

Palvelukuvauksen muotoilu Innostamon toiminnan selkeyttämiseksi

Lara Dawood 2023

Palvelukuvauksen muotoilu Innostamon toiminnan selkeyttämiseksi

LAB-ammattikorkeakoulu
Muotoiluinstituutti
Muotoilija (AMK)
Kokemus- ja palvelumuotoilu
Kevät 2023
Lara Dawood
Opinnäytetyö 47 sivua

Designing service description to clarify the Innostamo service

LAB University of Applied Sciences
Institute of Design
Bachelor of Culture and Arts
Experience and service design
Spring 2023
Lara Dawood
Bachelor's thesis 47 pages



**Muotoiluinstituutti
LAB-ammattikorkeakoulu**

Ohjaus

Ari Känkänen
Yliopettaja

Lahti

Toimeksiantaja & ohjaus

**Lahden kaupungin
nuorten työ- ja valmennuspalvelut,
Innostamo**

Törnroos Terhi
Lehtiniemi Mia

Innostamon työvalmentajat

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää hyvät ja toimivat käytänteet Innostamalla, jotka auttavat nuoria eteenpäin, sekä nuorten tarpeet ja toiveet. Nuorten kuunteleminen on noussut tärkeäksi periaatteeksi nuorisotyön ja hyvinvointipalvelujen kehittämisessä, erityisesti koska julkisissa hyvinvointipalveluissa on tunnustettu matalan kynnyksen palveluiden kehittämisen tarve.

Opinnäytetyössä käytettiin muotoilun menetelmiä, ja käyttäjäymmärrystä kerättiin haastattelujen ja kyselyiden avulla. Vertailuarvioinnin avulla saatiin tietoa muiden nuorten tukipalveluiden tarjonnasta. Käyttäjäymmärrystä analysoitiin samankaltaisuuskaavion ja empatiakarttojen avulla, ja tiedosta nousevat tarpeet tiivistettiin suunnitteluohjuriin.

Lopputuloksena laadittiin palvelukuvaus Innostamon selkeyttämiseksi, jonka avulla Innostamo voi jakaa tietoa palveluistaan ja käyttää sitä markkinoinnissa. Innostamon selkeyttäminen ja kehittäminen on tärkeää nuorten tukemisen kannalta heidän urapolullaan, ja kehittämistyö voi johtaa parempiin käytäntöihin tulevaisuudessa.

Avainsanat:

Nuoret, palvelumuotoilu, julkiset palvelut, matalan kynnyksen palvelut, yhteisöllisyys, nuorisotyö, valmentaminen

Abstract

The aim of the thesis was to identify good and effective practices at Innostamo that help young people move forward, as well as the needs and desires of young people. Listening to young people has become an important principle in the development of youth work and welfare services, especially because there is a recognized need for developing low-threshold services in public welfare services.

Design methods were used in the thesis, and user understanding was gathered through interviews and surveys. Through benchmarking, information was obtained on the offerings of other youth support services. User understanding was analyzed using affinity diagram and empathy maps, and the needs arising from the information were condensed into a design drivers.

As a result, a service description was developed to clarify Innostamo's services, which Innostamo can use to share information about its services and for marketing. Clarifying and developing Innostamo is important for supporting young people on their career paths, and the development work can lead to better practices in the future.

Keywords:

Young, service design, public services, low-threshold services, communality, youth work, training

Sisällys

01	Johdanto	7	05	Analyysi ja suunnittelu	27
	1.1 Toimeksianto ja lähtökohdat	8		5.1 Tiedon kiteytys	28
	1.2 Tavoitteet	9		5.2 Empatiakartat	30
	1.3 Aikataulu	10		5.3 Suunnitteluohjurit	36
02	Muotoiluajattelu julkisissa palveluissa	11	06	Ideointi ja ratkaisu	37
	2.1 Muotoiluajattelu	12		6.1 Työn kiteytys	38
	2.2 Palvelumuotoilu julkisissa palveluissa	13		6.2 Palvelukuvauksen muotoilu	39
03	Nuorisotyö	14	07	Yhteenveto ja loppupohdinta	44
	3.1 Nuorisotyö ja Lahden nuorisopalvelut	15		7.1 Yhteenveto	45
	3.2 Lahden nuorten tukipalvelut	18		7.2 Loppupohdinta	46
	3.3 Innostamo	20		Lähteet	
04	Käyttäjäymmärrys	21		Liitteet	
	4.1 Nuorten ja asiantuntijoiden haastattelut ja kyselyt	22			
	4.2 Vertaisarviointi	24			

Käsitteet

Muotoilujattelu (design thinking): Ongelmanratkaisuprosessi, joka perustuu muotoilijoiden käyttämiin menetelmiin ja työkaluihin. Muotoilujattelu keskittyy käyttäjän tarpeiden ymmärtämiseen, luovien ratkaisujen kehittämiseen ja prototyyppien testaamiseen.

Palvelumuotoilu (service design): Menetelmä, joka auttaa kehittämään käyttäjälähtöisiä ja toimivia palveluita. Palvelumuotoilun avulla pyritään ymmärtämään käyttäjien tarpeita ja toiveita sekä kehittämään palveluprosesseja ja -järjestelmiä vastaamaan näihin tarpeisiin.

Matalakynnyksen palvelut: Palveluita, joihin on helppo ja vaivaton pääsy ilman suuria kustannuksia tai monimutkaisia rekisteröitymisiä. Nämä palvelut ovat yleensä suunnattu erityisesti henkilöille, joilla on heikompi taloudellinen tilanne, vähäiset resurssit, alhainen koulutustaso tai vammaisuus.

Julkiset palvelut: Valtion, kuntien ja muiden julkisten organisaatioiden tarjoamia palveluita, jotka ovat avoimia kaikille kansalaisille. Ne ovat yhteiskunnan jäsenten tarvitsemia peruspalveluita, joita tarjotaan yhteiskunnan hyvinvoinnin takaamiseksi.

Nuorisoala: Nuorisoala kattaa laajasti kaikki organisaatiot ja palvelut, jotka ovat suunnattu nuorille, kuten terveystalvelut, koulutuspalvelut, työllisyyspalvelut, sosiaalipalvelut, vapaa-ajan palvelut ja kulttuuripalvelut. Nuorisoalan tavoitteena on edistää nuorten hyvinvointia ja kasvua, tarjota heille mahdollisuuksia kehittää taitojaan ja löytää oma paikkansa yhteiskunnassa.

Nuorisotyö: Nuorisotyö on yksi nuorisoalan osa-alue, joka kohdistuu erityisesti nuorten kasvatukseen ja vapaa-ajan ohjaukseen. Nuorisotyö voi tapahtua esimerkiksi nuorisokeskuksissa, nuorisotaloilla, harrastuskerhoissa tai koulujen vapaa-ajantoiminnassa. Nuorisotyöntekijät ovat ammattilaisia, jotka toimivat nuorten kanssa ja tarjoavat heille tukea, ohjausta ja mahdollisuuksia kehittyä.

Nuorisopalvelut: Julkisia palveluita, joita tarjoavat kunnat tai kaupungit. Ne ovat suunnattu nuorille ikäryhmässä noin 13–29 vuotta. Nuorisopalvelut voivat sisältää esimerkiksi nuorisotiloja, harrastusmahdollisuuksia, kerhotoimintaa, tapahtumia, neuvontaa ja ohjausta.

Nuorten palvelut: Erilaisia tukimuotoja, joita tarjotaan nuorille erilaisissa elämäntilanteissa. Tukipalveluita voivat tarjota niin julkiset kuin yksityiset palveluntarjoajat.

Valmennus: Prosessi, jossa valmentaja auttaa yksilöä tai ryhmää saavuttamaan tavoitteitaan ja kehittämään taitojaan tietyn aiheen tai alueen parissa. Valmennus voi kattaa esimerkiksi urheilun, liiketoiminnan, henkilökohtaisen kehityksen tai koulutuksen.

Valmentautuja: Henkilö, joka osallistuu valmennusprosessiin.



01

Johdanto

1.1 Toimeksianto ja lähtökohdat

1.2 Tavoitteet

1.3 Aikataulu

1.1 Toimeksianto ja lähtökohdat

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan, mitkä ovat hyvät ja toimivat käytänteet Innostamalla, jotka auttavat nuoria eteenpäin. Kohderyhmänä 15–29-vuotiaat nuoret aikuiset Lahdessa ja Lahden nuorten tukipalveluissa työskentelevät asiantuntijat. Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimii Lahden kaupungin nuorten työ- ja valmennuspalveluissa aloitettu uusi toimintamuoto nimeltä Innostamo.

Tehtäväni on selvittää, mitkä tekijät taustalla vaikuttavat valmennuksen onnistumiseen sekä millaisia ominaisuuksia toiminnalla tulisi olla, jotta se palvelee nuoria mahdollisimman hyvin. Käsittelen opinnäytetyössä myös, miten erilaisia nuoria profiloituu eli miten heidän käyttäytymisominaisuutensa eroavat toisistaan. Ihmiset ovat erilaisia ja heidät tulee valmentaa yksilöllisesti. Millaisia tarpeita eri nuorilla on?

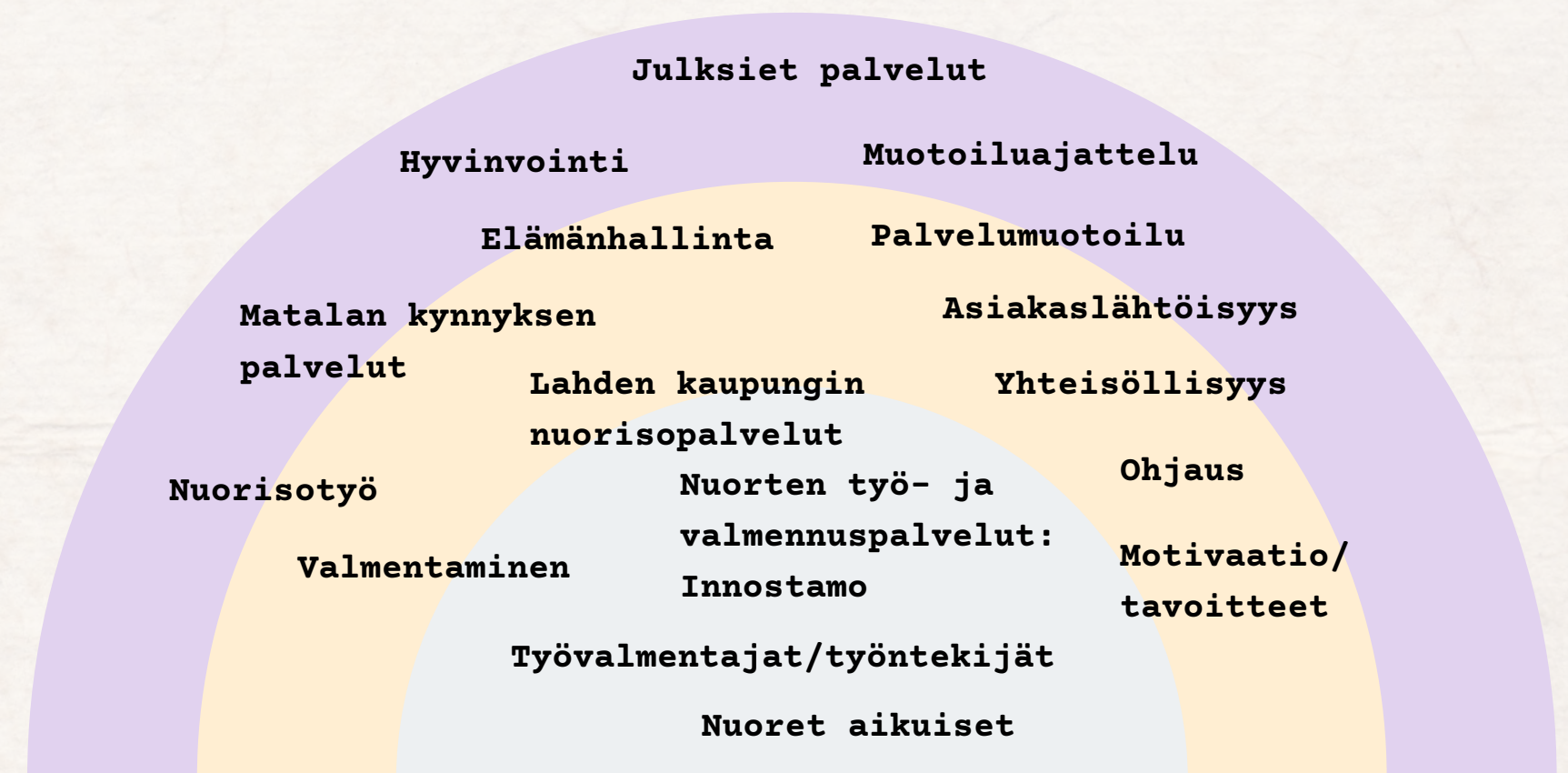
Tutkimuksessa käytettiin erilaisia käyttäjälähtöisiä palvelumuotoilun menetelmiä. Käyttäjätutkimuksessa käytettiin haastatteluja ja kyselyitä, ja suunnittelua varten käytettiin tutkimusdataan perustuvia empatiakarttoja. Analysointivaiheessa käytettiin vertaisarviointia ja samankaltaisuuskaaviota. Lisäksi teoreettista tutkimusta tehtiin kotimaisen ja kansainvälisen alan kirjallisuuden ja verkkojulkaisujen avulla.

1.2 Tavoitteet

Tavoitteena on saada arvokasta tietoa, joka auttaa toimintaa kehittämään tulevaisuudessa. Tieto voi olla hyödyllistä myös muille toimijoille.

Tavoitteena on saada kokonaisvaltainen kuva nuorten tarpeista, toiveista sekä heidän kokemuksena Innostamosta, jotta voidaan kehittää parempia palveluita. Tarkoituksena on saada myös asiantuntijahaastattelujen kautta tarkennuksia ja syvällisempää informaatiota Innostamon toiminnasta. Käyttäjätutkimuksessa kerätty aineisto auttaa ohjaamaan suunnittelutyötä.

Tavoitteena on myös luoda lopputuotos, joka houkuttelee uusia nuoria. Opinnäytetyössäni tarkastelen myös palvelumuotoilua julkisissa palveluissa sekä nuorisotyön merkitystä nuorten aikuisten elämässä. Näiden avulla tarkoitukseni on selvittää tutkimuskysymykset.



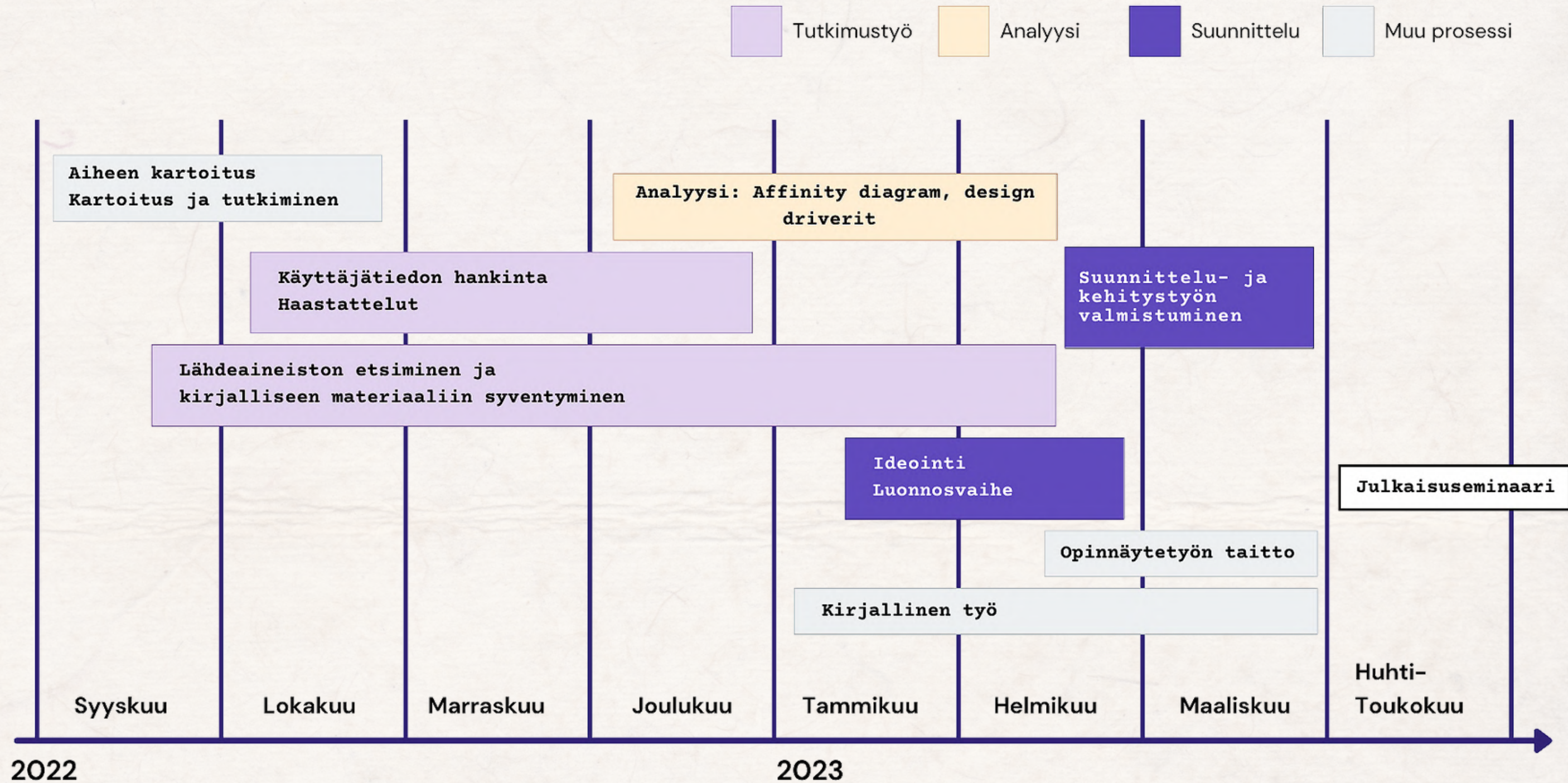
Kuvio 1. Visuaalinen viitekehys (Dawood 2022)

1.3 Aikataulu

Prosessi ja aikataulu voidaan jakaa kahteen osaan. Syksyllä 2022 keskityin syventymään aineistomateriaaliin, käyttäjätutkimukseen ja analysointiin, joka jatkui myös alkuvuoteen 2023. Tässä vaiheessa aloitin myös suunnittelutyön.

