Anni Selin

YRITYSVAPAAEHTOISUUDEN KONSEPTI

Kehittämistyö Vamos-nuortenpalveluille

Opinnäytetyö

Kulttuurialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Kulttuurihyvinvoinnin koulutus (ylempi amk)

2023

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Tutkintonimike	Muotoilija YAMK
Tekijä/Tekijät	Anni Selin
Työn nimi	Yritysvapaaehtoisuuden konsepti Kehittämistyö Vamos-nuortenpalveluille
Toimeksiantaja	Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö
Vuosi	2023
Sivut	85 sivua, liitteitä 5 sivua
Työn ohjaaja(t)	Minna Pimiä

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö tuotettiin osana Vamoksen Digistä Voimaa -hanketta (2021–2023 ESR). Hankkeen tavoitteena oli löytää keinoja NEET-nuorten (Not in Education, Employment, or Training) digitaitojen vahvistamiseen ja laajentamiseen. Yritysvapaaehtoistyön kehittäminen oli yksi kolmesta hankkeessa määritellystä keinosta saavuttaa asetetut tavoitteet. Opinnäytetyön tekijä työskenteli hankkeessa.

Yritysvapaaehtoistyö on ajankohtainen teema, ja se kasvaa nopeasti Suomessa. Yritysvapaaehtoisuus on tapa toteuttaa yritysten yhteiskuntavastuuta. Hankkeen ansiosta opinnäytetyön kohderyhmä tavoitettiin hyvin, sillä neljä yritystä oli sitoutunut projektin vapaaehtoistyön kehittämiseen. Suurin osa projektissa mukana olevista nuorista tuli Vamos-nuortenpalveluista.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat seuraavat: miten mahdollistetaan NEET-nuorten parissa toteutettava yritysvapaaehtoistyö teknologia- ja viestintäalan yrityksille ja organisaatioille, miten yritysvapaaehtoisia motivoidaan ja millaista koulutusta yritysvapaaehtoinen tarvitsee? Työn tuloksena kehitettiin yritysvapaaehtoistyön konsepti.

Konsepti kehitettiin hyödyntämällä palvelumuotoilun menetelmiä. Kaikkien vapaaehtoisten oli osallistuttava prosessin kahden tunnin koulutukseen. Koulutuksen aikana tarkasteltiin myös NEET-nuoria kohderyhmänä ja digitalisaation vaikutuksia heidän elämäänsä. Koulutuksen tarkoituksena oli varmistaa, että vapaaehtoistyöntekijät olivat valmiita kohtaamaan nuoria ymmärtäen heidän lähtökohtansa.

Yritysvapaaehtoistyön konseptissa on otettu huomioon sekä yritysvapaaehtoistyöntekijöiden että nuorten tarpeet ja toiveet. Konseptin kehittämisessä käytettiin palvelumuotoilun eri menetelmiä. Työssä kehitetty konsepti auttaa osaltaan vahvistamaan NEET-nuorten digitaalisia taitoja ja tukee näin heidän osallisuuttaan.

Asiasanat: yhteiskuntavastuu, yritysvapaaehtoisuus, digitaalinen syrjäytyminen, NEET-nuoret

South-Eastern Finland University of Applied Sciences

Degree title	Master of Culture and Arts
Author (authors)	Anni Selin
Thesis title	The concept of corporate volunteering - Development work for Vamos Youth Services
Commissioned by	The Helsinki Deaconess Foundation
Time	2023
Pages	85 pages, 5 pages of appendices
Supervisor	Minna Pimiä

ABSTRACT

The thesis was produced as part of Vamos "Digital Youth" project (2021–2023 ESF). The aim of the project was to find ways to strengthen and expand the digital skills of NEET (Not in Education, Employment, or Training) youth. Developing corporate volunteering was one of the three methods defined in the project to achieve the set objectives. The author of the thesis worked on the project.

Corporate volunteering is a timely topic and is rapidly growing in Finland. Corporate volunteering is a way for companies to fulfill their social responsibility. Thanks to the project, the thesis target group was well reached as four companies committed to developing volunteering in the project. The majority of young people involved in the project came from Vamos youth services.

The research questions of the thesis were: what enables corporate volunteering with NEET youth for technology and communication companies and organizations, how to motivate corporate volunteers, and what kind of training do they need? As a result of the work, a concept for corporate volunteering was developed.

The concept was developed using service design methods. All volunteers had to participate in a two-hour training session during which NEET youth as the target group and the impact of digitalization on their lives were also examined. The purpose of the training was to ensure that volunteers were ready to meet young people, understanding their starting point.

The corporate volunteering concept considers the needs and wishes of both corporate volunteers and young people. Various service design methods were used in developing the concept. The concept developed in the work helps to strengthen the digital skills of NEET youth and thus supports their participation.

Keywords: Social responsibility, corporate volunteering, digital exclusion, NEET-youth.

SISÄLLYS

KÄSITTEET 7

1 JOHDANTO 9

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TOIMINNAN KONTEKSTI 11

3 KEHITTÄMISTYÖN TUTKIMUSASETELMA 14

3.1 Käsitekartta ja teoreettinen viitekehys 14

3.2 Tutkimuskysymykset 17

3.3 Tutkimusmenetelmät 17

3.3.1 Yhteiskehittäminen 19

3.3.2 Puolistrukturoidut haastattelut 19

3.3.3 Tulevaisuusmuistelu 20

3.3.4 Havainnointi 20

3.3.5 Samankaltaisuuskaavio 20

3.3.6 Palautekyselyt 21

3.3.7 Käyttäjäprofiilit 21

3.3.8 Skenaario 21

3.3.9 Palvelupolku 22

4 YRITYSVAPAAEHTOISUUS YHTEISKUNTAVASTUUN MUOTONA 22

5 NEET-NUORTEN OSALLISUUDEN TUKEMINEN JA DIGISYRJÄYTYMINEN ILMIÖNÄ 24

5.1 Digitaalinen osallisuus 24

5.2 Yhteisöjen merkitys osallisuuden kokemukseen 25

6 PALVELUMUOTOILU 26

6.1 Muotoiluajattelu 27

6.2 Palvelumuotoilu ja NEET-nuoret 27

7 KEHITTÄMISPROSESSI 28

7.1 Löydä-vaihe 31

7.1.1 Yhteiskehittämispajat ja havainnot 31

7.1.2 Yritysvapaaehtoisten koulutuksen tehtävien havainnointi 32
7.1.3 Yksilöhaastattelut yritysvapaaehtoille 33
7.1.4 Ensimmäinen valmennuskokeilu nuorille 33
7.1.5 Palautekyselyt 34
7.2 Määritä-vaihe 34
7.2.1 Yhteiskehittämispaja yritysvapaaehtoisille 35
7.2.2 Digitaito-valmennuksen kokeilu 35
7.2.3 Skenaario 35
7.3 Kehitä-vaihe 35
7.3.1 Ratkaisujen ideointi yhteiskehittämistyöpajan tulosten pohjalta 36
7.3.2 Yksilöhaastattelut 37
7.3.3 Sähköinen palautekysely 37
7.3.4 Diginurkka-valmennuksen kokeilu 37
7.4 Tuota-vaihe 38
7.4.1 Service Blueprint 38
7.4.2 Palvelupolku 39
7.5 Nuorten valmennusten kehittämisprosessi 39
8 KÄYTTÄJÄTUTKIMUKSEN TULOKSET 39
8.1 Nuorten yhteiskehittämispajojen havainnot 40
8.2 Yksilöhaastattelujen tulokset 42
8.3 Yritysvapaaehtoisten koulutustilanteiden havaintojen tulokset 44
8.4 Palautekyselyjen tulokset 45
8.5 Yritysvapaaehtoisten yhteiskehittämispajan tulokset 46
8.6 Käyttäjäprofiilit 51
8.7 Skenaario 55
9 YRITYSVAPAAEHTOISUUDEN KONSEPTI 57
9.1 Palvelupolku 58
9.2 Tapoja toteuttaa yritysvapaaehtoisuutta eri valmennuksilla 61
9.3 Teema-tarjotin nuorten valmennusten suunnittelun tueksi 62

9.4 Yritysvapaaehtoisten motivaation tukeminen konseptissa 63
9.5 Yritysvapaaehtoisten koulutuksen sisältö 64
9.6 Service Blueprint 65
10 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET TOIMEKSIANTAJALLE 66
11 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS 69
12 JOHTOPÄÄTÖKSET 72
12.1 Koulutus yritysvapaaehtoisuuteen 72
12.2 Nuorten valmennukset konseptissa 74
12.3 Yritysvapaaehtoisten motivaatio 77
13 POHDINTA 77
LÄHTEET
KUVALUETTELO
LIITTEET
Liite 1. Käsitekartta
Liite 2. Opinnäytetyön viitekehys
Liite 3. Yksilöhaastattelukysymykset
Liite 4. Service Blueprint
Liite 5. Skenaario osat 1 ja 2

KÄSITTEET

Osallisuus (Youth participation) tarkoittaa halua ja kykyä vaikuttaa omaan elinympäristöön ja olla toimijana yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Osallisuutta voidaan vahvistaa tukemalla toimijuutta ja vahvistamalla liittymisen taitoja. Osallisuus lisää hyvinvointia ja on ehkäisevää työtä. Suomessa osallisuus on tullut yhä tärkeämmäksi perinteisten yhteisöjen hajotessa. (Gretschel & Myllyniemi 2021.) Osallisuutta voidaan lisätä vahvistamalla sitä tukevia rakenteita yhteiskunnassa ja yhteiskunnan kaikilla tasoilla. Osallisuus ei ole pelkästään yksilön asia vaan yhteiskunnallinen asia. (Maunu & Kiilakoski 2018.)

Digisyrjäytyminen (digital exclusion) tarkoittaa tilannetta, jossa yksilö tai ryhmä ei kykene käyttämään tieto- ja viestintätekniikan tarjoamia mahdollisuuksia. Syrjäytymisen syynä voi olla esimerkiksi puutteelliset digitaidot, pääsy tietotekniikkalaitteisiin tai internetiin, taloudelliset tai kulttuuriset esteet tai fyysiset haasteet. Digisyrjäytyminen voi vaikuttaa merkittävästi ihmisten mahdollisuuksiin osallistua yhteiskunnassa ja työelämässä, ja sen vähentämiseksi tarvitaan monipuolisia toimenpiteitä. Suomessa digisyrjäytymisongelma koskee erityisesti alle 29-vuotiaita työn ja koulutuksen ulkopuolella olevia nuoria, joille koulutustaso ja vanhempien tulotaso vaikuttavat digitaalisiin valmiuksiin. Diginatiiviksi kutsuttujen nuorten automaattinen kyvykkyys digitaalisten taitojen osalta on stereotypia, ja syrjäytymiseen liittyvät ilmiöt kasaantuvat juuri NEET-nuorille. Digitaalinen marginalisoituminen uhkaa etenkin niitä, jotka eniten tarvitsevat yhteiskunnan digitalisoituvia palveluita. (Kaarakainen & Kaarakainen 2018).

NEET-nuoret (Not in Education, Employment, or Training) ovat 15–29-vuotiaita nuoria, jotka eivät ole mukana koulutuksessa, työelämässä tai harjoittelussa. Syitä tähän voivat olla esimerkiksi taloudelliset ongelmat, sosiaaliset esteet tai henkilökohtaiset haasteet. Tämän ryhmän tukeminen ja osallisuuden lisääminen yhteiskunnassa on tärkeää syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Vaikka NEET-nuoret eivät ole yhtenäinen ryhmä, mielenterveysongelmat ja sosiaaliset haasteet ovat usein kasaantuneet. Palveluiden ja tuen haastava saavutettavuus korostaa tarvetta tukipalveluille ja ongelmien ennaltaehkäisylle kansantaloudellisesti. Vuoden 2020 pandemiakriisin seurauksena NEET-nuorten

määrä kasvoi jonkin verran, mutta Suomen osuus on EU:n keskiarvoa pienempi. (OECD 2021.)

Yleishyödyllinen työ (community service). Säätiö tai yhdistys tuottaa hyvinvointia kaikille tai laajalle joukolle ja sen hyödyt kohdentuvat yhteiskunnalle tai yleiselle hyvinvoinnille. Yleishyödyllisellä työllä ei tavoitella voittoa, vaan tulot käytetään toiminnan jatkamiseen. Yleishyödyllisyys voi olla osa yritysten toimintaa, jos yritys toimii sosiaalisesti vastuullisesti ja huomioi ympäristön ja yhteiskunnan tarpeet toiminnassaan. Suomessa yleishyödyllisyys on määritelty yleishyödyllisen yhteisön ja säätiön laissa (1397/1948). Yleishyödylliset järjestöt voivat saada julkisia tukia ja ne ovat usein verovapaita. (Verohallinto 2023.)

Palvelumuotoilu (Service design) on lähestymistapa kehittämistyölle, jonka avulla luodaan ja kehitetään palveluita. Se keskittyy palvelun käyttäjien tarpeisiin ja kokemuksiin sekä palvelun tuottajan toimintatapojen kehittämiseen. Palvelumuotoilu voi koskea esimerkiksi julkisia palveluita, yritysten sisäisiä palveluita tai kaupallisia palveluita. Keskiössä on käyttäjälähtöisyys. Palvelumuotoilun tarkoituksena on luoda ja kehittää palveluita asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Palvelumuotoilu sisältää useita eri vaiheita, kuten palvelun määrittelyn, palvelukartoituksen ja palvelun käytettävyyden parantamisen. (Ojala & Pöyhönen 2018.)

Asiakaslähtöisyys (Customer centricity). Palvelumuotoilussa asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeet ja toiveet otetaan huomioon palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä. Palvelumuotoilussa keskitytään asiakaskokemuksen parantamiseen ja palvelun tehokkuuden ja laadun parantamiseen. Asiakaslähtöisyys palvelumuotoilussa tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaan tarpeet ja toiveet selvitetään huolellisesti ennen palvelun suunnittelua ja että asiakkaita kuullaan aktiivisesti palvelun kehittämisessä. Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda parempia palveluita ja parantaa asiakastyytyväisyyttä. (Ojala & Pöyhönen 2018.)

