijät toivat esiin nopean vastauksen merkityksen. Työntekijät korostivat palvelun selkeän ja yhteisesti ymmärretyn arvolupauksen merkitystä yhteydenotto- ja asiointitilanteessa. Kaikilla työntekijöillä tulee olla samanlainen käsitys siitä, miten nuorelle vastataan ja miten hänet kohdataan nuoren asioidessa palvelussa.

Työntekijät korostivat erilaisten yhteydenottotapojen merkitystä, mikä oli linjassa nuorten vastausten kanssa. Toiset nuoret haluavat olla palveluun yhteydessä mieluiten viestillä, kun taas toiset haluavat asioida soittamalla. Riippumatta siitä, miten nuoret haluavat olla yhteydessä palveluun, jokainen heistä toivoi selkeitä ohjeita yhteydenottoon. Lisäksi he kaipaivat ihmiskontakteja etsiessään tietoa palveluista. Kaikki nuoret kertoivat haluavansa hoitaa asiansa kasvoitusten palvelun edetessä ensimmäisestä yhteydenotosta eteenpäin. Ihmisiä ja heidän kasvojaan he halusivat nähdä myös palveluiden viestintäkanavissa. Yksi nuori kertoi olevan vaikeaa löytää palvelujen verkkosivuilta ihmiskontaktteja:

” Tosi vaikee löytää tietoo ja ku menee sinne nettisivuille ni ne vaan vähän niinku pakottaa tekemään kaikkia hakemuksia siellä netissä. Tosi vaikee löytää vaikka sellanen kontakti, et soittaa jollekin oikeelle ihmiselle tai menee sinne paikan päälle.” (nuori)

Nuoret, joilla on haasteita usealla eri elämäntilanteella ja jotka ovat olleet pidempään palvelujen ulkopuolella sekä nuoret, joilla on sosiaalisten tilanteiden pelkoa ja ahdistusta ja jotka jännittävät yhteydenottoa ja asiointia palveluissa, toivovat helppoa ja nopeaa yhteydenottoa esimerkiksi viestillä ja nopeaa vastausta yhteydenottoon. Tällaiset nuoret kertoivat myös tarvitsevänsä yhteydenottoon ja palveluun menemiseen usein rohkaisua ja tukea sosiaaliselta verkostoltaan tai joltakin työntekijältä esimerkiksi niin, että palveluun voisi mennä jonkun toisen henkilön kanssa. He kertoivat kaipaavansa jonkun toisen suositusta tai rohkaisevaa viestintää kynnyksen madaltamiseksi palvelussa asiointiin.

Toive asiointin sujuvuudesta liittyi useampaa eri palvelua tarvitsevilla nuorilla siihen, että voisi hoitaa useamman asian samalla yhteydenotolla tai käynnillä eikä tarvitsisi asioida saman asian kanssa useammassa eri paikassa. Myös työntekijät sanoivat olevan tärkeää, ettei nuorta pallorella yhteydenottotilanteessa työntekijältä toiselle, vaan yhteydenottoon vastaava työntekijä ottaa asian hoitaakseen, vaikkei se kuuluisi hänen vastuualueelleen. Työntekijät kertoivat hyväksi koetuista käytännöistä, joita oli kokeiltu esimerkiksi Ohjaamossa. Tällaisiksi mainittiin työparityöskentely sekä toisten työntekijöiden konsultointi yhteydenottotilanteessa tai nuoren asioidessa paikan päällä. Etukäteen tiedossa olevat asiointikäynnit on voitu myös suunnitella valmiiksi niin, että läsnä on useampi työntekijä.

Sekä nuoret että työntekijät kaipasivat selkeyttä ja helppoutta myös palveluun saavuttaessa. Työntekijöiden palvelupolkukuvauksissa korostui helppo ja miellyttävä saapuminen palveluun. Useamman nuoren kertomuksissa kynnys palveluun menemiseen kuvattiin suurena. Nuorten ja työntekijöiden mielestä sitä voidaan madaltaa esimerkiksi etukäteen annetuilla ohjeilla palveluun menemiseen ja asiointiin, opasteilla palveluun saavuttaessa sekä kuvilla ja videoilla palvelusta, tiloista ja työntekijöistä.

Kohtaaminen

Nuorten kokemuksissa palveluista korostui ensikontaktin ja siinä tapahtuvan kohtaamisen merkitys. Kohtaamisen kannalta kriittisiksi kontaktipisteiksi osoittautuivat ensikontakti, vastaanotto sekä työntekijä ja hänen toimintansa näissä kontaktipisteissä.

Kohdatuksi tuleminen joko sähköisessä tai paikan päällä tapahtuvassa ensikontaktissa ja kohdatun työntekijän toiminta näissä tilanteissa oli nuorille merkittävää. Nuorten kuvauksista ja toiveista tuli esiin, että he kiinnittävät huomiota siihen, millainen tunnelma yhteydenottotilanteessa on, onko yhteydenottoon vastaava työntekijä ystävällinen, ja millainen vaikutelma yhteydenotosta jää. Ensikontaktin merkitys osoittautui yhtä suureksi sekä kasvokkain että sähköisesti, esimerkiksi puhelimitse tapahtuvassa kontaktissa.

Moni nuori muisti ja kertoi luotaintutkimuksen palvelupäiväkirjassa hyvin tarkasti kohtaamisista ensikontaktin näkökulmasta päivän ajalta: Oliko palveluun mentäessä

tervehditty ystävällisesti vai ei? Katsoiko kaupan kassa silmiin ystävällisesti tervehtien vai ei? Miltä työntekijä puhelimesta kuulosti aikaa varattaessa? Nuoret kertoivat jännittävänsä yhteydenottoa ja ajanvarausta erityisesti terveystalouteen, kuten keskusteluapua mielenterveyden haasteisiin, varattaessaan. Tällöin yhteydenottoon vastaavan tai yhteydenoton perusteella takaisin soittavan työntekijän toiminnalla ja käytöksellä oli suuri merkitys. Myös työntekijät toivat esiin kohtaamisen merkityksen erityisesti ensimmäisessä kohtaamisessa ja kontaktissa palvelun kanssa. Työntekijöiden mukaan yhteydenottotilanteessa oli tärkeää, että nuorelle jää kohdattu olo ja että hän tietää, mitä tapahtuu seuraavaksi:

”Kuka ottaa vastaan ja millä tavalla. Palvelut ovat erilaisia ja eri tavalla toteutettuja. Kaikkia yhdistää se, että nuori täytyy tulla kohdatuksi.”
(työntekijä)

”Ihminen kenen kanssa jutteli, vaikutti ihanalta ja sai odottamaan tapaamista.” (nuori)

Rauhallisuus ja rentous

Nuoret kaipaavat palveluilta kiireettömyyttä, mikä heijastui heidän toiveisiinsa niin ilmapiiriin, tilan kuin kohtaamisen rauhallisuutena ja rentoutena. Nuoret arvostavat näitä tekijöitä niin työntekijöiden käytöksessä palveluun saavuttaessa kuin palvelun yleisessä ilmapiirissä ja sisustuksessa. Kriittisiä kontaktpisteitä rauhallisuuden ja rentouden kokemusten kannalta ovat tila ja sen sisustus, tarjoilu sekä työntekijä. Kuvaillessaan tyyppillisiä palvelupolkuja haastatteluissa lähes kaikki työntekijät korostivat rentoa ja mukavaa tilaa ja tunnelmaa palveluun saavuttaessa:

”Millainen ensimmäinen vastaanotto on? Tunteeko, että otetaan rennosti ja hyvin vastaan?” (nuori)

” Rauhallinen ja hiljainen tunnelma, ei isoa hälisevää tilaa, asiat tehty nuorelle helpoksi ja mukavaksi, pieni purtava ja kahvia tarjolla.” (työntekijä)

Rinnalla kulkeminen

Sekä nuorten että työntekijöiden kuvauksissa tuli esiin toive rinnalla kulkemisesta niin palvelussa asioidessa kuin pidemmällä tähtäimellä ensikäynnin jälkeen. Rinnalla kulkemisen kannalta kriittisiä kontaktpisteitä ovat keskustelu ja kuulumistenvaihto, työntekijä ja yhteydenpito.

Palvelussa asioidessa toive ja tarve rinnalla kulkemiseen ilmeni sekä nuorten että työntekijöiden kuvauksissa niin, että työntekijällä on aikaa vaihtaa nuoren kanssa kuulumisia kahvin tai muun tarjottavan äärellä. Yhdessä kiireettömästi ja rauhallisesti keskustellen

voidaan kartoittaa hiljalleen nuoren tilannetta ja tarpeita. Yksi työntekijä kertoi erään nuoren hämmästyneen positiivisesti, miten mukavasti ja helposti apua voi saada myös mutkikkaassa tilanteessa, kun selvitettävien asioiden vuori alkaa selkiytyä kahvin äärellä rennosti ja kiireettömästi jutellen.

Erityisesti sellaiset nuoret, joilla on pidempikestoisia tuen tarpeita useilla eri elämäalueilla, kaipasivat palveluista ja niiden työntekijöistä rinnalla kulkijaa pidemmäksi aikaa. Nämä nuoret toivoivat voivansa pitää yhteyttä saman työntekijän kanssa ja saada häneltä keskusteluapua sekä sparrausta asioiden hoitamiseen, esimerkiksi lomakkeiden ja tukien kanssa. Nämä nuoret ovat usein useamman palvelun asiakkaina yhtä aikaa. Yhdellä nuorella oli kokemuksia myös vaihtelevista ja ristiriitaisista ohjeistuksista. Asia saattoi olla sama, mutta eri palvelujen työntekijät antoivat erilaisia ohjeita esimerkiksi mahdollisuuksista saada ja hakea tiettyä etuutta. Hän kertoi arvostavansa selkeitä ja yhtenäisiä ohjeita työntekijöiltä, ja että työntekijällä on aikaa selvittää asioita yhdessä nuoren kanssa tarkasti nuoren etua ajatellen.

Rinnalla kulkeminen voi toteutua palveluissa myös niin, että nuorelta kysytään ainakin kertaalleen kuulumisia jonkin ajan kuluttua hänen asioituaan palvelussa. Eräs nuori kuvasi, että on mukavaa, kun tietää voivansa ottaa yhteyttä johonkin tuttuun työntekijään, jos tarve tulee:

”Työntekijä olisi yhteydessä ja kysyisi välillä kuulumisia, koska itse ei aina kehtaa ottaa yhteyttä, jos menee vaikeammin.” (nuori)

Asiakaskokemuksen kehittämiskohdat Nuorten talossa

Asiakaskokemuksen osa-alueiden pohjalta määritettiin kehittämiskohdat asiakaskokemuksen kehittämiseksi palvelupolun alkuvaiheessa, Nuorten talossa asioidessa. Näistä kehittämiskohdista laadittu yhteenveto on esitetty kuviossa 14. Asiakasymmärrys osoitti, että asiakaskokemusta Nuorten talossa voidaan parhaiten kehittää kehittämällä asiointia, erityisesti palvelupolun alkuvaiheessa.



Kuvio 14: Asiakaskokemuksen kehittämiskohdat: Mieleenpainuva asiointikokemus

Mieleenpainuva arvolupaus

Selkeä ja mieleenpainuva arvolupaus toimii perustana yhtenäiselle ja selkeälle viestinnälle niin viestintäkanavissa kuin asiakkaiden kanssa asioidessa. Arvolupaus kertoo, mitä Nuorten talo tarjoaa, kenelle ja miksi. Nuorten talon arvolupauksen tulee olla paitsi selkeä ja mieleenpainuva myös persoonallisesti ja ymmärrettävästi viestitty. Lisäksi on tärkeää, että työntekijät ovat sisäistäneet arvolupauksen samalla tavalla, ja että työntekijästä ja asiointikanavasta- ja tavasta riippumatta Nuorten talo esitellään ja siitä kerrotaan asiakkaille samalla tavalla.

Persoonallinen, kannustava ja selkeä viestintä

Viestintä nousi keskeiseksi kehittämiskohdaksi asiointissa kaikissa sen vaiheissa. Erilaisten asiakaspersoonien pohjalta nousi tarve huomioida Nuorten talon viestinnässä erilaiset nuoret ja tarpeet. Nuoret toivoivat kannustavaa ja persoonallista viestintää, sillä viestinnällä voidaan kannustaa arempiakin nuoria asiointiin. Nuoret haluavat nähdä viestintäsisällöissä Nuorten talon palvelujen ja niihin liittyvän tiedon lisäksi kuvia ja videoita talosta, sen palveluista ja työntekijöistä, mikä madaltaa kynnystä myös asiointiin. Visuaalisuus nousi esiin toiveena sekä luotaintutkimuksessa että konsepti-ideoiden testaamisessa. Runsaasti tekstiä sisältävien viestintäsisältöjen sijaan nuoret toivovat asioiden esittämistä visuaalisesti kuvien, kuvioiden ja piirrosten avulla. Tärkeä osa selkeää viestintää ovat helposti löydettävissä oleva saavutettava tieto ja ohjeet, mihin ja miten ottaa yhteyttä tai asioida paikan päällä Nuorten talossa.

Helppo ja sujuva yhteydenotto ja asiointi paikan päällä

Sekä nuorten että työntekijöiden vastaukset osoittivat, että selkeyden, helppouden ja sujuvuuden tulisi olla läpileikkaavia periaatteita palveluissa asioimisessa. Helppo ja sujuva yhteydenotto ja asiointi voidaan varmistaa selkeillä ohjeilla asiointiin sekä siten, että nuoren asia hoidetaan yhdellä yhteydenotolla tai käynnillä. Jotta monialainen palvelu toteutuu aidosti ja nuorilähtöisesti on tärkeää, että yksi yhteydenotto tai käynti riittää. Nuorelle tulee jäädä olo, ettei tarvitse asioida useassa paikassa tai usean työntekijän luona saman asian kanssa ja että hän tietää, mitä seuraavaksi tapahtuu.

Ystävällinen ja arvostava ensikontakti

Ensikontakti tulee olla kaikkien Nuorten talossa sähköisesti tai paikan päällä asioivien kohdalla suunniteltu sellaiseksi, että kaikkia asioivia nuoria palvellaan samoilla periaatteilla. Ensikontaktissa keskeistä on nuoren kanssa asioivan työntekijän toiminta: työntekijä tervehtii ystävällisesti ja kysyy kuulumisia sekä paikan päällä asioidessa tarjoaa kahvia tai muuta juotavaa. Asiointi on kiireetöntä ja rauhallista. Tunnelma ja ilmapiiri on rento, rauhallinen ja positiivinen. Tilalta toivotaan myös rauhallisuutta ja rentoa sisustusta.

5.2 Asiakaspersoonat

Kehittämistyön tuloksena muodostettiin asiakaspersoonat asiointin kehittämiseksi Nuorten talossa. Asiakaspersoonia hyödynnettiin tutkimuksellisen kehittämistyön eri vaiheissa analyysistä yhteiskehittämiseen ja konseptointiin. Lopulliset asiakaspersoonat (kuviot 15-18) muokattiin määritä- ja kehitä-vaiheiden päätteeksi yhteiskehittämistyöpajassa henkilöstöltä saatujen kommenttien pohjalta.


Asiakaspersoonana Kasper

27-vuotias asiakaspersoonana Kasper (kuvio 15) kuuluu Nuorten talon ydinkohderyhmään, haavoittuvassa tilanteessa, koulutuksen ja työn ulkopuolella oleviin nuoriin. Hänellä on useita erilaisia tuen tarpeita. Kynnys yhteydenottoon ja asiointiin palveluissa on suuri. Sen madaltamiseksi Kasper toivoo rohkaisevaa viestintää ja ohjeita asiointiin sekä kuvia ja videoita palvelun tiloista ja työntekijöistä. Asiointilta hän toivoo kiireettömyyttä ja kohtaamista mukavien työntekijöiden kanssa.

KASPERI 27

- Ikä: 27
- Tilanne: Sairauslomalla
- Arki: Asuu yksin. Ollut useita vuosia kotona

Kerrottaisi persoonallisesti, miten asiointi tapahtuu yhteyttä otettaessa ja paikalle saavuttaessa. Haluaisin nähdä tiloista ja ihmisistä etukäteen kuvia ja videoita.



Asiointin TOP 3

- Yhteydenotto viestillä
- Kiireettömyys
- Kohtaaminen

Palveluntarve

Useita haasteita terveyden ja arjen asioiden kanssa: päihde- ja mielenterveyshaasteita, rahaongelmia ja peliriippuvuutta.

Ajatuksia palveluista

Mukavat ja rennot työntekijät ja mahdollisuus hoitaa asioita rauhassa ilahduttavat. Vaikeus saada aikoja ja pitkäkestoisen tuen puute harmittaa.