Toimeksiantajaksi varmistui Lahden kaupungin nuorten työ- ja valmennuspalveluissa toimiva Innostamo syyskuussa 2022. Toimeksiannon aihe tarkennettiin syksyn aikana tapaamisilla toimeksiantajien kanssa.

Yhteistyö Innostamon kanssa lähti käyntiin nopeasti ja jo syksyllä aloin laatimaan kyselyä nuorille ja tekemään asiantuntijahaastatteluja.



Kuvio 2. Aikataulu. (Dawood 2022)

Tämän jälkeen siirryin analysointiin. Tässä vaiheessa olin jo tutustunut erilaisiin lähdeaineistoihin aiheesta. Kevään edetessä työn eteneminen tapahtui samanaikaisesti ideointiin, suunnitteluun ja työn kirjoittamiseen keskittyen.

02 Muotoiluajattelu julkisissa palveluissa

2.1 Muotoiluajattelu

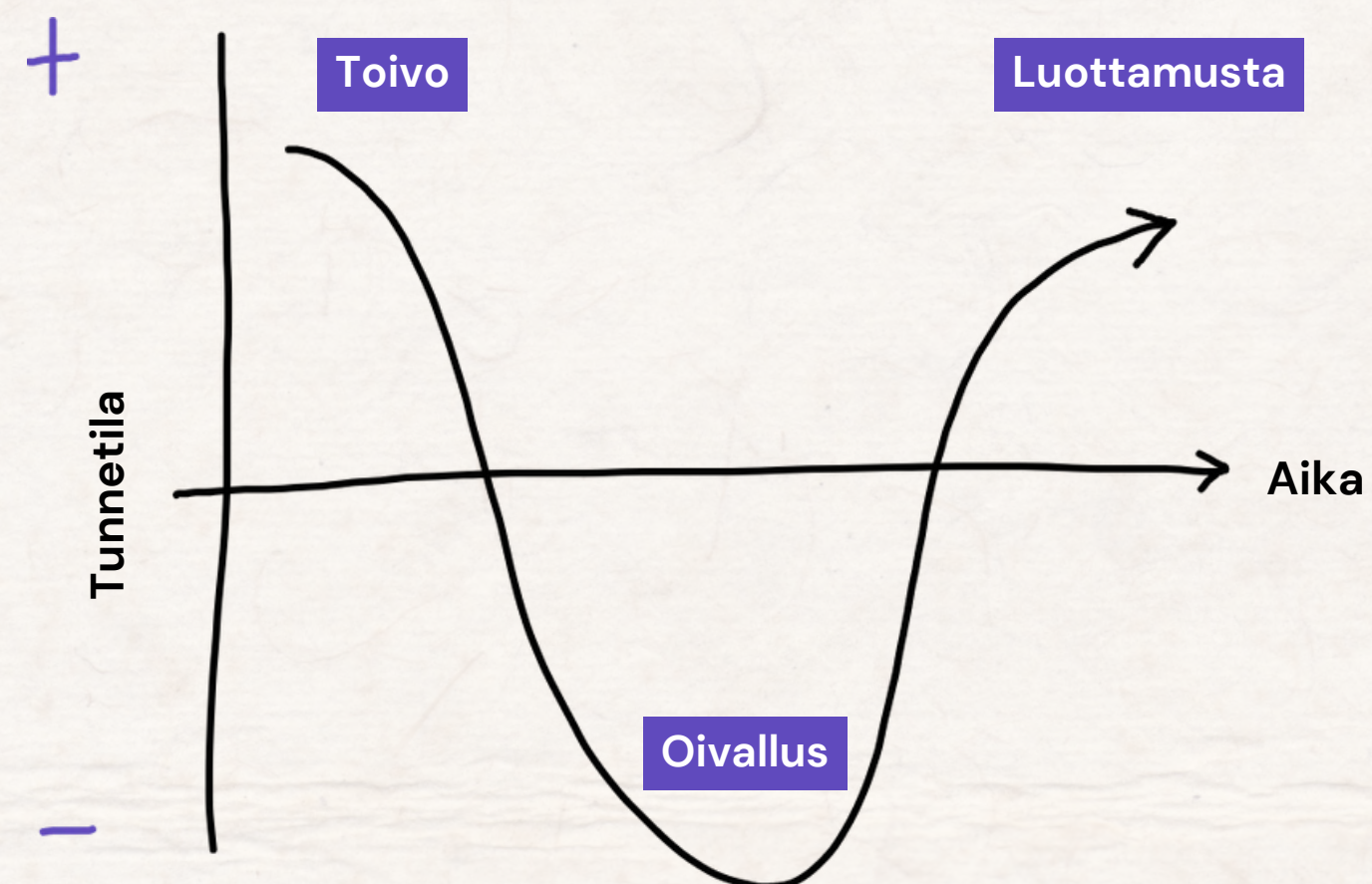
2.2 Palvelumuotoilu julkisissa palveluissa

2.1 Muotoiluajattelu

Muotoiluajattelu (Design thinking) on lähestymistapa ongelmanratkaisuun ja innovaatioiden kehittämiseen, joka pohjautuu ihmislähtöisyyteen ja empaattisuuteen. Tämän menetelmän avulla pyritään ymmärtämään syvällisesti ihmisten tarpeita ja käyttäytymistä, ja tämä ymmärrys muodostaa perustan uusien ratkaisujen kehittämiseksi. (Miettinen 2011, 27.)

Muotoiluajattelu on hyödyllinen kehittämisen väline, koska se auttaa organisaatioita keskittymään asiakkaidensa tarpeisiin ja luomaan ratkaisuja, jotka ovat merkityksellisiä ja vaikuttavia. Se myös edistää yhteistyötä ja vuorovaikutusta eri osapuolten välillä, mikä parantaa innovaatioprosessin tehokkuutta ja tuloksia. (Miettinen 2014, 26–27.)

Muotoiluajatteluun liittyy myös epävarmuuden ja epäonnistumisen salliminen, sillä ne voivat auttaa kehittämään parempia ratkaisuja ja oppimaan virheistä (Miettinen 2014, 48). Tärkeää on hyväksyä alussa vallitseva epävarmuus ja luottaa suunnitteluprosessiin. Lopulta löytää ongelman juurisyyt ja löytää tapoja, joilla voidaan luoda kestäviä ja toimivia ratkaisuja käyttäjien tarpeisiin. (Brown & Katz 2019.)



Kuvio 3. Muotoiluajattelun soveltamisesta tunteisiin perustuva käyrä (Brown 2019, mukailtu)

Muotoiluajattelu ei rajoitu pelkästään palvelujen kehittämiseen, vaan se ulottuu myös päätöksentekoon ja strategiaan suunnitelmiin. Muotoilu tarjoaa uusia tapoja uudistaa palveluita, joissa asiakasymmärrys asetetaan keskiöön tuotantolähtöisyyden sijaan. Yhdistämällä muotoiluajattelu ja muutosjohtaminen, voidaan saavuttaa radikaaleja innovaatioita, joita voidaan soveltaa laajasti myös palvelujärjestelmien ulkopuolella tarjoten systeemisiä ratkaisuja esimerkiksi sosiaalisiin ongelmiin, kuten nuorten syrjäytymiseen. (Miettinen 2014, 85.)

2.2 Palvelumuotoilu julkisissa palveluissa

Palvelumuotoilu tarkoittaa palveluiden suunnittelua asiakaslähtöisesti ja käyttäjien tarpeet huomioiden (Palvelumuotoilupalo). Tavoitteena on kehittää palveluita, jotka ovat hyödyllisiä ja helppokäyttöisiä asiakkaiden näkökulmasta samalla kun ne ovat tehokkaita ja erottuvia palveluntarjoajan kannalta. Palvelumuotoilijat käyttävät erilaisia menetelmiä ja työkaluja visualisoidakseen, muotoillakseen ja kehittääkseen palveluideoita ja -konsepteja. He myös tutkivat käyttäjien tarpeita ja käyttäytymismalleja ja käyttävät tätä tietoa kehittääkseen tulevaisuuden palveluita. Tämä lähestymistapa soveltuu sekä olemassa olevien palvelujen uudistamiseen että innovatiivisten uusien palveluiden suunnitteluun. (Miettinen 2011, 55.)


Muotoilun menetelmät mahdollistavat myös tulevaisuuden palvelumahdollisuuksien hahmottamisen. Palvelun kehittämisessä on kuitenkin huomioitava myös palvelun taustalla toimivat eri toimijat, kuten organisaatiot ja palveluverkosto, ja niiden suhde laajempaan toimintaympäristöön. Palvelumuotoilun avulla pyritään luomaan kokonaisvaltaisia palvelukokemuksia, jotka huomioivat niin käyttäjän tarpeet kuin taustalla olevan toimijaverkoston toiminnan. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 96–97.)

Julkiset palvelut ovat yhteiskunnan tarjoamia palveluita, joita sen asukkailla on oikeus käyttää. Julkiset palvelut kertovat paljon yhteiskunnan perusarvoista ja perustuvat ajatukseen siitä, että kaikilla ihmisillä tulee olla tasavertaiset mahdollisuudet käyttää tärkeitä palveluita, kuten terveydenhuoltoa ja koulutusta. Julkisen sektorin onkin löydettävä uusia tapoja järjestää palveluita entistä paremmin, tehokkaammin ja pienemmin resurssein. (Hyysalo 2022, 71–74.)

Julkisella sektorilla muotoilun avulla on mahdollista parantaa palvelukokemusta ja samalla jopa vähentää palvelujen kustannuksia. Julkisen sektorin palveluita kehitettäessä on tärkeää huomioida kansalaisten kasvaneet odotukset palveluiden laadun suhteen, vaikka resurssit ovatkin vähentyneet. Käyttäjälähtöisyys on yhä tärkeämpää, kun palveluilta odotetaan entistä enemmän. Palvelumuotoilun menetelmillä voidaan löytää toimivia ratkaisuja ja kehittää palveluita käyttäjien tarpeiden mukaisesti. (Miettinen 2014, 23, 27.)

Esimerkiksi Helsingin Diakonissalaitoksen VAMOS-toiminta auttaa 16–29-vuotiaita nuoria löytämään oma polkuns koulutukseen ja työelämään. Toiminnassa käytetään monipuolisesti erilaisia palveluita, kuten etsivää nuorisotyötä, terveydenhuoltoa ja sosiaalityötä, sekä koulutukseen ja työelämään valmentavia palveluita. Toiminnan tavoite on vahvistaa nuorten omia voimavaroja ja löytää yksilöllisesti sopiva jatkopolku. VAMOS-toimintamallia on kehitetty yhdessä palvelumuotoilun asiantuntijoiden kanssa, jotta eri asiakasprofiileille voidaan tarjota sopivat palvelupolut. (Miettinen 2014, 90–91.)

Julkinen sektori on huomannut, että käyttäjälähtöiset lähestymistavat ovat tarpeellisia. Perinteiset menetelmät, kuten asiakaskyselyt, auttavat ratkaisemaan jo olemassa olevia ongelmia, mutta tarvitaan myös menetelmiä, joilla voidaan tutkia ja arvioida tulevaisuuden palvelumahdollisuuksia sekä asteittaisia korjauksia nykyisiin palveluihin laajemmin. Palvelumuotoilu nähdään erityisesti keinona viedä selvitysten tuloksia nopeasti käytäntöön ja osallistaa eri käyttäjäryhmiä. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 93.)



03 Nuorisotyö

3.1 Nuorisotyö ja Lahden nuorisopalvelut

3.2 Lahden nuorten tukipalvelut

3.3 Innostamo

3.1 Nuorisotyö ja Lahden nuorisopalvelut

Opetus- ja kulttuuriministeriön mukaan nuorisotyö on nuorille tarkoitettua toimintaa, jonka tarkoitus on tukea nuorten kasvua ja kehitystä. Nuorisotyössä painotetaan nuorten osallisuutta, vahvistamista ja hyvinvointia sekä tuetaan nuorten mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan.

Nuorisolain mukaan nuorisotyön tavoitteena on myös tukea nuorten itsenäistymistä, ehkäistä syrjäytymistä sekä edistää nuorten aktiivista kansalaisuutta. Laki myös määrittelee nuorisotyön eri muodot, kuten nuorisotalotoiminnan ja leiritoiminnan, sekä säätelee nuorisotyössä käytettäviä menetelmiä ja toimintaa. Nuorisolaki määrittelee nuoren henkilön iäksi 13–29 vuotta, ja sen mukaan nuoria tulee kuulla ja ottaa huomioon heitä koskevissa päätöksissä. (Nuorisolaki 1285/2016, 2 §.)

Nuorisotyö voi sisältää esimerkiksi työharjoittelua, työpajoja, työssäoppimista ja koulutusta. Nuorisotyössä nuoret voivat tutustua eri alojen työtehtäviin ja työelämään, saada arvokasta kokemusta ja kokeilla uusia asioita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö).

Nuorisopalvelut ovat yksi osa nuorisotyötä ja ne viittaavat kunnallisiin palveluihin, joita tarjotaan nuorille heidän kasvunsa ja kehityksensä tueksi. (Lahden kaupunki a.)

Nuorisopalvelut voivat sisältää neuvonta- ja ohjauspalveluita, tapahtumia ja aktiviteetteja, nuorisotiloja ja nuorisovaltuustoja.

- **Neuvonta- ja ohjauspalvelut:** Nuorille tarjotaan tukea ja ohjausta erilaisissa elämäntilanteissa, kuten koulutus- ja työllistymisasioiden, terveyden ja hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä, perhe- ja ihmissuhdeasioissa sekä harrastusmahdollisuuksien löytämisessä.
- **Tapahtumat ja aktiviteetit:** Nuorisopalvelut järjestävät erilaisia tapahtumia, kuten konsertteja, urheilutapahtumia ja leirejä, joissa nuoret voivat tutustua toisiinsa, kehittää taitojaan ja viettää aikaa yhdessä.
- **Nuorisotilat:** Kunnat tarjoavat nuorille usein myös omia tiloja, joissa nuoret voivat kokoontua, harrastaa ja viettää aikaa turvallisessa ympäristössä.
- **Nuorisovaltuustot ja osallisuusmahdollisuudet:** Nuorisopalvelut tarjoavat mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, kuten nuorisovaltuustojen kautta, joissa nuoret voivat tuoda esille oman näkemyksensä ja vaikuttaa kunnan päätöksentekoon. (Lahden kaupunki 2022.)

Vaikka nuorisotyö ja nuorisopalvelut eivät ole täysin sama asia, ne liittyvät vahvasti toisiinsa ja täydentävät toisiaan. Nuorisotyö ja nuorisopalvelut ovat molemmat tärkeitä nuorten hyvinvoinnin ja tulevaisuuden kannalta.

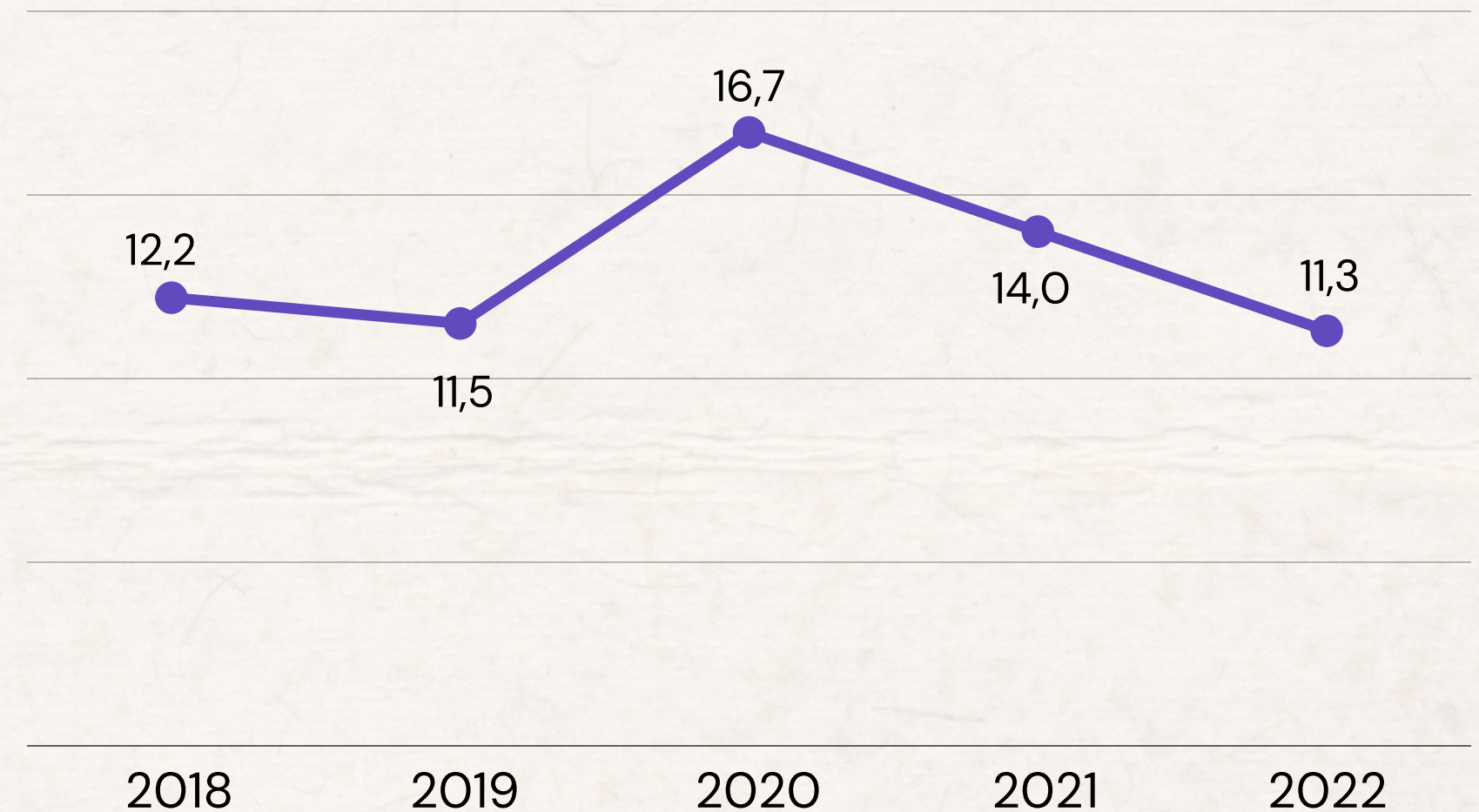
Nuorisopalvelut: Matalan kynnyksen palveluina

Nuoruus on merkittävä elämänvaihe koko yhteiskunnan terveyden ja hyvinvoinnin näkökulmasta, sillä se on aikaa, jolloin useat tärkeät elinolot ja käyttäytymismallit vakiintuvat. Tällä iällä suoritetaan opintoja, siirrytään työelämään ja perustetaan perheitä, mikä vaikuttaa merkittävästi terveyteen ja hyvinvointiin. (Aaltonen ym. 2017, 27.)