Asiakasymmärrys (Customer understanding). Asiakasymmärrys tarkoittaa ymmärrystä siitä, millaisia tarpeita, toiveita ja odotuksia asiakkailla on palvelun suhteen. Asiakasymmärrys on tärkeä osa palvelumuotoilua, koska se auttaa

suunnittelijoita luomaan palveluita, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeita paremmin. Asiakasymmärrystä muodostetaan keräämällä tietoa asiakkaista erilaisilla menetelmillä, kuten haastatteluilla, kyselyillä ja asiakaspalautteiden analysoinnilla. Asiakasymmärryksen kartuttaminen on jatkuva prosessi, sillä asiakkaiden tarpeet ja toiveet voivat muuttua ajan myötä. (Ojala & Pöyhönen 2018.)

Koulutus ja valmennus. Tässä opinnäytetyössä termejä *koulutus* ja *valmennus* käytetään selkeyden vuoksi toiminnan kohdetta erottava tekijänä. *Koulutuksella* viitataan aina yritysvapaaehtoisille järjestettävään toimintaan. *Valmennuksella* viitataan aina nuorille järjestettävään toimintaan.

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä luoda uusi yritysvapaaehtoisuuden konsepti Vamos-nuortenpalveluille, osana Digistä voimaa -hanketta (ESR), jossa opinnäytetyön tekijä myös työskenteli projektityöntekijänä. Työ on produktiivinen kehittämistyö. Opinnäytetyön ulkopuolelle rajautuu konseptin tuotteistaminen ja varsinainen mallinnus. Konsepti antaa hyvän pohjan valmiin palvelumallin käyttöönotolle tulevaisuudessa, mikäli työn tilaaja näin haluaa. Opinnäytetyö sisältää konseptin pohjalta tehdyn alustavan ehdotuksen palvelun käyttöönottoon ja tuotteistamiseen.

Yritysvapaaehtoisuus on yhteiskuntavastuun muoto, jossa yritykset vapaaehtoisesti sitoutuvat tukemaan erilaisia yhteiskunnallisia tavoitteita ja projekteja osallistumalla itse toimintaan. Toiminta voi sisältää myös taloudellista tukea, mutta keskeistä on, että yrityksen työntekijät osallistuvat työajallaan johonkin yleishyödylliseen toimintaa. Monet yritykset näkevät yritysvapaaehtoisuuden yhtenä tapana lisätä brändin arvoa ja mainetta, parantaa työntekijöiden sitoutumista ja kehittää yhteisön suhteita.

Yritysten vapaaehtoistoiminta on Suomessa vielä melko tuntematon yritysvastuun muoto. Vaikka ilmiö ei ole vielä näkyvä Suomen yhteiskunnallisessa keskustelussa, se on kuitenkin maailmalla yksi nopeimmin kasvavista vapaaehtoistoiminnan muodoista. (Seppänen 2022.)

Tässä työssä työhön oli sitoutunut Digistä voimaa -hankkeen kautta neljä yritystä. Jokaisen yrityksen työntekijät laittoivat aikaansa yritysvapaaehtoistyöhön osallistumalla heille suunnattuun koulutukseen, kehittämällä toimintaa ja valmentamalla nuoria.

Kehitettävässä konseptissa yritysvapaaehtoisten tavoitteena on omalta osaltaan vahvistaa ja laajentaa NEET-nuorten digitaitovalmennuksia, sillä NEET-nuoret ovat yritysvapaaehtoistoiminnan kohderyhmä. Nämä nuoret ovat usein haavoittuvassa asemassa olevia nuoria, joilla on erilaisia haasteita elämässään. He voivat esimerkiksi kokea osattomuutta, taloudellisia haasteita tai terveysongelmia. NEET-nuorten haasteet ovat yleisiä useissa maissa, ja heidän tilanteensa voi olla monimutkainen ja vaikeasti ratkaistava. Esimerkiksi Euroopan unionin jäsenmaissa arvioidaan olevan noin 15 miljoonaa NEET-nuorta. (Eurofound 2016.)

Diakonissalaitoksen Vamoksen tavoitteena on auttaa NEET-nuoria löytämään oman polkunsa. Vamoksen toiminnan ytimessä on kiireetön kohtaaminen ja yksilöllinen tuki, joka räätälöidään nuoren tarpeesta käsin. Apua saa niin arkeen kuin tulevaisuuden suunnitteluun. Toimintaan osallistuu vuosittain noin 2000 nuorta, ja heillä on tukenaan noin 100 työntekijää 11 eri paikkakunnalla. Toiminta rahoitetaan muun muassa hanke- ja järjestöavustuksilla, kuntien ostoilla sekä Diakonissalaitoksen omalla rahoituksella, ja nuorelle toiminta on aina maksutonta, eikä sitä ole suurimmassa osassa toimintaa sitoutettu ehdolliseksi yhteiskunnallisille tuille, joilla nuoret useimmiten elävät. Vamos on haastavissa tilanteissa olevien nuorten elämän asiantuntija, vaikuttavien, nuorten tarpeista lähtöisin olevien palveluiden kehittäjä. Toiminnan vaikuttavuutta arvioidaan nuorten tilanteissa tapahtuvien muutosten sekä yhteiskunnallisten kustannusvaikutusten näkökulmista. (Vamos 2023.)

Teknologia- ja viestintäala sekä digitalisaatio ovat jatkuvassa muutoksessa, ja siksi yritysvapaaehtoisuuden konseptoinnissa ja kehittämisessä on lähdettävä tästä ”muuttuvuuden” lähtökohdasta. Yritysvapaaehtoisuus on yritysten tapa toteuttaa yritysvastuuta, jossa vapaaehtoisen motivaatio työhön ratkaisee sitoutumisen tason. Siksi konseptin kehittämisessä on osattava rakentaa se niin, että siinä on yritysvapaaehtoista motivoivia elementtejä.

Yritysvapaaehtoiset koulutetaan vapaaehtoistyöhön kohderyhmän nuorten kanssa. Osa työn tavoitteista on oikeanlaisen koulutuksen tarjoaminen yritysvapaaehtoisille. Työn lähtökohtana on varmistaa työn eettisyys, erityisesti kohderyhmän nuorten näkökulmasta, ja sen tavoitteena on edistää nuorten osallisuutta aktiivisina toimijoina. Seppänen (2022) argumentoi, että yritysvapaaehtoistoiminnan tulee edistää hyväksyvää vastavuoroista tunnustamista sekä osallistujien toimijuuden kokemuksia. Tästä syystä yritysvapaaehtoisten saama koulutus on suunniteltu niin, että arvot, kohderyhmän erityisyys, työn tavoite ja lähestymistapa on tehty yritysvapaaehtoisille selväksi. Koulutussisältöjä on kehitetty palautteen, nuorten kanssa toimivien ammattilaisten ja tutkimustiedon avulla. Yritysvapaaehtoisuuden konseptia on testattu ja muotoiltu vastaamaan nykypäivän teknologia- ja viestintäalan tarpeita. Työn keskiössä on yritysvapaaehtoisen käyttäjäkokemus ja tarpeet, niin että se huomioi NEET-nuorten kohderyhmän sensitiivisyyden ja erityispiirteet.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TOIMINNAN KONTEKSTI

Opinnäytetyön tilaaja on Helsingin Diakonisissalaitoksen nuorten palvelut Vamos. Vamos-yksiköissä Vantaalla, Espoossa, Helsingissä ja Lahdessa on syyskuussa 2021 käynnistyi ESR-rahoitteinen Digistä voimaa -hanke, jonka tavoitteena oli monipuolistaa ja vahvistaa työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien 16–29-vuotiaiden nuorten digitaitoja. Hankkeen toimenpiteet ovat digitaitovalmennuksen konseptin kehittäminen ja muotoilu, työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten tarpeisiin sopivaksi. Hankkeen rahoittaja on ESR ja Hämeen ELY, toiminta-aika on syyskuu 2021 – elokuu 2023, ja toiminta-alueina ovat Espoo, Helsinki, Lahti ja Vantaa. Hankkeessa yhtenä kolmesta toimintalinjasta on yritysvapaaehtoisten avulla toteutettavat digitaitovalmennukset, joita tekemässä ovat Viestintätoimisto Drum Oy, Fujitsu Finland Oyj, Futurice Oyj ja Solita Oyj. Opinnäytetyön tekijä työskenteli hankkeessa vuosien 2021–2023 välisenä aikana projektityöntekijänä, vastuullaan yritysvapaaehtoistyön kehittäminen.

Yritysvapaaehtoiset tulevat hankkeen edetessä valmentamaan nuoria eriteemaisilla kokonaisuuksilla, esimerkkinä ICT-medialukutaidot. Valmennussisällöt toteutetaan monipuolisesti yksilö- tai ryhmävalmennuksina. Toimintaan osallis-

tuvat nuoret tulevat Vamoksen lisäksi Uudenmaan alueen erilaisista muista tukipalveluista, kuten nuorten pajoilta. Yksi sidosryhmä on nuorten kanssa toimivat ammattilaiset eri sektoreilla.

Diakonissalaitos on 155-vuotias säätiö, joka perustettiin vuonna 1867. Organisaatio tekee työtä ihmisarvoisen elämän puolesta tarjoamalla vaikuttavia sosiaali- ja terveyspalveluja erityistä tukea tarvitseville ihmisille yhdessä sen Rinnekodit-palveluliiketoiminnan kanssa. Diakonissalaitoksella on valtakunnallisesti 3 200 työntekijää. Diakonissalaitos tekee työtä ihmisryhmien kanssa, jotka ovat kaikkein heikoimmassa asemassa yhteiskunnassamme. Diakonissalaitoksen arvopohja on kristillisessä lähimmäisen rakkaudessa, mutta se on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton organisaatio. Arvot näkyvät työssä esimerkiksi asiakkaiden kohtaamisessa, heidän hyvinvointinsa tukemisessa sekä yhteisöllisyyden ja yhdenvertaisuuden edistämisessä. (Diakonissalaitos 2023.)

Diakonissalaitos on sitoutunut toimimaan avoimesti ja läpinäkyvästi sekä noudattamaan hyvää hallintotapaa ja vastuullisia toimintatapoja. Toiminnassa painotetaan laadukasta ja asiakaslähtöistä palvelua sekä ammattitaitoisen henkilöstön merkitystä. Diakonissalaitos tekee yhteistyötä muiden järjestöjen ja viranomaisten kanssa tarjotakseen laadukkaita palveluja asiakkailleen.

Vamos-nuortenpalvelut ovat osa Vamos nuoret ja työllisyys -yksikköä, jonka tehtävä on tukea nuoria heidän elämäntilanteissaan ja auttaa heitä löytämään omaa paikkansa yhteiskunnassa. Vamos-nuortenpalvelut tarjoavat nuorille monipuolisia palveluita. Ryhmätoiminnan, yksilövalmennuksen avulla tarjotaan tukea ja apua arjen haasteisiin. Palvelut on tarkoitettu koulutuksen ja työn ulkopuolella oleville alle 29-vuotialle nuorille, jotka tarvitsevat tukea ja apua esimerkiksi opiskelupaikan löytämisessä, työn haussa, tai sosiaalisissa asioissa.

Vamos-palvelulle on myönnetty useita palkintoja. Esimerkiksi vuonna 2021 Vamos palkittiin vuoden yhteiskunnallisena tekona. Vuoden vaikuttavuustekopalkinto on Suomen yhdistyksen palkinto, joka myönnetään yritykselle tai yhteisölle, joka on erityisen ansioitunut yhteiskunnallisessa vaikuttavuudessa.

Vamos-nuorten palveluiden toimintaa on tutkittu, ja tulokset ovat olleet positiivisia. Itla toteutti Vamos-nuortenpalvelun vaikuttavuustutkimuksen 2020–2021 (ks. Merikukka ym. 2021). Tutkimuksessa tarkasteltiin nuortenpalvelun vaikuttavuutta sekä laadullisilla että määrällisillä menetelmillä. Tutkimuksella osoitettiin, että nuoret olivat saaneet Vamos-nuorten palveluista apua ja tukea arjen haasteisiin ja että palvelut olivat auttaneet heitä löytämään omaa paikkaansa yhteiskunnassa suhteessa muihin vastaaviin palveluihin verrattuna paremmin. Keskeisimpänä tuloksina Vamoksen vaikuttavuuden syynä oli kiireetön läsnäolo ja kohtaaminen ja sosiaalinen yhteisö.

Solita Oyj on teknologia-, data- ja designyritys. Yritys myy palveluita yrityksille yhdistämällä dataa, teknologiaa ja ihmisymmärrystä. Vuonna 1996 perustettu Solita työllistää yli 1500 strategisen konsultoinnin, palvelumuotoilun, ohjelmistokehityksen, analytiikan, pilvipalvelujen ja integraation erikoisosaajaa Suomessa, Ruotsissa, Tanskassa, Virossa, Belgiassa ja Saksassa. (Solita 2022.)

Futurice Oy on suomalainen web- ja mobiiliohjelmistoja kehittävä sekä liikejohdon konsultointia että organisaation kulttuuriin liittyviä palveluja tarjoava yritys. Se on keskittynyt palveluliiketoimintana muille yrityksille tehtävään konsultointiin, ohjelmistopalveluihin ja palveluiden ylläpitoon. Vuonna 2021 sen palveluksessa oli noin 700 työntekijää Iso-Britanniassa, Ruotsissa, Saksassa ja Suomessa. (Futurice 2022.)

Fujitsu Finland Oyj on japanilaisen Fujitsun tytäryhtiö. Fujitsu on tietotekniikan palvelu- ja laitetoimittaja, joka työllistää noin 132 000 henkilöä yli 100 maassa. Yritys myy ICT-palveluita ja tuottaa digikehitystä usealla toiminta-alueella. (Fujitsu 2022.)