Tavoitteet ja unelmat

Haaveilee opiskelu- ja työkuntoon pääsystä ja kesken jääneiden toisen asteen opintojen loppuun suorittamisesta.

Palvelun käyttäjänä

Kynnys yhteydenottoon ja palveluun menemiseen on suuri. Haluaa ottaa yhteyttä viestillä. Sosiaaliset tilanteet jännittävät.

Asiointia helpottaisi

Kynnys ottaa yhteyttä ja mennä paikalle olisi tehty aremmallekin helpoksi.

Kuvio 15: Asiakaspersoona Kasper


Asiakaspersoona Moona

Usean palvelun asiakkaana ollut 24-vuotias asiakaspersoona Moona (kuvio 16) kaipaa palveluista ensisijaisesti työntekijää rinnalla kulkijaksi sparraamaan useiden asioiden hoitamisessa sekä yhteydenpidossa. Asiointissa hän arvostaa etukäteen annettuja selkeitä ohjeita asiointiin, henkilökohtaisuutta ja ystävällistä työntekijää, jonka kanssa vaihtaa kuulumisia palveluun mennessä.

MOONA 24

Ikä: 24
Tilanne: Kuntouttavassa työtoiminnassa
Arki: Asuu yksin. Harrastaa kuntosalia

Selkeät ohjeet yhteydenottoon ja paikan päälle menemiseen olisi tärkeää olla ja että tietää, mitä Nuorten taloon mennessä tapahtuu.



Asioinnin TOP 3

- Ystävällinen ensikontakti
- Henkilökohtaisuus
- Selkeys

Palveluntarve

Kaipaa henkilökohtaista rinnallakulkijaa ja apua arjen asioiden hoitamiseen (esim. Kela) sekä keskusteluapua mielenterveyden haasteiden kanssa.

Ajatuksia palveluista

Ilahduttaa mukavat ja läsnäolevat työntekijät, joihin olla yhteydessä matalalla kynnyksellä. Harmittaa työntekijöiden vaihtuminen ja epäselvät, vaihtelevat ohjeet.

Tavoitteet ja unelmat

Haaveilee lukion loppuun suorittamisesta ja hevostenhoitajan koulutuksesta.

Palvelun käyttäjänä

Ollut useiden palveluiden asiakkaana lapsesta saakka (mm. lastensuojelu). Arvostaa henkilökohtaista kontaktia ja ottaa yhteyttä mieluiten WhatsAppissa tai soittamalla.

Asiointia helpottaisi

Saisi selkeät ohjeet asiointiin ja vastassa olisi ystävällinen, hymyilevä työntekijä, jonka kanssa voisi vaihtaa kuulumisia.

Kuvio 16: Asiakaspersoona Moona


Asiakaspersoona Otto

17-vuotias asiakaspersoona Otto (kuvio 17) opiskelee ammattiopistossa, jossa koulunkäynnin haasteet ovat johtaneet siihen, että koulun auttamiskeinot alkavat olla vähissä. Otto kaipaa keskusteluapua mielenterveyden haasteisiin. Sosiaalisia tilanteita ja uusia paikkoja jännittävä Otto kaipaa asiointilta helppoutta, nopeutta ja rauhallisuutta. Hän arvostaa, että saa apua useampaan asiaan samalla käynnillä.

OTTO 17

- Ikä: 17
- Tilanne: Opiskelee ammattiopistossa.
- Arki: Asuu vanhempiensa kanssa. Viettää aikaa tietokoneella.

Selkeät ohjeet yhteydenottoon ja paikan päälle menemiseen olisi tärkeää olla ja että tietää, mitä Nuorten taloon mennessä tapahtuu.



Asiointin TOP 3

- Helppous ja nopeus
- Rauhallisuus
- Kasvokkaiset palvelut

Palveluntarve

- Ahdistus ja unettomuus johtaneet koulunkäynnin vaikeuksiin ja koulun keinot auttaa alkavat loppua.

Ajatuksia palveluista

Henkilökohtaisuus ja nopea palvelu ilahduttavat. Harmittaa asioida saman asian kanssa useammassa paikassa ja odottaa työntekijän yhteydenottoa tai varattua aikaa.

Tavoitteet ja unelmat

Haluaisi päästä juttelemaan mielenterveyden haasteistaan. Haaveilee, että saisi suoritettua koulun loppuun.

Palvelun käyttäjänä

Haluaa hoitaa asiat nopeasti. Suosii kasvokkaisia palveluja. Sosiaaliset tilanteet, uudet paikat ja meteli ahdistavat. Haluaa ottaa yhteyttä mieluiten viestillä.

Asiointia helpottaisi

Helppo yhteydenotto ja vastauksen saaminen nopeasti. Rauhallinen tila ja tunnelma palvelussa ja mahdollisuus hoitaa asiat nopeasti samassa paikassa. Paikasta olisi kuvia ja videoita somessa.

Kuvio 17: Asiakaspersoona Otto

Asiakaspersoona Niina

20-vuotias asiakaspersoona Niina (kuvio 18) on aktiivinen, välivuotta viettävä nuori. Hän kaipaa nuorten palveluista harrastuksia, aktiviteetteja ja ryhmätoimintoja, joihin osallistua sekä osallistujana että vetäjänä. Niina arvostaa palveluissa selkeitä ohjeita ja verkkosivuja, joista löytää helposti ihmiskontakti, johon olla yhteydessä.

NIINA 20

- Ikä: 20
- Tilanne: Viime kevään ylioppilas. Viettää välivuotta.
- Arki: Asuu vanhempiensa kanssa. Useita eri harrastuksia.

Tosi vaikee löytää sellanen kontakti ja ohjeet, että soittaa jollekin oikeelle ihmiselle ja mennä sinne paikan päälle.



Asioidin TOP 3

- Ajanvietto-mahdollisuus
- Ihmiskontaktit
- Selkeät yhteystiedot

Palveluntarve

Etsii kesätöitä ja harrastaa aktiivisesti. Osallistuu mielellään erilaisiin aktiviteetteihin, ryhmätoimintoihin ja ryhmien ohjaamiseen. Kaipaa paikkaa, jossa viettää aikaa.

Ajatuksia palveluista

Hauskat työntekijät ja rento ilmapiiri on mukavaa. Harmittaa vaikeus löytää palveluiden nettisivuilta yhteystietoja, johon soittaa.

Tavoitteet ja unelmat

Haluaisi löytää kesätöitä. Haaveilee vapaaehtoistöistä ulkomailla ja matkustelusta.

Palvelun käyttäjänä

Hoitaa asioita itsenäisesti ja puhelimella, mutta kaipaa ihmiskontakteja verkkopalveluiden sijaan. Ottaa yhteyttä mieluiten WhatsAppissa tai soittamalla.

Asiointia helpottaisi

Helppo yhteydenotto ja ystävällinen ja nopea vastaus. Ystävällinen vastaanotto palveluun mennessä ja rento tunnelma.

Kuvio 18: Asiakaspersoona Niina

5.3 Yhteiskehittämisen tuloksena kehitetyt asioidin konsepti-ideat

Kehitä-vaihe huipentui prosessin laajimpaan yhteiskehittämistyöpajaan, jonka tuloksena syntyi neljä konsepti-idea Nuorten talossa asiointiin. Konsepti-ideat perustuvat neljään asiakasymmärryksen pohjalta laadittuun asiakaspersoonaan, joihin ryhmät pureutuivat arvolupauskanvaasi-menetelmällä. Asiakaspersoonaan ideoidut asioidin ratkaisut, niiden keskeinen idea ja arvolupaus sekä ratkaisusta tuotetut fiktiiviset esitteet on kuvattu liitteessä 10. Konsepti-ideat ovat:

1. Walk in
2. Oma sparraaja
3. Yhteydenotto
4. Viestintä

5.4 Yksi osoite - monta palvelua: Nuorten talossa asiointin palvelukonsepti

Yhteiskehittämisen menetelmin ideoitujen konsepti-ideoiden pohjalta muodostettiin konsepti Nuorten talossa asiointiin. Konsepti sisältää edellisessä luvussa esitettyjen asiakaspersoonien lisäksi asiointin palvelupolun- ja prosessin sekä asiointin osa-alueet ja suuntaviivat jalkauttamiseen ja jatkokehittämiseen (kuvio 22).

Asiointin palvelupolku

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksena muodostettiin Nuorten talossa asiointin palvelupolku (kuvio 19). Asiointin palvelupolku jakautuu seuraaviin vaiheisiin: Havahtuminen, yhteydenotto, ensikontakti ja palveluun saapuminen, palvelusta sopiminen ja jatko-ohjaus. Asiointin palvelupolku on kuvattu myös yhden asiakaspersoonan avulla (kuvio 20).



Kuvio 19: Asiointin palvelupolku



Kuvio 20: Asiakaspersoonan Kasperin asiointipolku Nuorten talossa

Asiointipalveluprosessi

Palvelupolun pohjalta voidaan rakentaa niin kutsuttu service blueprint eli palveluprosessi, jonka tavoitteena on varmistaa vaihe vaiheelta, että organisaatiossa on kyky tuottaa asiakkaiden tarvitsemat ja toivotat palvelut, mikä mahdollistaa kokonaisvaltaisen ja yhdenmukaisen asiakaskokemuksen (Maula & Maula 2019, 67-69). Blueprintin avulla voidaan hahmottaa palveluorganisaatioiden palvelukokonaisuus sekä palvelun tarjoajan että asiakkaan näkökulmasta ja esimerkiksi selvittää palveluprosessien kriittisiä kohtia (Ojasalo ym. 2018, 44). Asiointiprosessi laadittiin yhden asiakastapauksen palveluprosessia kuvaava service blueprint eli palveluprosessi (kuviokuva 21). Palveluprosessiin korostettiin kriittisiksi osoittautuneet kohdat asiointiprosessissa. Palveluprosessissa nuorelle näkyvistä toiminnoista näitä kriittisiä kohtia ovat asiointiin kannustava ja rohkaiseva viestintä ja mainonta viestintäkanavissa, selkeästi viestintäkanavissa esillä olevat palvelut, yhteydenottotavat ja aukioloajat sekä vastaanotossa päivystävän työntekijän nopea vastaus yhteydenottoon. Nuorelle näkymättömissä toiminnoissa kriittinen kohta on työntekijöiden sisäinen konsultointi asiakkaan asiaa sitä vaatiessa. Tämä mahdollistaa sen, että asiointi voidaan hoitaa yhdellä yhteydenotolla tai käynnillä eteenpäin.

Tukitoiminnoissa kriittinen kohta on viestintä- ja markkinointisuunnitelman laatiminen ja päivittäminen sekä sidosryhmäyhteistyö, jotka luovat perustan selkeälle ja sujuvalle asioinnille ja siitä viestimiseen ja mahdollistavat mieleen painuvan ensivaikutelman ja mielikuvien muodostumisen.



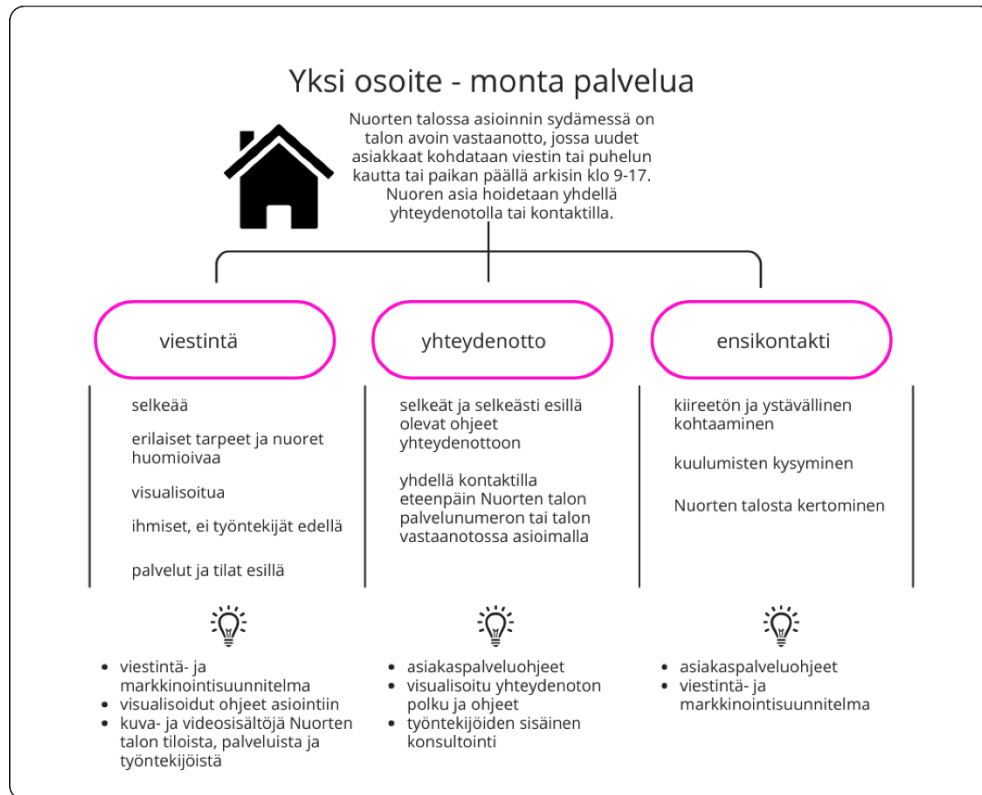
Kuvio 21: Asioinnin palveluprosessi

Yhteenveto asioinnin osa-alueista ja konseptin jalkauttamisesta

Asioinnin osa-alueista ja niiden jalkauttamissuosituksista laadittiin yhteenveto (kuviot 22).

Asiakaskokemuksen osa-alueiden ja niiden pohjalta laadittujen asiakaskokemuksen kehittämiskohteiden pohjalta asioinnin keskeisiksi osa-alueiksi hahmottuivat Nuorten talon asioinnin keskiössä olevan talon vastaanoton lisäksi viestintä, ensikontakti ja yhteydenotto. Osa-alueet limittyvät toisiinsa, mutta niiden merkityksen korostamiseksi ne haluttiin erottaa yhteenvedossa omiksi osa-alueikseen.

Asioinnin konseptin kohderyhmänä ovat erityisesti Nuorten talon uudet asiakkaat, jotka eivät ole vielä talon palveluiden asiakkaina. Lisäksi kaikki talossa asioivat nuoret kohdataan vastaanotossa heidän tullessa taloon.



Kuvio 22: Yhteenveto Nuorten talossa asiointiin konseptista

Viestintä

Nuorten talossa asiointiin kannustamiseksi ja rohkaisemiseksi asiointiin viestimisen tulee olla selkeää ja erilaiset tarpeet ja nuoret huomioivaa. Visualisoitu viestintä auttaa asiakkaita hahmottamaan, mitä Nuorten talo tarjoaa ja kenelle sekä miten sinne pääsee. Viestintäkanavissa esillä olevat talon työntekijät, ihmiset, kuvat ja videot talon tiloista ja palveluista madaltavat kynnyksen talossa asiointiin.

Suuntaviivat viestinnän toteuttamiseksi edellä kuvattujen mukaisesti ovat talolle laadittu viestintä- ja markkinointisuunnitelma, visualisoidut ohjeet asiointiin, kuten asiointiin palvelupolku nuoren näkökulmasta kuvattuna, sekä kuva- ja videosisällöt Nuorten talon tiloista, palveluista ja työntekijöistä. Yhteiskehittämisen tuloksena eri persoonille muodostetut arvolupaukset (liite 10) sisällytettiin erillisenä liitteenä osaksi konseptia asiointiin viestittäessä käytettäväksi iskulauseiksi.

Yhteydenotto

Yhteydenotossa Nuorten taloon tärkeintä on yhteydenoton selkeä ohjeistus sekä nuoren asian hoitaminen yhdellä yhteydenotolla tai käynnillä eteenpäin. Tämän mahdollistamiseksi suosituksena on laatia asiakaspalveluohjeet yhdessä nuoria palvelevien työntekijöiden kanssa ja kouluttaa kaikki työntekijät toimimaan ohjeiden mukaisesti. Asiakaspalveluohjeilla mahdollistetaan Nuorten talossa työskentelevien eri palvelujen ammattilaisten yhteisen kielen luominen niin, että palvelusta ja työntekijästä riippumatta talossa asioivia nuoria palvellaan samankaltaisesti kaikissa eri kanavissa.

Visualisoitu yhteydenoton polku ja ohjeet yhteydenottoon auttavat nuoria hahmottamaan, miten olla yhteydessä Nuorten taloon. Käytäntöjen luominen työntekijöiden sisäiseen konsultointiin mahdollistaa nuoren asian hoitamisen yhdellä yhteydenotolla tai käynnillä eteenpäin.