Nykyään nuorten osallistuminen ja heidän kuunteleminen on noussut tärkeäksi periaatteeksi nuorisotyön ja hyvinvointipalvelujen kehittämisessä. Tämä on erityisen tärkeää huomioida, koska julkisissa hyvinvointipalveluissa on jo pitkään tunnistettu matalan kynnyksen palveluiden kehittämisen tarve. Nuorten kuuleminen on osa tätä kehitystyötä, sillä se auttaa kehittämään palveluita, jotka vastaavat paremmin nuorten tarpeisiin ja toiveisiin. (Aaltonen ym. 2017, 142, 199.)

Matalan kynnyksen palvelut ovat helppokäyttöisiä ja tarjotaan erityisesti niille, jotka ovat jääneet tavallisten palvelujen ulkopuolelle. Matalan kynnyksen palvelut ovat yleisesti kehitetty auttamaan työttömiä, erityisesti nuoria työttömiä, ja niiden tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä ja parantaa työllistymisvalmiuksia. Matalan kynnyksen palveluiden toteuttamiseen liittyy kuitenkin haasteita, kuten riittävien resurssien saatavuus, palvelujen helppokäyttöisyys, sopiva sijainti ja tilat sekä henkilökunnan jaksaminen. On tärkeää tarjota palveluita, jotka ovat helposti saatavilla ja joita on helppo käyttää ilman suuria elämäntapamuutoksia. Tämä edellyttää lähestymistapaa, joka huomioi asiakaskunnan tarpeet ja mahdollisuudet, mutta samalla on realistinen ja huomioi palveluiden rajat. (Leemann & Hämäläinen 2015.)

■ Nuorisotyöttömät, % 18–24-vuotiaasta työvoimasta (Koko maa)



Kuvio 4. 15–24-vuotiaiden työttömien osuuden prosentteina 18–24-vuotiaasta työvoimasta (Tilasto- ja idikaattoripankki 2023, mukailtu).

Viime vuosina alle 25-vuotiaiden työttömyysluvut ovat laskeneet, mikä on positiivinen kehityssuunta pahimman korona-ajan jälkeen.

Ajankohtaiset ilmiöt nuorisoalalla

Näkyvät ilmiöt nuorisoaloissa ovat nuorten pelaaminen ja sosiaalisen median käyttö sekä niiden vaikuttaminen sosiaalisiin suhteisiin. Nämä ilmiöt voivat lisätä yksinäisyyttä ja aiheuttaa paineita. Myös syrjäytyminen yhteiskunnasta, joka on yhdistävä tekijä kaikkia nuorisoalalla toimiville tahoille. Tulevaisuus voi olla ahdistava ja nuorilla voi olla suuret paineet pärjätä ja olla aktiivinen. (Nuorisotyöstä c.)

Nuorisojärjestöjen edustajat ovat havainneet, että nuorten syrjäytymisriski kasvaa, jos he jäävät koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle. Yksinäisyyden ja eristäytymisen lisääntyminen voi vaikuttaa negatiivisesti nuorten mielenterveyteen ja aiheuttaa kasvaneita mielenterveysongelmia. Nykyinen opiskelu- ja työkuulttuuri asettaa nuorille suuria paineita ja odotuksia, mikä voi johtaa stressiin ja uupumiseen. Nuorten on tehtävä merkittäviä päätöksiä koulutus- ja uravalinnoista jo varhaisessa vaiheessa, vaikka tulevaisuuden ennustaminen on vaikeaa, ja nuoret huolestuvat työllistymisestään. (Nuorisotyöstä b.)

Nuorisotyön toimijat ovat huolissaan monista tekijöistä, jotka voivat vaikuttaa nuorten tulevaisuuteen ja syrjäytymisen ehkäisyyn. Erityisesti heitä huolestuttaa epävarmuus työelämässä ja nuorten heikko työllisyystilanne, joka ei välttämättä ole sidoksissa koulutustasoon. (Nuorisotyöstä a.) Eli mahdollisia syitä nuorten työllistymisvaikeuksiin voivat olla vähäinen kokemus ja koulutus, työmarkkinoiden epävarmuus, verkostojen puute, työelämän vaatimukset sekä joskus nuorten epäoikeudenmukainen kohtelu iän perusteella.

Nuorisotyön toimijat ovat myös huolissaan siitä, että erilaiset lähtökohdat voivat asettaa joitakin nuoria muita heikompaan asemaan. Vaikka tilanne on huolestuttava, nuorisotyön toimijat näkevät myös positiivisia kehityssuuntia, kuten monipuolistuvat ja tehokkaammat syrjäytymisen ehkäisyn välineet. Nykyään monella alalla opiskelu on kuitenkin joustavampaa ja digitalisaatio sekä globalisaatio mahdollistavat myös uusia työuria ja nuorilla on kyky toimia uudentlaisissa työtehtävissä. (Nuorisotyöstä a.)

3.2 Lahden nuorten tukipalvelut

Nuorten tukipalvelut Lahdessa ovat palveluita, joiden tarkoituksena on auttaa kaupungin nuoria saamaan tarvitsemaansa tukea. Palvelut sovitaan jokaisen nuoren yksilöllisiin tarpeisiin ja ne on suunniteltu auttamaan häntä menestymään opinnoissa, urassaan ja elämässään. Lisäksi Nuorten tukipalvelut tarjoaa valmennusohjelmia, jotka auttavat nuoria kehittämään taitoja ja menestymään tulevaisuudessa. (Lahden kaupunki b.)

Lahden kaupungin nuorten tukipalvelut koostuu neljästä eri toiminnasta. Työ- ja valmennuspalvelut tarjoavat starttivalmennusta, monipuolisia työkokeilu mahdollisuuksia ja palkkatuettua työtä. Työ- ja valmennuspalveluissa on aloitettu myös uusi toimintamuoto nimeltä Innostamo. Etsivä nuorisotyö tukee opiskelu- ja työelämän ulkopuolella olevia lahtelaisia nuoria. Psykososiaalinen tuki Dominossa saa kokonaisvaltaista tukea yksilöllisesti ja oikea-aikaisesti. Oppivelvollisuuden tuki on tarkoitettu niille nuorille, joiden oppivelvollisuuden suorittaminen on keskeytynyt toisella asteella. (Lahden kaupunki b.)

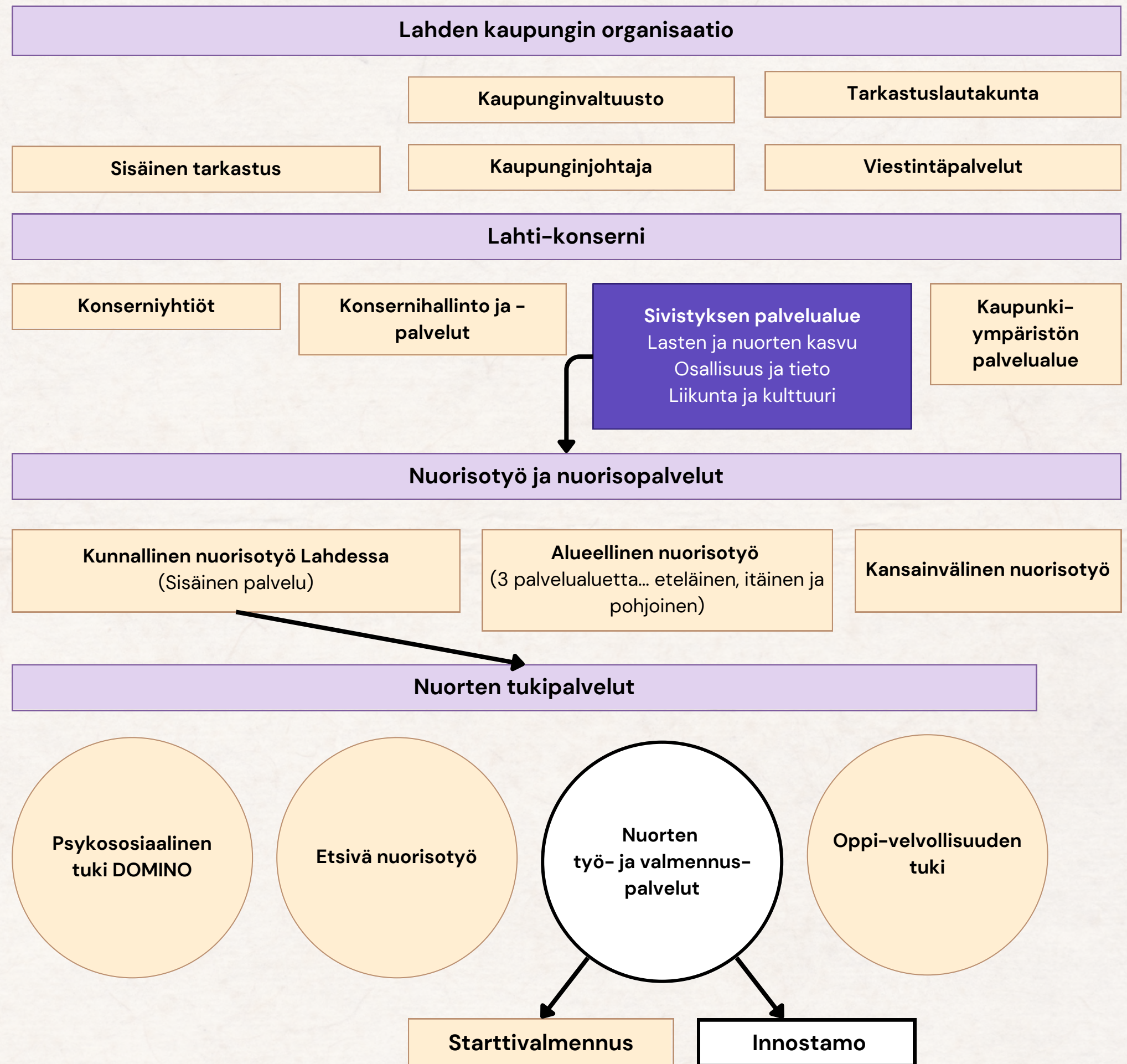
Nuorten työ- ja valmennuspalvelut

Nuorten työ- ja valmennuspalvelut ovat tarkoitettu 17–29-vuotiaille nuorille Lahdessa. Palvelut tarjoavat tukea arkielämään sekä tulevaisuuden suunnittelussa. Nuorten on mahdollista saada apua pääsemään työelämään, löytämään itselleen sopiva ammatti sekä edistää heidän työllistymistään ja opiskeluaan. (Lahden kaupunki c.)

Palvelut tarjoavat yhteisöllisyyttä, neuvontaa ja tukea työnhakuun liittyvissä asioissa, kertomalla eri työpaikkavaihtoehtoista. Palvelut tarjoavat myös työpaikan suorittamiseen ja omaan ammatilliseen kehittymiseen liittyvää koulutusta ja valmennusta sekä myös mahdollisuuden osallistua erilaisiin työpajoihin. Nuoret aikuiset voivat myös tutustua eri alojen työtehtäviin ja työelämään, saada arvokasta kokemusta ja kokeilla uusia asioita. (Asiantuntija 1, 2022.)

Nuorten työ- ja valmennuspalveluissa pyritään tarjoamaan yksilöllisiä polkuja kohti opintoja ja työelämä, koska jokainen nuori on ainutlaatuinen yksilö. Nuorten aikuisten on mahdollista työllistyä eri toimialoilla nuorten työ- ja valmennuspalveluissa. Toimialat ovat Auto, Media, Puu- ja pintakäsittely, Remontointi- ja kunnossapito- sekä Sisustus- ja verhoilu. (Ormaa-Perälä ym. 2021, 24).

Kuvio 5. Nuorten työ- ja valmennuspalveluiden sijoitus Lahden kaupungin organisaatiossa (Lahden kaupunki 2022, mukailtu)



3.3 Innostamo

Innostamo on Lahden kaupungin nuorille suunnattu työkokeilu, joka vakinaistui vuoden vaihteessa ja on osa nuorten työ- ja valmennuspalveluiden toimintaa. Sen tavoitteena on auttaa 17–29-vuotiaita lahtelaisia nuoria löytämään koulutus-, työ- ja urapolkuja sekä tarjota heille tukea elämän eri haasteissa. Työkokeilulla nuoret voivat tutustua eri alojen työtehtäviin ja työelämään, saada arvokasta kokemusta ja kokeilla uusia asioita. Innostamossa voi työskennellä yhteensä 4 kk omien tavoitteiden mukaisesti. Innostamo tarjoaa esimerkiksi yksilöllistä ohjausta, ryhmävalmennuksia, työharjoittelua, työpajoja ja koulutusmahdollisuuksia. Palvelut ovat maksuttomia ja niitä tarjotaan yhteistyössä paikallisten oppilaitosten, työnantajien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa, kuten Lahden kaupunki/työllisyysasiat, Hämeen TE-toimisto, Opetus- ja kulttuuriministeriö, Etelä-Suomen aluehallintovirasto ja päijät-hämäläiset yritykset. Työkokeilun avulla nuoret voivat kehittää käytännön taitoja, oppia työelämätaitoja ja saada tietoa eri aloista. (Lahden kaupunki d.)

Innostamoon ohjataan nuoria, jotka eivät tiedä vielä, mitä he haluavat tehdä. Myös nuoret, jotka haluavat testata omaa jaksamistaan. Koska joskus nuoret eivät koe olevansa valmiita koko päivä työhön. Innostamo on mahdollisuus nuorille kokeilla erilaisia asioita ja löytää omia polkuja. Valmentamisen tarkoituksena on auttaa nuoria löytämään omat voimavaransa, oppia työelämätaitoja sekä kehittää käytännön taitoja. Heille voi olla myös tulevaisuuden suunnitelmat vielä auki. Palvelun tavoitteena on myös ehkäistä syrjäytymistä ja edistää nuorten hyvinvointia. Suurin osa tulee kuitenkin kuntakokeilun kautta eli työllisyyden. (Asiantuntija 2, 2022).

Innostamon kohtaamisen sävyä (Asiantuntija 2, 2022):

- Turvallinen työ- ja oppimisympäristö; kohdataan ihmiset sellaisina kuin he ovat, keskeneräisinä mutta täydellisinä
- Ollaan avoimia ja kannustetaan avoimuuteen
- Ollaan kokeilunhaluisia ja opetellaan yhdessä asioita
- Annetaan lupa; harjoitteluun, tutustumiseen, onnistumiseen, itsensä kehittämiseen, juuri sillä tasolla jonka valmentautuja kokee hyväksi
- Keskusteluttaminen ja keskustelut; opetellaan kuulemaan ja kuuntelemaan, tunnistetaan vertaisia, erottaudutaan, kuunnellaan toisten mielipiteitä
- Dialogisuus
- Kannustaminen
- Toisten kunnioittaminen ja ymmärrys ihmisten erilaisuudesta
- Annetaan tilaa toisen oppimiselle ja vahvuuksien kartoittamiselle

Innostamon toiminnassa keskeistä on valmentautujien (nuorten) sosiaalinen vahvistuminen valmennusjakson aikana. Sosiaaliseen vahvistumiseen kuuluu muun muassa arjenhallinta, osaamisen lisääntyminen, sosiaalinen toimintakyky sekä opiskelu- ja työelämävalmiuksien kehittyminen. Tavoitteena on, että valmentautuja kykenee jatkamaan opinnoissaan, työelämässä tai muussa toiminnassa työkokeilun päättyessä. (Lahden kaupunki 2022.)



04 Käyttäjätymmärrys

4.1 Nuorten ja asiantuntijoiden haastattelut
ja kyselyt

4.2 Vertaisarviointi

4.1 Nuorten ja asiantuntijoiden haastattelut ja kyselyt

Käyttäjämmärryksen keräämisessä käytin puolistrukturoitua haastattelua sekä kyselyä.

Puolistrukturoidussa haastattelussa käytetään ennalta laadittuja kysymyksiä, mutta niiden järjestystä voidaan muuttaa tarpeen mukaan. Lisäksi kysymyksiä voidaan muokata haastateltavien mukaan, ja joitakin kysymyksiä voidaan jättää pois tai lisätä haastattelun aikana. (Ojasalo ym. 2010.)

Kysely on yksi yleisimmistä tutkimusmenetelmistä, jonka avulla voidaan helposti kerätä laajasti tietoa tutkittavasta aiheesta. Kyselyn tehokkuus ja helppous ovat sen suurimpia etuja. Kyselyn huono puoli on kuitenkin se, että sillä kerätty tieto on usein pinnallista ja vastaajat voivat häiriintyä tai ymmärtää kysymykset eri tavalla, mikä voi vaikuttaa kyselyn tuloksiin. (Ojasalo ym. 2010.)

Tässä vaiheessa olin ottanut selvää aiheesta ja toiminnasta. Seuraava vaihe oli kysymysten laatiminen. Ennen sitä visualisoin kutsun lähetettäväksi nuorille. Kutsussa oli mainittu käyttäjätutkimuksen tarkoitus sekä ehdotuksia toteutustavoista, jotka olivat joko haastattelu tai kysely. Kyselyitä oli mahdollista täyttää verkossa (Google Forms) ja anonyyminä. Nuorten haastattelut pidettiin taas Innostamon tiloissa.

Hei, voimmeko puhua? :)

Olen Lara Dawood, palvelumuotoilun opiskelija Lahdessa. Teen opinnäytetyötäni yhteistyössä Innostamon kanssa.

Opinnäytetyöaiheeni on **"Mitkä ovat hyvät ja toimivat käytänteet Innostamolla, jotka auttavat nuoria eteenpäin?"**.

Haluatko osallistua haastatteluun tai kyselyyn? Tässä toteutustavoista ehdotuksia.

- Kysely google forms:ssa jaetun linkin kautta TAI
- Haastattelu livenä Innostamon tiloissa tai puhelinhaastattelu (sovitaan erikseen). Haastattelu/kysely kestää n. 30-40 minuuttia.

Ilmoita osallistumisestasi xx.xx.2022 mennessä työvalmentajille.

Haastattelu/kysely on nimetön ja sen tulokset käsitellään luottamuksellisesti.

Haastatteluun tai kyselyyn osallistuvat saavat leffaliput!

Kuva 1. Kutsu haastatteluun tai kyselyyn (Dawood 2022).

Kyselyn vastaajia olivat yhdeksän nuoria ja haastateltavia oli kaksi. Viisi asiantuntijaa osallistui haastatteluun, ja he kaikki työskentelevät Lahden nuorten tukipalveluiden alla.