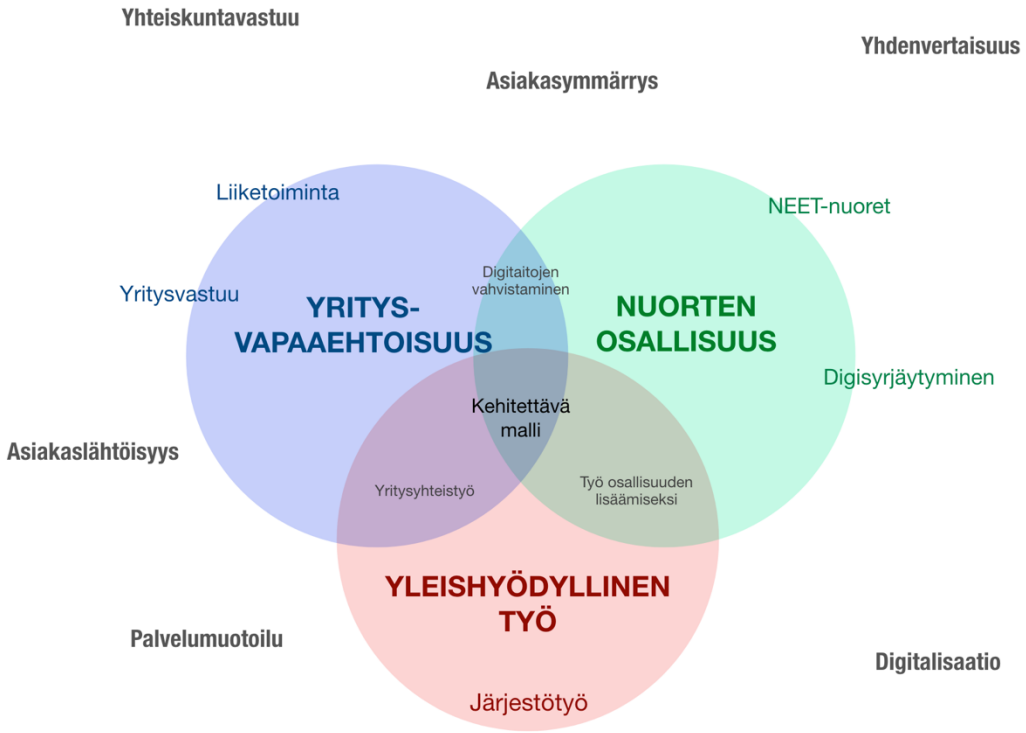
Drum Oy on helsinkiläinen viestintätoimisto. Yrityksessä työskentelee 20–40 työntekijää. Yritys on erikoistunut erityisesti yhteiskunnalliseen viestintään. Drum on palkittu toimija alallaan. (Drum 2022.)

3 KEHITTÄMISTYÖN TUTKIMUSASETELMA

Opinnäytetyössä kehitettävä palvelukonsepti rakentuu kolmen keskeisen käsitteen rajapintaan. Nämä käsitteet ovat yritysvapaaehtoisuus, yleishyödyllinen työ ja nuorten osallisuus. Teemojen rinnakkais- ja vuorovaikutussuhteita on esitetty käsitekartassa (ks. kuva 1). Konseptin kehittämisessä keskitytään yritysvapaaehtoisuuteen. Produktio-osassa yleishyödyllisen työn toimija on Vamos ja yritysvapaaehtoisuutta edustavat hankeen yhteistyöyritykset. Kuvassa 1 on avattu käsitekartassa ilmeneviä vuorovaikutussuhteita.

3.1 Käsitekartta ja teoreettinen viitekehys

Kuvassa 1 havainnollistetaan teoreettista viitekehystä käsitekartan avulla. Käsitteitä avataan tarkemmin kappaleen kirjallisessa osuudessa.



Kuva 1. Käsitekartta

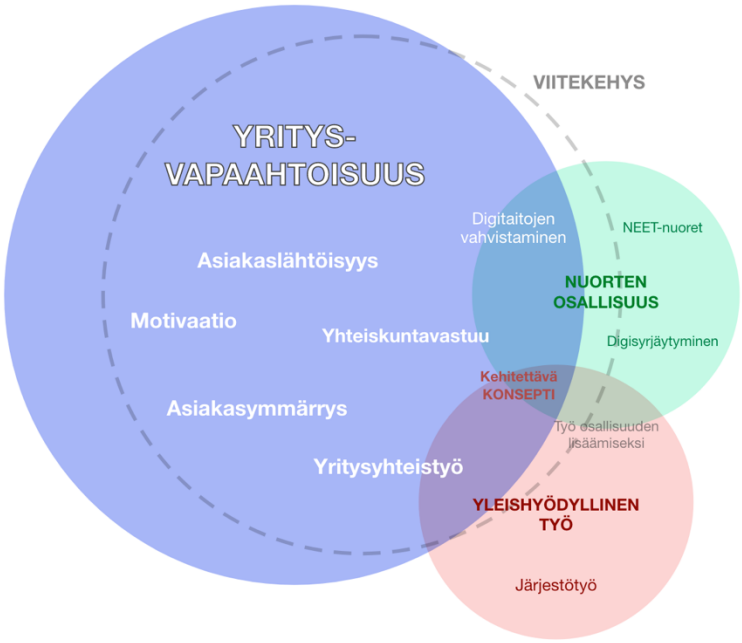
Yleishyödyllinen työ ja sitä harjoittavat organisaatiot ovat merkittäviä toimijoita nuorten osallisuuden vahvistamisessa. Yleishyödylliset organisaatiot voivat tarjota nuorille mahdollisuuksia osallistua erilaisiin toimintoihin, kehittää osaamistaan ja organisoida yhteistyötä esimerkiksi yritysten ja yritysvapaaehtoisten kanssa järjestäen esimerkiksi valmennuksia tai koulutuksia nuorille.

Yleishyödyllisten nuorten kanssa toimimiseen erikoistuneiden organisaatioiden rooli on keskeinen, jotta toimintojen hyödyt osallisuuden tukemiseksi varmistetaan. Nuorten parissa toimivilla yleishyödyllisillä organisaatiolla (kuten Vamos) on tietoa nuorista kohderyhmänä ja siitä heidät saavutetaan. Tällä osaamisella varmistetaan tieto ja tuki kaikille osapuolille osallisuuden vahvistamiseksi ja toimintojen kehittämiseksi. Yleishyödyllistä työtä ja yleishyödyllisiä organisaatioita siis tarvitaan, koska näillä on asiantuntijuutta nuorten osallisuuden tukemisesta ja resursseja työn koordinointiin ja organisoimiseen.

Nuorten osallisuutta voidaan vahvistaa monin eri tavoin. Yksi tapa lisätä osallisuutta on digitaitojen vahvistaminen ja laajentaminen. Yritysten vapaaehtoistyön yhdistäminen nuorten kanssa työskentelyyn mahdollistaa nuorten digitaitojen vahvistamisen suoraan työelämän rajapinnassa. Yritysvapaaehtoisuus on tapa toteuttaa yritysyhteistyötä. Yritysvapaaehtoiset tukevat prosessia laatimalla digitaalisia sisältöjä ja teemoja nuorille järjestettäviin valmennuksiin. Näissä valmennuksissa nuoret saavat ajankohtaista tietoa ja taitoa teknologia-alalta.

Nuorten osallisuuden vahvistaminen vaatii monen eri toimijan yhteistyötä. On tärkeää löytää sopivia yhteistyökumppaneita ja kehittää yhdessä toimintamalleja, jotka tukevat nuorten osallisuutta ja mahdollistavat heidän osallistumisensa erilaisiin toimintoihin. Yritysyhteistyö yleishyödyllisten organisaatioiden ja yritysten kanssa mahdollistaa työelämälähtöisen ja ajankohtaisen otteen nuorten kanssa tehtävään työhön. Lisäksi yritysyhteistyö tarjoaa yrityksille kanavan yritysvastuun toteuttamiseksi.

Palvelumuotoilu on menetelmä, jossa käytetään suunnittelun ajattelua ja prosesseja luomaan parempia palveluja. Se yhdistää asiakaskeskeisen suunnittelun ja liiketoiminnan tarpeet luoden parempaa käyttäjäkokemusta ja arvoa sekä asiakkaille että palveluntarjoajalle.



Kuva 2. Opinnäytetyön viitekehys

Kuvassa 2 on esitetty opinnäytetyön keskeisiä tekijöitä ja käsitteitä sekä niiden suhteita ja roolia kokonaisuudessa. Viitekehys (katkoviiva) kuvaa työn rajausta eli avaa sitä mihin opinnäytetyössä keskitytään. Opinnäytteen keskiössä on yritysvapaaehtoinen. Yleishyödyllinen työ (yleishyödylliset organisaatiot kuten Vamos) sekä nuorten osallisuus (NEET-nuoret) ja sen lisääminen ovat keskeisiä tekijöitä kun opinnäytetyössä kehitettävää konseptia mallinnetaan palvelukokonaisuudeksi (esim. Vamoksen palveluksi tulevaisuudessa), mutta ne eivät ole keskiössä tässä opinnäytetyössä. Ne toki liittyvät irrottamattomasti käsiteltävään kokonaisuuteen, sillä ilman näitä ei konseptin kehittämisellä olisi aitoa lisäarvoa.

Asiakaslähtöisyys ja asiakasymmärrys näkyvät työssä mm. tutkimusmenetelmien käytössä. Niiden avulla pyritään saamaan vastauksia niihin tarpeisiin, joita yritysvapaaehtoisilla on. Tuloksena haluttiin saada toimiva konsepti yritysvapaaehtoisten näkökulmasta. Toimintaan osallistuvat yritysvapaaehtoiset pyritään motivoimaan toimintaan, jotta työ olisi rakennettu niin, että vapaaehtoiset sitoutuvat toimintaan ja haluavat olla mukana toiminnassa.

3.2 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä keskitytään yritysvapaaehtoisuuteen ja sen ympärille kehitettävään konseptiin liittyen NEET-nuorten parissa toteutettavaan työhön. Konseptoinnin avulla selvitetään, miten yritysvapaaehtoisuutta voidaan toteuttaa niin, että konseptin pohjalta on jatkossa mahdollista kehittää ja ottaa käyttöön palvelumalli yleishyödyllistä työtä tekevissä organisaatioissa, kuten Vamos-nuortenpalvelut. Työn ulkopuolelle rajautuu siis konseptin tuotteistaminen ja palvelun käyttöönotto. Siksi tutkimuskysymyksiä muodostui kolme.

Pääkysymys on seuraava: miten mahdollistetaan NEET-nuorten parissa toteutettava yritysvapaaehtoistyö teknologia- ja viestintäalan yrityksille ja organisaatioille? Alakysymyksiä ovat seuraavat: miten yritysvapaaehtoisia motivoidaan ja millaista koulutusta yritysvapaaehtoinen tarvitsee?

Keskeisiä tutkimuskohteita ovat myös yritysvapaaehtoisten motivaatio työhön sekä tarvittava koulutus ja niiden sisällöt. Motivaatio on keskeistä, sillä sen avulla yritysvapaaehtoinen saa energiaa ja intoa tehdä töitä ja tavoitella tiettyjä päämääriä. Motivaatioiden ymmärrys auttaa myös kehittämään konseptia käyttäjälähtöiseksi ja toimivaksi. Jos yritysvapaaehtoisella on korkea motivaatio tehdä vapaaehtoistyötä, hän on myös valmis sitoutumaan vapaaehtoistyöhön pidemmäksi ajaksi. Koulutuksen suhteen on huomioitava erityisesti kohderyhmän erityispiirteet ja tarpeet. Yritysvapaaehtoiset eivät lähtökohtaisesti ole tottuneita tai koulutettuja NEET-nuorten parissa työskentelyyn, ja on tärkeää, että koulutukset toteutetaan pedagogisesti ammattimaisesti niin, että kokonaisuus aidosti tukee nuorten osallisuutta.

3.3 Tutkimusmenetelmät

Tämän työn kehittämisprosessissa käytettyjä tutkimusmenetelmiä ovat yhteiskehittäminen, puolistrukturoidut haastattelut, havainnointi, samankaltaisuuskaavio, palautekyselyt, työpajat, käyttäjäprofiilit, skenaariot ja palvelupolku. Yhteiskehittäminen menetelmänä valikoitui opinnäytetyöhön, koska kehittämistyöhön osallistui monta eri kohderyhmää ja sen avulla nähtiin saavutettavan hyvä kokonaiskäsitys toiminnasta ja eri kohderyhmien tarpeista. Tässä työssä on käytetty puolistrukturoituja haastatteluja menetelmänä mm. käyttäjäprofiilien luomiseen. Haastattelut tallennettiin äänitteinä ja muistiinpanoina.

Haastatteluja tehtiin yhteensä neljä, syksyllä 2022 kaksi ja alkuvuodesta 2023 kaksi. Haastatteluissa käytettiin soveltaen empatiakarttamenetelmää ja tulevaisuusmuistelua. Havainnoinnin avulla saatiin arvokasta tietoa siitä, miten nuoret ja vapaaehtoiset toimivat yhdessä ja mitä haasteita he kohtaavat. Tehdyissä yksilöhaastatteluissa haastateltavien annettiin melko vapaasti puhua heitä itseään innostavista aiheista. Menetelmällä pyrittiin löytämään yritysvapaaehtoista motivoivia tekijöitä ja syitä osallistua toimintaan.

Havainnoinnista saadun materiaalin analysointiin on käytetty samankaltaisuuskaaviota: havainnoista on etsitty samankaltaisuuksia sekä sellaisia tilanteita ja harjoitteita, joista syntyi hyvää vuorovaikutusta. Tässä työssä havainnointia on käytetty observoivasti eli tarkkailemalla passiivisesti, miten yritysvapaaehtoiset ohjaavat valmennusryhmiä, millaisia keskusteluja he käyvät nuorten kanssa ja mitä asioita he painottavat valmennuksissa. Havainnointi kohdistettiin nuorten ja yritysvapaaehtoisten vuorovaikutukseen. Havainnot kirjattiin heti toimintojen päätyttyä kirjallisiksi muistiinpanoiksi.

Havainnointi suoritettiin neljän yhteiskehittämispajan aikana, joissa nuoret ja yritysvapaaehtoiset kohtasivat ja ratkoivat erilaisia tehtäviä yhdessä. Havainnointi keskittyi erityisesti näiden vuorovaikutustilanteiden tarkkailuun, jotta voitaisiin ymmärtää paremmin, miten nuoret ja vapaaehtoiset kommunikoivat keskenään ja miten heidän keskinäinen dynamiikkansa toimii. Lisäksi havainnoitiin tehtävien ja tilanteiden samankaltaisuutta eri pajojen välillä, jotta voitaisiin tunnistaa yleisiä teemoja ja haasteita, joita nuoret ja yritysvapaaehtoiset kohtaavat yhteistyössä.

Käyttäjäprofiilit luotiin yksilöhaastatteluiden, koulutuksessa tehtyjen havaintojen ja palautteiden avulla. Käyttäjäprofiilien avulla pyritään ymmärtämään kohderyhmän tarpeita ja toiveita sekä tunnistamaan potentiaalisia ongelmakohtia palvelussa. Käyttäjäprofiilit auttavat myös konkretisoimaan palvelun käyttötilanteita ja hahmottamaan, millaisia tarpeita yritysvapaaehtoisilla voi olla eri vaiheissa palvelua. Yhteiskehittämistä käytettiin neljässä nuorille suunnatuissa yhteiskehittämispajoissa ja yritysvapaaehtoisille tarkoitetussa yhteiskehittämispajassa.