Ensikontakti

Nuoren ollessa ensikontaktissa Nuorten taloon joko sähköisesti esimerkiksi puhelimen tai viestin välityksellä tai paikan päällä asioidessa on tärkeää, että työntekijät toimivat ja ottavat nuoren vastaan yhteisesti laadittujen periaatteiden mukaisesti. Nuorelle tulee mahdollistaa kiireetön ja ystävällinen kohtaaminen, jossa häneltä kysytään kuulumisia ja kuullaan hänen tarpeitaan sekä kerrotaan Nuorten talosta ja siitä, mihin asioihin talosta saa apua. Yhdessä laaditut ja yhteisesti käyttöön otetut asiakaspalveluohjeet varmistavat yhtenäisen ensikontaktin työntekijästä riippumatta kaikille asiakkaille. Viestintä- ja markkinointisuunnitelmaan kirjattu arvolupaus ja se, miten sen pohjalta nuorille vastataan ja kerrotaan Nuorten talosta, varmistaa yhtenäisen asiakaskokemuksen ja halutun mielikuvan rakentamisen jokaisessa kohtaamisessa nuorten ja Nuorten talon työntekijöiden välillä.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä luvussa tarkastellaan, miten tutkimuksellinen kehittämistyö vastasi sille asetettuihin kehittämiskysymyksiin. Kehittämistyön tarkoituksena oli ymmärtää arvon ja asiakaskokemuksen muodostumista julkisissa palveluissa. Arvon ja asiakaskokemuksen muodostumista tarkasteltiin sekä nuorten että nuorten palvelujen työntekijöiden näkökulmasta. Kehittämiskontekstina oli Nuorten talo Jyväskylässä. Kehittämistyön tavoitteena oli hankkia ymmärrystä nuorille suunnattujen julkisten palvelujen asiakaskokemuksesta. Toimeksiantaja kaipasi kehitteillä olevan Nuorten talo -mallin pohjaksi asiakasprofiileittain jäsenettyä tietoa asiakaskokemuksesta ja sen kehittämiskohdista palveluiden siirtyessä Nuorten taloon. Kehittämistyön tuloksena muodostettiin yhteenvedot asiakaskokemuksen osa-alueista ja kriittisistä kontaktipisteistä sekä asiakaskokemuksen kehittämiskohdista Nuorten talossa sekä neljä asiakaspersoonaa. Kerätyn asiakasymmärryksen pohjalta muotoiluhaasteeksi kiteytyi asiakaskokemuksen kehittäminen palvelupolun alkuvaiheessa, Nuorten talossa asioidessa. Muotoiluhaasteeseen vastaamiseksi kehitettiin Nuorten talossa asioinnin palvelukonsepti, joka sisältää asioinnin palvelupolun- ja prosessin sekä yhteenvedon asioinnin osa-alueista ja suuntaviivat niiden jalkauttamiseen.

6.1 Johtopäätökset

Tutkimuksellisella kehittämistyöllä pyrittiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin: Mistä osatekijöistä nuorten palvelujen asiakaskokemus muodostuu? Miten asiakaskokemusta voitaisiin kehittää Nuorten talossa? Nuorten palvelujen asiakaskokemuksen nykytilaa ja asiakaskokemuksen ja arvon muodostusta kartoitettiin sekä nuorten palveluiden työntekijöiltä että nuorilta. Asiakasymmärrystä kerättiin työntekijöiden keskuudessa toteutetulla työpajatyöskentelyllä ja haastatteluilla sekä nuorille tehdyllä mobiililuotaintutkimuksella ja siihen sisältyneillä haastatteluilla.

Palvelupolun alku määrittää palvelussa muodostuvaa asiakaskokemusta

Nuorten ja työntekijöiden kuvauksista muodostettiin käsitys asiakaskokemuksen muodostumisen kannalta merkittävimmästä vaiheesta palvelupolulla ja asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä. Työntekijöistä yhdeksän kymmenestä nosti ennen-vaiheen palvelussa tärkeimmäksi vaiheeksi palvelupolulla nuorelle muodostuvan asiakaskokemuksen kannalta. Ensikontaktin merkitys nousi esiin selkeästi myös nuorten kokemuksissa palveluista. Palvelupolun vaiheiden näkökulmasta esipalvelu (Tuulaniemi 2011, 78) muodostui asiakasymmärryksen pohjalta asiakaskokemuksen kulmakiveksi. Ydinpalvelu (Stickdorn 2018,

3-4) ei ole nuorten asiakaskokemuksen kannalta keskeisin, vaan asiakaskokemuksen muodostumisen kannalta merkittäviä asioita tapahtuu jo ennen kuin nuori asioi varsinaisessa ydinpalvelussa.

Asiakaskokemuksen osa-alueet

Kehittämistyön tulokset osoittivat, että nuorten asiakaskokemus muodostuu selkeydestä, helppoudesta ja sujuvuudesta, kohtaamisesta, rauhallisuudesta ja rentoudesta sekä rinnalla kulkemisesta. Ennen-vaiheen tärkeimmiksi kontaktipisteiksi sekä työntekijöiden että nuorten kuvauksissa nousivat viestintäkanavat- ja sisällöt, yhteydenotto, ensikontakti ja vastaanotto sekä työntekijän toiminta näissä eri kontaktipisteissä. Kohdatuksi tuleminen palvelun kaikissa vaiheissa ja kontaktipisteissä vaikuttaa nuorten asiakaskokemukseen, mutta erityisesti ensikontakti ja se, kohdataanko nuori siinä ystävällisesti ja arvostavasti, määrittää palvelusta muodostuvaa kokemusta.

Asiakaskokemusta voidaan kehittää asiointia kehittämällä

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä kerätty asiakasymmärrys asiakaskokemuksen osa-alueista ja kriittisistä kontaktipisteistä osoitti, että asiakaskokemusta voidaan parhaiten kehittää kehittämällä asiointia palvelupolun alkuvaiheessa eli asiointikokemusta kehittämällä. Nuorten ja palvelujen välisessä vuorovaikutuksessa muodostuvan arvon kannalta keskeisiä kontaktipisteitä ovat ne lukuisat eri kontaktipisteet, joiden kautta nuori on palveluun vuorovaikutuksessa Nuorten talon viestintä- ja yhteydenottokanavissa sekä vastaanotossa palveluun saavuttaessa. Arvoa tuottava asiointi Nuorten talossa nojaa mieleenpainuvaan arvolupaukseen, persoonalliseen, kannustavaan ja selkeään viestintään, helppoon ja sujuvaan yhteydenottoon ja asiointiin sekä ystävälliseen ja arvostavaan ensikontaktiin.

Nuorten talossa asiointin konsepti tukee arvon muodostusta toiminnan, tunteiden ja merkityksen tasoilla

Ratkaisuna asiakaskokemuksen kehittämiseen palvelupolun alkuvaiheessa, Nuorten talossa asioidessa, kehitettiin Yksi osoite - monta palvelu -niminen asiointin konsepti. Asiointin palvelukonseptissa kiteytyvät nuorten asiakaskokemuksen osa-alueet sekä se, miten asiakaskokemusta voidaan kehittää Nuorten talossa. Sujuvan ja selkeän asiointikokemuksen mahdollistava asiointin palvelukonsepti huomioi asiakaskokemuksen muodostumisen eri tasot (Tuulaniemi 2011, 74-75). Toiminnan tasolla eli palvelun hygieniatasolla konsepti mahdollistaa selkeän ja sujuvan asiointiprosessin. Tunnetasolla se mahdollistaa miellyttävän ja helpon asiointikokemuksen sekä eri kontaktipisteissä tapahtuvien kohtaamisten myötä henkilökohtaisen kokemuksen. Merkityksen tasolla konsepti mahdollistaa viestinnän synnyttämät positiiviset mielikuvat, henkilökohtaisen palvelun kokemuksen sekä palvelun linkittymisen osaksi asiakkaan elämää ja yksilöllistä tilannetta.

6.2 Pohdinta

Jyväskylän nuorisopalvelujen Nuorten talo -hanke kaipasi Nuorten talo -mallin kehittämisen tueksi asiakasprofiileittain jäsennettyä tietoa nuorten asiakaskokemuksesta ja kehittämiskohteista. Tutkimuksellinen kehittämistyö ajoittui siirtymävaiheeseen, jossa palvelut olivat siirtymässä uudenaiseen nuorten palvelujen monialaiseen kokonaisuuteen, Nuorten taloon. Toimeksiantajan tarpeeseen onnistuttiin vastaamaan kartoittamalla asiakaskokemuksen muodostumista nuorten palveluissa sekä nuorten että työntekijöiden näkökulmasta. Tässä luvussa tulkitaan tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksia, peilataan niitä kehittämistyön tietoperustaan, arvioidaan kehittämistyön prosessia, menetelmävalintoja, luotettavuutta sekä eettisyyttä ja pohditaan kehittämistyön tulosten hyödynnettävyyttä toimeksiantajan sekä laajemmin nuorten palvelujen näkökulmasta.

Tulosten arviointi ja kuvaus

Muotoiluajatteluun nojaava palvelumuotoilu mahdollisti palvelun eri osapuolet osallistavan, sitouttavan ja motivoivan tavan hankkia asiakasymmärrystä. Yhteiskehittämisen menetelmät mahdollistivat sektorirajat ylittävän vuorovaikutuksen rakentamisen nuorten palvelujen ammattilaisten kesken. Opinnäytetyön tietoperusta loi käsitteellisen pohjan arvon ja asiakaskokemuksen muodostumisen ymmärtämiselle nuorille suunnatuissa julkisissa palveluissa. Kehittämistyön tulokset tukevat havaintoja, joiden mukaan ydinpalvelulla on usein palvelussa muodostuvan asiakaskokemuksen kannalta marginaalinen merkitys (Stickdorn ym. 2018, 3-4). Nuorten asiakaskokemuksen kannalta merkittävimmät asiat tapahtuvat jo ennen varsinaisessa ydinpalvelussa asiointia, kuten puhelimitse tai vastaanotossa tapahtuvassa ensikontaktissa palvelun tarvetta kartoitettaessa.

Kehittämistyön tuloksissa on havaittavissa julkisen palvelulogiikan piirteitä arvon yhteisluomisesta kansalaisten ja palvelujen käyttäjien kanssa sekä eri sektoreiden, organisaatioiden ja verkostojen roolista julkisten palvelujen tuottamisessa (Osborne ym. 2013, 135, 149). Asiakaskeskeinen ajattelu loi kehittämistyölle perustan, sillä kehittämistyössä ei pyritty ainoastaan tarkastelemaan vuorovaikutusta palveluntoimittajan ja asiakkaan välillä, vaan pääsemään osaksi asiakkaan maailmaa asiakaskeskeisen ajattelun mukaisesti (Heinonen & Strandvik 2015, 479-482). Tämä toteutui asiakasymmärrystä kerätessä palvelupolun tarkastelun avulla työntekijöiden haastatteluissa ja nuorille tehdyn luotaintutkimuksen tehtävien, erityisesti päiväkirjatehtävän, avulla. Asioinnin ratkaisuja ideoitaessa työntekijät pääsivät asiakaspersoonien myötä eläytymään osaksi asiakkaidensa elämää ja ideoimaan heille soveltuvia asioinnin tapoja. Asiakaskeskeiselle ajattelutavalle ominaisesti vuorovaikutuksen ohella läsnäolo osoittautui merkittäväksi asiakaskokemuksen kannalta (Heinonen & Strandvik 2015, 479). Läsnäolon merkitys asiakaskokemuksen muodostumisessa näkyy esimerkiksi siten, että jos nuoria asioinnissa palvelevat työntekijät

kohtaavat nuoren ystävällisesti ja henkilökohtaisesti tervehtien, kiireettömästi jutellen ja kuulumisia kysyen, on tällä asiakaskokemuksen kannalta merkittävä vaikutus.

Arvon ja asiakaskokemuksen muodostumisen alueista keskeisiksi osoittautuivat sekä asiakkaan ja palveluntuottajan yhteinen että asiakkaan oma alue (Grönroos 2017, 129). Nuoren omalla alueella tapahtuvaa arvon muodostusta palvelun tuottaja voi fasilitoida esimerkiksi tuottamalla asiakkaiden arvon muodostusta tukevia sisältöjä viestintäkanaviin. Arvon yhteisluominen (Prahalad & Ramaswamy 2004, 5-6) kuvaa sekä nuoren omalla että yhteisellä alueella tapahtuvaa arvon muodostusta. Yhteisellä alueella tapahtuvissa, nuoren henkilökohtaisesti huomioivissa, kohtaamisissa luodaan yhdessä arvoa nuoren ja työntekijän kanssa esimerkiksi kahvin äärellä tapahtuvan keskustelun kautta. Tällaiset yksilöidyt kokemukset mahdollistavat personoidut, mieleenpainuvat kokemukset asiakkaille.

Heinosen ja Strandvikin (2015, 470-481) esittelemä, asiakaskeskeiseen ajatteluun perustuva, asiakas ekosysteemi auttaa ymmärtämään julkisten palvelujen asiakkaina olevien nuorten arvon ja asiakaskokemuksen muodostumista. Edellytys yhtenäisen asiakaskokemuksen muodostumiselle on, että useasta eri palvelusta ja työntekijästä sekä palvelujen fyysisistä ja virtuaalisista rakenteista koostuva monialainen palvelukokonaisuus näyttäytyy nuorelle siinä asioidessa selkeänä, sujuvana ja hänen tilanteensa yksilöllisesti huomioivana. Asiakas tarpeineen on oltava ekosysteemin keskiössä palvelujen sijaan.

Kohderyhmille soveltuvilla monipuolisilla menetelmävalinnoilla luotettaviin tuloksiin

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkentaa käyttämällä useita menetelmiä. Tutkimusmenetelmien yhteiskäytöstä käytetään termiä triangulaatio. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 228.) Monipuolinen, mutta perusteltu menetelmien käyttö tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä mahdollisti kattavan ja luotettavan tiedon hankkimisen asiakaskokemuksen osa-alueista ja kehittämiskohdista. Onnistunut rekrytointi sekä työntekijöiden haastatteluiden että nuorille tehdyn luotaintutkimuksen osalta mahdollisti sen, että kehittämistyöhön tuli osallistetuiksi kaikki Nuorten talon palvelut sekä eri ikäisiä ja eri tilanteissa olevia nuoria Nuorten talon 15–30-vuotiaiden nuorten kohderyhmästä.

Asiakaskokemuksen tarkastelu palvelupolun kautta työntekijöiden haastatteluissa oli onnistunut valinta. Palvelupolku auttoi kääntämään työntekijöiden ajattelutavan ja näkökulman palvelukeskeisestä asiakaskeskeiseen, tarkastelemaan palvelua asiakkaan kautta ja eläytymään hänen kokemus- ja tunnemaailmaansa. Asiakaspersoonien käyttö kehittämistyön työkaluina mahdollisti työntekijöille asiakkaan asemaan asettumisen ja asiakasprofiileittain jäsenetyn tiedon sekä ratkaisujen tuottamisen. Asiakasprofiilit toimivat myös tärkeinä vuoropuhelun mahdollistajina yhteiskehittämisessä.

Nuorille tehty luotaintutkimus oli yksi kehittämistehtävän onnistuneimpia kokonaisuuksia. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kohderyhmien osallistaminen voi olla haastavaa (Brandsen ym. 2018, 5; Kauffman & Peil 2019, 242-243). Kehittämistyön aluksi todettiin haasteeksi se, miten saada mukaan kattavasti ja luotettavasti erilaisten nuorten ääni. Luonnollisesti kymmenen erilaistakaan nuorta eivät vielä edusta kaikkia nuoria, mutta luotaintutkimukseen osallistunut kymmenen nuoren joukko oli otoksena laaja ja vastasi luotaintutkimukselle asetettuihin osallistujakriteereihin. Lisäksi painopiste osallistujissa oli koulutuksen ja työn ulkopuolella olevissa nuorissa Nuorten talon pääkohderyhmän mukaisesti. Tärkeää luotaintutkimuksessa oli myös se, että se oli nuorille mielekäs. Heidän palautteensa sekä heidän kanssaan luotainviikon aikana käytyjen keskustelujen perusteella voidaan sanoa luotainviikon ja tehtäviin vastaamisen olleen osalle nuorista jopa voimauttavaa, mikä lisää osaltaan kehittämistyön luotettavuutta. Luotaintutkimus ja valittu mobiililuotain, soveltuivat tälle ryhmälle erinomaisesti.

Määritä-vaiheeseen ja asiakasymmärryksen analysointiin sekä tutkimusongelman rajaamiseen varattu aika osoittautui laaja aineisto huomioiden lyhyeksi. Tutki-vaiheen asiakasymmärryksen kerääminen päättyi toukokuun 2021 alussa ja asiakasymmärrys oli analysoitava ja tutkimusongelma tarkennettava ennen toukokuun 2021 lopussa järjestettyä kehittämistyön laajinta yhteiskehittämisyöpajaa. Koska määritä-vaiheelle ja analyysille jäänyt aika oli lyhyt, syventyi opinnäytetyön tekijä kerättyyn aineistoon vielä yhteiskehittämisen jälkeen kesän 2021 aikana varmistaakseen analyysin luotettavuuden.