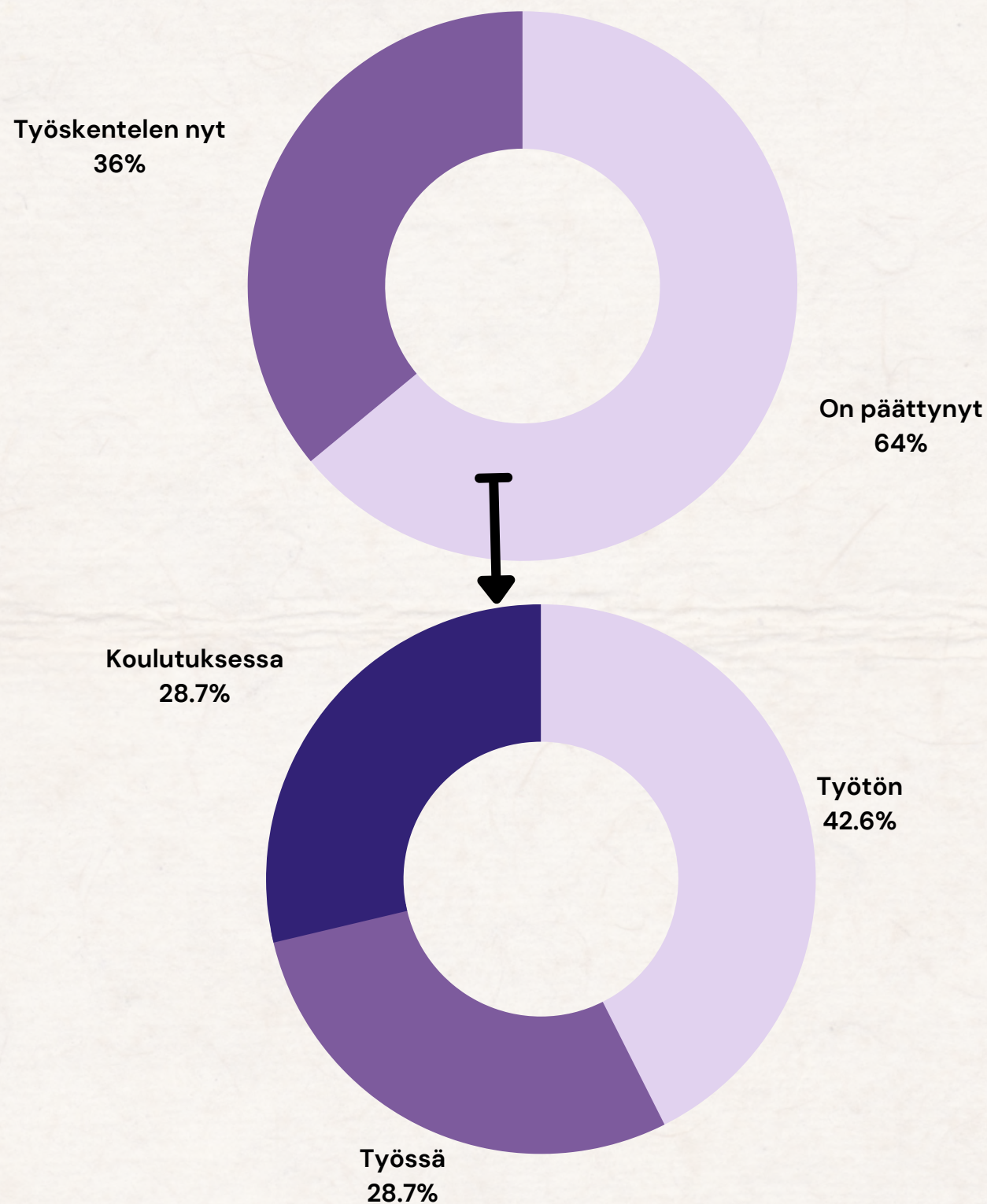
Kysymykset käsittelivät asioita, kuten nuoren nykytilanne, kokemuksia Innostamosta, tarpeet, toiveet ja tavoitteet, haasteet, Innostamon palvelujen arvioiminen ja työpajaan osallistuminen. Työpajaan osallistumisesta kiinnostui ainoastaan kaksi, josta toinen ei ollut varma. Tästä syystä työpajan toteuttaminen joutuin perumaan.

Asiantuntijahaastatteluiden kautta halusin saada tietoa ja lisäymmärrystä nuorten tukipalveluista ja työskentelystä nuorten kanssa sekä asiantuntijoiden toiveet ja haasteet. Haastattelut toteutettiin Teams:ssa ja kestivät n. 30–50 min.

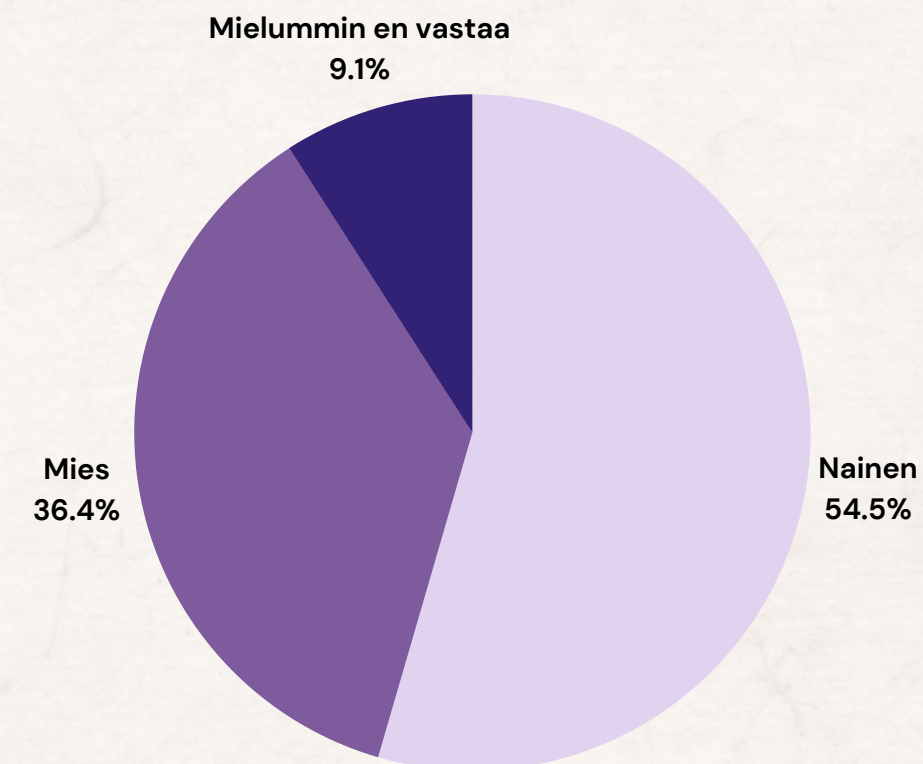
Esittelen tarkemmin haastatteluiden ja kyselyiden tuloksia lisää luvussa 5.1.

- Lopettaneita on yhteensä 11 henkilöä, joista 7 osallistui käyttäjäymmärryksen keräämiseen
- Tällä hetkellä työskentelee 5 henkilöä, joista 4 osallistui käyttäjäymmärryksen keräämiseen
- Lopettaneita nuoria olivat 19–26 vuotiaat (7 hlö)
- Toiminnan jälkeen 43% on työtön ja 58 % työssä tai koulutuksessa

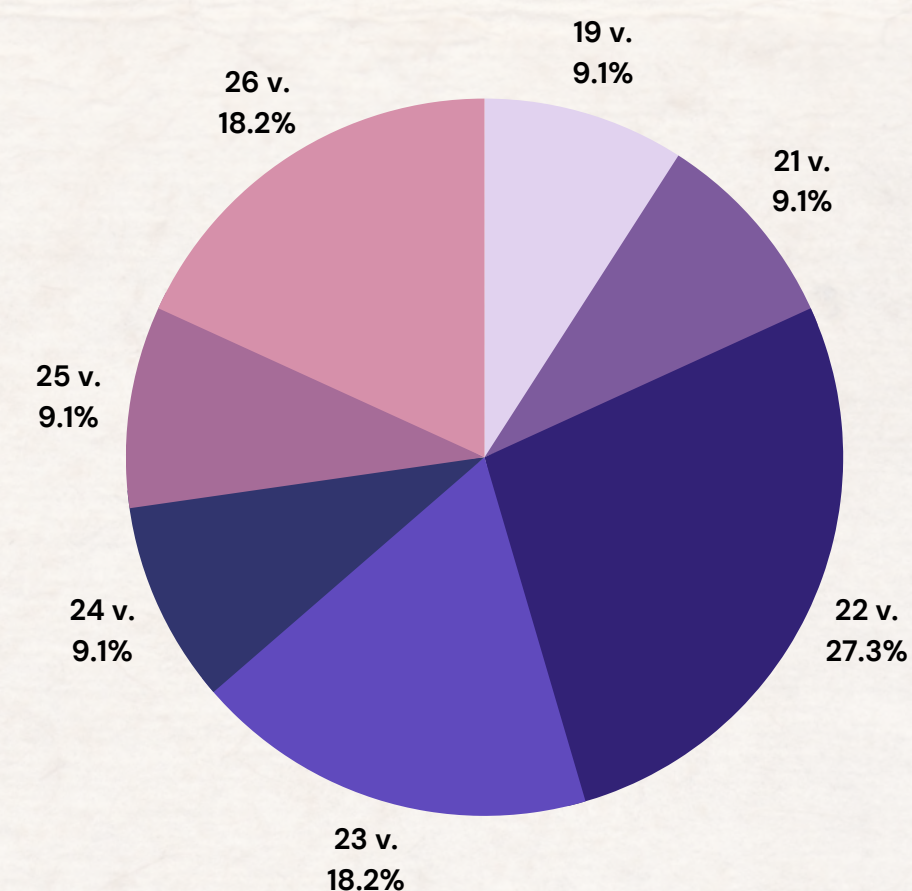
Nykytilanne



Sukupuoli



Ikä



Kuvio 6. Nuorten nykytilanne ja perustietoja kysely- ja haastattelutulosten perusteella. (Dawood 2022)

4.2 Vertaisarviointi

Koska työpaja oli perutettu, päätin tehdä vielä vertaisarviointi, joka voi auttaa ideoinnissa.

Vertaisarviointi (benchmark) tarkoittaa jonkun toiminnan, tuotteen palvelun tai toimintatavan vertaamista toiseen, yleensä parhaaseen käytäntöön. Tämän avulla pyritään tunnistamaan omien prosessien ja toimintojen heikkoudet, jotta niitä voidaan kehittää ja parantaa. Vertaisarvioinnin perusajatus on oppia toisilta ja kyseenalaistaa oma toiminta, jotta siitä voidaan oppia uusia tapoja toimia ja kehittää parempia käytäntöjä. Vertaisarviointi voi auttaa tunnistamaan sellaisia kehittämiskohteita, jotka eivät olisi välttämättä tulleet ilmi muuten, ja antaa arvokasta tietoa siitä, miten parhaiten kehittää omaa toimintaa. Vertaisarviointi mahdollistaa myös sen, että kehitettävä palvelu voidaan suunnitella entistä paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja erottumaan kilpailijoista. Samalla vertailuanalyysi voi tarjota inspiraatiota ja ideoita oman palvelun kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011.)

Vertaisarviointia varten tarkastelin erilaisia palveluja ja toimintoja, jotka auttavat nuoria työelämässä. Vertasin Innostamon toimintaa seitsemään vastaavaan toimintoon eri puolilla Suomea (Innostamo; Ohjaamo; 4H-järjestö; Nuorten TyöTuki; Nuokka; Nuorten työpajat; Jyränkölän mediapaja; Työpaja Torppa). Selvitin esimerkiksi, kenelle toiminta on tarkoitettu tarkalleen, mitä heidän tarjontansa sisältää, kuinka kauan siellä voi työskennellä ja muita huomioitavia asioita (ks. taulukot seuraavilla sivuilla).

Huomasin, että useissa paikoissa kohderyhmänä oli alle 30-vuotiaat. Tarjonnan kuvaukset vaihtelivat toiminnan mukaan, mutta suurin osa tarjosi työkokeilua ja työpajatoimintaa eri aloilla. Ainoa ero oli Ohjaamolla ja 4H-järjestöllä: Ohjaamossa avustetaan enemmän hakemusten täyttämässä, kun taas 4H:ssa on esimerkiksi akatemia, josta saa koulutusta ja jonka kautta voi saada nuorisotyötä tai perustaa oman yrityksen. Jaksojen pituudet voivat vaihdella muutamasta viikosta kuukausiin, mutta suurin osa toiminnoista sopii työpäivät yksilöllisesti nuoren kanssa. Huomasin myös, että toimialat tai toiminnot vaihtelivat viidestä jopa kymmeneen, joten tarjonta on varsin laaja.

Vertaisarviointi osoittaa, että nuorilla aikuisilla on käytettävissään hieman vastaavia ja päällekkäisiä toimintamalleja, jotka auttavat heitä työelämän asioissa.

Toiminta	Paikka	Kohderyhmä	Tarjonta	Aika	Henkilökunta	Muuta
Innostamo	Lahti	17-29 vuotiaat lahtelaiset	Työkokeilu eri aloilla (Auto, draamalab, media, remontointi, puu- ja pintakäsittely, sisustus)	Max. 4 kk (omien tavoitteiden mukaisesti)	<ul style="list-style-type: none"> • 2 työvalmentaja • 2 toiminnanohjaaja • Jokaisessa toimialalla vähintään 2 henkilöstöä 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Innostamossa nuorten polut ovat yksilöllisiä</u> • <u>Valmennustarjotin</u>: Työelämä- ja työyhteisötaidot, itsetuntemus ja oman tulevaisuuden suunnittelu, ammattiosaamisen lisääminen ja työnhaku
<u>Ohjaamo</u>	Ympäri Suomi	Alle 30-vuotiaat	Maksutonta apua esim. opiskeluun, työllistymiseen, asumiseen ja hyvinvointiin	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • Ilman ajanvaraus • Cv:n laatiminen, harrastusten löytäminen, opintopolun suunnittelu, hakemusten täyttäminen • Ohjaamojen palvelut ja niissä työskentelevät ammattilaiset vaihtelevat jonkin verran paikkakunnittain.
<u>4H-järjestö</u>	Ympäri Suomi	13-28-vuotiaille	4H-akatemia, 4H-nuorisotyö, 4H-yritys	Keikkatyö tai kesätyö	-	<ul style="list-style-type: none"> • Helppi-sovelluksella tilaa nuori töihin • Mäntyharjun 4H:n kautta työllistyy 30-35 nuorta vuosittain • Työtehtävät: kerhonohjaaja, pihatöitä, siivousta, lemmikkien ulkoilutus, avustamista jne.
<u>Nuorten TyöTuki ry</u>	Varsinais-Suomi	TE-toimiston asiakkaat (pitkäaikaistyöttömille, uuden ammattialan etsijöille jne.)	kuntouttava työtoiminta (Työ- ja yksilövalmennus), työkokeilu tai koulun työelämäjakso	Työpäivät sovitaan jokaisen valmentautujan kanssa yksilöllisesti	-	<ul style="list-style-type: none"> • Pajatoiminnan tilaukset: remontti-, maalaus- korjaustöitä, pihankunnostukseen liittyviä töitä ja valmistetaan sisustustuotteita ja pihakalusteita

Taulukko 1. Huomioita palveluista. Vertaisarviointitaulukko (Dawood 2023)

Toiminta	Paikka	Kohderyhmä	Tarjonta	Aika	Henkilökunta	Muuta
<u>Nuokka</u>	"Karhukuntien" (Harjavalta, Huittinen, Ulvila, Kokemäki, Merikarvia, Nakkila, Pori, Pomarkku)	13-29 vuotiaille	Työ- ja elinkeinotoimisto, työpajat ja työtoiminta	-	-	<ul style="list-style-type: none"> Sivusto nuorten ajankohtaisista tapahtumista ja uutiset. Työ-kohdasta tietoja erilaisista työtoiminnoista Työpajat ovat nuorille tarkoitettuja <u>työharjoittelupaikkoja</u> Nuorten työpajalla nuori oppii elämäntaitoja, yhteisöllisyyttä ja työelämän taitoja ja kehittää ammatitaitoaan sekä suunnitella tulevaisuuttaan
<u>Nuorten työpajat</u>	Oulu	Oululaisille työttömille nuorille (17-29-vuotiaille)	Työtä pajalla (asiakastilaukset), työelämään tutustumista ja koulutuksia + yksilöohjausta	Kesto määräytyy yksilöllisen suunnitelman ja tarpeen mukaan	-	<ul style="list-style-type: none"> Yhdeksän pajaa Intiössä ja kolme Haukiputaalla (Auto, kädentaito, puutyö, media, viestintä jne.)
<u>Jyränkölän mediapaja</u>	Heinola	alle 29-vuotiaat	Palveluja ja ohjausta yksittäisille tietotekniikan käyttäjille ja ryhmille atk:n perusteista, huollosta, päivityksistä, eri www-medioiden käytöstä ja julkaisuista	-	2-3 ohjaaja, useita tuntityöntekijöitä ja työkokeilijoita	<ul style="list-style-type: none"> Nuoret suunnittelevat ja osallistuvat erilaisiin toteutuksiin ja produktioihin sekä toimivat apuohjaajina mediapajan tarjoamilla kansalaisopiston kursseilla
<u>Työpaja Torppa</u>	Heinola		Tutustumaan kiinnostavaan alaan, oppimaan uusia taitoja, opastusta oman alan löytämiseen, jatkokoulutuksen hakeutumiseen ja arjenhallinta	-	Jokaisessa työpajassa vähintään 2 valmentaja	<ul style="list-style-type: none"> 10 erilaista työpajaa (Kädentaito, auto, media, myymälä, sähkö- ja elektroniikkalaiteromu jne.)