3.3.1 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen (co-creation) tarkoittaa yhdessä luomista, ja se viittaa asiakkaiden osallistamiseen palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Menetelmän tarkoituksena on varmistaa, että palvelu on käyttäjälähtöinen ja vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Yhteiskehittämistä käytetään usein palvelumuotoilussa, ja se toteutuu käytännössä esimerkiksi yhteiskehittämispajoissa, joissa työskennellään yhdessä ratkaisemalla työhön liittyviä haasteita, pohtimalla niihin ratkaisuja ja luomalla kokonaiskuvaa toiminnasta. (Stickdorn & Schneider 2012.)

Yhteiskehittäminen toteutetaan tyypillisesti useissa vaiheissa. Ensimmäisessä vaiheessa kerätään tietoa loppukäyttäjistä ja heidän tarpeistaan. Tähän käytetään erilaisia menetelmiä, kuten kyselyitä, haastatteluja ja havainnointia. Toisessa vaiheessa kerätyn tiedon pohjalta luodaan alustavia ideoita ja konsepteja, jotka esitellään loppukäyttäjille. Kolmannessa vaiheessa ideat kehitetään edelleen yhdessä käyttäjien kanssa, kunnes löydetään paras mahdollinen ratkaisu. Yhteiskehittäminen on tehokas tapa varmistaa, että palvelu vastaa käyttäjien tarpeita ja että se on helppo ja miellyttävä käyttää. Se auttaa myös vähentämään riskejä, joita liittyy uuden palvelun lanseeraamiseen ilman riittävää tutkimusta. (Brown 2009.)

3.3.2 Puolistrukturoidut haastattelut

Puolistrukturoitu haastattelu on tutkimusmenetelmä, jossa haastattelukysymykset on valmiiksi määritelty, mutta haastattelija voi myös joustavasti tarkentaa kysymyksiä tai esittää uusia kysymyksiä haastattelun aikana. Tämä mahdollistaa haastattelun joustavuuden ja keskustelunomaisen luonteen, mutta samalla se varmistaa, että haastattelusta kerättävä aineisto on systemaattista ja vertailukelpoista. (Bryman 2016.)

Empatiakartta on hyödyllinen menetelmä palvelumuotoilussa, koska se auttaa ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja kokemuksia. Empatiakartan avulla pyritään luomaan ymmärrys siitä, millaisia ajatuksia, tunteita ja tarpeita yritysvapaaehtoisilla on palvelun käyttämisen yhteydessä.

3.3.3 Tulevaisuusmuistelu

Tulevaisuusmuistelu (future casting) on menetelmä, jossa pyritään ennakoimaan tulevaisuuden mahdollisia skenaarioita ja kehittämään palveluja vastaamaan näihin skenaarioihin. Menetelmässä toimintaan osallistuvat pyrkivät ikään kuin muistelemaan tulevaisuuden toimivaa palvelua, ja näin he pystyvät hahmottamaan omia tarpeita ja toiveitaan palvelun suhteen. Tämä menetelmä pyrkii asiakkaiden käyttäytymisen ja tarpeiden ymmärtämiseen. Tulevaisuusmuistelu on hyödyllinen menetelmä, kun tehdään pitkäjänteistä kehittämistyötä ja pyritään vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Menetelmä auttaa ymmärtämään, miten palvelu voi muuttua tulevaisuudessa ja miten sitä voidaan kehittää vastaamaan paremmin tulevaisuuden tarpeita. (Stickdorn & Schneider 2012.)

3.3.4 Havainnointi

Havainnointi tarkoittaa käyttäjän käyttäytymisen ja ympäristön tarkkaa havainnointia, jotta voidaan ymmärtää paremmin käyttäjän tarpeita, tavoitteita ja haasteita. Havainnointi auttaa ymmärtämään käyttäjän näkökulman ja kokemuksen palvelusta. Havainnoinnin avulla voidaan tunnistaa käyttäjän tarpeita ja ongelmia, joita hän kohtaa palvelun käytössä. Havainnointi voi tapahtua esimerkiksi käyttäjän seuraamisen kautta tai haastattelujen avulla. Havainnointi on tärkeä menetelmä myös palvelun jatkuvassa kehittämisessä. Havainnoimalla palvelun käyttöä voidaan tunnistaa uusia kehityskohteita ja ongelmia, joihin voidaan reagoida nopeasti. (Stickdorn & Schneider 2012.)

3.3.5 Samankaltaisuuskaavio

Samankaltaisuuskaavio (affinity diagram) auttaa järjestämään suuren määrän ideoita ja ajatuksia ryhmittäin löytäen niiden väliltä yhteisiä teemoja (Brown 2009). Tämä auttaa kehittämään ideoita edelleen ja parantamaan palveluiden toimivuutta. Samankaltaisuuskaavio on hyödyllinen työkalu asiakaskokemuksen parantamisessa, koska ryhmiteltyjen ideoiden avulla voidaan kehittää palveluita, jotka vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Tämä puolestaan johtaa tyytyväisempiin asiakkaisiin ja menestyvämpään liiketoimintaan (Stickdorn & Schneider 2012). Samankaltaisuuskaaviota voidaan käyttää palvelumuotoilussa monenlaiseen tarkoitukseen, erityisesti silloin kun halutaan

löytää samankaltaisia piirteitä eri asiakasryhmien tarpeiden välillä ja toiveiden välillä. Tämä auttaa kehittämään palveluita, jotka vastaavat eri kohderyhmän tarpeita.

3.3.6 Palautekyselyt

Palautekyselyillä kerätään asiakaspalautetta palvelun käyttökokemuksesta. Palautekyselyt voivat olla avoimia tai suljettuja kysymyksiä, joita voidaan käyttää ymmärtämään asiakkaiden tyytyväisyyttä, tarpeita ja ongelmia. Palautekyselyt ovat hyödyllisiä työkaluja palvelumuotoilussa, sillä ne auttavat ymmärtämään, miten asiakkaat kokevat palvelun ja miten sitä voidaan parantaa. Palautteiden perusteella voidaan kehittää palvelua vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita. (Stickdorn & Schneider 2012).

3.3.7 Käyttäjäprofiilit

Käyttäjäprofiilit ovat yksi tärkeä työkalu palvelumuotoilussa. Ne kuvaavat fiktiivisiä henkilöitä, jotka edustavat palvelun kohderyhmää. Käyttäjäprofiilien luomisessa on tärkeää ottaa huomioon kohderyhmän moninaisuus ja erilaiset käyttäjätyypit. Käyttäjäprofiileja voidaan luoda esimerkiksi haastattelujen ja havainnoinnin avulla. On tärkeää varmistaa, että käyttäjäprofiilit ovat uskottavia ja realistisia, jotta ne todella auttavat palvelun kehittämisessä. (Miettinen 2011.)

3.3.8 Skenaario

Palvelumuotoilun menetelmänä skenaario on prosessi, jossa luodaan tarinoita tai kuvauksia tulevaisuuden tilanteista, jotka auttavat ymmärtämään paremmin loppukäyttäjien tarpeita ja käyttötilanteita. Tämän menetelmän avulla voidaan myös arvioida eri palveluratkaisujen vaikutuksia eri skenaarioissa ja varmistaa, että palvelu vastaa käyttäjien tarpeita eri tilanteissa. Skenaarioiden luomisessa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, kuten käyttäjätutkimuksia, havainnointia ja kyselyitä. Tavoitteena on ymmärtää mitä käyttäjät haluavat ja tarvitsevat tulevaisuudessa, jotta palvelun suunnittelussa voidaan ottaa huomioon nämä tarpeet. (Brown 2009.)

3.3.9 Palvelupolku

Palvelupolku on työkalu, joka auttaa palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä. Palvelupolku kuvaa asiakkaan koko palvelun käyttökokemuksen, aina ensimmäisestä yhteydenotosta palvelun käytön jälkeiseen asiakaspalveluun. Palvelupolun avulla voidaan tunnistaa asiakkaan tarpeet ja käyttäjäkokemuksen kohdat, joissa asiakkaat kohtaavat ongelmia tai haasteita. Palvelupolku koostuu useista eri vaiheista, joita ovat esimerkiksi asiakkaan ensimmäinen kosketus palveluun, palvelun käyttö, asiakaspalvelu ja palvelun lopetus. Jokaisessa vaiheessa on tärkeää varmistaa, että asiakkaan tarpeet ja odotukset täyttyvät ja että asiakaskokemus on positiivinen. (Stickdorn & Schneider 2012.)

4 YRITYSVAPAAEHTOISUUS YHTEISKUNTAVASTUUN MUOTONA

Yritysvapaaehtoisuus on yksi yhteiskuntavastuun muoto. Se on kasvattanut suosiotaan yritysmaailmassa (Seppänen 2022). Yritysvapaaehtoisuus tarkoittaa, että yritys kannustaa tai mahdollistaa työntekijöidensä vapaaehtoistyön tekemistä yhteiskunnan hyväksi. Yritysvapaaehtoisuus edistää yrityksen sosiaalista vastuullisuutta ja vahvistaa sen mainetta vastuullisena toimijana yhteiskunnassa. Samalla se antaa työntekijöille mahdollisuuden osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa omaan ympäristöönsä. (do Paço & Claudia Nave 2013.)

Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että yritysvapaaehtoisuus on hyödyllistä niin yrityksille kuin yhteiskunnallekin (ks. esim. Glavas 2016 tai Carrol 2016). Se esimerkiksi edistää työntekijöiden motivaatiota ja sitoutumista työhönsä sekä parantaa heidän taitojaan ja kykyään toimia tiimin jäsenenä (Glavas 2016).

Yritysvapaaehtoisuus voi ilmetä monella tavalla esimerkiksi yrityksen järjestäessä vapaaehtoistyömahdollisuuksia työntekijöilleen tai tukemalla hyväntekeväisyysjärjestöjä taloudellisesti. Jotkut yritykset ovat myös kehittäneet omia yhteiskunnallisia hankkeita, jotka liittyvät yrityksen toimialaan tai paikallisiin tarpeisiin.

Yhteiskuntavastuullisuus on kasvattanut merkitystään yritysmaailmassa, ja yritysvapaaehtoisuus on yksi keino, jolla yritykset voivat edistää yhteiskunnallisia tavoitteita ja vastata sidosryhmien odotuksiin. Tämä auttaa yrityksiä vahvistamaan mainettaan vastuullisena toimijana ja saamaan kilpailuetua markkinoilla. Yritysvapaaehtoisuus tapana toteuttaa yrityksen yhteiskuntavastuuta on ilmiönä Suomessa melko nuori. Se myös eroaa merkittävästi vapaa-ajalla tehdystä vapaaehtoisuudesta. Yrityksen vapaaehtoiset saavat vapaaehtoisena toimiessaan palkkaa, eikä siihen tarvitse käyttää vapaa-aikaa.

Leedin (2020) tutkimuksessa tarkasteltiin lyhytkestoisen yritysvapaaehtoistyön hyödyntämistä kuudessa suomalaisessa sosiaali- ja terveysjärjestössä. Tutkimuksessa haettiin vastausta siihen, miten järjestöt olivat hyötyneet yritysvapaaehtoisuudesta, millaisia tavoitteita ne olivat asettaneet yritysvapaaehtoistyölle ja miten toimintaympäristö oli vaikuttanut niiden mahdollisuuksiin hyötyä yritysvapaaehtoisuudesta. Tutkimuksen perusteella järjestöt hyötyivät yritysvapaaehtoistyöstä saamalla aineellisia resursseja, vapaaehtoistyövoimaa ja taloudellista tukea. Järjestöt olivat jakautuneet analyysin perusteella kolmeen ryhmään: sopeutujat, innovaattorit ja muokkaajat, joista sopeutujat ja innovaattori olivat hyötyneet yritysvapaaehtoisuudesta enemmän kuin muokkaajat. (Leed 2020.)

Tutkimus osoitti myös, että yritysvapaaehtoistyön arvo jakautui tasaisesti, kun tarkasteltiin järjestöjen asettamien tavoitteiden kautta. Tutkimus tuo uutta näkökulmaa suomalaiseen yritysvapaaehtoistoimintaan, koska se tarkastelee toimintaa kansalaisjärjestöjen näkökulmasta eikä liiketaloudellisesta näkökulmasta. (Leed 2020.) Tämän työn yritysvapaaehtoisuuden konsepti lukeutuu mitä todennäköisemmin innovoivaksi toiminnaksi. Sen kehittämisessä on pyritty vastaamaan sekä kansalaisjärjestöjen tarpeisiin että yritysten tarpeisiin hyvinkin luovasti ja perusteellisesti.

Halu auttaa ja tehdä hyvää on vahvistunut ihmisissä koronakriisin ja Ukrainan sodan myötä. Yleishyödyllisillä toimijoilla, kuten Vamos, on merkittävä rooli avun mahdollistajana. Ne voivat luoda tavallisillekin ihmisille mahdollisuuksia ja tapoja auttaa. Uudet lähestymistavat vaativat kuitenkin organisaatiotasolla huolellista suunnittelua ja ruohonjuuritason työtä, jotta halu auttaa muuttuisi lopulta todelliseksi lisäarvoksi ja konkreettiseksi avuksi sitä tarvitseville. Yritys

saa monia merkittäviä hyötyjä yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja viestinnän lisäksi: työntekijät sitoutuvat työhönsä paremmin ja voivat paremmin (Seppänen 2022).

5 NEET-NUORTEN OSALLISUUDEN TUKEMINEN JA DIGISYRJÄYTYMINEN ILMIÖNÄ

NEET-nuorten osallisuuden tukeminen ja digisyrjäytymisen ehkäisy ovat ajankohtaisia aiheita yhteiskunnallisesti. NEET-nuoret (Not in Education, Employment, or Training) ovat nuoria, jotka eivät ole koulutuksessa, työssä eivätkä työharjoittelussa. Digisyrjäytymisellä tarkoitetaan puolestaan sitä, että yksilöllä ei ole riittäviä taitoja tai välineitä toimia tietoyhteiskunnassa ja hyödyntää sen tarjoamia mahdollisuuksia. NEET-nuorten ja digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi on tehty paljon tutkimusta ja kehitetty erilaisia ratkaisuja.