Pandemiatilanteen vuoksi kehittämistyö toteutettiin kokonaisuudessaan verkossa. Mikäli tilanne olisi ollut toinen, olisi yhteiskehittämisen tuloksena syntyneiden konsepti-ideoiden testaus Nuorten talon ympäristössä ollut mielekästä. Testausvaiheessa talo oli jo auennut palvelemaan nuoria, mikä olisi mahdollistanut konseptin testaamisen aidoissa palvelutilanteissa nuorten asioidessa Nuorten talossa.

Kehittämistyön rajoitukset ja tutkimuksellisuus

Muotoiluhaasteen ulkopuolelle rajattiin asioinnin kehittäminen fyysisessä ympäristössä tilaratkaisujen osalta. Asiakasymmärrystä kerätessä Nuorten talo ei ollut vielä auennut, ja koska isoimmista linjoista tilojen suhteen oli jo päätetty, olivat vaikuttamismahdollisuudet tilaratkaisuihin pienemmät. Kehittämistyössä kehitettyä konseptia ei kuitenkaan asiakasymmärryksen pohjalta ollut mielekästä täysin irrottaa fyysisestä ympäristöstään, vaan konseptissa huomioidaan fyysinen ympäristö asioinnin ja tilan tunnelman sekä ilmapiirin osalta menemättä kuitenkaan tarkempiin yksityiskohtiin.

Tässä kehittämistyössä asioinnin kehittäminen kohdennettiin pääasiassa nuorten omiin yhteydenottoihin ja omasta aloitteesta tapahtuvaan asiointiin. Kehittämistyön ulkopuolelle rajattiin muiden kuin Nuorten talon palvelujen rooli osana asiointia. On kuitenkin tärkeää

tuoda esiin, että monet asiakkaat ohjautuvat Nuorten taloon eri yhteistyökumppaneiden kautta, jolloin asioinnin polut voivat kuitenkin poiketa paljonkin tässä kehittämistyössä laaditusta asioinnin polusta ja palveluprosessista.

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö täyttää kaikki tutkimuksellisuuden piirteet, joita ovat järjestelmällisyys, tiedon hankinta, analyttisyys, kriittisyys sekä uuden tiedon luominen ja jakaminen (Ojasalo ym. 2018, 22). Kaikki kehittämistyössä tehdyt valinnat olivat dokumentoituja ja perusteltuja tutkimuksellisten menetelmien näkökulmasta. Tietoa kehittämistyön tueksi hankittiin kattavasti niin aiemmasta tutkimuksesta kuin asiakkailta. Monipuolisella, mutta perustellulla, menetelmien käytöllä hankittiin ja tunnistettiin erilaisia, toisiaan täydentäviä ja vertailtavia näkökulmia kehittämistehtävään- ja kysymyksiin.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta sen kaikissa vaiheissa (Hirsjärvi ym. 2007, 227). Kehittämistyössä hankittu tieto, sen tuottamat näkökulmat sekä opinnäytetyöntekijän omat valinnat, prosessi ja tulokset on arvioitu kriittisesti. Kehittämisprosessia dokumentoitiin ja arvioitiin koko kehittämistyön ajan tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Käytännön työkaluna arvioinnissa toimivat kuukausittaiset kehittämistapaamiset, joita varten opinnäytetyöntekijä dokumentoi kehittämistyön etenemistä ja tuloksia. Prosessi on kokonaisuudessaan dokumentoitu ja arvioitu kattavasti tähän opinnäytetyöraporttiin. Kehittämistyön tuloksia on esitelty ja arvioitu koko prosessin ajan ja sen päätteeksi toimeksiantajan eri kokoonpanojen kanssa. Esittely ja niiden yhteydessä käydyt keskustelut ovat toimineet myös kehittämistyön arvioinnin ja reflektoinnin keinoina.

Eettisyyden arviointi

Tutkimuseettiset periaatteet koskevat niin tieteellistä tutkimusta kuin työelämälähtöistä tutkimuksellista kehittämistyötä. Periaatteiden mukainen hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa, että tutkimuksissa noudatetaan eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Tutkijan on noudatettava rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä ja tutkimustulosten esittämisessä. (Vilka 2021, 41-42.) Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö on toteutettu noudattaen Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia (2020), Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) hyvän tieteellisen käytännön ohjeistusta sekä tutkimusetiikkaa käsittelevän kirjallisuuden (Ojasalo ym. 2018, 48-49; Vilka 2021, 41-54) suosituksia aiheesta.

Tutkimuksellisen kehittämistyön alussa haettiin tutkimuslupa Jyväskylän kaupungin nuoriso- sekä sosiaali- ja terveystaloukselta Jyväskylän kaupungin (Jyväskylän kaupunki 2022) opinnäytetöiden tutkimuslupaprosessia noudattaen. Tutkimuslupahakemukseen liitettiin tutkimussuunnitelma, jossa kuvattiin kehittämistyön tausta, tavoite ja tarkoitus,

lähestymistapa ja menetelmälliset valinnat tiedonkeruumenetelmiseen, kerätyn aineiston analyysi ja hallinta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden rekrytointi tutkimukseen.

Eettisyysnäkökulmat huomioitiin myös tutkimuksesta tiedotettaessa. Niin työntekijöille (liite 2) kuin nuorille (liite 6) kerrottiin kirjallisesti haastatteluista ja luotaintutkimuksesta, osallistujien tietosuojasta sekä kerättävien tietojen käytöstä ja käsittelystä. Samat seikat käytiin läpi myös haastattelujen alussa suullisesti samalla, kun haastateltavilta pyydettiin lupa haastattelun tallentamiseen. Kaikki osallistujat olivat mukana vapaaehtoisesti. Osallistuneet nuoret olivat yli 15-vuotiaita, joten huoltajan suostumusta tutkimukseen osallistumiseksi ei tarvittu. Nuoret saivat päättää heille sopivasta tavasta osallistua tutkimukseen ja myös siitä, mitä tietoja he halusivat itsestään kertoa. Tutkimukseen ilmoittautumislomakkeessa (liite 6) kysyttiin henkilötiedoista puhelinnumero tai sähköpostiosoite. Muita henkilötietoja kysyttiin ainoastaan luotaintutkimuksen palkkion toimittamiseksi. Sen osalta nuoret saivat valita, haluavatko saada palkkion postitse kotiin vai noutaa Nuorten talosta. Jälkimmäisessä tapauksessa heidän ei tarvinnut kertoa nimeään. Kerätyt tiedot olivat opinnäytetyöntekijän hallussa kirjautumisen takana olleessa Laurean Onedrive-pilvipalvelussa.

Tutkimusaineistosta esitetään ulkopuolisille vain yleisemmän tason yhteenvetoja ja visualisointeja, joista ei voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Kerättyä aineistoa säilytettiin tietoturvasuosittavasti henkilökohtaisella tietokoneella ja puhelimessa salasanoilla ja pääsykoodilla suojattuna. Kenelläkään ulkopuolisella ei ollut pääsyä tutkimusaineistoon missään vaiheessa prosessia.

Tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa huomioitiin haavoittuvassa asemassa olevat nuoret, joita osa tutkimukseen osallistuneista nuorista oli. He huomioitiin menetelmävalinnoissa sekä mahdollistamalla joustavat osallistumis- ja vastaustavat, joihin tutkimukseen osallistuneet nuoret saivat itse vaikuttaa. Opinnäytetyöntekijä omasi ennestään tietoa ja kokemusta haavoittuvassa asemassa olevien nuorten parissa työskentelystä, mikä oli eduksi niin tutkimuksen luotettavuuden kuin eettisyyden kannalta. Sopivaa tiedonkeruumenetelmää mobiililuotaimeen valittaessa oli arvioitava luotettavuuden näkökulmasta toisaalta osallistujille parhaiten soveltuva osallistumistapa ja toisaalta valittavan sovelluksen luotettavuus. WhatsAppin käytössä tutkimuskäytössä on huomioitava sen olevan kaupallinen, Facebookin omistama sovellus, mikä luo riskinsä tietoturvan näkökulmasta (Kaufmann & Peil 2019, 243-244). Tästä näkökulmasta osallistujille haluttiin antaa myös vaihtoehtoinen tapa osallistua tutkimukseen.

Hyödynnettävyyden arviointi toimeksiantajan näkökulmasta

Toimeksiantajan palautteen mukaan kehittämistehtävä onnistui erinomaisesti. Toimeksiantaja koki kehittämistehtävän, asiakaskokemuksen selvittämisen ja selkeyttämisen onnistuneen niin, että nuorten osallisuus oli vahvasti mukana, ja erilaiset työntekijät ja heidän roolinsa huomioitiin kehittämistyössä.

Kehitettävää konseptia alettiin hyödyntää Nuorten talossa jo sen viimeistelyn aikana. Konseptin keskiössä ollut Nuorten talon avoin vastaanotto avautui Nuorten talossa syksyllä 2021. Vastaanottoa kehitetään parasta aikaa edelleen. Konseptin jalkauttamiseksi laadittujen suositusten mukaisesti Nuorten talossa selkiytetään kuluvan talven aikana viestintää ja laaditaan asiakaspalveluohje asioinnin tueksi. Kehitetty asiointin konsepti auttaa toimeksiantajaa paitsi asiointin kehittämisessä myös jäsentämään Nuorten taloa kokonaisuutena. Konsepti toimii myös toimeksiantajan työkaluna Nuorten talon henkilöstön yhteistyön kehittämisessä.

Toimeksiantaja koki kehittämistyön palvelumuotoiluprosessin omasta näkökulmastaan helpoksi. Työpajat toteutettiin virtuaalisesti, mikä koettiin toimivaksi. Koska kyseessä on uusi palvelu, toimivat prosessin työpajat henkilöstön tutustumisen välineinä ja erilaisten työroolien avaajina. Prosessi auttoi selkiyttämään erilaisia rooleja ja tehtäviä talossa sekä määrittelemään koko Nuorten taloa, kun asioista puhuttiin yhdessä. Toimeksiantaja koki tämän prosessin hyödyllisenä, vaikka se ei varsinaisen kehittämistyön tavoite ollutkaan.

Nuorten talon avoin vastaanotto aukesi syksyllä 2021. Loppuvuodesta 2021 kerättyssä palautteessa niin nuoret kuin ammattilaiset olivat antaneet kiitosta yhteisestä vastaanotosta. Nuoret ovat antaneet kiitosta siitä, että taloon on helppo tulla ja että tunnelma sekä työntekijät ovat mukavia. Kehittämistyön tavoite, asiointin helppous ja sujuvuus, on saadun palautteen perusteella onnistunut:

”Ollut hyvä, kun saa useampaan asiaan neuvoja yhdellä käyntikerralla. Hyvä, kun ei tarvitse tietää oikeaa palvelua. Pääsi heti juttelemaan.” (nuori)

Jatkokehittämiskohteet

Nuorten asiakas- ja palvelukokemuksia on tutkittu paljon erilaisissa nuorten palveluissa (Aalto 2021, 80). Tämän kehittämistyön tulokset nuorten asiakaskokemuksesta ovat linjassa aiemman tutkimuksen kanssa. Monialaisia julkisia palveluja, kuten Ohjaamo-toimintaa ja työllisyysneuvonnan monialaisia palveluja, on jonkin verran kehitetty Suomessa palvelumuotoilun keinoin (Kuntaliitto 2019; Tiittanen 2017, 123). Käytettävissä olevasta tutkimustiedosta ja palvelujen kehittämiseen tehdyistä panostuksista huolimatta palvelut näyttävät nuorten kokemuksissa sekä aiheesta tehdyissä selvityksissä pirstaloituneina

(muun muassa Nuorten syrjäytymisen ehkäisyn... 2022). Nuorille suunnatut palvelut ovat monen muutoksen keskellä. Kuntien palvelut ovat muutoksessa muun muassa sosiaali- ja terveystalouden uudistusten myötä. (muun muassa Tormulainen 2021, 140-142).

Johtopäätöksiä ja pohdintaa kirjoitettaessa Suomessa on juuri käyty aluevaalit. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisvastuun siirtyessä hyvinvointialueille vuoden 2023 alussa asemoituvat osa nuorten palveluista jatkossa hyvinvointialueille ja osa kuntiin, mikä haastaa entisestään nuorten palvelujen pirstaloitunutta kokonaisuutta (Valtioneuvosto 2022). Nuorten kokemukset palveluista ovat arvokasta tietoa, kun sosiaali- ja terveystalouksia organisoidaan uudelleen (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 10-12). Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö osoittaa, että oikeanlaisilla menetelmävalinnoilla erilaiset kohderyhmät voidaan osallistaa heille mielekkäillä tavoilla palvelujen asiakaskeskeiseen kehittämiseen.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön pohjalta voidaan suositella, että tulevaisuuden Ohjaamot ja muut monialaiset julkiset palvelukokonaisuudet panostavat kehittämistyössä palvelupolkujen alkuun osallistamalla asiakkaat ja työntekijät mukaan kehittämistyöhön. Palveluissa asiointin asiakaskeskeinen kehittäminen palvelupolkujen alussa mahdollistaa yhtenäisen asiakaskokemuksen muodostumisen parhaimmillaan koko palvelun ajalta. Palvelupolun alkuvaiheen asiakaskeskeisen kehittämisen lisäksi nuorten palvelupolut kokonaisuutena ja se, miten eri palvelut linkittyvät asiakastasolla osaksi palvelupolkuja yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, on perusteltu jatkotutkimuskohde. Palvelukonseptiin sisällytetyt suuntaviivat asiointin osa-alueiden jalkauttamiseen auttavat toimeksiantajaa juurruttamaan ja kehittämään konseptia. Jalkauttamistyö ja asiointin edelleen kehittäminen jatkuvat Nuorten talossa parhaillaan.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä kehitetty palvelukonsepti soveltuu toimeksiantajan, Nuorten talon, toiminnan kehittämisen lisäksi hyödynnettäväksi muissa vastaavissa monialaisissa palveluissa, erityisesti Ohjaamoissa. Konseptin osa-alueet ja suuntaviivat niiden toteuttamiseksi auttavat kehittämään nuorille suunnattujen monialaisten palvelujen asiointin viestinnästä, yhteydenotosta ja ensikontaktista sujuvaa, selkeää ja henkilökohtaista. Konsepti ja sen taustalla oleva kehittämisprosessi soveltuvat hyödynnettäväksi vastaaviin nuorten palvelujen muutosprosesseihin. Tulokset tarjoavat eri tasoilla tehtävään palvelujen asiakaskeskeiseen kehittämiseen tietoa nuorten asiakaskokemuksesta sekä prosessin ja soveltuvia menetelmiä haavoittuvassa asemassa olevien kohderyhmien osallistamiseksi.

Kehittämistyössä käytetyt yhteiskehittämisen menetelmät soveltuvat hyödynnettäväksi vuoropuhelun lisäämisessä eri palvelujen ammattilaisten välillä. Palvelumuotoilu ja siihen nojaava yhteiskehittäminen tuovat käynnissä oleviin palvelujen uudistusprosesseihin osallisiksi kaikki palveluun liittyvät osapuolet tavoilla, jotka tarjoavat uudistusten pohjaksi luotettavaa tietoa paitsi asiakkaiden palvelukokemuksista myös heidän elämästään. Tulevaisuuden julkiset palvelut voivat näin rakentua aidon asiakaskeskeisyyden varaan.

Lähteet

Painetut

Björklund, T. 2019. The foundations of design thinking. Teoksessa Björklund, T. & Keipi, T. (toim.) Design+. Organizational renewal and innovation through design. Aalto Design Factory. Helsinki: Aalto University. 22-27.

Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. 2018. Co-Creation and Co-Production in Public Services. Teoksessa Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. (toim.) Co-Production and Co-Creation Engaging Citizens in Public Services. New York & London: Routledge, 3-8.

Brown, K. & Osborne, S.P. 2005. Managing Change and Innovation in Public Service Organizations. New York & London: Routledge.

Brown, T. 2008. Design Thinking. Harvard Business Review, 86 (6), 84-92.

Brown, T. 2009. Change by design: how design thinking can transform organizations and inspire innovation. New York: HarperCollins Publishers.

Buchanan, R. 1992. Wicked Problems in Design Thinking. Design Issues, 8 (2), 5-21.

Daskin, M. 2010. Service Science. New Jersey: John Wiley & Sons.

Deserti, A. & Rizzo, F. 2015. Design and organizational change in the public sector. Introducing design in Public Organizations. Design Management Journal. The Design Management Institute, 85-97.