Taulukko 2 Huomioita palveluista. Vertaisarviointitaulukko (Dawood 2023)



05 *Analyyysi ja suunnittelu*

5.1 Tiedon kiteytys

5.2 Empatiakartat

5.3 Suunnitteluohjurit

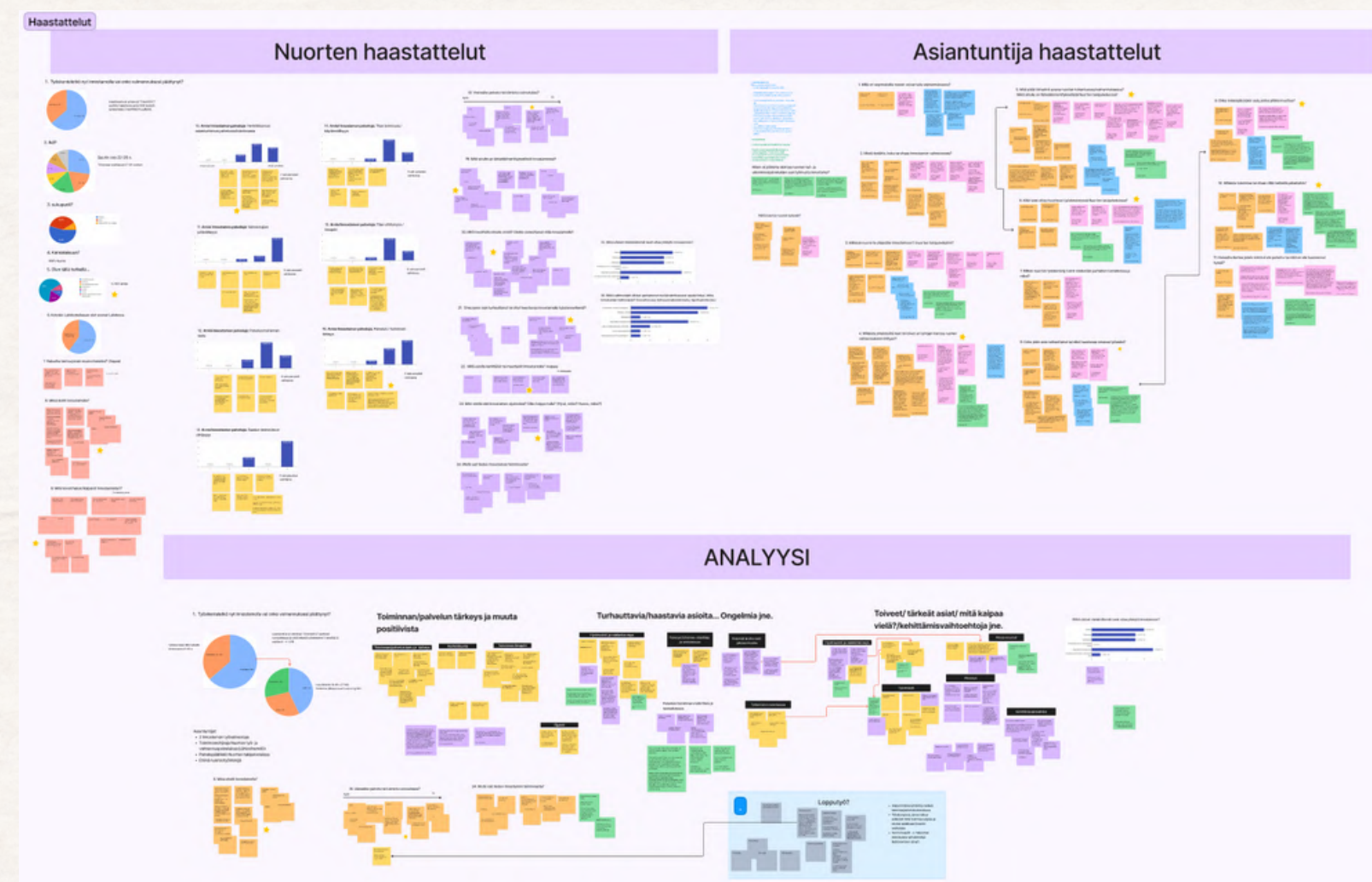
5.1 Tiedon kiteytys

Käytin Figman valkotaulupohjaa analyysissäni, jossa oli erittäin kätevää siirtää ja kopioida digitaalisia lappuja. Lisäksi eri analyysimenetelmien hyödyntäminen oli helppoa ja vaivatonta käyttöliittymän ansiosta.

Analyysimenetelmänä käytin samankaltaisuuskaavio (Affinity diagram), joka on tärkeä visuaalinen työkalu tutkimustulosten purkamisessa ja analysoinnissa. Kaikki merkitykselliset huomiot kirjoitetaan yksittäisille lapuille ja järjestää ne pohjalle, jotta voi aloittaa teemojen ja tärkeiden oivallusten tunnistamisen. Sen avulla voidaan tuoda esiin käyttäjien tarpeet ja ongelmat sekä ohjata suunnitteluprosessia. (Service Design Tools.)

Käyttäjätietojen kerääminen johti tärkeään ymmärryksen löytymiseen käyttäjäryhmän tarpeista ja erityisesti heidän kokemuksistaan Innostamosta.

Valmentautajat ovat saaneet tiedon Innostamon toiminnasta toisen toiminnan kautta, kuten Etsivä nuorisotyö, Lahden kuntakokeilu, nuorten tukipalvelut tai tutustumiskäynnillä. Nuoret aloittivat työkokeilua Innostamalla eri syistä, kuten pajatoiminnan kiinnostus, sopivan työn etsiminen, arkirutiinien parantaminen, ohjauksen kautta Innostamoon, mielenterveysongelmat tai vaikeudet tietää, mitä haluavat tehdä tulevaisuudessa.



Kuvio 7. Samankaltaisuuskaavio (Dawood 2023)

Noin puolet nuorista ei ollut varma palvelusta alussa ja odotti enemmän selkeitä asiakokonaisuuksia, mutta lähes joka päivä oli mukava olla Innostamolla ja viikkojen monipuolisuus yllätti paljon. Puolet nuorista piti Innostamon sijaintia hieman syrjäisenä, mikä oli ongelma, koska se ei ollut keskustassa tai sen lähellä, mutta toinen puoli piti sijaintia hyvänä, jos asui lähellä tai omisti auton.

Nuoret pitivät Innostamoa tarpeellisena palveluna, koska saivat apua moniin ongelmiin, ja heidän mielestään Innostamolla oli hyvä henkilökunta, monipuoliset tehtävät ja erilaiset mahdollisuudet. Innostamon ilmapiiri oli mukava, toimiva, käytännöllinen ja tuntui turvalliselta sekä tervetulleeksi. Asiantuntijoiden mielestä nuorten palautteet ja mitä siellä on tehty tuottaa sitä mitä pitääkin eli niitä jatkopolkuja löytyy nuorille. Heidän mielestä Innostamosta voi saada kannustusta ja tukea monille elämän osa-alueelle.

Nuorille ja asiantuntijoille haastavia ja turhauttavia asioita olivat mielenterveysongelmat, sosiaaliset ongelmat ja niiden aiheuttamat paineet työllistymisestä sekä Innostamon tunnettavuus ulkopuolisille. Työmuoto on uusi, ja sen määrittely ja tunnettuuden lisääminen on haastavaa. Se ei kuitenkaan ole pelkästään Lahden asia vaan se on ehkä enemmänkin valtakunnallinen.

Organisaation ja palvelurakenteiden jatkuva muutos koettiin haasteellisena työelämässä. Asiantuntijoiden mukaan muutos on väistämätön, mutta se voi haitata nuorten etenemistä työllistymiskentällä, jos esimerkiksi palveluihin ei ole riittävästi resursseja tai työntekijöitä. Toiveena oli, että nuorille varattaisiin enemmän aikaa ja resursseja tavoitteiden saavuttamiseen.

Nuorten näkökulmasta tärkeää olisi lisätä tietoisuutta ja hyväksyntää heidän ongelmistaan sekä saada itsevarmuutta työllistymiseen ja henkilökohtaiseen kehitykseen. Työtehtävissä nuoret haluaisivat enemmän luovaa tekemistä, kun taas jotkut toivoivat vähemmän luovaa työtä. Nuoret toivoivat myös mahdollisuuksia kokeilla eri aloja ja sosiaalisia kanssakäymisiä. Asiantuntijat olivat sitä mieltä, että nuorten tarpeet pitää kohtaa palvelun tarjonta. Muita toiveita ovat muun muassa nuorten palveluiden parempi kohtaaminen, selkeämmät polut ja sujuvuus, uusien tapojen kokeileminen, riittävästi aikaa nuorten tapaamiseen ja ei kiireen tuntua sekä avoin yhteistyö yritysten kanssa.

5.2 Empatiakartat

Empatiakartta on visuaalinen työkalu, joka auttaa tiimejä kehittämään syvällisempää ymmärrystä niistä ihmisistä, joille he suunnittelevat. Työkalua käytetään yleensä suunnitteluprosessin varhaisissa vaiheissa käyttäjien käyttäytymisen, asenteiden ja tarpeiden havainnoimiseen ja järjestämiseen. (Service Design Tools.)

Empatiakartta sisältää osioita, joissa voidaan tallentaa tietoa käyttäjän ajatuksista ja tunteista sekä heidän toimintatavoistaan ja käyttäytymisestään. (Service Design Tools.)

Empatiakartta on sopiva menetelmä käyttää tähän tarpeeseen, koska Innostamon valmentautujien kokemukset toiminnasta, tunteet ja toiveet ovat merkitykselliset. Seuraavilla sivuilla on esitetty empatiakartat valmentautujista sekä asiantuntijasta.

Kuvio 8. Empatiakartan rakenne (Dawood 2023)

Käyttäjä



Ikä: xx

Tausta:

- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Curabitur ex libero, laoreet sit amet lacus eget, placerat tempor neque.

Muuta:

- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Sanoo ja tekee

Miten Innostamossa toimitaan?

Toivoo

Mitä toivoo tai haluaa Innostamon toiminnasta?

Ajattelee ja tuntee

Mitä Innostamossa on merkityksellistä?

Turhauttaa

Mitkä asiat turhauttavat tai ovat haastavia Innostamossa?

Valmentautuja 1



Ikä: 20

Tausta:

- Lopettanut aikaisemmat opinnot
- Ollut kauan kotona tekemättä mitään
- Ei tiedä mitä haluaa lähteä tekemään

Muuta:

- Viettää paljon aikaa tietokoneella ja kuuntelee musiikkia

Sanoo ja tekee

"Lähes jokainen päivä oli mukava olla Innostamolla. Mieleen ei tule jälkeenpäin "turhia" tai huonoja tekemisiä."

Toivoo

*"Enemmän kokeilua eri aloihin."
"Työelämävalmiudet hallussa."*

Ajattelee ja tuntee

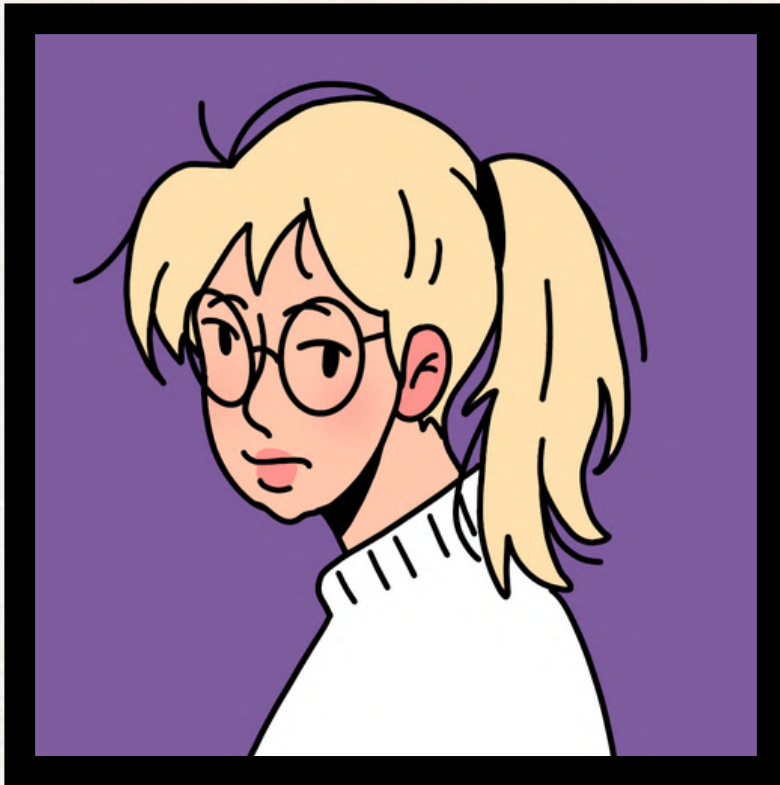
*"Ilman Innostamo en tiedä missä olisin tällä hetkellä."
"Innostamon tiloissa pystyi hyvin tekemään erilaisia tehtäviä."*

Turhauttaa

"En koe, että mikään olisi turhauttanut"

Kuvio 9. Empatiakartta 1

Valmentautuja 2



Ikä: 26

Tausta:

- TE-palveluiden kautta sai tietää Innostamosta

Muuta:

- Asunut yksin Lahdessa muutaman vuoden
- Kärsii mielenterveysongelmista

Sanoo ja tekee

"Innostamossa olen saanut apua moniin ongelmiin."

Toivoo

"Apua työllistymisen tuottamiin pelkoihin, oman työn löytämiseen, sekä tekemistä."

Ajattelee ja tuntee

"Turvallinen ympäristö."

"Saa apua juuri niin paljon kuin tarvitsee, kunhan sitä vain kysyy."

Turhauttaa

"Mielenterveysongelmien takia en pysty kokoaikatyöhön... enkä löytänyt omaa kiinnostuskohdetta."

Kuvio 10. Empatiakartta 2

Valmentautuja 3



Ikä: 19

Tausta:

- Etsivän nuorisotyön kautta pääsi tutustumaan Innostamoon

Muuta:

- Kotoisin Lahdesta
- Innostamo vaikutti mukavalta ja hyödylliseltä

Sanoo ja tekee

"Innostamosta saa tiedolla ja avulla todella paljon asioita eteenpäin elämässä. Varsinkin terveyden kanssa."

Toivoo

*"Haluan saada itsevarmuutta työllistyä."
"Löytää tai rohkaistua löytämään suunta mitä lähden tekemään tulevaisuudessa."*

Ajattelee ja tuntee

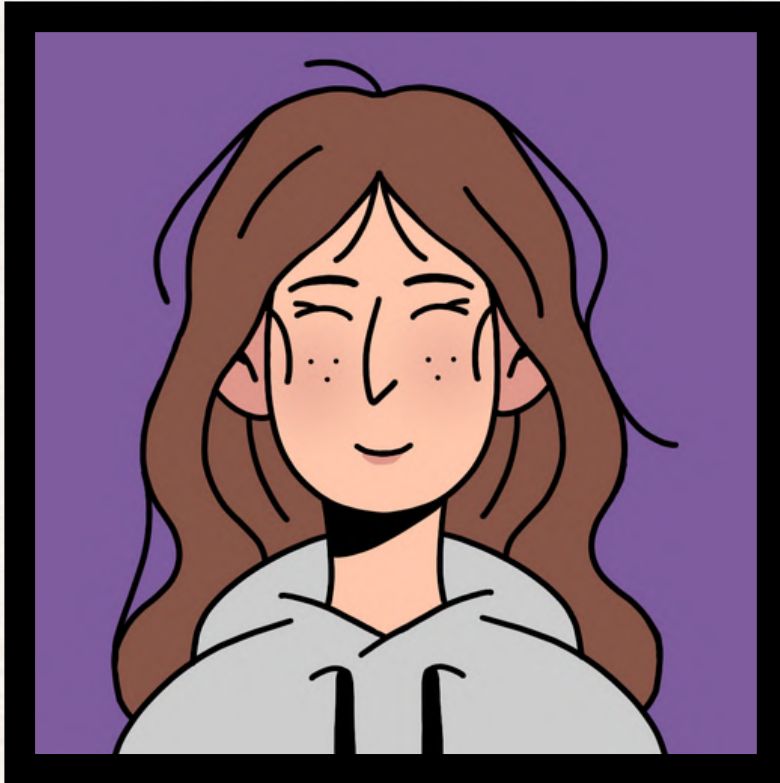
"Innostamalla oli muita samassa tilanteessa olevia ihmisiä ja siellä oikeasti yritetään auttaa sinua tavoitteiden saavuttamisessa. Se oli minulle merkityksellistä."

Turhauttaa

"Vähän paineet siitä että Innostamalla tehdessä ei ole työllistymässä, sekä pelko siitä, mitä Innostamon jälkeen tekee, nämä ovat olleet hankalia käsitellä."

Kuvio 11. Empatiakartta 3

Valmentautuja 4



Ikä: 23

Tausta:

- Lahden kuntakokeilu suositteli tutustumista Innostamoon
- Ammattikoulu

Muuta:

- Kotoisin Lahdesta

Sanoo ja tekee

"Olen ollut sosiaalisempi ja avoimempi, joka oli yksi päämääristäni."

Toivoo

"Löytää elämässä jonkinlaisen suunnan, jota kohti lähteä seuraavaksi."

"Oma henkinen, elämän ja terveydellinen tila paremmaksi."

Ajattelee ja tuntee

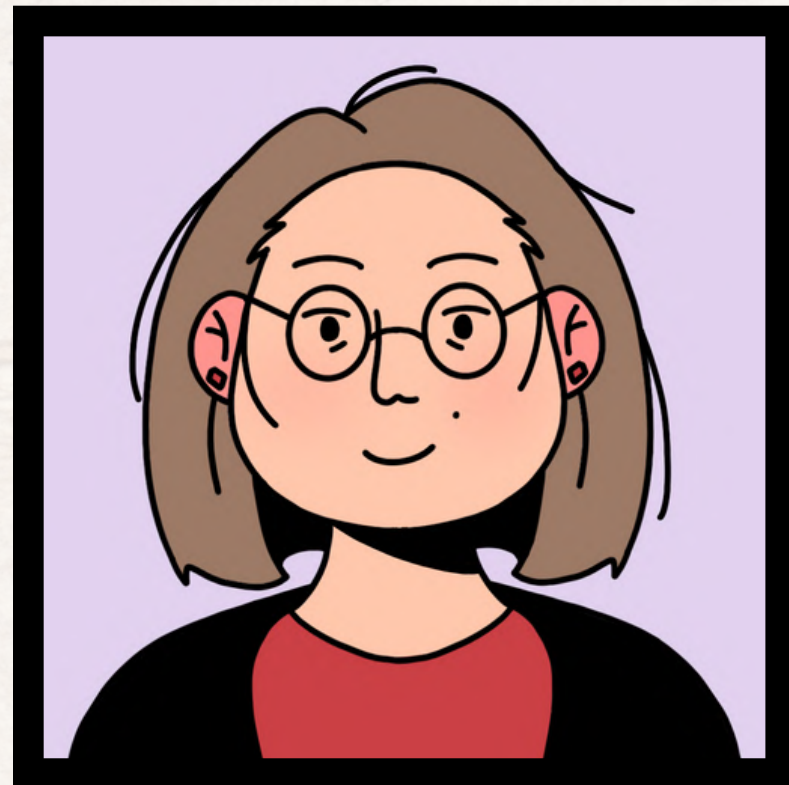
"Itselleni merkityksellistä on sosiaalisuus ja paikka, jossa tuntui että minua kunnioitettiin kuten muita."