Nuorisotutkimusseuran julkaisemassa raportissa "NEET-nuoret Suomessa" (Nuorisotutkimusseura 2018) tarkastellaan NEET-nuorten elämäntilannetta, syitä syrjäytymiseen ja keinoja heidän tukemisekseen. Raportissa todetaan, että yhteiskunnan tulee tarjota NEET-nuorille mielekkäitä koulutus- ja työmahdollisuuksia sekä tarvittavia tukipalveluita, jotta he voivat löytää paikkansa yhteiskunnassa. (Nuorisotutkimusseura 2018.)

Digisyrjäytymisen ehkäisyssä tarvitaan puolestaan panostusta digitaaliseen osaamiseen ja teknologian käyttöön liittyvien esteiden poistamiseen. Näitä esteitä voivat olla esimerkiksi yksinkertaisesti se, ettei nuorella ole taloudellisia resursseja hankkia tarvittavia laitteita, tai saada tukea laitteiden ja erilaisten alustojen käyttämiseen. Tämän päivän yhteiskunnassa digitaalisten taitojen merkitys kasvaa jatkuvasti, ja niiden puute voi johtaa syrjäytymiseen niin opiskelu- ja työelämässä kuin yhteiskunnallisessa osallisuudessakin. Siksi on tärkeää löytää keinoja ja ratkaisuja, joilla voidaan tukea NEET-nuorten osallisuutta ja ehkäistä digisyrjäytymistä. (Ahola & Hirvonen 2021.)

5.1 Digitaalinen osallisuus

Digitaalisen osallisuuden tukeminen on yksi tapa auttaa NEET-nuoria löytämään paikkansa yhteiskunnassa. Digitaalisten taitojen opettaminen voi edis-

tää nuorten työllistymistä ja tukea heidän osallisuuden kokemustaan yhteiskunnassa. NEET-nuorten osallisuuden tukeminen vaatii monipuolisia ja kohdennettuja toimenpiteitä. On tärkeää ymmärtää, että NEET-nuorten osallisuuden tukeminen ja digisyrjäytymisen ehkäisy ovat monimutkaisia. (Gretschel & Myllyniemi 2021.)

Nuoret tarvitsevat psyykkistä ja fyysistä tukea digitaalista taidoista sekä vertaistukea ja arjen tukemista. Digitaitoja antavan mentorin tulee olla ymmärtävä, kuunteleva ja luotettava aikuinen. Palvelun tulee olla helppokäyttöinen, nopea ja luotettava, ja sen tulee olla helposti ja ilmaiseksi saatavilla. (Panttila 2021.)

Syyskuussa 2021 Vamoksessa käynnistyneen Digistä voimaa -hankkeen tavoitteena on monipuolistaa sekä lisätä työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien 16–29-vuotiaiden nuorten digitaitoja. Teknologia-alan asiantuntijat voivat yritysvapaaehtoisuuden kautta vahvistaa osaltaan kohderyhmän nuorten digitaitoja. Nuorten digitaalinen syrjäytyminen laajana ilmiönä on monimuotoinen kokonaisuus. Se voi olla esimerkiksi kyvyttömyyttä osallistua vertaisten seuraan nettiyhteisöissä tai yhtäältä sitä, ettei osaa käyttää digitaalisia palveluita.

Yhteiskunnan palvelut, koulut ja työelämä on tehnyt nopean ja radikaalinkin hyppäyksen digitalisaatioon. Digitaidot ovat ehto selviytymiseen yhteiskunnassamme. Riittävät digitaidot ovat osa kansalaistaitoja: tapa liittyä yhteisöihin ja saada tukea vertaisilta sekä ammattilaisilta. Siksi NEET-nuorien digitaitojen laajentaminen ja vahvistaminen ovat keskeinen osa osallisuuden vahvistamista. Digisyrjäytyminen ei ole ainoastaan kykenemättömyyttä käyttää erilaisia digitaalisia palveluita vaan myös kyvyttömyyttä hakeutua vertaisten seuraan, ilmaista itseään ja liittyä erilaisiin yhteisöihin eli ”heimoihin”. (Kaarakainen & Kaarakainen 2018.)

5.2 Yhteisöjen merkitys osallisuuden kokemukseen

Yhteisön merkitys on ihmisille hengissä selviämisen ja hyvinvoinnin kannalta erittäin oleellinen. Yhteisöt ja ryhmät ovat osallisuuden kasvualusta ja siksi lääke myös syrjäytymiseen.

Valmiisiin yhteisöihin syntyminen on nykypäivänä harvinaisempaa kuin esimerkiksi isovanhempiemme elämän alkuaikoina. Suomessa 1960-luvulla koettu rakennemuutos oli muihin maihin verrattuna nopea ja valtava. Maalaisyhteisöjen hajoaminen ja yhteiskunnan kaupungistuminen loivat aikanaan paljon osattomuutta. (Kortteinen 1982.)

Yhteisöihin liittymisen taidoista on tullut lähes hengissä selviytymisen taito. Internet ja sen kautta nuorten nettiyhteisöt tarjoavat mahdollisuuden liittyä yhteisöön, jossa voi kokea osallisuuden kokemuksia niiden nuorten kanssa, jotka kokevat maailman samalla tavalla ja joiden kiinnostuksen kohteet ja kokemukset ovat yhteisiä. Näin oma identiteetti ja ymmärrys omista arvoista vahvistuu. Tämä ei ollut mahdollista yhtenäiskulttuurin aikana ennen internettiä, sillä yhteisöt, joihin nuori ennen pystyi liittymään, varsinkin maaseudulla, olivat varsin rajallisia.

Koulutustaso vahvistaa digitaalisia taitoja ja kyvykkyyttä nuortenkin keskuudessa. Koulutuksen ulkopuolella olevilla nuorilla taidot eivät vahvistu samalla lailla, ja siksi keinoja ja tapoja vahvistaa NEET-nuorten digitaitoja täytyy löytää. Yritysvapaaehtoiset voivat antaa nuorille omalla asiantuntijuudellaan ja osaamisellaan vahvistusta ja innostusta tutustua digitaalisiin välineisiin ja maailmaan.

6 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu on monitieteinen kehittämisen lähestymistapa, jonka tavoitteena on kehittää laadukkaita ja käyttäjäkeskeisiä palveluita. Palvelumuotoiluprosessi lähtee liikkeelle asiakastarpeiden ymmärtämisestä ja pyrkii löytämään parhaita ratkaisuja näihin tarpeisiin. Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda asiakaskeskeisiä palveluita, jotka vastaavat käyttäjien todellisiin tarpeisiin ja jotka ovat helppokäyttöisiä, tehokkaita ja mielekkäitä käyttää. (Tuulaniemi 2011.) Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi koostuu useasta vaiheesta, joista ensimmäinen on asiakastarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen. Tämän jälkeen kehitetään palvelun konsepti ja prototyyppi, jotka testataan käyttäjillä. Lopuksi palvelu viimeistellään ja lanseerataan. Palvelumuotoilun käyttöönotto voi parantaa asiakaskokemusta ja lisätä asiakastyytyväisyyttä.

Konsepti pyrkii luomaan parempia palvelukokemuksia, jotka vastaavat käyttäjien odotuksiin ja tarpeisiin (Stickdorn & Schneider 2012). Juuri tähän on pyritty tämän työn yritysvapaaehtoisuuden konseptin kehittämisessä. Palvelumuotoilun konsepti sisältää erilaisia työkaluja ja menetelmiä, jotka auttavat suunnittelijoita ymmärtämään käyttäjien tarpeita ja tavoitteita. Näitä työkaluja voivat olla esimerkiksi käyttäjähaastattelut, palvelupolku- ja käyttäjäprofiilit, kyselyt, prototyyppien testaus, sekä palautteen kerääminen, joita tässä työssä on käytetty konseptin luomiseen.

6.1 Muotoiluajattelu

Muotoiluajattelu on innovaatioprosessi, joka perustuu ihmiskeskeiseen lähestymistapaan ja pyrkii löytämään ratkaisuja monimutkaisiin ongelmiin. Muotoiluajattelun perusperiaatteena on, että kaikki vaiheet ovat osa prosessia ja että parhaat ratkaisut syntyvät kokeilun ja virheiden kautta. Muotoiluajattelu korostaa myös yhteistyötä ja monitieteisyyttä. (Lewrick ym. 2018.) Muotoiluajattelua voidaan soveltaa eri aloilla, kuten liiketoiminnassa, sosiaalisessa innovoinnissa, ympäristösuunnittelussa ja koulutuksessa. Muotoiluajattelu tarjoaa työkaluja luovien ja kekseliäiden ratkaisujen löytämiseen monimutkaisiin ongelmiin, ja se onkin noussut yhä suurempaan suosioon eri alojen ammattilaisten keskuudessa. Muotoiluajattelu koostuu useista vaiheista, joista tärkeimmät ovat ongelman ymmärtäminen, ideoiden generointi, prototyyppien kehittäminen ja testaaminen käyttäjillä. Muotoiluajattelun avulla voidaan kehittää innovatiivisia ja toimivia ratkaisuja, jotka vastaavat käyttäjien tarpeisiin. (Brown 2008.)

6.2 Palvelumuotoilu ja NEET-nuoret

Palvelumuotoilua on käytetty NEET-nuorten palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilulla on merkittävä rooli palveluiden kehittämisessä, ja se auttaa palveluiden tarjoajia ymmärtämään paremmin NEET-nuorten tarpeita ja haasteita. Nuoret tarvitsevat tukea digitaitojen vahvistamisessa luotettavilta aikuisilta ja erinäisten valmennuksen ja mentoroinnin avulla. (Panttila 2021.)

7 KEHITTÄMISPROSESSI

Aikataulullisesti opinnäytetyön produktio-osa eli kehittämistyö toteutettiin vuoden 2021 joulukuun ja vuoden 2023 maaliskuun välisenä aikana. Pääosin yhteiskehittämistyö painottui vuoteen 2022. Lopullinen konsepti tuotettiin suurimmilta osin vuoden 2023 alussa.

Kuva 3. Kehittämistyön aikataulu

Kuvassa 3 on kuvattu aikajanalla kehittämistyön aikataulu joulukuusta 2021 maaliskuuhun 2023. Joulukuussa 2021 yritys vapaaehtoiset koulutettiin ensimmäisen koulutusversion avulla. Tammikuusta 2022 alkaen yritysvapaaehtoiset valmensivat nuoria ensimmäisen kerran. Tässä vaiheessa yritysvapaaehtoiset olivat suunnitelleet valmennukset hyvin itsenäisesti. Yritysvapaaehtoisten koulutuksista ja heidän pitämistään nuorten valmennuksista kerättiin palautetta seuraavaa kehittämisvaihetta varten.

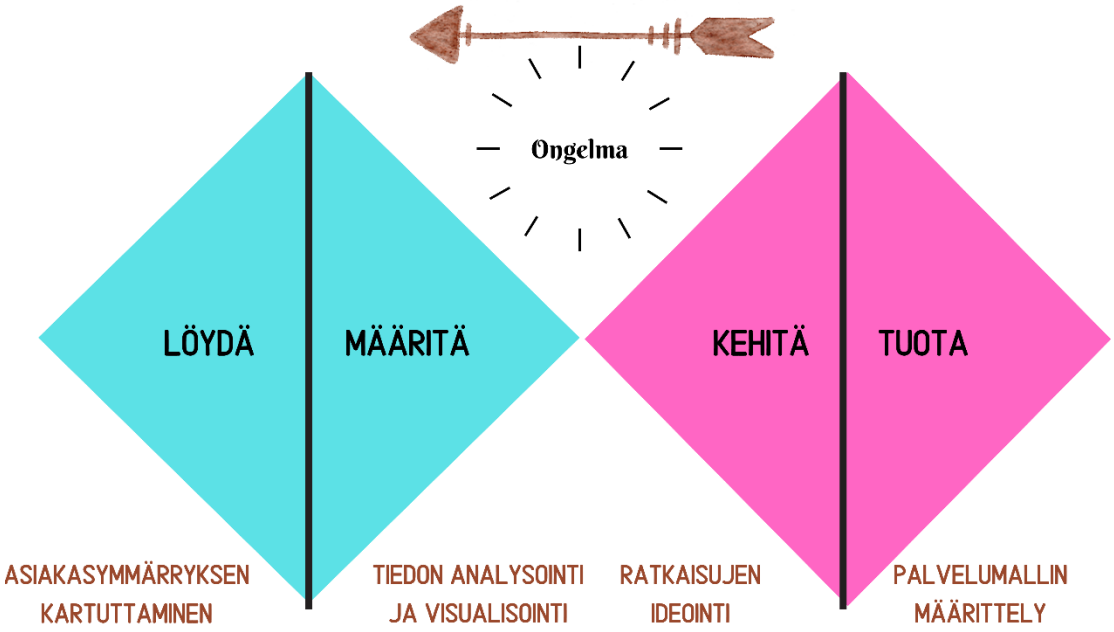
Kesän 2022 jälkeen elokuusta alkaen päätettiin testata valmennusta, jossa nuoret ja yritysvapaaehtoiset suunnittelevat valmennusten sisällöt yhdessä. Näitä valmennussisältöjä suunniteltiin nuorten omissa yhteiskehittämispajoissa. Yhteiskehittämispajat olivat yritysvapaaehtoisten suunnittelemia. Niitä havainnointiin ja tehtiin muistiinpanoja kehittämistyötä varten. Pajojen tuloksena syntyi taas uusi nuorten valmennuksen kokeilu, joita toteutettiin syyskuusta 2022 alkaen. Tässä vaiheessa haastateltiin kahta yritysvapaaehtoista. Vuoden lopussa järjestettiin yhteiskehittämispaja yritysvapaaehtoisille. Tässä

vaiheessa yritysvapaaehtoisilla oli jo käsitys toiminnasta, ja siksi se oli hedelmällinen aika ottaa yritysvapaaehtoiset mukaan kehittämistyöhön intensiivisemmin. Tammikuussa 2023 koulutettiin uusia yritysvapaaehtoisia uuden koulutusversion avulla ja haastateltiin kaksi yritysvapaaehtoista lisää. Helmi-maaliskuussa 2023 testattiin kolmatta versiota nuorten valmennuksesta.

Produktio-osan toteutuksessa höydynnettiin Tuplatimantti-prosessimallia. Tuplatimantti on yksi palvelumuotoilun prosessimalli, jota voidaan käyttää palvelukonseptien kehittämisessä. Se auttaa tunnistamaan ja jäsentämään ongelmaa, löytämään uusia näkökulmia ja kehittämään ratkaisuja luovasti ja systemaattisesti (Brown 2009). Prosessimallissa on nimensä mukaisesti kaksi timanttia, jotka kuvaavat prosessin kulkua. Ensimmäisessä keskitytään ongelman ymmärtämiseen ja toisessa ratkaisun kehittämiseen.