Eriksson, E. M. 2019. Representative co-production: broadening the scope of the public service logic. Public Management Review, 21 (2), 291-314.

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Helsinki: Talentum.

Gretschel, A. & Myllyniemi, S. 2021. Kuulummeko yhteiskuntaan? Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten käsityksiä tulevaisuudesta, demokratiasta ja julkisista palveluista. Kunnallisalan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisu-sarjan nro 10. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Grönroos, C. 2017. On Value and Value Creation in Service: A Management Perspective. Journal of creating value, 3 (2), 125-141.

Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K.-J., Edvardsson, B., Sundström, E. & Andersson, P. 2010. A Customer-Dominant Logic of Service. *Journal of Service Management*, 21 (4), 531-548.

Heinonen, K. & Strandvik, T. 2015. Customer-dominant logic: Foundations and implications. *Journal of Services Marketing*, 29 (6-7), 472-484.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Ideapakka 2018. Palvelumuotoilu.

Jäppinen, T. 2011. Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta. Acta-väitöskirja. Helsinki: Kuntaliitto.

Jäppinen, T. & Sorsimo, J. 2019. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 84-95.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Kolko, J. 2015. Design Thinking Comes of Age. Boston: Harvard Business Review Press, 93 (9), 66-71.

Kälviäinen, M. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 30-49.

Lehto, P. 2016. Alkusanat. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Grano Oy, 9-11.

Lehtonen, M. & Tuominen, T. 2011. Multiple voices of the user in public sector services. Teoksessa Sundbo, J. & Toivonen, M. (toim.) User-based innovation in services. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 227-250.

Liedtka, J., Ogilvie, T. & Brozenske, R. 2014. The Designing for Growth Field book. New York: Columbia University Press.

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Miettinen, S. 2014. Nyt on muotoiluajattelun aika. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 10-17.

Miettinen, S. & Pöyry, S-M. 2015. Vainulla Etelä-Savossa. Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -selvitys. Mikkelin ammattikorkeakoulu A: Tutkimuksia ja raportteja. Tampere: Tammerprint Oy.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 21-41.

Määttä, A. & Keskitalo, E. 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka-lehti, 79 (2), 197-207.

Nuorten syrjäytymisen ehkäisyn palvelurakenne, rahavirrat ja seurannan haasteet 2022. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2022. Helsinki: Tarkastusvaliokunta.

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3-5. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Osborne, S. P., Radnor, Z. & Nasi, G. 2013. A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. The American Review of Public Administration, 43 (2), 135-158.

Osborne, S. P., Radnor, Z. & Strokosch, K. 2016. Co-production and the co-creation of value in public services a suitable case for treatment? Public management review, 18 (5), 639-653.

Osborne, S. P. 2017. From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? Public Management Review, 20 (2), 225-231.

Osborne, S. P. 2021. Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery. New York: Routledge.

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., Smith, A., Papadacos, T. & Smith, A. 2014. Value Proposition Design: How to Create Products and Services Customers Want. New York: John Wiley & Sons.

- Pajamäki, T. & Okker, A-M. 2018. "Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa - nuorten kokemuksia palveluista. Teoksessa Gissler, M., Kekkonen, M. & Känkänen, P. (toim.) Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki: PunaMusta Oy, 70-81.
- Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. 2013. Service design. From insight to implementation. New York: Rosenfelt Media.
- Prahalad, C. & Ramaswamy, V. 2004. Co-creating value with customers. *Strategy & Leadership*, 32 (3), 4-9.
- Razzouk, R.& Shute, V. 2012. What Is Design Thinking and Why Is It Important? *Review of Educational Research*. 82 (3), 330-348.
- Simonen, J. 2019. "Mä koitan itse selviytyä kaikesta." Tutkimus työn ja koulutuksen ulkopuolella olevista nuorista. Vantaa: Hansaprint.
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World. Sebastopol: O'Reilly Media.
- Taskinen, A. & Hujala, H. 2020. Integraatio - sosiaali- ja terveystalujen uudistamisen ydintä. Teoksessa Taskinen, A. & Hujala, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 47-75.
- Tiittanen, M. 2017. Ohjaamojen rakentuva brändi ja muotoutuvat palvelut. Teoksessa Määttä, M. (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017. Keski-Suomen ELY-keskus. Kohtaamo -hanke. Jyväskylä: Grano, 121-128.
- Trischler, J., Dietrich, T. & Rundle-Thiele, S. 2019. Co-design: from expert- to user-driven ideas in public service design. *Public Management Review*, 21 (11),1595-1619.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2016. Yhteissuunnittelu ja palveluiden konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 77-98.
- Vargo, S. L. & Lusch, R. F. 2006. Service-Dominant Logic: Reactions, Reflections and Refinements. *Marketing Theory* 6 (3), 281-288.
- Vargo, S. L. & Lusch, R. F. 2016. Institutions and axioms: An extension and update of service-dominant logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44 (1), 5-23.

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Wrede-Jääntti, M. 2018. Suhdetyön merkitys nuoren onnistuneen työpajajakson taustalla. Teoksessa Gissler, M., Kekkonen, M. & Känkänen, P. (toim.) Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki: PunaMusta Oy, 82-93.

Sähköiset

Aalto, A-M. 2021. Nuorten sosiaali- ja terveystalveluiden tarve, palveluiden riittävyys ja asiakaskokemukset. Teoksessa Berg, P. & Myllyniemi, S. (toim.) Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvosto & Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Verkkojulkaisu 157, 79-97. Viitattu 11.8.2021. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>

Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Mitä rekisterit ja haastattelut kertovat meille syrjäytymisestä, nuorista ja palveluista? Teoksessa: Berg, P. & Myllyniemi, S. (toim.) Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvosto & Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Verkkojulkaisu 157, 128-133. Viitattu 11.8.2021. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>

Aaltonen, S. & Berg, P. 2015. Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. (toim.) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 84, 41-127. Viitattu 10.8.2021. <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisu/nuoretluukulla.pdf>

Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. 2017. Hyvinvointipalvelut ja nuoret aikuiset - Ohjausta monimutkaistuneissa siirtymissä. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisu 136, 7-23. Viitattu 10.8.2021. https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/nuoret_aikuiset_hyvinvointipalvelujen_kayttajina_ja_kohteina_lopullinen.pdf

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2020. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 5.2.2022. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Ciasullo, M., Cosimato, S., & Pellicano, M. 2017. Service innovations in the healthcare service ecosystem: a case study. *Systems*, 5 (2), 1 - 20. Viitattu 28.12.2021

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/service-innovations-healthcare-ecosystem-case/docview/1939748180/se-2?accountid=12003>.

Design Council 2015a. What is the framework for innovation. Design Council ´s evolved Double Diamond. Viitattu 7.11.2021. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Design Council 2015b. Working well design challenge. Viitattu 6.12.2021.

<https://www.designcouncil.org.uk/resources/case-study/working-well-design-challenge>

Design Council 2015c. Design methods for developing services. An introduction to service design and a selection of service design tools. Viitattu 2.1.2021.

<https://www.designcouncil.org.uk/resources/guide/design-methods-developing-services>

Design Council 2020. Making life better by design. Pioneering the use of design in public services. Viitattu 5.12.2021. <https://www.designcouncil.org.uk/resources/report/impact-report-chapter-3>

Gretschel, A. 2021. ”Keitä te ootte te,... - kun en mä tunne teitä?” Kymmenen nuoren ajatuksia palvelujärjestelmän osumista ja hudeista. Teoksessa: Päivi Berg & Sami Myllyniemi (toim.) Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvosto & Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Verkkojulkaisuja 157, 157-162. Viitattu 8.8.2021. <https://tietoanurista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>

Haikkola, L., Määttä, M., Toiviainen, S. & Uusikangas, S. 2021. Työllistymistä edistävien palvelujen yhdenvertaisuus nuorten näkökulmasta. Teoksessa: Päivi Berg & Sami Myllyniemi (toim.) Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvosto & Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Verkkojulkaisuja 157, 111-132. Viitattu 11.8.2021. <https://tietoanurista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>

Jyväskylän kaupunki 2022. Opinnäytetyöt ja tutkimusluvut. Viitattu 6.2.2022.

<https://www.jyvaskyla.fi/jyvaskyla/opinnaytetyot-ja-tutkimusluvut>

Karvonen, S., Kestilä, L. & Kauppinen, T. M. 2017. Kokevatko nuoret saavansa tarvitsemiansa sosiaali- ja terveys - palveluja? Tuloksia väestötutkimuksista. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 136. Helsinki, 27-52. Viitattu 12.8.2021.

https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/nuoret_aikuiset_hyvinvointipalvelujen_kayttajina_ja_kohteina_lopullinen.pdf

Kaufmann, K., & Peil, C. 2019. The mobile instant messaging interview (MIMI): Using WhatsApp to enhance self-reporting and explore media usage in situ. *Mobile Media & Communication* Vol. 8 (2). London: Sage Publications, 229-246. Viitattu 6.2.2022.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050157919852392>

Kenten, C. 2010. Narrating Oneself: Reflections on the Use of Solicited Diaries with Diary Interviews. *Forum: Qualitative social research*. 11 (2). Viitattu 24.2.2022.
https://www.researchgate.net/publication/45162683_Narrating_Oneself_Reflections_on_the_Use_of_Solicited_Diaries_with_Diary_Interviews

Koskinen, H. 2020. Nuorten toimijuus ja kokemukset palveluista. Turun kaupunki. Kaupunkitutkimusohjelma. Tutkimusraportteja 1/2020. Viitattu 9.8.2021.
https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//kto_tutkimusraportteja_1-2020.pdf

Kuntaliitto 2019. Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) loppuraportti. Yleiskuvaus pilottialueilla tunnistetuista hyvistä käytännöistä. Viitattu 19.2.2022.
https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/TYP_palvelumuotoilun_loppuraportti.pdf

Langergaard, L. L. 2011. Innovating the 'publicness' of the public sector? A critical, philosophical discussion of public sector innovation. Teoksessa Sundbo, J. & Toivonen, M. (toim.) *User-based innovation in services*. UK: Edward Elgar. Viitattu 22.12.2021.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/detail.action?docID=830182>

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. *Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen*. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Maula, H. & Maula, J. 2019. *Design ja johtaminen*. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Myllyniemi, S. & Kiilakoski, T. 2021. Tilasto-osio. Teoksessa: Päivi Berg & Sami Myllyniemi (toim.) *Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020*. Valtion nuorisoneuvosto & Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. *Verkkojulkaisuja* 157, 9-76.
<https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>

Määttä, M. & Souto, A-M. 2020. Ohjaamo nuorten, ammattilaisten ja verkostojen silmin koettuna, tutkittuna ja tulkittuna. Teoksessa Määttä, M. & Souto A-M.: *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä*. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. *Verkkojulkaisuja* 154. Turku: Hansaprint, 5-10.

https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/tutkittu_ ja_tulkittu_ohjaamo_web.pdf

Määttä, M. & Piironen, M. 2022. Etsivän nuorisotyön ja työpajatoiminnan anti ja näkymät kunnan monialaisessa yhteistyössä. Xamk kehittää 181. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 29.1.2022.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/649929/URNISBN9789523444065.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019. Nuorten palvelut syynissä. OECD:n arviointi nuorten palveluista Suomessa 2018. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019: 18. Viitattu 10.8.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-640-9>

Osborne, S. 2020. Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery. E-kirja. Taylor & Francis Group.

Osborne, S., Nasi, G. & Powell, M. 2021. Beyond co-production: value creation and public services. Public Administration. John Wiley & Sons.

<https://onlinelibrary.wiley.com/journal/14679299>

Sanastokeskus 2022. Tapa-termipankki. Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma. Viitattu 17.3.2022.

<https://termipankki.fi/tapa/fi/haku/haavoittuvassa%20asemassa%20oleva%20v%C3%A4est%C3%B6ryhm%C3%A4>

Sitra 2015. Lasten ja nuorten palvelut 2020. Jotta yksikään lapsi tai nuori ei tipahda turvaverkon läpi. Viitattu 10.8.2021.

https://media.sitra.fi/2017/02/23070242/Lasten_ ja_nuorten_palvelut_2020-3.pdf

Śledzik, K. 2013. Schumpeter's View on Innovation and Entrepreneurship. SSRN Electronic Journal. Elsevier BV, 88-95. Viitattu 29.1.2022.

https://www.academia.edu/5396861/SCHUMPETER_S_VIEW_ON_INNOVATION_AND_ENTREPRENEURSHIP

Tieteen termipankki 2022. Diskurssi. Viitattu 17.3.2022.

<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:diskurssi>

Tormulainen A. 2021. Kunnissa nuorten palvelujen tila osin huolettava. Teoksessa Berg, P. & Myllyniemi, S. (toim.) Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvosto & Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto. Verkkojulkaisu 157, 135-144. Viitattu

11.8.2021. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>

Trischler, J. & Trischler, J. 2021. Design for experience - a public service design approach in the age of digitalization, *Public Management Review*, Viitattu 19.12.2021.

https://www.researchgate.net/publication/349990342_Design_for_experience_-_a_public_service_design_approach_in_the_age_of_digitalization

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 5.2.2022.

https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu*. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2017. *Muotoile Suomi -ohjelman väliarviointi*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 33 / 2017. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 6.2.2022.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160394/TEMrap_33_2017_verkko_julkaisu.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. *Ohjaamon perusteet*. Viitattu 10.8.2021.

<https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet>

Valtakari, M., Arnkil, R., Eskelinen, J., Mayer, M., Nyman, J., Sillanpää, K., Spangar, T., Ålander, T. & Yli-Koski, M. 2020. *Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria: Monialaisen yhteistyön vaikuttavuus nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:13. Viitattu 9.8.2021.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162134/VNTEAS_2020_13.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtioneuvosto 2022. *Sote-uudistus. Hyvinvointialueiden perustaminen*. Viitattu 19.2.2022.

<https://soteuudistus.fi/hyvinvointialueiden-perustaminen>

Vargo, S. L. & Lusch, R. 2004. *Evolving to a New Dominant Logic for Marketing*. *Journal of Marketing* 68 (1), 1-17. Viitattu 28.12.2021.

https://www.researchgate.net/publication/272566759_Evolving_to_a_New_Dominant_Logic

Wrede-Jäntti, M. & Westerback, F. 2020. *Haastavia tilanteita nuorten arvostamassa Ohjaamossa - Miten Ohjaamoon tyytymättömät nuoret perustelevat kritiikkinsä?* Teoksessa Määttä, M. & Souto A-M.: *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä*. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 154.

Turku: Hansaprint, 46-69. Viitattu 8.8.2021.

https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/tutkittu_ ja_tulkittu_ohjaamo_web.pdf

Julkaisemattomat

Nuorten talo -hanke 2020. Hankesuunnitelma.