Turhauttaa

"Jotkut tehtävät tai työt ovat olleet haastavia."

Kuvio 12. Empatiakartta 4

Asiantuntija 1



Sanoo ja tekee

"Yksi lähtökohta onnistumiselle on, että pystyy olemaan isossa ryhmässä."

Innostamossa pystyy harjoittelemaan sitä turvallisessa ilmapiirissä tai ympäristössä."

Toivoo

"Yleisellä tasolla nuorten mielenterveyden tukeminen ja yksinäisyyteen tarttuminen."

"Riittävästi aikaa tavata niitä nuoria ja ei ole kiireen tuntua."

Ajattelee ja tuntee

"Luotto työvalmentajan ja nuoren välillä on tosi tärkeä."

"Innostamo on nuorten näköistä toimintaa... Se on kuuntelemista, tekemistä nuoren rinnalla, tarjoamalla erilaisia mahdollisuuksia laajentaa sitä omaa katsetta tulevaan."

Turhauttaa

"Jatkuva muutos on yksi haasteellisuus kaikille meille työelämässä tänä päivänä ja tässä työllistymisen kentällä."

"Joihinkin palveluihin on liian pienet resurssit."

Kuvio 13. Empatiakartta 5

5.3 Suunnitteluohjurit

Suunnitteluohjurit (design drivers) ovat hyvä menetelmä käyttäjäymmäryksen jäsentämisessä suunnittelutiedoksi. Niiden avulla suunnittelijat saavat paremman käsityksen asiakkaiden tarpeista ja tavoitteista, mikä auttaa heitä kehittämään selkeitä ja vahvoja suunnittelukonsepteja. Design draiverit ovat siis tärkeä työkalu suunnittelijoille, joiden avulla voidaan varmistaa, että suunnitteluun sisältyvät tärkeimmät asiakastavoitteet. (Tuulaniemi 2016.)

Etenkin samankaltaisuuskaavio osoittautui hyödylliseksi suunnitteluohjurien muodostamisessa, sillä käyttäjä tutkimuksessa esiin nousseet teemat oli esitetty siinä selkeästi. Näiden neljän suunnitteluohjurien kehittäminen perustui tutkimustuloksiin ja niitä tullaan käyttämään jatkossa tukemaan suunnittelutyötä: Selkeys, nuoren tarpeet kohtaavat palvelun tarjonta, turvallisen ilmapiirin luomista ja sosiaalisia kohtaamisia.

Kuvio 14. Design driverit (Dawood 2023)

Selkeys

Helposti lähestyttävä ja selkeä palvelukokonaisuus

Nuoren tarpeet kohtaavat palvelun tarjonta

Huomioida nuoren yksilölliset tarpeet ja toiveita sekä resurssien määrä

Turvallisen ilmapiirin luomista

Kannustetaan nuori olemalla oma itsensä, koska se tukee ja rohkaise nuoria toimimaan ryhmässä

Sosiaalisia kohtaamisia

Kannustetaan nuori vuorovaikutukseen ja sosialisoitumiseen



06 Ideointi ja ratkaisu

6.1 Työn kiteytys

6.2 Palvelukuvauksen muotoilu

6.1 Työn kiteytys

Tehty tutkimus osoittaa, että valtaosa nuorista on tyytyväisiä saamaansa palveluun. Nuoria askarruttaa kuitenkin palvelukokemus, jossa heidän odotuksensa eivät vastaa saamaansa palveluun. Analyysivaiheessa huomasi, että toiminnan selkeyttäminen on oikea suunta, johon keskityin.

Tarkoituksena oli ideoida lopputuotos huomioiden tehty analyysi ja suunnitteluohjeita. Tavoitteenani oli alusta alkaen luoda lopputuotos, joka houkuttelee uusia nuoria ja selvittää hyvät ja toimivat käytänteet Innostamalla.

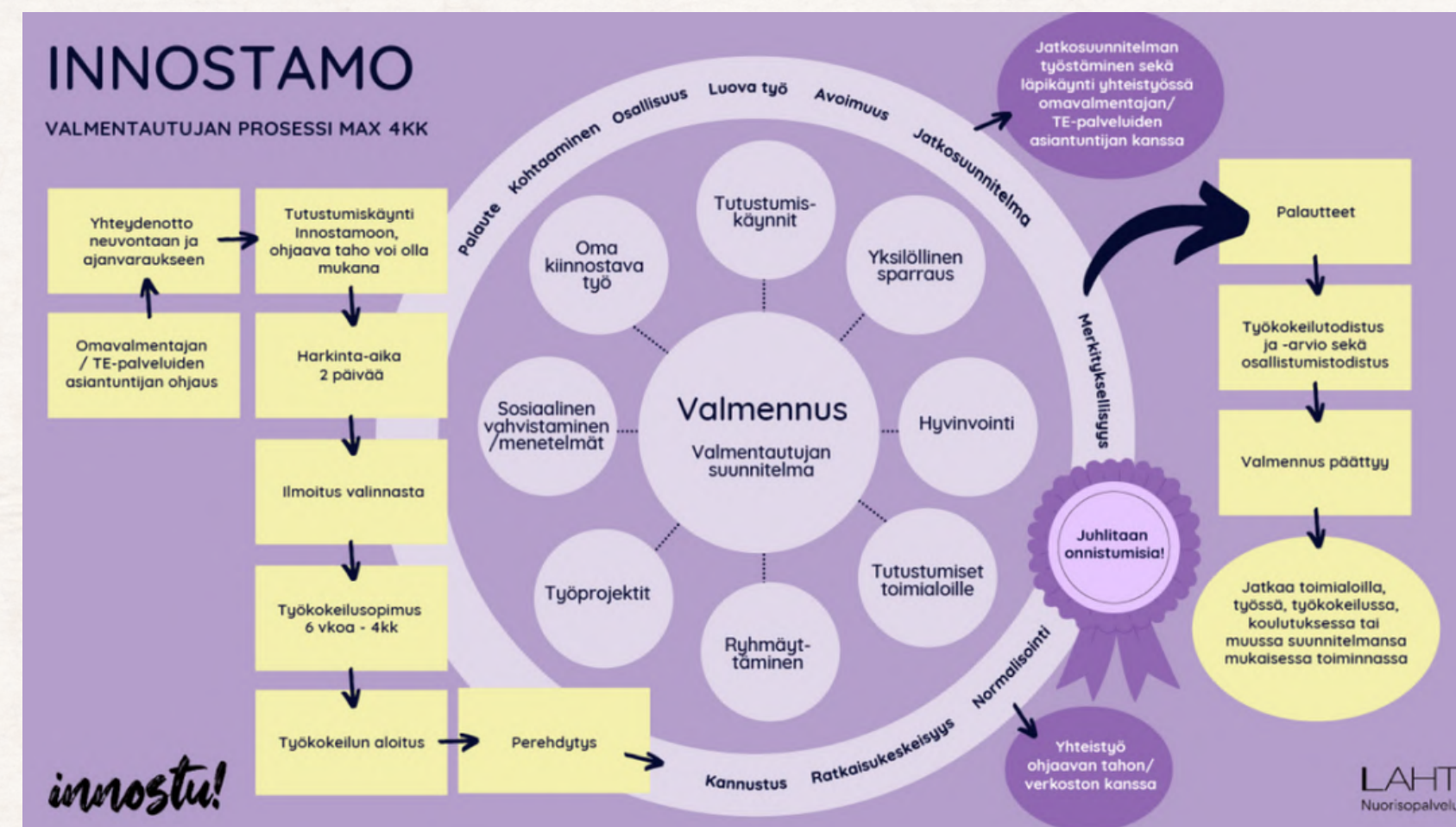
Ratkaisuehdotuksena nousi Innostamon toiminnan selkeyttäminen, joka edellyttää paljon yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Aloitin lopputyön pohtimalla heidän tarjontaansa ja sitä, mihin he haluavat painottaa, huomioiden myös käyttäjätutkimuksessa havaittuja asioita, joita Innostamo myös korostaa.

6.2 Palvelukuvauksen muotoilu

Valmentautujien odotuksiin voidaan vaikuttaa viestinnällä, selkeällä palvelukuvauksella ja antamalla palvelulupauksia. Palvelun mielikuvan luomiseksi voidaan käyttää erilaisia graafisia todisteita, kuten graafista ilmettä tai esitteitä. Tämä auttaa kiteyttämään palvelun ydinasian ja herättämään kiinnostuksen potentiaalisessa käyttäjässä, jolloin hän ymmärtää heti, mihin on saapunut.

Palvelulupaus on sitoumus siitä, mitä asiakas voi odottaa saavansa kyseiseltä palvelulta. Se on lausunto tai mainoslause, joka kertoo yrityksen tai palvelun arvoista, tavoitteista ja lupauksista asiakkaille. Palvelulupauksen tarkoituksena on antaa asiakkaille selkeä käsitys siitä, mitä he voivat odottaa palvelulta ja miten palvelu erottuu kilpailijoistaan. Se auttaa luomaan positiivisen asiakaskokemuksen ja rakentamaan asiakasuskollisuutta. Hyvä palvelulupaus on ytimekäs, helppo ymmärtää ja kiteyttää palvelun tärkeimmät edut ja hyödyt asiakkaalle. Tärkeintä on, että palvelulupaus on rehellinen. (Toivonen 2013; Törrönen 2022.)

Palvelukuvaus on yksityiskohtainen kuvaus palvelusta, jonka yritys tai palvelu tarjoaa asiakkailleen. Palvelukuvaus voi sisältää tietoja palvelun ominaisuuksista, toimitusprosessista ja muista yksityiskohdista, jotka auttavat asiakkaita ymmärtämään, mitä palvelu sisältää ja mitä he voivat odottaa saavansa palvelun käytöstä. Palvelukuvaus on tärkeää, koska se auttaa asiakkaita ymmärtämään, miksi heidän pitäisi valita kyseinen palvelu muiden vaihtoehtojen sijaan. Lisäksi palvelukuvaus voi auttaa yritystä hallitsemaan asiakkaiden odotuksia ja varmistamaan, että palvelu toimitetaan oikein ja tehokkaasti. (Timonen 2021.)



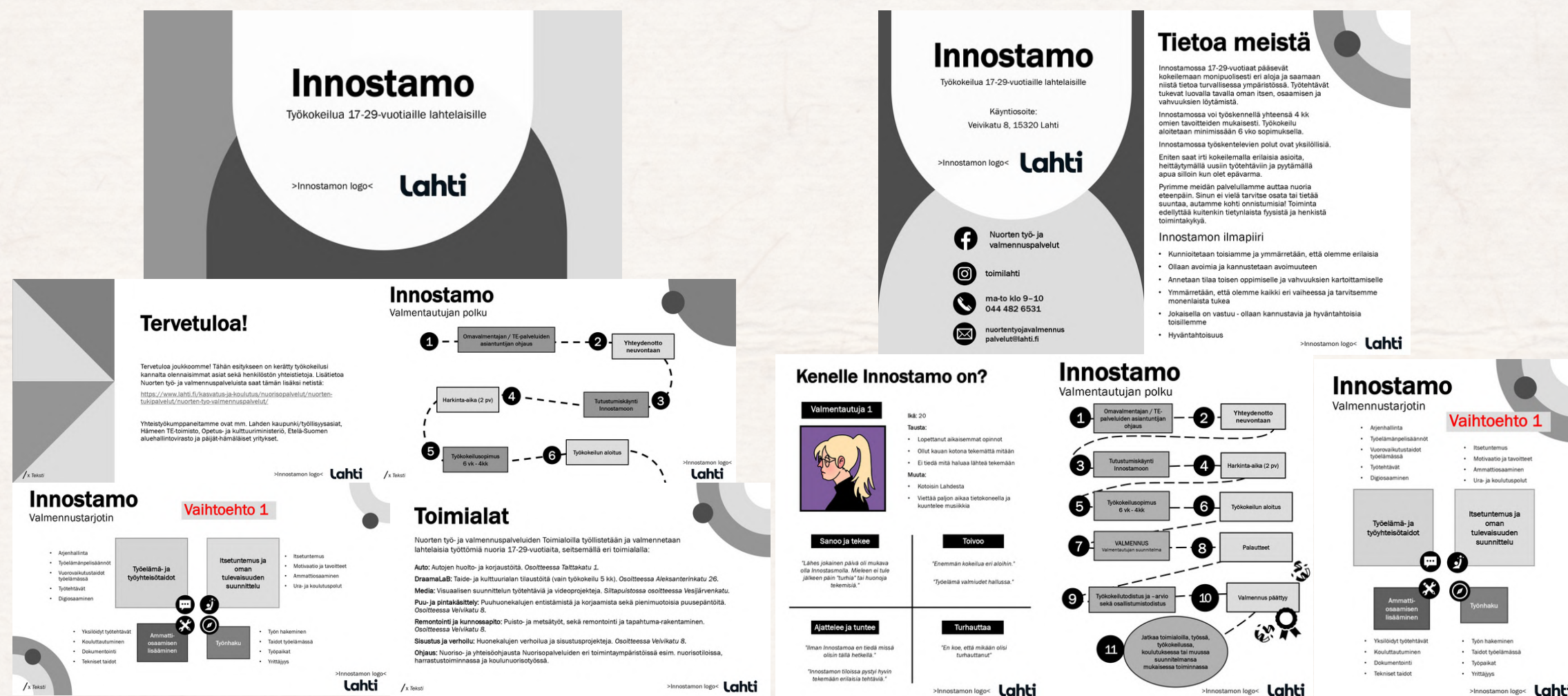
Kuva 2. Innostamon valmentautujan prosessi perehdytysoppaasta (Lahden kaupunki.)

Innostamon toiminnan selkeyttäminen toteutetaan palvelukuvauksen- ja lupauksen avulla. Innostamolla on käytössä perehdytysopas, joka kattaa laajasti toiminnan sisällön ja valmentautujan polun sekä valmennuksen tarjonnan. Käytin käyttäjätutkimuksessa havaittuja asioita ja toimeksiantajien kommentteja perehdytysoppaan tietojen tueksi lopputuotoksen sisällön rakentamisessa.

Luonnokset versio 1.0

Luonnostelin kaksi erilaista versiota – vaaka- ja pystysuuntaisia – joissa oli perustietoja Innostamon toiminnasta, työkokeilusta ja yhteystiedoista. Tiedosto muistutti esitystä ja sisälsi useita sivuja. Toimeksiantajilta tuli kommentteja siitä, että ensimmäiset luonnokset muistuttivat heidän käyttämäänsä perehdytysopasta. Olin ymmärtänyt väärin keskustellessamme palvelukuvauksen sisällöstä. Toimeksiantajilta tuli tarkennus, että esitteen tulisi olla enintään kaksisivuinen, jossa on palvelukuvaukset ja lupaukset sekä lyhyt kuvaus Innostamon tarjonnasta ja yhteystiedoista. Tällaisen esitteen avulla Innostamolla on mahdollisuus esitellä palvelujaan ja jakaa tietoa tutustujille ja nuorille sekä käyttää sitä markkinoinnissa. Toiveena oli, että esitteen muoto olisi tiiviimpi.

Innostamo on osa Lahden kaupungin organisaatiota, ja kaupunki uudisti ilmeensä vuoden alussa. Graafisia ohjeita ei ollut saatavilla palvelukuvauksen muotoilun aikana tästä syystä. Opinnäytetyössä lopputuotoksen visuaalisen ilmeen, kuten fontit ja värit, olen poiminut nykyisestä Innostamon visuaalisesta ilmeestä. Kuitenkin huomioon ottaen, että Innostamon ilme saattaa muuttua lähiaikoina, luovutettavat lopulliset versiot ovat mustavalkoiset ja muokattavissa. Tästä huolimatta olen itse suunnitellut elementit ja toteuttanut esitteen ulkoasun.



Kuva 3. Kuvakaappauksia muutamasta sivusta luonnoksista versio 1.0 (Dawood 2023)

Luonnokset versio 2.0

Sain inspiraatiota nykyisistä Innostamon mainoskuvista, joita käytetään sekä fyysisessä muodossa että sosiaalisessa mediassa. Visuaalisesta ilmeestä tein kolme luonnosta ja muokkasin sisältöä hieman. Ensimmäisellä sivulla on yhteystiedot ja Innostamon palvelulupaus. Toisella sivulla esittelen lyhyesti palvelukuvauksen, jossa kerrotaan, missä asioissa Innostamo voi auttaa, tarjonnasta lyhyesti ja työkokeilusta. Lisäyksenä on myös yksi empatiakartan hahmoista ja hänen vuorosanansa.

Hei sinä lahtelainen 17-29 vuotias!
Haluatko löytää intoa ja luovuutta itsestäsi?
Entä uutta osaamista ja vahvuutta? Mikä olisi sinun juttusi?

Sinulla ovat arjen peruspallikat kunnossa ja olet kiinnostunut löytämään oman tavan tehdä asioita ja etenemään sinulle sopivaan tahtiin, hae Innostamoon!

Innostamossa pääset kokeilemaan monipuolisesti aloja ja saamaan niistä lisää tietoa turvallaisessa ympäristössä. Työtehtävänasi on etsiä luovalla tavalla itseäsi, osaamistasi ja vahvuuksiasi.

Riittää, että innostut, me valmennamme sinua kohti onnistumisia ja löytämään jotain uutta!

Työkokeilu aloitetaan minimissään 6 vkn sopimuksella. Voit työskennellä Innostamossa yhteensä 4 kk omien tavoitteidesi mukaisesti.

Työkokeilusopimusten tuntimäärä on ma-to 4pvä/vko, 5h/pvä. Työkokeilija on oikeutettu jakson aikana työttömyysuuteen sekä osallistumispäiviltä kulukorvaukseen.

Yhteydenotot ja lisätiedot:
 Mikäli haluat tulla tutustumaan, ota yhteyttä sähköpostilla nuortentyojavalmennuspalvelut@lahti.fi, ja jätä yhteystietosi. Olemme sinuun yhteydessä viimeistään seuraavana arkipäivänä. Lisäksi puhelinpäivystämme ma-to klo 9–10. Muina aikoina soitamme takaisin viimeistään seuraavana arkipäivänä. Numeromme on 044 482 6531.

SISÄLTÖ
 Valmennusta yksilöllisesti luovan valmennuksen menetelmillä sekä ratkaisukeskeisellä otteella. Sparrauskeskusteluja ja tukea.