Tuplatimantti-prosessi jakautuu lisäksi neljään osaan (vaiheeseen), jotka ovat Löydä-vaihe, Määritä-vaihe, Kehitä-vaihe ja Tuota-vaihe. Prosessimalli on havainnollistettu kuvassa 3. Tuplatimantti prosessi ei ole puhtaasti lineaarinen prosessi vaan sen eri vaiheet voivat toistua ja palata aiempiin vaiheisiin uudestaan. Menetelmän keskeisenä ajatuksena on jatkuvasti palata takaisin aiempiin vaiheisiin ja kehittää tietoa ja ratkaisuja uudelleen.

Menetelmän kehittäjänä pidetään brittiläistä Design Council -järjestöä, joka on erikoistunut edistämään suunnittelua eri aloilla. Tässä opinnäytetyössä on käytetty Design Councilin (2023) ja Brownin (2009) malleja suunnittelutyön teoreettisena taustana ja käytännön työkaluna.



Kuva 4. Tupla-timantti (Mukaillen Desing Council 2023).

Ensimmäinen timantti alkaa ongelman määrittelyllä ja sen ympärille rakentuvalla ymmärryksen kasvattamisella (Löydä). Tässä vaiheessa kartoitetaan laajasti erilaisia näkökulmia ja kerätään tietoa ongelmasta ja sen ympäristöstä. Tämän jälkeen valitaan tärkeimmät havainnot ja analysoidaan niitä syvällisemmin, jotta ongelman ydin saadaan selville (Määritä). Ensimmäinen timantti päättyy ongelman määrittelyyn.

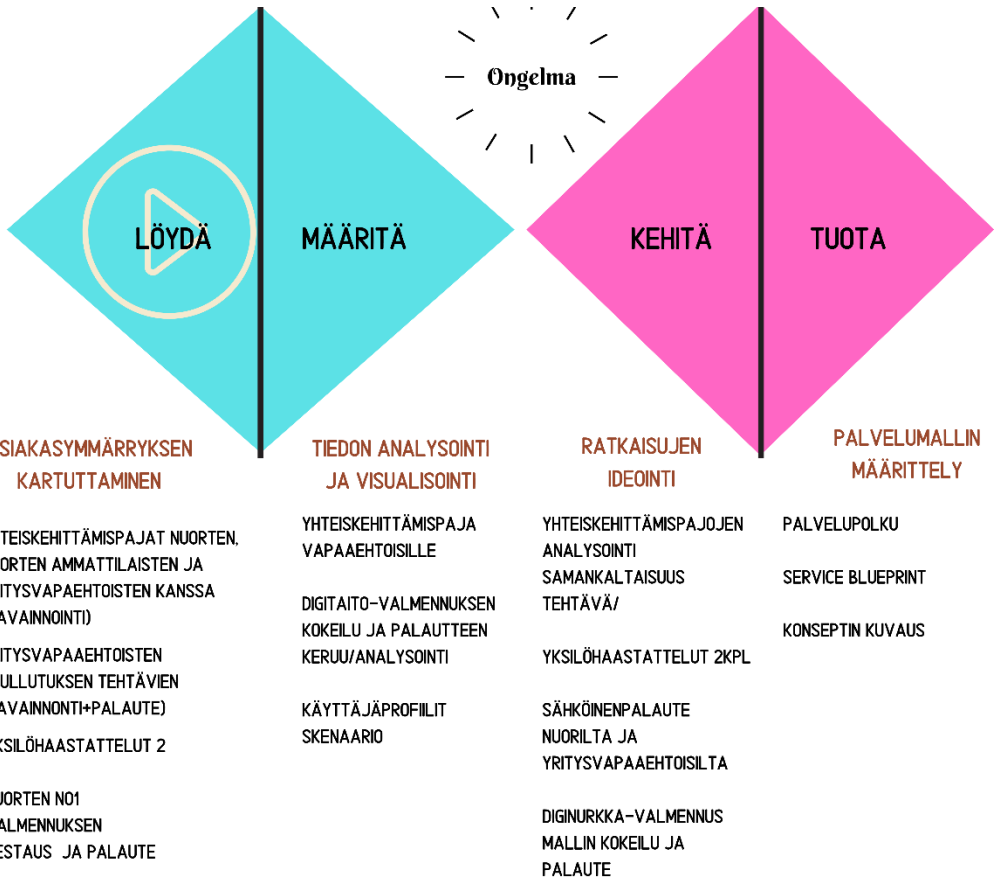
Toinen timantti alkaa ratkaisujen etsimisellä ja ideointiprosessilla (Kehitä). Tässä vaiheessa pyritään kehittämään ratkaisuja, jotka vastaavat ongelman ytimeen. Ideoita generoidaan runsaasti ja niitä arvioidaan kriittisesti. Lopuksi valitaan parhaat ideat ja niitä jalostetaan edelleen käyttökelpoisiksi ratkaisuiksi (Tuota). Toisen timantin päättyessä on löydetty ratkaisuja ongelmaan, jotka on testattu ja kehitetty toimiviksi.

Kehittämistyössä eli tämän opinnäytetyön produktio-osassa luotiin työn tavoitteiden mukaisesti uusi yritysvapaaehtoisuuden palvelukonsepti NEET-nuorten digitaitovalmennuksiin. Tuplatimanttia on sovellettu prosessivaiheiden kuvauk-

sessa ja visualisoinnissa. Varsinainen konsepti esitellään luvussa 9. Seuraavassa on esitelty opinnäytetyön kehittämisprosessin toteutuneet vaiheet ja niiden sisällöt.

7.1 Löydä-vaihe

Löydä-vaiheen tavoitteena oli saada tietoa siitä, miten valmennukset kannattaa toteuttaa, miten yritysvapaaehtoiset kykenevät niitä suunnittelemaan, kuinka paljon tukea he tarvitsevat ja millaista koulutusta he tarvitsevat.



Kuva 5. Tuplatimantti, löydä-vaihe

Kuvassa 5 on esitetty kaikki Löydä-vaiheessa toteutetut toimenpiteet.

7.1.1 Yhteiskehittämispajat ja havainnot

Yhteiskehittämispajoja järjestettiin löydä-vaiheessa neljä (yhteiskehittämispajat 1–4). Jokainen hankkeeseen sitoutunut yhteistyöyritys vastasi yhden työ-

pajan sisällön suunnittelusta. Pajojen tavoitteena oli yhteissuunnittelu ja ideointi, joiden avulla pyrittiin varmistamaan, että kehitettävä valmennus vastaa nuorten tarpeita ja toiveita. Pajat olivat siis osa toista nuorten valmennusten testausvaihetta.

Työpajoissa nuoret ja yritysvapaaehtoiset kohtasivat ja ratkoivat erilaisia tehtäviä yhdessä. Havainnoinnin fokus oli erityisesti vuorovaikutustilanteiden tarkkailussa. Tavoitteena oli ymmärtää paremmin nuorten ja vapaaehtoisten keskinäistä kommunikaatiota ja dynamiikkaa. Lisäksi havainnoitiin tehtävien ja tilanteiden samankaltaisuutta eri pajojen välillä, jotta voitaisiin tunnistaa yleisiä teemoja ja haasteita.

Kaikissa työpajoissa ohjeistettiin nuoria olemaan ideointivaiheessa mahdollisimman luovia ja laittamaan paperille kaikki ideat, jotka tulivat mieleen, vaikka ne vaikuttaisivat toteuttamiskelvottomilta. Prosessissa oli tärkeää, että kaikki osallistujat saivat äänensä kuuluviin ja että kaikkien ideat otettiin huomioon. Yritysvapaaehtoiset ohjeistivat nuoria olemaan rohkeita ja ilmaisemaan mielipiteensä avoimesti. Näin pyrittiin varmistamaan kaikkien esille tulleiden ideoiden tasapuolinen huomioon ottaminen sekä nuorten toiveiden ja tarpeiden toteutuminen lopputuloksessa.

7.1.2 Yritysvapaaehtoisten koulutuksen tehtävien havainnointi

Jokainen yritysvapaaehtoinen, joka osallistua kehittämistyöhön, koulutettiin vapaaehtoistyöhön ja nuorten kohtaamiseen. Koulutuksen tavoitteena oli lisätä ymmärrystä nuorten erilaisista elämäntilanteista ja taustoista sekä taustoittaa Diakonissalaitoksen arvopohjaa, jotta ymmärrys siitä, mitä tehdään ja miksi tehdään, selkeytyisi. Yritysvapaaehtoisten tavoite on nuorille pidettävien valmennusten avulla vahvistaa ja laajentaa kohderyhmän digitaitoja.

Kaiken kaikkiaan yritysvapaaehtoisille pidettiin yhteensä kaksitoista koulutusta. Kaikki osallistujat tekivät yhden koulutuksen aikana kaksi vuorovaikutteista tehtävää. Tehtävät purettiin suullisesti niin että jokainen osallistuja sai kertoa oman vastauksensa muille osallistujille ja kokemuksia jaettiin keskustellen. Tehtävien keskusteluista tehtiin muistiinpanoja, joita käytiin läpi etsimällä samankaltaisuuksia vastauksista.

Koulutuksen sisältämät tehtävät:

1. Mieti, kuka oli sinulle omassa nuoruudessasi (16–29-vuotiaana) tärkeä aikuinen: vanhempi, valmentaja, nuoriso-ohjaaja, naapuri tai kuka tahansa, jonka koit tärkeäksi (kohtaaminen/suhde on voinut olla pitkä tai lyhyt). Nimeä yksi asia tai piirre, joka teki kohtaamisesta/suhteesta merkityksellisen?

2. Pohdi jotakin ryhmää tai yhteisöä, johon kuulut tai olet joskus kuulunut. Nimeä kaksi tekijää, jotka mielestäsi tekivät yhteisöstä tai ryhmästä hyvän.

7.1.3 Yksilöhaastattelut yritysvapaaehtoille

Kehittämisprosessin aikana haastateltiin neljää yritysvapaaehtoista, jotka työskentelivät eri yrityksissä. Haastatteluihin käytettiin samaa runkoa (ks. liite 3), mutta keskustelua ei ohjattu, vaan haastateltava sai itse ohjata keskustelua haluamaansa suuntaan, mikä puolestaan johti jatkokysymyksiin ja tarkennuksiin. Erityisesti haastattelussa keskityttiin keskustelun avulla löytämään syitä ja motiiveja lähteä mukaan yritysvapaaehtoistoimintaan. Haastattelut äänitettiin haastateltavien luvalla. Tallenteet litteroitiin ja niiden avulla vertailtiin yhdenmukaisuuksia ja eroavaisuuksia. Litterointiin käytettiin Wordin litterointiohjelmaa.

Empatiakarttaa hyödynnettiin muistiinpanojen tekemisessä kysymällä empatiakartan rakenteen mukaisesti kysymyksiä asiakkaan tarpeista, tunteista, toiveista ja peloista, jotka liittyvät palvelujen kehittämiseen. Tulevaisuuden muistelua hyödynnettiin väljästi, esimerkiksi pyytämällä haastateltavaa visioimaan tulevaisuuteen täydellinen palvelu.

7.1.4 Ensimmäinen valmennuskokeilu nuorille

Nuorille pidettäviä valmennuksia testattiin kolmessa eri vaiheessa edellisen testauksen palautteen avulla. Tässä kehittämisprosessin ensimmäisessä vaiheessa yritysvapaaehtoiset ideoivat ja suunnittelivat valmennukset itsenäisesti mutta saivat tukea tarvittaessa hankkeen työntekijöiltä. Valmennuksen testausvaiheen jälkeen vapaaehtoisilta kerättiin palautetta, josta kehitettiin niiden

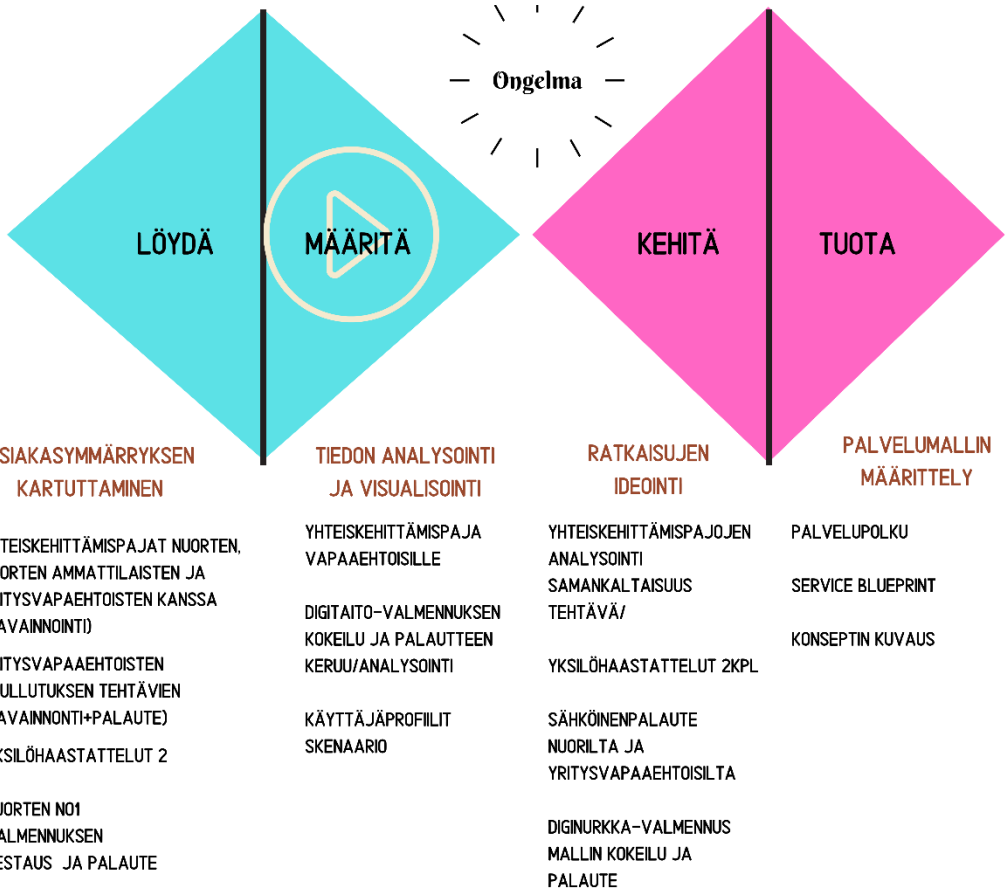
perusteella seuraavaan vaiheeseen uusi valmennuskokeilu.