Kuviot

Kuvio 1: Asiakas-, palvelu- ja tuotokeskeisen ajattelun erot (mukaillen Heinonen ym. 2010, 535).....	20
Kuvio 2: Arvon luonnin malli (mukaillen Grönroos 2017, 129).....	23
Kuvio 3: Arvon muodostumisen pyramidi, Palmu Inc. (mukaillen Tuulaniemi 2011, 75)	25
Kuvio 4: Palvelupolku (mukaillen Tuulaniemi 2011, 79, 80).....	26
Kuvio 5: Tietoperustan yhteenveto	29
Kuvio 6: Tuplatimantti-malli (mukaillen Design Council 2015a)	33
Kuvio 7: Kehittämispöytätyö Tuplatimantti-mallin mukaan (mukaillen Design Council 2015a)	36
Kuvio 8: Nuorten talon sidosryhmäkartta	38
Kuvio 9: Luotaintehtävän teemoittelua Mirossa (lauseenjatkotehtävä)	50
Kuvio 10: Samankaltaisuuskaavio asiakaskokemuksen osa-alueista	51
Kuvio 11: Palvelupolun nykytilan visualisointia Mirossa	52
Kuvio 12: Arvolupauskanvaasi asiakaspersoona Moonalle	56
Kuvio 13: Asiakaskokemuksen osa-alueet ja kriittiset kontaktipisteet.....	62
Kuvio 14: Asiakaskokemuksen kehittämiskohdat: Mieleenpainuva asiointikokemus	67
Kuvio 15: Asiakaspersoona Kasperin	69
Kuvio 16: Asiakaspersoona Moona	70
Kuvio 17: Asiakaspersoona Otto	71
Kuvio 18: Asiakaspersoona Niina.....	72
Kuvio 19: Asioinnin palvelupolku	73
Kuvio 20: Asiakaspersoona Kasperin asioinnin polku Nuorten talossa	74
Kuvio 21: Asioinnin palveluprosessi	75
Kuvio 22: Yhteenveto Nuorten talossa asioinnin konseptista.....	76

Taulukot

Taulukko 1: Konseptiehdotus Napkin pitch -kanvaasissa (mukaillen Liedtka ym. 2014, 26-27)	60
---	----

Liitteet

Liite 1: Mitä tiedämme nyt? -työskentelyn yhteenveto	99
Liite 2: Infokirje työntekijöiden haastatteluista	101
Liite 3: Haastatteluiden ennakkomateriaali	103
Liite 4: Haastattelurunko / työntekijät	105
Liite 5: Haastattelurunko / esihenkilöt.....	107
Liite 6: Kutsu ja ilmoittautuminen luotaintutkimukseen	109
Liite 7: Luotaintutkimuksen aloituskysely.....	110
Liite 8: Luotaintehtävät WhatsApp-viesteinä.....	112
Liite 9: Luotaintutkimuksen haastattelurunko	119
Liite 10: Asiakaspersoonille ideoidut konsepti-ideat, arvolupaukset ja fiktiiviset esitteet ...	120

Liite 1: Mitä tiedämme nyt? -työskentelyn yhteenveto

Mitä asiakkaat tarvitsevat? Mitä työntekijät tarvitsevat?	Mitä mahdollistajia meillä on? Mitä esteitä meillä on?
<p>Asiakkaat tarvitsevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiointi muinakin aikoina kuin virastoaikoina • Mahdollisuus päästä palveluun usein kanavin • Vähän odotusta ja jonoja • Palvelua tässä ja nyt • Erilaiset kanavat ja tapaamispaikat • Palvelujen helppous • Anonyymia palvelua • Nuoret tarvitsevat eri toimijoiden sujuvaa yhteistyötä ja hyväksyntää • Rinnalla kulkijaa ja apua • Nuori on aina ”oikeassa paikassa”, ei käännytetä pois • Hyviä asiakaskokemuksia • Monialaista palvelua • Kouluyhteisön lähipalveluja • Kuntoutus-, sosiaali- ja palveluohjaus • Kokonaisvaltaista koppia • Ei tarvitse miettiä, mitä palvelua tarvitsee • Aittoa kohtaamista ja riittävästi aikaa kohtaamiseen • Itsemääräämisoikeus • Aikaa • Osallisuus • Keskitettyjä erityispalveluja • Selkeää viestintää • Tukea <p>Työntekijät tarvitsevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koulutusta eri ilmiöistä • Muita resursseja tukea nuorta yksilöllisesti • Vahvaa ammattitaitoa • Moniammatillinen työyhteisö 	<p>Mahdollistajat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhteistyöhalua • Halu tehdä ja yhteistä tahtoa • Tiedon liikkuminen asiakkaan mukana • Selkeyttä palvelupolkuihin • Sopivan kokoinen kunta • Dialogi • Toisilta ammattiryhmiltä oppiminen • Miten korkeakoulut mukaan? • Tietotaito joustaa ja venyttää rajoja • Yhteiset tilat • § • Sujuvaa, monitoimijaista yhteistyötä • Jyväskylässä hyviä tyyppejä tekemässä nuorten palveluita • Ratkaisukeskeisyys • Oppiva työyhteisö / organisaatio • Käypä hoito • Uusien työmuotojen kokeileminen • Miten korkeakoulut mukaan? • Palvelujen työnjaon selkiyttäminen <p>Esteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resurssit • Koulutusta tarvitaan • Asiakas ei sitoudu • Päällekkäisyys • Yhteinen tietojärjestelmän puute • Toimijoita on paljon, mutta tieto ei aina kulje • Byrokratian asettamat esteet, lainsäädäntö • Kehitetään liian sektoreittain, tarvittaisiin poikkihallinnollisuutta • Nuorten talossa esteenä voi olla kuntakokeilun erilainen kohderyhmä • Asenteet • Nuorten erilaiset kohderyhmät, elämäntilanteet ja tarpeet • Tarvitaan myös uusia palveluja, nykyisten riittävyys ei vastaa nuorten määrää ja tarvetta

Mitä olemme jo kokeilleet? Mitä muut ovat kokeilleet?	Alustavia ideoita Nuorten talon asiakaskokemuksen kehittämiseen
<ul style="list-style-type: none"> • Virtuaalinen sote-keskus 1.4. > • Monialaista työtä on kehitetty eri tavoin jo aiemminkin • Ohjaamot valtakunnallisesti. • Ohjaamosta saa varmastikin hyviä kokemuksia • Etävastaanotot • Perhekompassin kokemukset • AuroraAI ja PTV • Konsultaatiot 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoret mukaan toimintojen kehittämiseen ja keskiöön kaikessa • Halu tulla uudestaan • Jatkuvan palautteen mahdollisuus • Kutsuva paikka ja viihtyisä ja turvallinen tunnelma ja talon hyvän ilmapiirin luominen • Olen saanut apua • Nuorten kehittäjäryhmä • Nuoria on 35 000. Kenelle Nuorten talo on? Toivon, että kehitetään niille, jotka oikeasti asiakkaina. • Hyviä tyyppisiä kohtaamassa nuoria • Säännölliset kyselyt • Helppous löytää Nuorten taloon ja päästä palveluihin • Hyvät hajut ja maut • Tiedän, minne mennä seuraavaksi.

Liite 2: Infokirje työntekijöiden haastatteluista

Hei nuorten palveluiden työntekijä, tervetuloa kehittämään Nuorten talon asiakaskokemusta!

Olen Anna Kapanen ja opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa palvelumuotoilun YAMK-koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyöni Jyväskylän Nuorten talon asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Nuorten talon asiakaskokemusta palvelumuotoilun menetelmin osallistamalla nuoret ja työntekijät mukaan kehittämistyöhön. Projekti aloitetaan työntekijöiden ja johdon haastatteluilla yksilöhaastatteluina, joiden tavoitteena on muodostaa kuva asiakkaiden palvelupolkujen sekä asiakaskokemuksen nykytilasta ja kehittämistarpeista. Haastatteluissa saatavaa tietoa hyödynnetään Nuorten talon asiakaskokemuksen kehittämiseksi tehtävän palvelukonseptin luomisessa. Haastattelut pidetään Teamsin kautta sinulle sopivana ajankohtana. Haastatteluiden kesto on noin yksi tunti. Haastattelut ovat luottamuksellisia.



Tietosuoja haastatteluissa

Haastatteluissa kerättävän tiedon käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ja henkilötietolakia. Henkilötietoja ei jaeta kenellekään. Haastatteluaineistoa käsitellään anonymisti. Haastatteluiden sopimista varten kerätyt yhteystiedot säilytetään kirjautumista vaativissa pilvipalveluissa (O365) ja hävitetään haastattelun jälkeen. Haastateltavilta kysytään lupa haastattelun nauhoittamiseen niiden analysointia varten. Nauhoitteet ja muut analyysissa käytetyt aineistot tuhotaan analyysin valmistuttua.

Haastattelun sopiminen

Pyydän sinua ilmoittautumaan haastatteluun sähköpostitse alla olevaan osoitteeseen ja varaamaan sinulle sopivan haastatteluajan oheisen linkin kautta 17.3.2021 mennessä. Toimitan haastateltaville ennakoon haastattelulinkin sekä palvelupolkua koskevan etukäteismateriaalin haastatteluun valmistautumiseksi. Vastaan mielelläni kysymyksiin tutkimuksesta ja sen toteutuksesta. Tavataan haastattelun merkeissä Teamsissa!

Doodle-linkki haastatteluajan varaamiseen:

https://doodle.com/poll/uf4didy2tvy84yrf?utm_source=poll&utm_medium=link

Ystävällisin terveisin,

Anna Kapanen

11.3.2021 Helsinki

anna.kapanen@student.laurea.fi

Hei,

Kiitos, että suostuit haastateltavaksi Nuorten talon asiakaskokemuksen kehittämiseksi! Haastattelut ovat osa Nuorten talon asiakaskokemuksen kehittämistä koskevaa palvelumuotoiluprojektia, jonka teen palvelumuotoilun YAMK-opinnäytetyönä Nuorten talolle. Haastattelussa käymme vapaamuotoisesti keskustellen läpi seuraavia teemoja: oma työ, yhteistyö, asiakkaat, palvelupolku ja Nuorten talo.

Keskiössä haastattelussa on **palvelupolun tarkastelu**. Sitä varten saat tässä etukäteen tutustuttavaksi taustamateriaalia: palvelupolkua kuvaavia käsitteitä sekä palvelupolkua kuvaavan kuvion. **Pyydän sinua pohtimaan hiukan etukäteen palvelupolkukuvion avulla omaa työtäsi ja edustamaasi palvelua** tyypillisen tai valitsemasi asiakastapauksen kautta. Mitä eri vaiheissa palvelua tapahtuu? Mitkä ovat kokemuksesi tai kuulemasi mukaan asiakasta ilahduttavia tai harmittavia asioita palvelun eri vaiheissa? Oheinen palvelupolkukuvio on esillä myös haastattelussa. Jos sinulla on kysyttävää haastattelusta, vastaan mielelläni.

*terveisin Anna Kapanen, palvelumuotoilun YAMK-opiskelija (Laurea AMK)
anna.kapanen@student.laurea.fi, 050 561 2789*

Liite 3: Haastatteluiden ennakkomateriaali

Palvelupolkuun liittyviä käsitteitä

Palvelupolku

Palvelu on sarja osapalveluja, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palveluprosessin. Palvelupolku on asiakkaan näkökulmasta rakennettu visuaalinen kuvaus asiakkaan ja organisaation välisistä palveluhetkistä. Asiakkaan kokema palvelun polku kuvataan vaiheittain, jotta sitä voidaan analysoida ja kehittää. Palvelupolku auttaa tuomaan asiakkaan näkökulmaa palvelun kehittämistä koskeviin pohdintoihin

Palvelutuokio

Palvelupolun ennen, aikana ja jälkeenvaiheet jakautuvat edelleen pienemmiksi askeleiksi, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Palvelutuokioita ovat esimerkiksi palvelun etsiminen, valinta, yhteydenotto, saapuminen ja ilmoittautuminen palveluun, keskustelu työntekijän kanssa jne.

Kontaktipiste

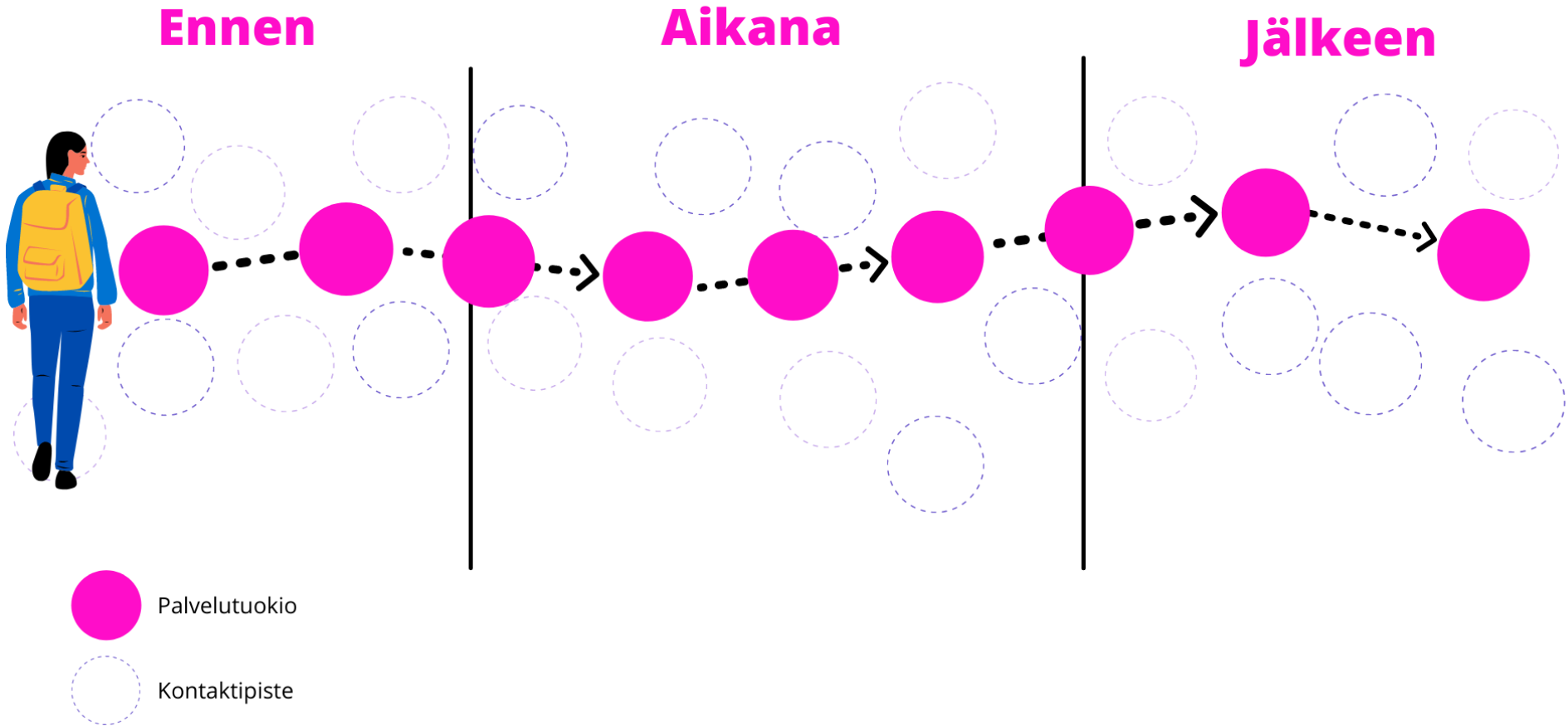
Jokainen palvelutuokio koostuu lukemattomista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteet ovat havaittavissa olevia elementtejä ja ne jaetaan ihmisiin, ympäristöihin, toimintatapoihin ja esineisiin. Palvelun työntekijät ja heidän toimintatapa, fyysinen tila ja sen sisustus sekä digitaaliset kanavat ovat esimerkkejä kontaktipisteistä.

Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on palvelupolun kohtaamisten, tunteiden ja mielikuvien summa, joka asiakkaalle muodostuu palvelupolun eri vaiheissa ja pisteissä organisaation kanssa. Asiakaskokemus muodostuu sekä tietoisissa kohtaamisissa fyysisissä ja digitaalisissa ympäristöissä että tiedostamattomissa brändikohtaamisissa organisaation kanssa.

Lähteet ja lisätieto: <https://www.kreapal.fi/blogi/mika-on-palvelupolku/>,
<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/10/13/palvelupolun-kuvauksilla-kehitetaan-parempia-palveluita>, Tuulaniemi: Palvelumuotoilu (2011)

Palvelupolku



Liite 4: Haastattelurunko / työntekijät

Aluksi:

- Projektin ja tutkimuksen tekijän lyhyt esittely
- Tietosuoja-asiat
- Lupa haastattelun nauhoittamiseen

1. Oma työ

- Titteli ja työtehtävät
- Miten kauan olet ollut nykyisessä työssäsi?
- Kuvaile työtäsi käytännössä, esim. tyypillinen työpäivä
- Millaiset arvot ohjaavat työtäsi?
- Mikä on parasta työssäsi?
- Mikä haasteellista?

2. Yhteistyö

- Ketkä / mitkä ovat tärkeimpiä yhteistyökumppaneita työssäsi?
- Millaista yhteistyö on käytännössä? Esimerkkejä yhteistyötavoista (erit. asiakkaisiin liittyvä yhteistyö)
- Yhteistyön sujuvuus eri tahojen kanssa.

3. Asiakkaat

- Millaista asiakastyötä teet?
- Millaisia asiakkaita sinulla on (ikä, elämäntilanteet, tarpeet, haasteet)?
- Erottuuko asiakkaista tietynlaisia asiakasryhmiä / persoonia?
 - o Jos, niin millaiset asiat yhdistävät asiakasryhmiä / persoonia?
 - o Kuvaile yhtä tai muutamaa yleisintä asiakasryhmää / asiakaspersonaa?
- Asiakaskeskeisyys:
 - o Mitä asiakaskeskeisyys mielestäsi on?
 - o Miten asiakaskeskeisyys toteutuu mielestäsi työssäsi?
 - o Mikä mahdollistaa asiakaskeskeisyyden toteutumisen? Mikä estää?
- Asiakaspalaute / asiakasosallisuus
 - o Kerätäänpö asiakkailta palautetta palvelusta? Miten?
 - o Osallistetaanko asiakkaita palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen?
 - o Miten asiakkaita voisi mielestäsi osallistaa?
- Kuvaile tilannetta, jossa koit onnistuneesi asiakkaan kanssa? Mikä mahdollisti onnistumisen?
- Kuvaile tilannetta, jossa koit epäonnistuneesi asiakkaan kanssa? Mikä vaikutti epäonnistumiseen?