Luova työskentely <ul style="list-style-type: none"> • Monipuolisin menetelmien • Aiheina mm. itsetuntemuksen lisääminen 	Hyvinvointi <ul style="list-style-type: none"> • Liikunta, ulkoilu, lajikokeilut • Ruoka, ravinto, aamupala • Terveys, uni, lepo • Tutustumiset, vierailut 	Työskentelypäivä innostamolla <ul style="list-style-type: none"> • Yksin tai yhdessä työskentelyä • Vaihtelevat työprojektit ja -kohteet esim. yhteistyöt ja tuotteet • Tutustumista itseen: osaaminen, vahvuudet, kiinnostuksen kohteet 	Työskentely toimialoilla <ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuus tutustua laajemmin aloihin ja työskennellä valitsemallasi toimialalla tavoitteidesi mukaisesti
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kuva 4. Nykyinen mainoslehtinen Innostamon toiminnasta (Lahden kaupunki.)

INNOSTAMO
 Innostamme sinut löytämään oman polkusi työelämässä/elämässä!

Veivikatu 8, 15230 Lahti

Nuorten työ- ja valmennuspalvelut | toimilahti

nuortentyojavalmennuspalvelut@lahti.fi | ma-to klo 9–10 Puh. 044 482 6531

Lahti

INNOSTAMO
 Innostamme sinut löytämään oman polkusi työelämässä/elämässä!

Veivikatu 8, 15230 Lahti

Nuorten työ- ja valmennuspalvelut | toimilahti

nuortentyojavalmennuspalvelut@lahti.fi | ma-to klo 9–10 Puh. 044 482 6531

Lahti

INNOSTAMO
 Innostamme sinut löytämään oman polkusi työelämässä/elämässä!

Veivikatu 8, 15230 Lahti

Nuorten työ- ja valmennuspalvelut | toimilahti

nuortentyojavalmennuspalvelut@lahti.fi | ma-to klo 9–10 Puh. 044 482 6531

Lahti

Kuva 5. Kuvakaappauksia luonnoksista versio 2.0 (Dawood 2023)

Tekemistä, työtä ja työkokemusta
 17–29-vuotiaille lahtelaisille

Innostamossa pääset kokeilemaan monipuolisesti aloja ja saamaan niistä lisää tietoa turvallaisessa ympäristössä. Työtehtävänasi on etsiä luovalla tavalla itseäsi, osaamistasi ja vahvuuksiasi.

Pyrimme meidän palvelullemme auttaa nuoria eteenpäin. Riittää, että innostut, me autamme sinua joka askeleella kohti onnistumisia ja löytämään jotain uutta! Toivomme, että voimme auttaa sinua kehittymään ja menestymään työelämässä!

Toiminta edellyttää kuitenkin tietynlaista fyysistä ja henkistä toimintakykyä.

SISÄLTÖ/TARJONTA
 Tarjoamme sinulle henkilökohtaista ja yksilöllistä palvelua, joka vastaa juuri sinun tarpeitasi ja tavoitteitasi. Valmennuksen alussa laadimme kanssasi yksilöllisen suunnitelman, joka auttaa sinua saavuttamaan haluamasi tavoitteet.

Luova työ:

- Monipuolisin menetelmien
- Aiheina mm. itsetuntemuksen lisääminen

Hyvinvointi:

- Liikunta, ulkoilu, lajikokeilut
- Ruoka, ravinto, aamupala
- Terveys, uni, lepo
- Tutustumiset, vierailut

Työskentelypäivä Innostamolla:

- Yksin tai yhdessä työskentelyä
- Vaihtelevat työprojektit ja -kohteet esim. yhteistyöt ja tuotteet
- Tutustumista itseen: osaaminen, vahvuudet, kiinnostuksen kohteet

Työskentely toimialoilla:

- Mahdollisuus tutustua laajemmin aloihin ja työskennellä valitsemallasi toimialalla tavoitteidesi mukaisesti

Lähes jokainen päivä oli mukava olla Innostamolla. Mieleen ei tule jälkeen päin "turhia" tai huonoja tekemisiä. Ilman Innostamo en tiedä missä olisin tällä hetkellä.

Tekemistä, työtä ja työkokemusta
 17–29-vuotiaille lahtelaisille

Innostamossa pääset kokeilemaan monipuolisesti aloja ja saamaan niistä lisää tietoa turvallaisessa ympäristössä. Työtehtävänasi on etsiä luovalla tavalla itseäsi, osaamistasi ja vahvuuksiasi.

Pyrimme meidän palvelullemme auttaa nuoria eteenpäin. Riittää, että innostut, me autamme sinua joka askeleella kohti onnistumisia ja löytämään jotain uutta! Toivomme, että voimme auttaa sinua kehittymään ja menestymään työelämässä!

Toiminta edellyttää kuitenkin tietynlaista fyysistä ja henkistä toimintakykyä.

SISÄLTÖ/TARJONTA
 Tarjoamme sinulle henkilökohtaista ja yksilöllistä palvelua, joka vastaa juuri sinun tarpeitasi ja tavoitteitasi. Valmennuksen alussa laadimme kanssasi yksilöllisen suunnitelman, joka auttaa sinua saavuttamaan haluamasi tavoitteet.

Luova työ:

- Monipuolisin menetelmien
- Aiheina mm. itsetuntemuksen lisääminen

Hyvinvointi:

- Liikunta, ulkoilu, lajikokeilut
- Ruoka, ravinto, aamupala
- Terveys, uni, lepo
- Tutustumiset, vierailut

Työskentelypäivä Innostamolla:

- Yksin tai yhdessä työskentelyä
- Vaihtelevat työprojektit ja -kohteet esim. yhteistyöt ja tuotteet
- Tutustumista itseen: osaaminen, vahvuudet, kiinnostuksen kohteet

Työskentely toimialoilla:

- Mahdollisuus tutustua laajemmin aloihin ja työskennellä valitsemallasi toimialalla tavoitteidesi mukaisesti

Lähes jokainen päivä oli mukava olla Innostamolla. Mieleen ei tule jälkeen päin "turhia" tai huonoja tekemisiä. Ilman Innostamo en tiedä missä olisin tällä hetkellä.

Tekemistä, työtä ja työkokemusta
 17–29-vuotiaille lahtelaisille

Innostamossa pääset kokeilemaan monipuolisesti aloja ja saamaan niistä lisää tietoa turvallaisessa ympäristössä. Työtehtävänasi on etsiä luovalla tavalla itseäsi, osaamistasi ja vahvuuksiasi.

Pyrimme meidän palvelullemme auttaa nuoria eteenpäin. Riittää, että innostut, me autamme sinua joka askeleella kohti onnistumisia ja löytämään jotain uutta! Toivomme, että voimme auttaa sinua kehittymään ja menestymään työelämässä!

Toiminta edellyttää kuitenkin tietynlaista fyysistä ja henkistä toimintakykyä.

SISÄLTÖ/TARJONTA
 Tarjoamme sinulle henkilökohtaista ja yksilöllistä palvelua, joka vastaa juuri sinun tarpeitasi ja tavoitteitasi. Valmennuksen alussa laadimme kanssasi yksilöllisen suunnitelman, joka auttaa sinua saavuttamaan haluamasi tavoitteet.

Luova työ:

- Monipuolisin menetelmien
- Aiheina mm. itsetuntemuksen lisääminen

Hyvinvointi:

- Liikunta, ulkoilu, lajikokeilut
- Ruoka, ravinto, aamupala
- Terveys, uni, lepo
- Tutustumiset, vierailut

Työskentelypäivä Innostamolla:

- Yksin tai yhdessä työskentelyä
- Vaihtelevat työprojektit ja -kohteet esim. yhteistyöt ja tuotteet
- Tutustumista itseen: osaaminen, vahvuudet, kiinnostuksen kohteet

Työskentely toimialoilla:

- Mahdollisuus tutustua laajemmin aloihin ja työskennellä valitsemallasi toimialalla tavoitteidesi mukaisesti

Lähes jokainen päivä oli mukava olla Innostamolla. Mieleen ei tule jälkeen päin "turhia" tai huonoja tekemisiä. Ilman Innostamo en tiedä missä olisin tällä hetkellä.

Kolmesta versiosta päätettiin valita ensimmäinen. Toimeksiantajilta sain kommenttia sisällöstä. Olin myös kirjoittanut erilaisia pohdintoja palvelukuvauksesta, ja erilaiset vaihtoehdot auttoivat ajatuksien muotoutumista. Punaisella merkitsin, missä tehtiin eniten muutoksia. Muokkasin myös esitteen tekstin ja elementtien asettelua, sillä oikealla oleva kuva oli helpompi lukea. Seuraavalla sivulla on tarkempia kuvia lopputuotoksesta.

Tekemistä, työtä ja työkokemusta 17–29-vuotiaille lahtelaisille

Innostamossa pääset kokeilemaan monipuolisesti aloja ja saamaan niistä lisää tietoa turvallisessa ympäristössä. Työtehtävänäsi on etsiä luovalla tavalla itseäsi, osaamistasi ja vahvuuksiasi.

Pyrimme meidän palvelullamme auttaa nuoria eteenpäin. Riittää, että innostut, me autamme sinua joka askeleella kohti onnistumisia ja löytämään jotain uutta! Toivomme, että voimme auttaa sinua kehittymään ja menestymään työelämässä!

Toiminta edellyttää kuitenkin tietynlaista fyysistä ja henkistä toimintakykyä.

SISÄLTÖ/TARJONTA

Tarjoamme sinulle henkilökohtaista ja yksilöllistä palvelua, joka vastaa juuri sinun tarpeitasi ja tavoitteitasi. Valmennuksen alussa laadimme kanssasi yksilöllisen suunnitelman, joka auttaa sinua saavuttamaan haluamasi tavoitteet.

Luova työ:

- Monipuolisin menetelmin
- Aiheina mm. itsetuntemuksen lisääminen

Hyvinvointi:

- Liikunta; ulkoilu, lajikokeilut
- Ruoka; ravinto, aamupala
- Terveys; uni, lepo
- Tutustumiset, vierailut

Työskentelypäivä Innostamolla:

- Yksin tai yhdessä työskentelyä
- Vaihtelevat työprojektit ja -kohteet esim. yhteistyöt ja tuotteet
- Tutustumista itseen: osaaminen, vahvuudet, kiinnostuksen kohteet

Työskentely toimialoilla:

- Mahdollisuus tutustua laajemmin aloihin ja työskennellä valitsemallasi toimialalla tavoitteidesi mukaisesti

Intoa ja luovuutta löytää uutta osaamista ja vahvuutta itsestäsi, sinä 17–29-vuotias lahtelainen!

Innostamossa pääset kokeilemaan monipuolisesti erilaista tekemistä, syventämään taitojasi tai opettelemaan uutta. Työtehtävänäsi on etsiä luovalla tavalla itseäsi, osaamistasi ja vahvuuksiasi.

Riittää, että kokeilet, me autamme sinua onnistumaan. Toivomme, että voimme auttaa sinua innostumaan ja kehittymään työelämässä!

Kiinostuitko? Sitoudutko? Tule tutustumaan, ota yhteyttä sähköpostilla tai puhelimitse Nuorten työ- ja valmennuspalveluiden neuvontaan ja ajanvaraukseen:

 nuortentyojavalmennuspalvelut@lahti.fi
 ma-to klo 9–10 Puh. 044 482 6531

Työkokeilu aloitetaan 6 vk:n sopimuksella. Voit työskennellä Innostamossa yhteensä 4 kk omien tavoitteidesi mukaisesti. Työkokeilusopimusten tuntimäärä on ma-to 4 pv/vko, 5 h/pv.

TARJONTA

Tarjoamme sinulle yksilöllistä valmennusta ja luovassa ympäristössä. Autamme sinua etsimään omaa kiinnostavaa tekemistä, joka vahvistaa ja auttaa eteenpäin.

Luova työ:

- Monipuoliset menetelmät mm. kuvallisuus ja kirjoittaminen
- Itsetuntemuksen lisääminen ja vahvuuksien löytäminen

Hyvinvointi:

- Keskustelut, ulkoilu ja lajikokeilut
- Ruoka, aamupala, terveys, uni ja lepo
- Henkilökohtaiset sparraukset

Työskentelypäivä Innostamolla:

- Yksin tai yhdessä työskentelyä
- Vaihtelevat työprojektit ja -kohteet ja tuotteet
- Osaamisen ja kiinnostuksen herättelyä erilaisilla työmenetelmillä
- Vierailut ja uratarinat

Työskentely toimialoilla:

- Mahdollisuus tutustua laajemmin aloihin ja työskennellä valitsemallasi toimialalla tavoitteidesi mukaisesti

Kuva 6. Viimeiset korjaukset esitteeseen (Dawood 2023)

Lopputuotos: Innostamon esite



INNOSTAMO

Innostamme sinua löytämään omaa polkuasia koulutukseen ja työhön!

📍 Veivikatu 8, 15230 Lahti

✉️ nuortentyojavalmennuspalvelut@lahti.fi 📷 toimilahti

📞 ma-to klo 9-10 Puh. 044 482 6531 📱 Nuorten työ- ja valmennuspalvelut

Lahti



Intoa ja luovuutta löytää uutta osaamista ja vahvuutta itsestäsi, sinä 17-29-vuotias lahtelainen!

Innostamossa pääset kokeilemaan monipuolisesti erilaisia tekemistä, syventämään taitojasi tai opettelemaan uutta. Työtehtävänäsi on etsiä luovalla tavalla itseäsi, osaamistasi ja vahvuuksiasi.

“Olen ollut sosiaalisempi ja avoimempi, joka oli yksi päämääristäni.”

Riittää, että kokeilet, me autamme sinua onnistumaan. Toivomme, että voimme auttaa sinua innostumaan ja kehittymään työelämässä!

Kiinostuitko? Sitoudutko? Tule tutustumaan, ota yhteyttä sähköpostilla tai puhelimitse Nuorten työ- ja valmennuspalveluiden neuvontaan ja ajanvaraukseen:

📧 nuortentyojavalmennuspalvelut@lahti.fi
📞 ma-to klo 9-10 Puh. 044 482 6531

Työkokeilu aloitetaan 6 vkn sopimuksella. Voit työskennellä Innostamossa yhteensä 4 kk omien tavoitteidesi mukaisesti. Työkokeilusopimusten tuntimäärä on ma-to 4 pv/vko, 5 h/pv.

TARJONTA

Tarjoamme sinulle yksilöllistä valmennusta ja luovassa ympäristössä. Autamme sinua etsimään omaa kiinnostavaa tekemistä, joka vahvistaa ja auttaa eteenpäin.

Luova työ:

- Monipuoliset menetelmät mm. kuvallisuus ja kirjoittaminen
- Itsetuntemuksen lisääminen ja vahvuuksien löytäminen

Hyvinvointi:

- Keskustelut, ulkoilu ja lajikokeilut
- Ruoka, aamupala, terveys, uni ja lepo
- Henkilökohtaiset sparraukset

Työskentelypäivä Innostamolla:

- Yksin tai yhdessä työskentelyä
- Vaihtelevat työprojektit ja -kohteet ja tuotteet
- Osaamisen ja kiinnostuksen herättelyä erilaisilla työmenetelmillä
- Vierailut ja uratarinat

Työskentely toimialoilla:

- Mahdollisuus tutustua laajemmin aloihin ja työskennellä valitsemallasi toimialalla tavoitteidesi mukaisesti



Kuva 7. Innostamon uusi esite (Dawood 2023; Designbolts)



07 Yhteenveto ja loppupohdinta

7.1 Yhteenveto

7.2 Loppupohdinta

7.1 Yhteenveto

Työn tavoitteena oli saada kokonaisvaltainen kuva nuorten tarpeista, toiveista sekä heidän kokemuksena Innostamosta, ja mitkä ovat hyvät ja toimivat käytänteet Innostamalla, jotka auttavat nuoria eteenpäin. Merkittävänä tavoitteena oli myös luoda lopputuotos, joka houkuttelee uusia nuoria. Miten eri nuoret profiloituvat ja Mitä erilaisia tarpeita nuorilla on?

Tavoitteena oli kerätä ymmärrystä käyttäjistä ja saada asiantuntijahaastatteluiden avulla lisää tarkennuksia ja syvempää tietoa Innostamon toiminnasta. Tämä tavoite saavutettiin.

Alkuperäisessä suunnitelmassa oli tarkoitus järjestää ideointityöpaja, jossa olisin voinut saada inspiraatiota lopputuotokseen ja lisää tietoa nuorten kokemuksista, mutta kiinnostuneita oli vähän. Työn tärkein anto oli empatiakartat ja suunnitteluohjurit, jotka auttoivat huomioimaan erityisesti nuorten tarpeita. Ne ovat hyödyllisiä tulevaisuuden kehitystyössä. Esitteen tarkoituksena on avata nuorten ajattelua ja kiinnostusta sekä vastata heidän tarpeisiinsa.

Nuorten aikuisten tarve käyttää palveluita kuten Innostamoa johtuu osittain siitä, että nuorten syrjäytymisriski kasvaa. Tämä voi vaikuttaa kielteisesti heidän mielenterveyteensä ja johtaa esimerkiksi yksinäisyyteen. Matalan kynnyksen nuorisopalvelut pyrkivät estämään tätä kehitystä.

Palveluiden tarjoaminen edellyttää kuitenkin jatkuvasti parempia ratkaisuja, mikä vaatii resursseja ja aikaa. Palvelumuotoilu nähdään erityisen tärkeänä keinona parantaa asiakaskokemusta, vähentää kustannuksia ja ottaa huomioon käyttäjien odotukset palvelun tarjoamisessa.

Opinnäytetyössä havaittiin, että Innostamon selkeyttäminen on tärkeää nuorten kokemusten ja heidän tarpeidensa huomioimisen kannalta. Joitakin nuoria oli erityisesti huomioitava yksilöllisellä ohjauksella, jotta heidän tarpeensa liittyen valmennuksen keston ja työtehtäviin voitaisiin täyttää paremmin. Innostamon palveluiden tarjoamista ja käytäntöjä voidaan yksinkertaistaa palvelukuvauksen ja -lupauksen avulla, mikä lisää läpinäkyvyyttä ja vähentää nuorten kokemaa epävarmuutta sekä lisää heidän luottamustaan palveluihin ja palveluntarjoajiin. Innostamon esite toimii houkuttelemisen väline.