7.1.5 Palautekyselyt

Yritysvapaaehtoisilta kerättiin kirjallista palautetta vapaaehtoisille järjestetyistä koulutuksista sekä kaikkien nuorten valmennusten eri kehittämisprosessien jälkeen. Palautteista saatiin tietoa seuraavaan kehittämisprosessiin. Myös nuorilta kerättiin palautteita osasta nuorille suunnatuista valmennuksista. Palautteista tehtiin koosteet yritysvapaaehtoisille.

7.2 Määritä-vaihe

Määritä-vaiheessa käytettiin luovia menetelmiä ideoiden kehittämiseen ja jalostamiseen. Yritysvapaaehtoisille pidettiin yhteiskehittämispaja, jossa hyödynnettiin tulevaisuuden muistelua menetelmänä. Tulosten avulla luotiin skenaario, käyttäjäprofiilit ja ensimmäinen hahmotelma palvelupolusta.



Kuva 6. Tuplatimantti, määritä-vaihe

Kuvassa 6 keskitytään määritä-vaiheeseen, tiedon analysointiin ja visualisoinnin vaiheeseen.

7.2.1 Yhteiskehittämispaja yritysvapaaehtoisille

Yritysvapaaehtoisille järjestettiin oma yhteiskehittämispaja (5), kun heillä oli jo muodostunut käsitys toiminnasta ja valmennuksista käytännössä. Pajassa kerrattiin yhdessä jo tehtyä ja toteutettiin tehtävä tulevaisuusmuistelun avulla. Osallistujat saivat tehtäväkseen tulevaisuuden muistelun avulla kertoa post-it-lappujen avulla 10 asiaa, jotka yritysvapaaehtoistoiminnassa olisi huomioitu tai lisätty osaksi palvelumallia. Tulokset analysoitiin samankaltaisuuskaavion avulla, jotka yhdistettiin teemoiksi.

7.2.2 Digitaito-valmennuksen kokeilu

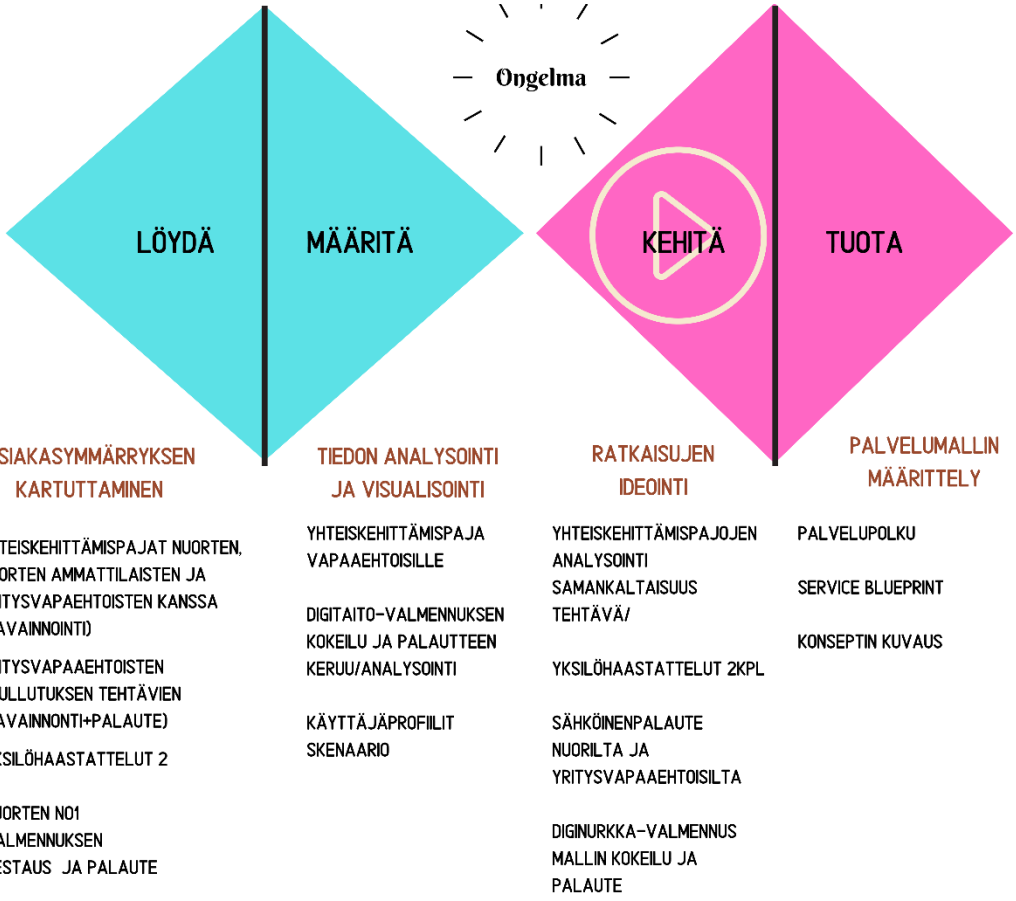
Kun nuorten valmennuksia, joita yritysvapaaehtoiset olivat suunnitelleet itsenäisesti, oli testattu, niistä kerätyn palautteen avulla siirryttiin kokeilemaan ns. ”Kummimallia”, joka myöhemmin nimettiin Digitaito-valmennukseksi. Yritysvapaehtoisten ryhmät eri yrityksistä saivat nimetyn nuorten Kummiryhmän, jonka kanssa lähdettiin suunnittelemaan yhdessä valmennuksen sisältöjä. Kummiryhmät tapasivat kaksi kertaa yritysvapaaehtoisia. Lisäksi Vamoksen työntekijät auttoivat yritysvapaaehtoisia sisältöjen rakentamisesta. Prosessista kerättiin palautetta, joiden avulla laadittiin suunnitelma kolmannen valmennusmallin toteuttamisesta (Diginurkka-valmennus).

7.2.3 Skenaario

Määritä-vaiheessa luotiin skenaario selkeyttämään palvelun prosessia kuvallisesti. Prosessi kuvattiin sarjakuvana, jossa palvelun käyttäjä kulkee palveluntarjoaman palvelusta ja koulutuksista nuorten valmennuksiin ja palautteen keräämiseen asti.

7.3 Kehitä-vaihe

Kehitä-vaiheessa valittua konseptia jalostettiin edelleen. Yhteiskehittämispajan tuotosta analysoitiin samankaltaisuuskaaviolla, ja yksilöhaastatteluita pidettiin tässä vaiheessa kaksi lisää. Nuorten valmennuksen kolmatta vaihetta (Diginurkka-malli), jota oli kehitetty palautteen avulla, kokeiltiin ja siitä kerättiin edelleen palautetta.



Kuva 7. Tuplatimantti, kehitä-vaihe

Kuvassa 7 on esitetty kehitä-vaiheen työskentelyvaihetta ja sen sisältämiä prosesseja.

7.3.1 Ratkaisujen ideointi yhteiskehittämistyöpajan tulosten pohjalta

Toiminnassa jo mukana olleet yritysvapaaehtoisille järjestettiin joulukuussa 2022 Yhteiskehittämispaja. Tilaisuudessa käytiin myös yhdessä läpi jo koettua sekä nuorilta saatuja palautteita. Paikalla oli 11 yritysvapaaehtoista eri yrityksistä.

Yritysvapaaehtoiset saivat tehtäväkseen visioida, millainen olisi täydellinen yritysvapaaehtoisille suunnattu palvelu tulevaisuudessa. Mitä rakenteita, tukipalveluja, koulutusta tai mitä tahansa muuta tarvittaisiin? Osallistujille jaettiin kyniä ja 10 kpl post-it-lappuja. Tehtävän ohjeistus oli kirjoittaa jokaiselle post-it-lapulle yksi asia, jonka toivoisi olevan osa yritysvapaehtoistyötä tai joka voisi

sujuvoittaa ja motivoida sitä tulevaisuudessa. Mitään rajoituksia ideoille ei asetettu. Aikaa tehtävään annettiin 7 minuuttia. Opinnäytetyön tekijä analysoi tehtävän vastaukset samankaltaisuusmenetelmällä.

7.3.2 Yksilöhaastattelut

Yksilöhaastatteluita tehtiin Kehitä-vaiheessa kaksi. Haastattelut olivat puolistrukturoituja. Vastaukset äänitettiin ja litteroitiin. Haastattelussa käytettiin valmista kyselyrunkoa. Haastattelurungon lisäksi haastattelun tukena käytettiin menetelminä empatiakartan struktuuria ja tulevaisuuden muistelua.

7.3.3 Sähköinen palautekysely

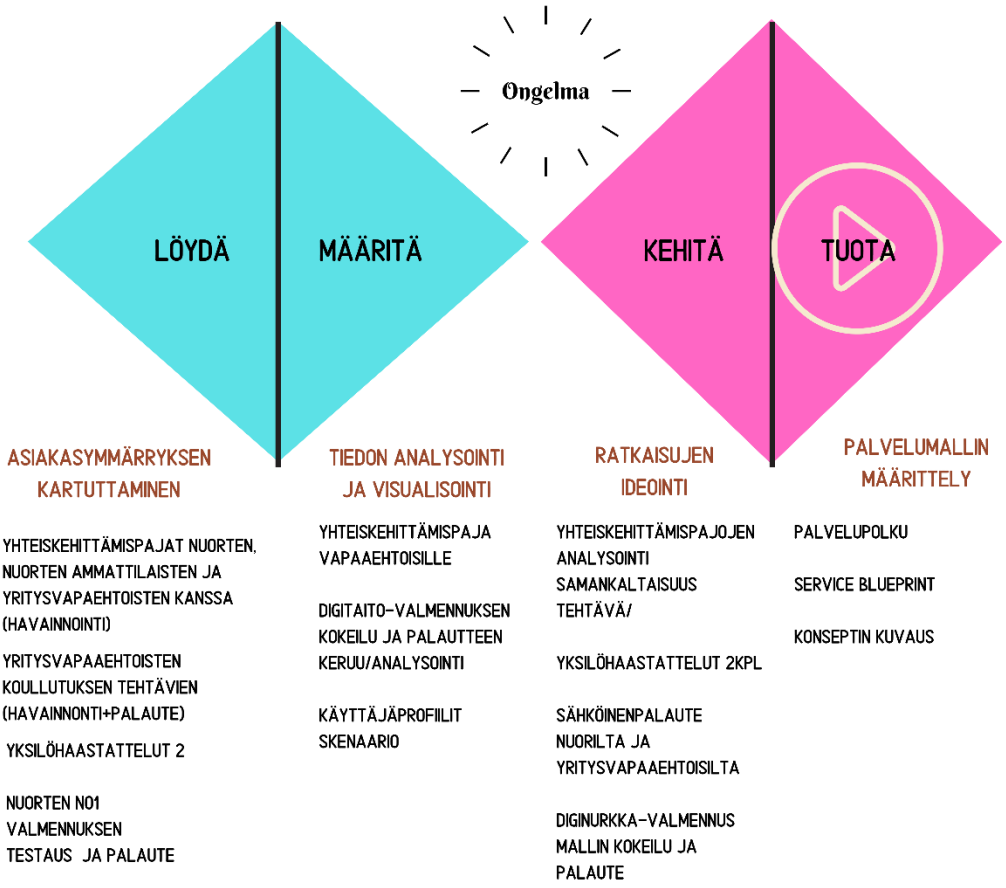
Jokaisen valmennusprosessin vaiheen ja koulutusten jälkeen yritysvapaaehtoisilta pyydettiin anonyymia kirjallista palautetta kulloisenkin valmennusprosessin toimivuudesta ja valmennuskokemuksesta. Palautejärjestelmänä käytettiin Forms-alustaa. Palautteista tehtiin kooste, jotka toimitettiin yritysvapaaehtoisille.

7.3.4 Diginurkka-valmennuksen kokeilu

Diginurkka-valmennuksen kokeilu oli koko kolmivaiheisen nuorten valmennusten kehittämisprosessin viimeinen vaihe. Tässä valmennusmallissa ei yritysvapaaehtoisilta vaadittu valmistautumista. Valmennusmalliin sisällytettiin haastattelurunko, jossa vapaaehtoiset kertovat omasta urapolustaan ja alan vaatimuksista. Osana valmennusta käytettiin Menti-järjestelmää. Mentin avulla saatiin valmennuksen sisältöön digitaalisiin taitoihin liittyviä väittämiä, joihin nuoret vastasivat anonyymisti omilla älylaitteillaan. Vastaukset näkyivät välittömästi valkokankaalla. Menetelmän avulla saatiin valmennukseen vuorovaikutusta ja anonyymia tietoa nuorten ajatuksista digitaitoihin liittyen. Valmennuksista kerättiin palautetta kirjallisesti. Valmennusten jälkeen kerättiin suullista palautetta, joista tehtiin muistiinpanot.

7.4 Tuota-vaihe

Viimeisessä vaiheessa tuotettiin varsinainen konsepti. Konsepti kuvataan kokonaisuudessaan luvussa 9. Keskeisiä osatuotoksia konseptissa olivat esimerkiksi palvelupolku ja Service blueprint. Konseptin tuotteistaminen ja käyttöönotto eivät sisälly tähän opinnäytetyöhön.



Kuva 8. Tuplatimantti, tuota vaihe

Vastuu ja päätökset konseptin hyödyntämisestä tai käyttöönotettavasta jäävät palvelun tilaajalle. Tätä opinnäytetyötä viimeisteltäessä näyttää erittäin todennäköiseltä, että kehitettyä konseptia ryhdytään ajamaan sisään Vamoksen toimintaan sellaisenaan ilman suurempia muutoksia jo vuoden 2023 aikana. Tuota-vaiheen toimenpiteet kuvataan kuvassa 8.