4. Palvelupolku (palvelupolkukuvion avulla)

- Kuvaile tyypillisen asiakkaasi tai valitsemasi tietyn asiakaspersoonan polkua palvelupolkukuvion avulla.
- Kuvaile, mitä tapahtuu ennen palvelua, mitä sen aikana ja mitä palvelun jälkeen?
- Mitkä vaiheet ja askeleet niissä (tuokiot) ovat kriittisiä positiivisen / negatiivisen kokemuksen muodostumisessa? Millaisia tunteita asiakas kokee eri vaiheissa? Mitkä asiat ilahduttavat, mitkä harmittavat?
- Asiakkaan ja palvelun vuorovaikutus eri vaiheissa (kontaktipisteet):
- Kuvaile asiakkaan palvelupolulla olennaisia:
 - Ihmisiä: oma roolisi, muut työntekijät, verkosto
 - Ympäristöjä: fyysiset tilat, virtuaaliset tilat, viestintäkanavat
 - Toimintamalleja: Työntekijöiden toimintatapoja, käyttäytymistä, palveluun kuuluvaa toimintaa
 - Esineitä: Fyysiset todisteet palvelun tapahtumisesta
- Mitkä näistä asioista ovat mielestäsi kriittisiä positiivisen / negatiivisen kokemuksen muodostumisessa?
- Miten kehittäisit palvelupolkua ja sen eri vaiheita, jotta asiakkaalle muodostuisi palvelusta mahdollisimman hyvä kokemus? Mihin vaiheisiin ja pisteisiin voi vaikuttaa, mihin ei?
- Mitä mahdollisuuksia Nuorten talo luo palvelupolkujen kehittämiseksi? Mitä haasteita?
- Millaisia ajatuksia palvelupolun tarkastelu herätti?

5. Nuorten talo ja asiakaskokemuksen kehittäminen

- Ajatuksesi Nuorten talo -mallista?
- Oma roolisi Nuorten talossa?
- Kehittäminen:
 - Mitä kehittämistarpeita tunnistat yleisesti ja oman työsi kannalta Nuorten talo -mallissa / nuorten palveluissa?
 - Jos saisit päättää, mihin suunnata lisäresursseja, mikä olisi kohde?
- Asiakaskokemus:
 - Mikä edistää mielestäsi hyvän asiakaskokemuksen muodostumista? Mikä estää?
 - Miten asiakaskokemusta voisi mielestäsi kehittää?
 - Millainen on mielestäsi nuorten palveluiden asiakaskokemuksen nykytila Jyväskylässä tällä hetkellä? Millainen se on edustamassasi palvelussa?
- Nuorten talo ja nuorilähtöisyys:
 - Mitä nuorilähtöisyys mielestäsi tarkoittaa?
 - Miten nuorilähtöisyys voisi toteutua Nuorten talossa ja nuorten palveluissa?

Liite 5: Haastattelurunko / esihenkilöt

Aluksi:

- Projektin ja tutkimuksen tekijän lyhyt esittely
- Tietosuoja-asiat
- Lupa haastattelun nauhoittamiseen

1. Oma työ

- Titteli ja työtehtävät
- Kuinka kauan olet ollut nykyisessä työssäsi?
- Kuvaile työtäsi käytännössä
- Millaiset arvot ohjaavat työtäsi?
- Mikä on parasta työssäsi?
- Mikä haasteellista?

2. Yhteistyö

- Ketkä / mitkä ovat tärkeimpiä yhteistyökumppaneita työssäsi?
- Millaista yhteistyö on käytännössä? Esimerkkejä yhteistyötavoista.
- Yhteistyön sujuvuus eri tahojen kanssa.

3. Asiakkaat ja asiakaskeskeisyys

- Toimialasi asiakaskohderyhmä?
 - o Erottuuko asiakkaista tietynlaisia asiakasryhmiä?
 - o Jos, niin millaiset asiat yhdistävät asiakasryhmiä?
- Asiakaskeskeisyys:
 - o Mitä asiakaskeskeisyys mielestäsi on?
 - o Miten asiakaskeskeisyys toteutuu mielestäsi toimialasi palveluissa?
 - o Mikä mahdollistaa asiakaskeskeisyyden toteutumisen? Mikä estää?
- Asiakaspalaute / asiakasosallisuus
 - o Kerätäänkö toimialasi asiakkailta palautetta palveluista? Miten?
 - o Osallistetaanko asiakkaita palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen?
 - o Miten asiakkaita voisi mielestäsi osallistaa palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen?
- Onnistumiset / epäonnistumiset asiakkaiden kanssa? (Onko esim. kuullut työntekijöiltä)

4. Palvelupolku (palvelupolkukuvion avulla)

- Kuvaile palvelupolkukuvion avulla edustamasi toimialan palveluja tai tiettyä palvelua asiakasnäkökulmasta.
- Kuvaile, mitä tapahtuu ennen palvelua, mitä sen aikana ja mitä palvelun jälkeen?
- Mitkä vaiheet ovat kriittisiä positiivisen / negatiivisen kokemuksen muodostumisessa?
- Asiakkaan ja palvelun vuorovaikutus eri vaiheissa (kontaktipisteet):
- Kuvaile palvelupolulla kyseisessä palvelussa olennaisia:

- Ihmisiä: työntekijät, verkosto
 - Ympäristöjä: fyysiset tilat, virtuaaliset tilat, viestintäkanavat jne.
 - Toimintamalleja: Työntekijöiden toimintatapoja, käyttäytymistä, palveluun kuuluvaa toimintaa
 - Esineitä: Asiakkaalle näkyvät tai hänen saamat fyysiset todisteet palvelun tapahtumisesta
- Mitkä näistä asioista ovat mielestäsi kriittisiä positiivisen / negatiivisen kokemuksen muodostumisessa?
 - Miten kehittäisit palvelupolkua ja sen eri vaiheita, jotta asiakkaalle muodostuisi palvelusta mahdollisimman hyvä kokemus? Mihin vaiheisiin ja pisteisiin voi vaikuttaa, mihin ei?
 - Mitä mahdollisuuksia Nuorten talo luo palvelupolkujen kehittämiseksi? Mitä haasteita?
 - Millaisia ajatuksia palvelupolun tarkastelu herätti?

5. Nuorten talo ja asiakaskokemuksen kehittäminen

- Oma roolisi Nuorten talossa?
- Ajatuksia Nuorten talo -mallin kehittämisestä?
- Kehittäminen
 - Mitä erityisiä kehittämistarpeita tunnistat Nuorten talo -mallissa / nuorten palveluissa (esim. monialainen yhteistyö, asiakkaiden osallisuus, palveluohjaus, palvelupolut, malli kokonaisuutena, mallin vakiintuminen)?
 - Jos saisit päättää, mihin suunnata lisäresursseja, mikä olisi kohde?
- Asiakaskokemus:
 - Mikä edistää mielestäsi hyvän asiakaskokemuksen muodostumista? Mikä estää?
 - Miten asiakaskokemusta tulisi mielestäsi kehittää?
 - Millainen on mielestäsi nuorten palveluiden asiakaskokemuksen nykytila Jyväskylän nuorten palveluissa tällä hetkellä? Millainen se on edustamallasi toimialalla ja sen palveluissa?
- Nuorten talo ja nuorilähtöisyys:
 - Mitä nuorilähtöisyys mielestäsi tarkoittaa?
 - Miten nuorilähtöisyys voisi toteutua Nuorten talossa ja nuorten palveluissa?

Liite 7: Luotaintutkimuksen aloituskysely



Tervetuloa rakentamaan Nuorten taloa WhatsApp-tutkimukseen 19.-23.4.2021

Hei jyvaskyläläinen nuori!

Olen Anna, palvelumuotoilun opiskelija Laurea ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä Jyväskylään rakenteilla olevasta Nuorten talosta. Nuorten talo kokoaa saman katon alle nuorille suunnattuja nuorisotyön, mielenterveyden, sosiaalihuollon ja työllisyyden palveluja. Jotta Nuorten talosta tulisi talo kaikille nuorille ja siellä olisi helppoa ja mukavaa asioida, tarvitsemme apuasi Nuorten talon kehittämiseksi.

Kutsun yhdessä Nuorten talo -hankkeen kanssa 15-30-vuotiaita nuoria WhatsAppin kautta tehtävään tutkimukseen, jolla kartoitamme nuorten kokemuksia palveluista sekä ajatuksia ja ideoita tulevasta Nuorten talosta mukavien tehtävien avulla. Tutkimus toteutetaan 19.-23.4.2021. Se kattaa viisi tehtävää, jotka ovat pieniä kirjoitus- ja kuvatehtäviä sekä emojeilla vastailua. Saat viikon aikana joka päivä WhatsAppiin yhden tehtävän tehtäväksi. Toimitan kaikille osallistujille tutkimusviikkoa edeltävällä viikolla lisätietoa osallistumisesta ja tehtävistä. Voit osallistua tutkimukseen halutessasi myös sähköpostitse.

Tutkimukseen liittyy vapaaehtoinen noin puolen tunnin pituinen haastattelu tutkimusviikon jälkeen Teamsin tai WhatsApp-puhelun kautta. Haastattelussa käydään läpi tehtäviä ja niiden herättämiä ajatuksia. Vaihtoehtoisesti voit vastata haastattelukysymyksiin viesteillä WhatsAppissa. Kysyn halukkuuttasi haastatteluun tehtäväviikon aikana.

Ilmoittautumalla tällä lomakkeella 7.4. mennessä olet mukana tutkimuksessa. Nuorten talo -hanke palkitsee kaikki WhatsApp-tehtävät tehneet osallistujat 5-ryhmän kymmenen euron lahjakorteilla. Olemme iloisia saadessamme sinut mukaan rakentamaan juuri sinun tarpeidesi ja toiveidesi mukaista Nuorten taloa! Jos sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, vastaan mielelläni.

Tutkimukseen osallistuminen on luottamuksellista. Kerättävä aineisto käsitellään anonymisti. Tiedon käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta ja henkilötietolakea.

Keväisin terveisin,
Anna Kapanen
palvelumuotoilun YAMK-opiskelija
Laurea ammattikorkeakoulu
anna.kapanen@student.laurea.fi
050 561 2789

* Pakollinen

1. Olen *

- Opiskelija
- Työssä
- Työtön
- Muu

2. Ikä *

Kirjoita vastaus

3. Sukupuoli *

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

4. Mitä kautta kuulit tästä tutkimuksesta? *

- Etsivä nuorisotyö
- Kulttuuripaja Trombi
- Monikulttuurikeskus Gloria
- Nuorisovaltuusto
- Ohjaamo
- Sosiaali- ja terveyspalvelut (esim. J-nappi, nuorisovastaanotto)
- Taidetyöpaja
- Muu

5. Haluan osallistua tutkimukseen *

- WhatsAppissa
- Sähköpostitse

6. Puhelinnumero WhatsApp-osallistumista varten

Kirjoita vastaus

7. Sähköpostiosoite sähköposti-osallistumista varten

Kirjoita vastaus

Liite 8: Luotaintehtävät WhatsApp-viesteinä

Ennakkotietoa luotainviikosta 1/2

Moi!

Olet ilmoittautunut Jyväskylän Nuorten taloa koskevaan WhatsApp-tutkimukseen, joka tehdään ensi viikolla. Hienoa, että lähdit mukaan! 😊 Mukana on kaikkiaan 12 osallistujaa.

Laitan sulle tämän viikon lopulla tarkempaa infoa tulevasta viikosta sekä muutaman kysymyksen aloituskyselyyn. Jos sinulla on tässä vaiheessa jotain kysyttävää tutkimuviikosta, laita viestiä. Palataan viimeistään loppuviikosta ja kivaa päivää! 🌟 t. Anna

Ennakkotietoa luotainviikosta 2/2

Moi,

Ensi viikolla pääset mukaan rakentamaan parasta mahdollista Nuorten taloa Jyväskylään!

Oheisen linkin kautta löydät lisätietoa tulevasta viikosta sekä aloituskyselyn. Lisäksi saat viestin lopuksi tietää viikon ensimmäisen tehtävän, palvelupäiväkirja-tehtävän. Se on viikon laajin tehtävä, jota voit tehdä omassa tahdissa etukäteen tai viikon aikana. Se palautetaan viikon päätteeksi perjantaina. Muut tehtävät ovat pienempiä päivätehtäviä. Laita viestiä, jos sinulla on kysymyksiä tai kaipaat neuvoa aloituskyselyn tai palvelupäiväkirjan kanssa. Saat minulta postia taas ensi maanantaina ensimmäisen päivätehtävän merkeissä.

Toivoisin vastaustasi aloituskyselyyn ensi maanantaina 19.4.

Ennakkotietoa (uudestaan), 1. tehtävä ja viikkotehtävä

Moi,

Ja suuret pahoittelut, että viesti Nuorten taloon liittyvästä WhatsApp-tutkimuksesta ei kuulemani mukaan ole tavoittanut osallistujia. Lähetin kaikille ilmoittautuneille viime viikolla kaksi viestiä ja tänään ekan päivätehtävän, mutta jotakin häikkää on ollut vastaanottajalistan kanssa. Tässä siis uusi yritys, onneksi viikko on vasta alussa. Saat tässä viestissä viikkoon liittyvän aloituskyselyn ja viikkotehtävän, seuraavassa maanantain päivätehtävän. Kuitaanko minulle, että viesti tulee viimein perille? :) t. Anna

Oheisen linkin kautta löydät lisätietoa tulevasta viikosta sekä aloituskyselyn. Lisäksi saat viestin lopuksi tietää viikon ensimmäisen tehtävän, palvelupäiväkirja-tehtävän. Se on viikon laajin tehtävä, jota voit tehdä omassa tahdissa etukäteen tai viikon aikana. Se palautetaan

viikon päätteeksi perjantaina. Muut tehtävät ovat pienempiä päivätehtäviä. Laita viestiä, jos sinulla on kysymyksiä tai kaipaat neuvoa aloituskyselyyn tai palvelupäiväkirjan kanssa.

Toivoisin vastaustasi aloituskyselyyn tämän viikon aikana.

Palvelupäiväkirja-tehtävä

Havainnoi tulevan viikon aikana kokemuksiasi ja ajatuksiasi jossakin palvelussa / paikassa asioimisesta ja laadi siitä päiväkirja. Päiväkirja toimii hyvänä itsetutkiskelun välineenä: Millaisia ajatuksia ja tunteita tämä palvelu saa minussa aikaan ja miksi? Samalla se tarjoaa arvokasta tietoa palvelujen kehittämiseen.

Voit tehdä päiväkirjan päivästäsi työpajalla, kulttuuripajalla, koulussa, tapaamisesta nuorisotyöntekijän, opettajan, lääkärin tai muun työntekijän kanssa. Jos viikkoosi ei sisälly mitään edellä mainitun kaltaisia palveluja, myös kaupassa käynti tai jossakin verkkopalvelussa asiointi käy hyvin päiväkirjan aiheeksi. Tyyli on vapaa: Voit tehdä päiväkirjan kirjoittamalla, kuvien tai videon avulla tai yhdistelemällä niitä. Palauta tehtävä WhatsApp-viestillä **Palvelupäiväkirja**-otsikolla.

- Kuvaile päiväkirjassa seuraavia asioita:
- Miten päiväsi alkoi? Millainen fiilis sinulla oli?
- Mitä palvelua tai palveluja käytit päivän aikana? / Mistä palvelusta kerrot päiväkirjassa?
- Mihin asiaan kaipasit apua palvelusta?
- Kerro, mitä tapahtui ennen palvelua, sen aikana ja sen jälkeen.
- Kuvaile fiiliksiäsi ennen palvelua, sen aikana ja sen jälkeen. Ilahduttiko tai harmittiko jokin ?
- Millaista apua sait asioihisi palvelusta?
- Mitkä asiat jäivät erityisesti mieleen esimerkiksi palvelun ympäristöstä, ihmisistä ja heidän toiminnasta?
- Millainen fiilis sinulla oli päivän loppuksi? Millainen merkitys palvelulla oli päivääsi ja viikkoosi?

Laita viestiä, jos jokin tehtävässä tai kysymyksissä mietityttää! Iloa päiväkirjan kirjoittamiseen!

Tehtävä 1

MAANANTAIN TEHTÄVÄ: Minä palveluiden käyttäjänä: Kuvaile itseäsi palveluiden käyttäjänä gifillä, emojiilla tai kuvalla.

Laitan jatkoksi esimerkivastauksen omalta kohdaltani. Toivon sinun vastaavan maanantain tehtävään tämän päivän aikana vastaamalla tähän viestiin. Mukavaa päivää ja laita viestiä, jos kaipaat apua! :)



Tehtävä 2

Huomenta! Tässä tiistaipäivän tehtävä, jossa pääset pohtimaan sinua ilahduttavia ja harmittavia asioita palveluissa. Kuvaa 2 kuvalla asioita, jotka ilahduttavat sinua palvelun asiakkaana ja 2 kuvalla, jotka harmittavat sinua. Palvelulla tarkoitetaan tässä tehtävässä mitä tahansa palvelua nuorten palveluista lääkärissä tai kaupassa käyntiin.