Innostamon selkeyttäminen ja kehittäminen on erittäin tärkeää nuorten tukemisen kannalta heidän urapolullaan. Tämä kehittäminen voi johtaa positiivisiin vaikutuksiin, jotka auttavat kehittämään parempia käytäntöjä tulevaisuudessa. Innostamon tarkoitus on tarjota nuorille mahdollisuuksia kehittää taitojaan, saada työkokemusta ja löytää urapolkunsaa. Selkeyttämällä ja kehittämällä Innostamon palveluita, voidaan taata nuorille paremmat mahdollisuudet menestyä tulevaisuudessa. Tämä on erittäin tärkeää, koska nuoret ovat tulevaisuuden työvoima ja kehittämällä heidän taitojaan ja mahdollisuuksiaan, voimme varmistaa kestäväen tulevaisuuden työmarkkinoilla.

7.2 Loppupohdinta

Jatkossa olisi tärkeää kerätä palautetta nuorilta ja käyttäjiltä, jotta palvelukokemusta voidaan parantaa entisestään ja vastata paremmin käyttäjäryhmien tarpeisiin. Palautteen kerääminen on tärkeää myös tulevaisuuden kehitystyön kannalta, jotta voidaan selvittää, miten Innostamon palveluita voidaan edelleen kehittää ja mitkä tekijät vaikuttavat valmennuksen onnistumiseen. Tämä edellyttää jatkuvaa vuorovaikutusta nuorten kanssa ja palveluiden jatkuvaa parantamista heidän tarpeidensa mukaisesti. On tärkeä huomioida myös palvelun taustalla toimivat eri toimijat, kuten organisaatiot ja palveluverkosto, ja niiden suhde laajempaan toimintaympäristöön.

Työ eteni suunnitellussa aikataulussa, mutta siinä ilmeni myös esteitä ja epävarmuuden hetkiä, jotka vaikuttivat lopputulokseen. Erityisesti käyttäjäymmärryksen ja analysoinnin vaihe oli merkittävä ja mielenkiintoinen osa projektia, joka osoitti kuinka tärkeää, on ymmärtää käyttäjien erilaisia tarpeita ja tilanteita. Nuoret halusivat löytää oman polkunsä työelämässä ja suurin osa oli tyytyväisiä heille tarjottuihin mahdollisuuksiin. Työskentely valmentajien ja asiantuntijoiden kanssa korosti nuorten kuuntelemisen ja heidän kokemustensa arvostamisen tärkeyttä. Erityisesti julkisen sektorin ja matalan kynnyksen palveluiden merkitys ja haasteet herättivät kiinnostustani.

Kun arvioin kokonaisuutta, voin todeta olevani tyytyväinen sekä prosessiin että lopputuotokseen. Kuitenkin henkilökohtainen ammatillinen kehittyminen on ollut tärkein saavutus. Keskustelut opiskelukavereiden, ohjaajan ja opponoijan kanssa ovat olleet erityisen merkityksellisiä. Opinnäytetyöprojekti on opettanut minulle oman tekemisen ja osaamisen sanoittamisen tärkeyden ja prosessin kuvaamisen taidon. Yhteistyö Innostamon kanssa on myös ollut erittäin opettavaista ja merkityksellistä.

Lähteet ja liitteet

Lähteet

Painetut lähteet

Aaltonen, S., Kivijärvi, A., Karvonen, S., Haikkola, L., Eriksson, S., Häikiö, L., Hästbacka, N., Kallinen, Y., Karvonen, S., Kauppinen, T., Kestilä, L., Kivijärvi, A., Kylkilahti, E., Lähteenmaa, J., Mäkinen, S., Näre, L., Pekkarinen E., Pöysä, V. & Tuuva-Hongisto, S. 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Sähköiset lähteet

Brown, T. & Katz, B. 2019. Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation. New York: HarperBusiness. E-kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://hozekf.oerp.ir/sites/hozekf.oerp.ir/>

Hyysalo, V. 2022. Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Lapin yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Viitattu 17.2.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-308-2>

Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopisto. Viitattu 16.2.2023. Saatavissa <https://shop.aalto.fi/p/450-palvelumuotoilu-saapuu-verkostojen-kaupunkiin/>

Lahden kaupunki a. Nuorisopalvelut. Viitattu 17.11.2022 Saatavissa <https://www.lahti.fi/kasvatus-ja-koulutus/nuorisopalvelut/>

Lahden kaupunki b. Nuorten tukipalvelut. Viitattu 16.11.2022 Saatavissa <https://www.lahti.fi/kasvatus-ja-koulutus/nuorisopalvelut/nuorten-tukipalvelut/>

Lahden kaupunki c. Nuorten työ- ja valmennuspalvelut. Viitattu 17.11.2022 Saatavissa <https://www.lahti.fi/kasvatus-ja-koulutus/nuorisopalvelut/nuorten-tukipalvelut/nuorten-tyo-valmennuspalvelut/>

Lähteet

Sähköiset lähteet

Lahden kaupunki d. Innostamon perehdytysopas. PDF-tiedosto.

Lahden kaupunki. 2022. Nuorisopalvelut yleisesittely. PDF-tiedosto.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 12.1.2023. Saatavissa https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf

Nuorisolaki 1285/2016.

Nuorisotyöstä a. Nuorisoalalla näkyvät ilmiöt. 2019. Viitattu 23.11.2022. Saatavissa <https://nuorisotyosta.fi/ilmiot/>

Nuorisotyöstä b. Koulutuksesta ja työelämästä syrjäytyminen. Viitattu 23.11.2022. Saatavissa <https://nuorisotyosta.fi/koulutuksesta-ja-tyoelamasta-syrjaytyminen/>

Nuorisotyöstä c. Pelaaminen ja sosiaalinen media. Viitattu 23.11.2022. Saatavissa <https://nuorisotyosta.fi/pelaaminen-ja-sosiaalinen-media/>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Nuorisotyö. Viitattu 17.11.2022 Saatavissa <https://okm.fi/nuorisotyö>

Ormaa-Perälä, S., Voutilainen, A., Koskela, A., Hirvonen-Varjola, T., Panttila, J., Koponen, P., Karjalainen, J., Sihvonen, H., Bucovschi, T., Saraskari, T., Rantanen, V., Jelkänen, J., Lappalainen, S., Nyman, M., Hakala, L. & Hituri, E. 2021. Nuorisopalveluiden toimintakertomus. Lahden kaupunki. Viitattu 17.11.2022 Saatavissa <https://www.lahti.fi/tiedostot/nuorisopalveluiden-toimintakertomus-2021/>

Palvelumuotoilupalo. Palvelumuotoilu. Viitattu 5.12.2022. Saatavissa <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/>

Service Design Tools. Synthesis Wall. Viitattu 7.3.2023. Saatavissa <https://servicedesigntools.org/tools/synthesis-wall>

Service Design Tools. Empathy map. Viitattu 7.2.2023. Saatavissa <https://servicedesigntools.org/tools/empathy-map>

Lähteet

Sähköiset lähteet

Timonen, J. 2021. Palvelukuvaus – Service description. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.3.2023. Saatavissa <https://gt0-2021s.pages.labranet.jamk.fi/gt0/palvelukuvaus/>

Toivonen, M. 2013. Palvelulupaus ja arvo asiakkaalle. Viitattu 3.3.2023. Saatavissa <https://slideplayer.fi/slide/1919676/>

Törrönen, V. 2022. Palvelulupaus – parhaisiin on kiteytetty nämä 6 muuttujaa. Viitattu 3.3.2023. Saatavissa <https://www.kreapal.fi/blogi/palvelulupaus/>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum. E-kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Suulliset lähteet

Asiantuntija 1. 2022. Nuorten tukipalvelut. Haastattelu 1.12.2022.

Asiantuntija 2. 2022. Innostamo. Haastattelu 17.11.2022.

Lähteet

Kuviot

Kuvio 1. Dawood, L. 2022. Visuaalinen viitekehys.

Kuvio 2. Dawood, L. 2022. Aikataulu.

Kuvio 3. Brown, T. & Katz, B. 2019. Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation. (Mukailtu) New York: HarperBusiness. E-kirja. Saatavissa rajuitetusti <http://hozekf.oerp.ir/sites/hozekf.oerp.ir/>

Kuvio 4. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2022. Tilasto- ja idikaattoripankki. (Mukailtu). Saatavissa <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko?indicator=szaKAgA=®ion=s07MBAA=&year=sy5ztjbROzUEAA==&gender=t>

Kuvio 5. Lahden kaupunki. 2022. Nuorisopalveluiden yleisesittely. (Mukailtu). Organisaatiokaavio.

Kuvio 6. Dawood, L. 2022. Nuorten nykytilanne ja perustietoja kysely- ja haastattelutulosten perusteella.

Kuvio 7. Dawood, L. 2023. Samankaltaisuuskaavio.

Kuvio 8. Dawood, L. 2023. Empatiakartan rakenne.

Kuvio 9. Dawood, L. 2023. Empatiakartta 1.

Kuvio 10. Dawood, L. 2023. Empatiakartta 2.

Kuvio 11. Dawood, L. 2023. Empatiakartta 3.

Kuvio 12. Dawood, L. 2023. Empatiakartta 4.

Kuvio 13. Dawood, L. 2023. Empatiakartta 5.

Kuvio 14. Dawood, L. 2023. Design driverit.

Lähteet

Kuvat

Kuva 1. Dawood, L. 2022. Kutsu haastatteluun tai kyselyyn.

Kuva 2. Lahden kaupunki. Innostamon perehdytysopas. PDF-tiedosto.

Kuva 3. Dawood, L. 2023. Kuvakaappauksia muutamasta sivusta luonnoksista versio 1.0.

Kuva 4. Lahden kaupunki. Innostamon esite. PDF-tiedosto.

Kuva 5. Dawood, L. 2023. Kuvakaappauksia luonnoksista versio 2.0.

Kuva 6. Dawood, L. 2023. Viimeiset korjaukset esitteeseen.

Kuva 7. Dawood, L. 2023. Innostamon uusi esite.

Mallikuva: Designbolts. Landscape Flyer Mockup PSD. Saatavissa <https://www.designbolts.com/2017/06/29/free-a4-size-landscape-flyer-mockup-psd/>

Taulukot

Taulukko 1. Dawood, L. 2023. Vertaisarviointitaulukko.

Innostamo. Viitattu 25.1.2023. Saatavissa Lahden kaupunki. Innostamon perehdytysopas. PDF-tiedosto.

Ohjaamo. Viitattu 25.1.2023. Saatavissa

<https://ohjaamot.fi/usein-kysytyt-kysymykset>

4H-järjestö. Viitattu 25.1.2023. Saatavissa <https://4h.fi/tyo-ja-yrittajyys/>

Nuorten Työtuki ry. Viitattu 25.1.2023. Saatavissa

<https://nuortentyotuki.fi>

Taulukko 2. Dawood, L. 2023. Vertaisarviointitaulukko.

Nuokka. Viitattu 25.1.2023. Saatavissa <https://nuokka.fi/tyo/>

Nuorten työpajat. Viitattu 25.1.2023. Saatavissa

<https://www.nuortenoulu.fi/tyopajat/>

Jyränkölän mediapaja. Viitattu 25.1.2023. Saatavissa

<https://jyrankola.fi/koulutus/mediapaja>

Työpaja Torppa. Viitattu 25.1.2023. Saatavissa

<https://www.heinola.fi/tyollisyydenhoito/tyollisyydenhoitopalvelut/tyopajatoiminta-tyopaja-torppa/>

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko asiantuntijahaastatteluihin

- Kuka olet ja mitä teet?
- Mistä tiedätte, kuka tarvitsee Innostamon valmennusta?
- Millaisia nuoria te ohjaisitte Innostamoon?
- Millaista yhteistyötä teet tai toivot eri tahojen kanssa nuoren valmennukseen liittyen?
- Mitä pidät tärkeänä asiana nuorten tukemisessa/valmennuksessa?
- Mitä tulisi ottaa huomioon työskentelyssä Nuorten tukipalveluissa?
- Milloin nuorten työskentely toimii mielestäsi parhaiten toimialoissa ja miksi?
- Onko jokin asia turhauttanut tai ollut haastavaa omassa työssäsi?
- Onko mielessäsi jokin asia, jonka pitäisi muuttua?
- Millaista toimintaa tarvitaan tällä hetkellä palveluihin?
- Mikä sinulle on tärkeää/merkityksellistä Nuorten tukipalveluissa?
- Haluatko kertoa jotain mistä ei ole puhuttu tai mitä en ole huomannut kysyä?

Liite 2. Kyselyn runko valmentautujille, google forms

Kysely: Innostamon toiminta ja valmentautujien kokemukset

Olen Lara Dawood, palvelumuotoilun opiskelija LAB ammattikorkeakoulussa. Teen yhteistyötä Innostamon kanssa. Opinnäyteaiheeni on "**Mitkä ovat hyvät ja toimivat käytänteet Innostamolla, jotka auttavat nuoria eteenpäin?**"

Haluan selvittää, mitkä tekijät taustalla vaikuttavat valmennuksen onnistumiseen. Mitä ominaisuuksia toiminnalla tulisi olla, jotta se palvelee nuoria mahdollisimman hyvin? Opinnäytetyötä tehdään, koska ihmiset ovat erilaisia ja heitä pitää valmentaa eri lailla. Mitä erilaisia tarpeita nuorilla on? Miten lähdetään rakentamaan ohjelma kaikille tyypeille, jotta kaikki hyötyy siitä, vaikka ovat taustoiltaan erilaisia? On mahdollista myös saada arvokasta tietoa, joka auttaa toimintaa kehittämään tulevaisuudessa.

Kysely kestää n. 20-30 min. Kysely on nimetön ja sen tulokset käsitellään luottamuksellisesti. Jos et osaa vastata tiettyyn kysymykseen, voit kirjoita siitä vastauskentässä.

Kiitos osallistumisesta! :)

***Pakollinen**

1. Työskenteletkö nyt Innostamolla vai onko valmennuksesi päättynyt? *

2. Kuinka vanha olet? *

Liitteet

3. Sukupuoli? *

Merkitse vain yksi soikio.

Nainen

Mies

Mieluummin en vastaa

Muu: _____

4. Kansalaisuus? *

5. Olen tällä hetkellä... *

Merkitse vain yksi soikio.

Ammattikoulussa

Lukiossa

Ammattikorkeakoulussa

Yliopistossa

Työssä

Työtön

Muu: _____

6. Oletko kotoisin Lahdesta tai kauanko olet asunut Lahdessa? *

7. Haluatko kertoa jotain muuta itsestäsi?

Sinun kokemuksia Innostamosta 1/2

8. Miksi aloitit Innostamolla? *

9. Mitä toivot/haluat/kaipaisit Innostamosta? *

10. **Arvioi Innostamon palveluja:** Henkilökunnan asiantuntemus palvelusta/toiminnasta *

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin tyytymätön

1

2

3

4

5

Erittäin tyytyväinen

11. Voisitko kertoa tarkemmin, miksi valitsit tietyn asteikon? (Vapaaehtoinen)

Liitteet

12. **Arvioi Innostamon palveluja: Valmentajien ystävällisyys ***

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin tyytymätön

1

2

3

4

5

Erittäin tyytyväinen

13. **Voisitko kertoa tarkemmin, miksi valitsit tietyn asteikon? (Vapaaehtoinen)**

14. **Arvioi Innostamon palveluja: Palvelun/toiminnan laatu ***

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin tyytymätön

1

2

3

4

5

Erittäin tyytyväinen

15. **Voisitko kertoa tarkemmin, miksi valitsit tietyn asteikon? (Vapaaehtoinen)**

16. **Arvioi Innostamon palveluja: Saadun tiedon/avun riittävyys ***

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin tyytymätön

1

2

3

4

5

Erittäin tyytyväinen

17. **Voisitko kertoa tarkemmin, miksi valitsit tietyn asteikon? (Vapaaehtoinen)**

Liitteet

18. **Arvioi Innostamon palveluja:** Tilan toimivuus / käytännöllisyys *

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin tyytymätön

1

2

3

4

5

Erittäin tyytyväinen

19. Voitko kertoa tarkemmin, miksi valitsit tietyn asteikon? (Vapaaehtoinen)

20. **Arvioi Innostamon palveluja:** Tilan viihtyisyys / ilmapiiri *

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin tyytymätön

1

2

3

4

5

Erittäin tyytyväinen

21. Voitko kertoa tarkemmin, miksi valitsit tietyn asteikon? (Vapaaehtoinen)

22. **Arvioi Innostamon palveluja:** Palvelun / toiminnan tärkeys *

Merkitse vain yksi soikio.

Erittäin tyytymätön

1

2

3

4

5

Erittäin tyytyväinen

23. Voitko kertoa tarkemmin, miksi valitsit tietyn asteikon? (Vapaaehtoinen)

Sinun kokemuksia Innostamosta 2/2

24. Vastasiko palvelu tai toiminta odotuksiasi? *

Liitteet

25. Mitä sinulle on tärkeää/merkityksellistä Innostamossa? *

26. Mitä tavoitteita sinulle on/oli? Oletko saavuttanut niitä Innostamalla? *

27. Onko jokin asia turhauttanut tai ollut haastavaa Innostamalla työskennellessä? *

28. Mitä asioita kehittäisit tai muuttaisit Innostamalla? (Vastaa lyhyesti/Vapaaehtoinen)

29. Mitä mieltä olet Innostamon sijainnista? Oliko helppo tulla? (Hyvä, miksi? Huono, miksi?) *

30. Mistä sait tiedon Innostamon toiminnasta? *

31. Mitkä olisivat mielekkäimmät tavat ottaa yhteyttä Innostamoon? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Puhelu
 Whatsapp
 Sähköposti
 Facebook tai muu sosiaalinen media
 Käymällä Innostamossa
 Muu: _____

32. Mitkä vaihtoehdot olisivat parhaimmat markkinointikanavat saada tietoa / infoa Innostamon toiminnasta? (tunnettavuus, tietoa perustoiminnasta, tapahtumista jne.) *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Sosiaalinen media (Instagram, Youtube, Facebook, Twitter)
 Esitteet, lehdet
 Sähköposti
 Käymällä Innostamossa
 ULko- ja liikemainonta, esimerkiksi kyltit, mainostaulut, julisteet
 Muu: _____

33. Haluatko kertoa jostain asiasta mitä en huomannut kysyä? (Vapaaehtoinen)

34. Oletko kiinnostunut osallistumaan mahdollisesti työpajaan, jonka avulla saamme runsaammin tietoa sinun kokemuksistasi? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
 Ei

35. **Jos et ole toimissa tällä hetkellä**, voit laittaa yhteystietosi, jos haluat elokuvalipun palkinnoksi TAI työpajaan osallistumista varten. Vastauksesi käsitellään opinnäytetyössä kuitenkin nimettömänä. (Vapaaehtoinen)

..*+*. Valmis +..*+*

Kysely päättyy tähän. Kiitos tosi paljon osallistumisesta ja hauskaa päivän jatkoa!