Tehtävään liittyvät kuvat voit ottaa netistä, esim. kuvapankista (linkki viestin lopussa). Liitä mukaan yhden tai parin sanan tekstitunniste kuvan yhteyteen siitä asiasta, joka sinua ilahduttaa ja harmittaa. Liitä kuvan yhteyteen kuvateksti "Ilahduttaa" tai "harmittaa" sekä tekstitarkennus. Laitan jälleen esimerkivastauksen omalta kohdaltani viestin jatkoksi.

Voit vastata myös pelkästään sanallisesti, emojiilla, gifillä tai videolla.

Tässä linkki vapaasti käytettävään kuvapankkiin, josta voit hakea kuvia: www.unsplash.com.

Laita viestiä, jos kaipaat apua. Aurinkoista päivää! 🌻



Ilahduttaa: nopeus

8.01 ✓



Harmittaa: Jonot

8.01 ✓



Ilahduttaa: Tervehtiminen

8.01 ✓



Harmittaa: Persoonattomuus

8.01 ✓

Tehtävä 3

Huomenta,

Tehtäväviikko on jo puolella välissä! Ennen keskiviikon tehtävää muistutan viikkotehtävästä eli palvelupäiväkirjasta, jonka palautus on perjantaina. Toivon sinun havainnoivan päiväkirjassa jotakin käyntiäsi tai päiväsi nuorille suunnatussa palvelussa (esim. etsivä nuorisotyö, työpaja, Ohjaamo, J-nappi, nuorisovastaanotto, koulu) tai jossakin muussa palvelussa, esim. lääkärissä, kaupassa, verkkopalvelussa. Mitä sen aikana tapahtuu, mitkä asiat kiinnostavat huomiosi ja miltä sinusta tuntuu ennen palvelua, sen aikana ja jälkeen. Voit tehdä päiväkirjan myös jostakin aiemmasta palvelukokemuksestasi, jos tälle viikolle ei satu sopivaa päiväkirjan aihetta. Laitan päiväkirjan tehtävänannon vielä tämän viestin jälkeen.

Keskiviikon tehtävässä pääset lauseita jatkamalla kertomaan toiveitasi ja ideoitasi nuorten palveluista. Nyt edetään jo Jyväskylän Nuorten talon ideointiin. Voit tutustua Nuorten taloon osoitteessa: <https://www.jyvaskyla.fi/hankkeet/nuorten-talo-hanke>.

Tee keskiviikon tehtävä vastaamalla tähän viestiin kunkin kohdan numerolla ja jatkamalla lausetta tehtävässä olevan esimerkin mukaan.

Iloa päivääsi!

Anna

JATKA LAUSEITA

Keskiviikon tehtävässä saat kuvailla palveluihin ja Nuorten taloon liittyviä ajatuksiasi ja toiveitasi jatkamalla lauseita. Jatka lausetta vastaamalla tähän viestiin kunkin kohdan numerolla ja valitsemallasi lauseen jatkolla (esimerkki: 1. netistä ja somesta, 2. tietoa Nuorten talon palveluista jne.)

1. Tietoa palveluista etsin...
2. Tulevaisuudessa Nuorten talon somessa haluaisin nähdä...
3. Haluan ottaa yhteyttä palveluun tai virkailijaan mieluiten..
4. Uuteen palveluun mennessä pohdin...
5. Jännitystä uuteen palveluun ja paikkaan menemisessä vähentäisi, jos...
6. Nuorten talon aulatilassa voisi olla...
7. Palvelussa tai työntekijän vastaanotolla asioidessa olisi tärkeää, että...
8. Palvelun jälkeen olisi kiva, että...
9. Suosittelen palvelua tuttavalle tai kaverille , jos...
10. Nuorilähtöisyys tarkoittaa minusta...

Muistutus viikkotehtävästä (Palvelupäiväkirja) viikon puolivälissä:

Ja tässä vielä perjantaina palautettava palvelupäiväkirjatehtävä :)

PALVELUPÄIVÄKIRJA

Havainnoi tulevan viikon aikana kokemuksiasi ja ajatuksiasi jossakin palvelussa / paikassa asioimisesta ja laadi siitä päiväkirja. Päiväkirja toimii hyvänä itsetutkiskelun välineenä: Millaisia ajatuksia ja tunteita tämä palvelu saa minussa aikaan ja miksi? Samalla se tarjoaa arvokasta tietoa palvelujen kehittämiseen.

Voit tehdä päiväkirjan päivästäsi työpajalla, kulttuuripajalla, koulussa, tapaamisesta nuorisotyöntekijän, opettajan, lääkärin tai muun työntekijän kanssa. Jos viikkoosi ei sisälly mitään edellä mainittuja palveluja, myös kaupassa käynti tai jossakin verkkopalvelussa asiointi käy hyvin päiväkirjan aiheeksi. Tyyli on vapaa: Voit tehdä päiväkirjan kirjoittamalla, kuvien tai videon avulla tai yhdistelemällä niitä.

Kuvaile päiväkirjassa seuraavia asioita:

- Miten päiväsi alkoi? Millainen fiilis sinulla oli?
- Mitä palvelua tai palveluja käytit päivän aikana? / Mistä palvelusta kerrot päiväkirjassa?
- Mihin asiaan kaipasit apua palvelusta?

- Kerro, mitä tapahtui ennen palvelua, sen aikana ja sen jälkeen.
- Kuvaile fiiliksiäsi ennen palvelua, sen aikana ja sen jälkeen. Ilahduttiko tai harmittiko jokin ?
- Millaista apua sait asioihisi palvelusta?
- Mitkä asiat jäivät erityisesti mieleen esimerkiksi palvelun ympäristöstä, ihmisistä ja heidän toiminnasta?
- Millainen fiilis sinulla oli päivän lopuksi? Millainen merkitys palvelulla oli päivääsi ja viikkoosi?

Laita viestiä, jos jokin tehtävässä tai kysymyksissä mietityttää! Iloa päiväkirjan kirjoittamiseen!

Tehtävä 4

Huomenta 🌞

Tämän päivän tehtävässä mennään itse Nuorten taloon. Nuorten talo sijaitsee osoitteessa Asemakatu 4. Nuorten talon tilat ovat toisessa kerroksessa, jonne emme remontin takia pääse vielä kurkistamaan, mutta pääsette arvioimaan ja ideoimaan taloon saapumista tämän päivän tehtävässä. Nuorten talon tiloihin kuljetaan alakerran kautta. Alakerrassa toimii mm. työllisyyden kuntakokeilu.

Päivä Nuorten talon suunnittelijana

Usein jännittävin asia uuteen paikkaan ja palveluun menemisessä on se, miten sinne löytää! Ensivaikutelma onkin usein tärkeä sen kannalta, millaisen kuvan saamme palvelusta. Tänään pääsetkin kuvittelemaan itsesi saapumassa Nuorten taloon ensimmäistä kertaa. Tehtävänäsi on videoiden avulla ideoida helppoa ja mukavaa saapumista Nuorten taloon. Tehtävä:

1. Katso oheiset videot.
2. Kuvaile sanallisesti, emojiilla tai gifillä fiilistäsi katsottuasi videot.
3. Mistä pidit? Mistä et pitänyt?
4. Ideat kehiin: Jotta saapuminen Nuorten taloon olisi mahdollisimman mukava ja helppo, mitä saapumisen pitäisi sisältää? Opasteita, esineitä, tarjoilua, materiaalia, kuvituksia, vastaanotto, ihmiset - tai mitä tahansa!

Vastaa 2.-4. kohtiin eilisen tehtävän tavoin, eli numero + vastaus :)

Mukavaa päivää,
Anna

Tehtävä 5

Huomenta,

Tehtäväviikko on edennyt viimeiseen päivään ja tänään on vuorossa enää viikkotehtävän, eli palvelupäiväkirjan, palautus, palaute tehtäväviikosta sekä tehtäväviikkoon liittyvän mahdollisen haastattelun sopiminen. 📞

PALVELUPÄIVÄKIRJA

Sinulla on hyvin aikaa tänään tehdä tai viimeistellä aiemmin viikolla saamasi palvelupäiväkirjatehtävä. Tehtävänannon löydät mm. keskiviikon viesteistä :) Jos olet palauttanut jo päiväkirjan, asia on kunnossa!

PALAUTE TEHTÄVÄVIIKOSTA

Anna arviosi tehtäväviikosta emojiilla, gifillä tai sanallisesti?

Mikä oli mukavin tehtävä?

VAPAAEHTOISEN HAASTATELUN SOPIMINEN

Tehtäväviikkoon liittyy vapaaehtoinen noin 30 minuutin pituinen haastattelu / juttelutuokio WhatsApp-puhelulla. Vaihtoehtoisesti voit vastata haastattelukysymyksiin viesteillä WhatsAppissa. Jos haluat vastailta WhatsApp-puhelulla, milloin sinulle sopisi soittaa? Minulle parhaita aikoja ovat arkisin ennen klo 10 tai klo 15 jälkeen, mutta muutkin ajat saadaan sopimaan tarpeen mukaan :) Jos haluat vastailta haastattelukysymyksiin viesteillä, saat kysymykset vielä tämän viikon aikana.

ALOITUSKYSELY

Jos et ole vielä vastannut aloituskyselyyn, toivon vastaustasi tämän viikon aikana.

Odottelen siis palvelupäiväkirjaasi, palautettasi viikosta sekä tietoa sopivasta haastatteluajasta, jos haastattelu on mieluinen vaihtoehto.

Mukavaa päivää!

Anna

Liite 9: Luotaintutkimuksen haastattelurunko

1. Kerro lyhyesti itsestäsi: Minkä ikäinen olet? Mistä arkesi koostuu tällä hetkellä? Mistä haaveilet?


2. Maanantain ja tiistain giff- ja kuvatehtävät toimivat keskustelun virittäjinä, joten kysyn niistä pari tarkentavaa kysymystä:
 - a. MA: Minä palveluiden käyttäjänä: Kuvaile, miten valitsemasi giff / valokuvat kuvaavat sinua palvelun käyttäjänä?
 - b. TI: Kuvahaaste & palveluissa ilahduttavat ja harmittavat asiat: Kerro valitsemistasi kuvista ja sinua palveluissa ilahduttavista ja harmittavista asioista? Millaisiin palveluihin ja tilanteisiin ne liittyvät?

3. Kiinnostaako sinua jatkossa osallistua Nuorten talon kehittämiseen? Mikä olisi mieluisin tapa osallistua? Jos haluat tulla mukaan Nuorten talon kehittämisryhmään, saat linkin sitä varten.

4. Jos valitsit lahjakortin toimituksen postitse, kerrotko vielä nimesi ja osoitteesi palkkion postitusta varten?

Liite 10: Asiakaspersonille ideoidut konsepti-ideat, arvolupaukset ja fiktiiviset esitteet

Persoona	Persoonalle ideoidut ratkaisut ja arvolupaus	
1. Kasper 27	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteispalvelu • Walk in-palvelut • Yhteinen vastaanotto • Yksi työntekijä ohjaamassa palveluihin • Tieto somesta, missä paikka on ja miten sinne tullaan • Nuoren ei tarvitse miettiä mitä palvelua hakee, vaan palvelun saa Nuorten talosta. • Arvolupaus: Asiakas kohdataan omista tavoitteista käsin. 	
	Kuvaus konsepti-ideasta ja fiktiivinen esite	
	<ul style="list-style-type: none"> • Nuorten talon avoin vastaanotto ottaa vastaan ja pohtii yhdessä nuoren kanssa palvelujen rakenteen. • Homma jonkun hyppysissä. 	<p style="text-align: center;">Walk In- Tule omana itsenäsi Nuorten taloon</p> <p>Mietityttääkö: arki, koulutus, mieliala, päihteet, koulutus, toimeentulo, asuminen, yksinäisyys, kaveri- ja perhesuhteet, parisuhde, seksuaalisuus, oma identiteetti, pelaaminen tai oma jaksaminen? Apua nopeasti ja helposti</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>Olemme auki klo 9-18 joka arkipäivä Soita palvelunumeroomme tai ota yhteyttä chatin, sähköisen lomakkeen, Instan tai facen kautta.</p> </div>
2. Moona 24	Persoonalle ideoidut ratkaisut ja arvolupaus	
	<ul style="list-style-type: none"> • Vastaava työntekijä, joka vierellä, vaikka käydään useissa palveluissa • Ryhmä, jossa yhdessä opetellaan asioiden hoitoa ja tsekkailaan kuulumiset. • Arvolupaus: Yhdessä hommat haltuun! Neuvoja, tsemppiä ja yhdessä asioiden hoitamista just sun tilanteeseen! Et ole yksin - tehdään yhdessä! Hyviä tyyppejä tarjolla just sun ongelmien ratkomiseen. 	
	Kuvaus konsepti-ideasta ja fiktiivinen esite	

	<ul style="list-style-type: none"> • Voidaan tarjota yksi luotettava henkilö yhteyshenkilöksi ja kokonaisuuden koordinoijaksi. • Tavoittaa yhdestä numerosta ja osoitteesta. <p>Mitä kuuluu?</p> <p>Onko hommat hanskassa vai hanskat hukassa?</p> <p>Nuorten talossa otetaan yhdessä hommat haltuun! Meillä on hyviä tyyppejä etsimässä sun kanssa vastauksia askarruttaviin kysymyksiin ja hoitamassa asioita yhdessä eteenpäin. Löydät saman katon alta osaamista koulutukseen, työelämään, toimeentuloon, Kelan tukiin, asumiseen, hyvinvointiin ja vapaa-aikaan.</p> <p>Saat halutessasi oman sparraajan, kuka neuvoo, tsemppaa ja vie sun kanssa asioita eteenpäin.</p> <p>Et ole yksin - otetaan yhdessä hommat haltuun!</p> <p>Tavoitat meidät yhdestä numerosta ja osoitteesta. Tule paikan päälle tai chattaa verkossa.</p> <p><small>ps. palvelumme on ilmaista ja luottamuksellista</small></p>
3. Otto 17	<p>Persoonalle ideoidut ratkaisut ja arvolupaus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aulapalvelu / palveluopas Nuorten talossa • Verkkopalvelu, johon kootaan keskeiset palvelut ja palvelupolut, jotta nuorelle selkeää, mihin ja keneen ottaa yhteyttä millaisessakin tilanteessa. • Arvolupaus: Nuorten Jyväskylä kokoaa tiedot nuorten palveluista yhteen. Nuorten talolta saa tietoa, neuvontaa, ohjausta ja tukea elämän eri asioihin. <p>Kuvaus konsepti-ideasta ja fiktiivinen esite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhteydenotto yhdestä osoitteesta (Nuorten Jyväskylä) klo 9-17. • Yhteydenottoihin vastaavat samat työntekijät, jotka ovat talossa vastassa. <p>Tietoa ja opastusta - Yhden klikkauksen päässä</p> <p>Nuorten Jyväskylä kokoaa yhteen alle 30-vuotiaiden nuorten palvelut. Yhdestä osoitteesta löydät tietoa ja opastusta.</p> <p>Samasta osoitteesta voit ottaa yhteyttä suoraan eri alojen ammattilaisiin. Sinun ei tarvitse tietää kuka on oikea ammattilainen - riittää, että muistat Nuorten Jyväskylän!</p> <p><small>Voit myös tulla paikan päälle Nuorten taloon ma-pe klo 9-17</small></p> 
4. Niina 20	<p>Persoonalle ideoidut ratkaisut ja arvolupaus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arvostava kohtaaminen puhelimitse ja kasvotusten Neuvonta ja palvelut myös aktiivisille nuorille (esim. KV-ohjaus, uraohjaus, vapaaehtoistoiminnan mahdollisuudet). • Arvolupaus: Meiltä saat henkilökohtaista sekä kunnioittavaa palvelua, meille on helppo tulla tai vaikka soittaa ja saat myös mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa toimintaamme.

Kuvaus konsepti-ideasta ja fiktiivinen esite	
<ul style="list-style-type: none">• Korostetaan viestinnässä, että Nuorten talosta saa henkilökohtaista ja arvostavaa, helposti saatavilla olevaa ja helposti löydettävää palvelua.• Huomioidaan viestinnässä kaikki nuoret.• Viestitään ihmiset, ei työntekijät edellä.	<p>Olipa mielessä mitä vaan, Nuorten talossa jeesataan.</p> <p>Nuorten talon ihmiset on just sua varten. Soita tai tuu käymään! (Tähän selkeästi yhteystietoja.)</p> <p>Tarjoamme ryhmätoimintaa ja toimintaamme on myös mahdollisuus vaikuttaa!</p> <p>Tule sellaisena kuin olet!</p>