7.4.1 Service Blueprint

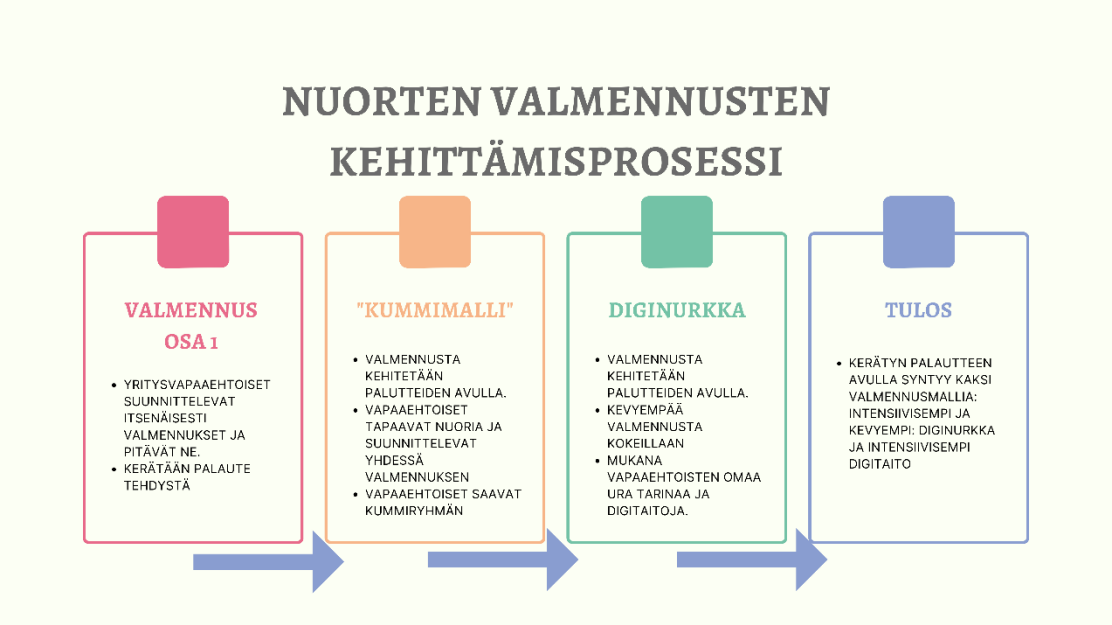
Tässä vaiheessa luotiin kehittämisprosessin aikana saadun tiedon avulla Service blueprint. Taulukon avulla selkeytettiin, mitä kulloinenkin palvelun vaihe vaatii ja ketä se koskee. Näin pyrittiin hahmottamaan syntyvää konseptia paremmin.

7.4.2 Palvelupolku

Tuota-vaiheessa tuotettiin palvelupolku kuvaamaan palvelua alusta loppuun visuaalisesti ja antamaan käsitys palvelun eri vaiheissa nopeasti ja ytimekkäästi. Tällä pyrittiin selkeyttämään palvelun rakennetta palvelunkäyttäjälle ja tarjoajalle.

7.5 Nuorten valmennusten kehittämisprosessi

Nuorille suunnattuja ryhmävalmennuksia kehitettiin koko kehittämisprosessin ajan. Kaikissa vaiheissa kerättiin palautetta, jota hyödynnettiin kehittämistyön seuraavassa vaiheessa. Kehittämisprosessi eteni kolmella eri testausvaiheella.



Kuva 9. Nuorten valmennusten kehittämisprosessi

Kuvassa 9 on esitetty eri vaiheiden valmennustestaukset, joista viimeisimpänä ovat tulosvaiheen konseptiin tuotetut valmennusmallit. Osat on nimetty valmennusmallien testausvaiheessa käytetyillä nimillä.

8 KÄYTTÄJÄTUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käsitellään edellisen luvun kehittämisprosessin tuloksia. Käyttäjätutkimuksen tulokset muodostuivat prosessin kolmessa ensimmäisessä

vaiheessa. Viimeisessä vaiheessa tuotettiin lopullinen konsepti, joka on kokonaisuudessaan esitelty luvussa 9.

8.1 Nuorten yhteiskehittämispajojen havainnot

Nuorille suunnatuissa yhteiskehittämispajat toteutettiin elo–syyskuun 2022 välisenä aikana. Tarkoituksena oli testata ryhmävalmennusmallia, jossa nuoret ovat osana valmennuksen suunnittelua. Samalla oli tarkoitus havainnoinnin avulla saada tietoa nuorten ja yritysvapaaehtoisten tavoista toimia ja kommunikoida toistensa kanssa.

Yhteiskehittämispaja 1

Ensimmäinen yhteiskehittämispaja järjestettiin elokuun 2022 alkupuolella. Pajan sisällöstä vastaavan yrityksen yritysvapaaehtoiset eivät olleet varsinaisesti valmistelleet yhteiskehittämispajaa, mutta jutusteleva tyyli ja lennosta pidetty esittelykierros toimivat jäänmurtajana. Nuorten valmentajien läsnäolo auttoi ylläpitämään keskustelua. Hämmennystä aiheutti kuitenkin se, että yrityksen vapaaehtoiset ilmaisivat ääneen epävarmuutensa siitä, kuka vastasi pajan vetämisestä, vaikka he olivat sähköpostitse vaatineet saada suunnitella tapaamisen itse. Rungon puuttuminen ei ollut merkittävä ongelma, mutta muutama osallistava tehtävä olisi voinut saada kaikkien äänen kuuluviin suunnittelussa.

Vapaaehtoisella oli kuitenkin mukava ja helposti lähestyttävä tyyli, joka helpotti nuorten osallistumista. Paja järjestettiin nuorten omassa turvallisessa tilassa, mikä osaltaan saattoi helpottaa tilannetta. Yritysvapaaehtoiset ovat pääasiassa Helsingissä asuvia nuoria aikuisia, jotka jakavat osittain saman todellisuuden Vamoksen nuorten kanssa. Heidän välillään ei ollut merkittävää kuilua, sillä vaatteet, elämäntapa tai arvot eivät poikenneet merkittävästi toisistaan.

Yhteiskehittämispaja 2

Yritys numero 2:lla ja pajaan osallistuvalla ryhmällä oli erityinen suhde: ryhmän nuorilla oli erityisiä digitaitoja sekä toiveita työllistyä teknologia-alalle. Tähän liittyi erityisiä odotuksia mahdollisista työpaikoista kyseisessä yrityksessä. Yrityksen lähestymistapa oli yhdenvertainen ja arvostava. Jokaiselta osallistujalta kysyttiin kuulumisia ja suoritettiin "smile-post-it" -kierros, jossa kaikkia

pyydettiin kirjaamaan päivän fiilis hymiön tai minkä tahansa piirroksen avulla.

Jokainen esitteli ryhmän edessä oman piirroksensa ja kertoi päivän fiiliksestään. Osallistuvalla nuorten ryhmällä digitaidot olivat monella tavalla kunnossa, mutta rohkeus ja uskallus sosiaalisissa tilanteissa tuntuivat haasteellisilta. Myös yrityksen työntekijöillä on ollut samanlaisia haasteita, joita he sanoittivat ääneen. Siksi jokainen harjoitus, jossa harjoitellaan esiintymistä, on hyödyllinen. Yritysvapaaehtoiset näyttivät ymmärtävän tämän, ja se myös toimi. Nuoret esiintyivät rohkeasti.

Yhteiskehittämispaja 3

Paja kolme järjestettiin yhteistyössä kolmannen yrityksen vapaaehtoisten kanssa. Vapaaehtoiset olivat valmistelleet suunnittelurungon laadukkaasti ja yksityiskohtaisesti, mukaan lukien ”fiilisringit” ja tutustumisaktiviteetit. Vapaaehtoiset kertoivat nuorille, että he organisoivat pajan ihan niin kuin suurtenkin asiakkaiden kanssa, mikä herätti arvostusta.

Aluksi nuoret olivat hieman jäykkiä, mutta kun vapaaehtoiset jutustelivat rennosti työn lomassa, ideoita alkoi tulla esiin. Ideoiden ryhmittelyyn käytettiin post-it-lapuilla tehtyä menetelmää. Lopuksi ideat pisteytettiin yhteistuumin fläppitaululle. Paikalla oli myös kahvi- ja pullatarjoilu, mikä osoitti, että vieraita oli odotettu. Erityistä huomiota kiinnitettiin siihen, että ryhmän naisoletetut olivat aktiivisia suunnittelussa.

Tulevan valmennuksen teemoista päästiin yhteisymmärrykseen ja keskustelua ja kohtaamisia oli paljon. Yhteinen pöytä varmistettiin etukäteen, jotta kukaan ei jäänyt fyysisesti ulkopuolelle.

Yhteiskehittämispaja 4

Neljäs paja järjestettiin yhteistyössä yrityksen numero 4 kanssa. Yritysvapaaehtoiset olivat suunnitelleet työpajan yhteissuunnittelun itsenäisesti. He kuitenkin tarvitsivat työhön paljon konsultointia Vamoksen työntekijöiltä. Suunnittelun pohjana käytettiin yrityksen ammatillisissa tilaisuuksissa käytettyä runkoa.

Konsultoinnin aikana kävi ilmi, että osa rungosta oli suunniteltu kilpailullisiksi, mikä ei ollut toimiva ratkaisu nuorten kohdalla. Kohderyhmän nuorista monet

ovat kokeneet elämässään kilpailuyhteiskunnan ja pärjäämisen kulttuurin nurjan puolen. Kilpailullisuuden sijaan paremmin toimivia konsepteja ovat mukaan ottaminen ja yhteisten onnistumiskokemusten mahdollistaminen. Yhteissuunnittelun runko toimi hienosti, ja nuorilta kerättiin tasapuolisesti ideoita.

8.2 Yksilöhaastattelujen tulokset

Yksilöhaastatteluja tehtiin yhteensä lopulta neljä. Kaikista hankkeen toimintaan osallistuvista yrityksistä oli mukana haastateltava. Kahta haastateltiin prosessin alkuvaiheessa (Löydä-vaihe) ja kahta muuta kehittämisen loppuvaiheessa (Kehitä-vaihe).

Haastattelun aiheet käsittelivät yritysvapaaehtoistyötä, yritysvastuuta, toiminnan organisoimista ja yritysvapaaehtoisia motivoivia tekijöitä. Haastatteluissa kysyttiin alkuun kaikilta, miksi he halusivat lähteä mukaan yritysvapaaehtoisuuteen ja mikä siinä oli kiinnostavaa. Kaksi haastatelluista vastasi olevansa tai olleensa aktiivisia kansalaisjärjestöissä ja tehneensä vapaaehtoistyötä vapaa-ajallaan. He toivoivat, että yritysvapaaehtoistyön kautta voitaisiin hyödyntää myös omaa asiantuntijuutta, jota vapaa-ajalla tehtävässä vapaaehtoistyössä ei niinkään voi tehdä.

Haastattelija kysyi myös, miten he näkivät yritysvapaaehtoisuuden tulevaisuuden Suomessa. Haastateltavat vastasivat näkevänsä siinä paljon potentiaalia, jota ei kuitenkaan hyödynnetä täysin. Kaikki uskoivat tulevaisuudessa ihmisten olevan yhä kiinnostuneempia siitä, minkälaisia arvoja yritys, jossa he työskentelevät, edustaa, ja miten se käytännössä näkyy toiminnassa. Haastateltavat kokivat, että halusivat tehdä vapaaehtoistyötä, joka on erilaista kuin arkinen työ, ja että siinä voi hyödyntää osaamistaan eri tavalla.

Haastateltavat myös pohtivat, kuinka yritykset voisivat olla hyödyksi nuorten kouluttamisessa ja työllistämisessä. Yksi haastateltava jopa ehdotti, että yritykset voisivat tarjota matalan kynnyksen koulutusvaihtoehtoja nuorille tai varata budjetin nuorten koulutusohjelmiin.

Yhdessä haastattelussa keskusteltiin vapaaehtoistyön trendeistä yrityksissä. Haastateltava kertoi, että hänen oman kokemuksensa mukaan useimmat

työntekijät eivät harkitse vapaaehtoistyötä, koska heidän täytyy kirjata kaikki tunnit ja seurata niitä. Tästä huolimatta pieni joukko ihmisiä on kiinnostunut tekemään yritysvapaaehtoistyötä ja yritys haluaa laajentaa tätä mahdollisuutta enemmän yrityksessään. Nämä yritysten asettamat tarkat määritelmät sille, miten paljon voi käyttää aikaa yritysvapaaehtoistyöhön, koskeekin varsin suurta määrää isoja yrityksiä.

Haastatteluissa keskusteltiin myös siitä, kuinka yritykset voivat edistää vapaaehtoistyötä sisäisesti. Haastateltavat korostivat, että vapaaehtoistyö on kahdensuuntainen prosessi, jossa sekä yritysvapaaehtoiset että yritys itse hyötyvät. He kertoivat myös, että sisäinen viestintä on tärkeää, jotta työntekijät tietävät, mitä yritys tekee vapaaehtoistyön suhteen ja miten he voivat osallistua. Yksi haastateltava ideoi, kuinka yritykset voisivat helpottaa itse yritysvapaaehtoistyön tekemistä työntekijöilleen. Hän ehdotti, että yritykset voisivat tarjota tietoa verkkokoulutuksista ja muuta tietomateriaalia toiminnasta, joka madaltaisi kynnystä lähteä mukaan. Hän myös lisäsi, että jokin selkeä sivusto, jossa näkisi, minkälaista yritysvapaaehtoistyötä on jo tehty ja mitä muita mahdollisuuksia on tarjolla, voisi helpottaa kynnystä lähteä mukaan toimintaan.

Kaksi haastateltavaa työskenteli yrityksessä, jossa yritysvapaaehtoistyöhön käytettävää aikaa tai resurssia ei valvottu niin tarkasti, vaan toimintaan sai osallistua oman työtilanteen näin salliessa. Yritykset toimivat matalan hierarkian periaatteella, jossa tehdään päätöksiä varsin joustavasti ja työntekijät arvioivat itsenäisesti ajankäyttönsä. Eräs haastateltava totesi, että hän pitää yritysvapaaehtoisuutta erittäin hyvänä asiana, sillä se antaa paljon sisältöä työntekoon ja tuo vaihtelua jokapäiväiseen tekemiseen. Hän huomautti myös, että hänen mielestään IT-alalla yritysvapaaehtoisuus on suhteellisen helppoa, koska työ on usein itsenäistä ja työntekijä vastaa itse tekemisestään. Hän totesi myös, että yritysvapaaehtoisuus ei sovi kaikille, mutta se on erittäin tärkeä niille, jotka ovat kiinnostuneita siitä.

Haastattelija kysyi kaikilta haastateltavilta, mitä Vamos voisi tarjota yrityksille tulevaisuudessa, jotta toiminta olisi sujuvaa ja selkeää. Matalamman hierarkian yrityksen työntekijät vastasivat, että yksi tapa olisi tarjota selkeä kuvaus siitä, mihin toiminta tähtää, jotta nuorille voitaisiin antaa valmiita vaihtoehtoisia

valmennusteemoja, joista voi valita. Tällainen ennakkotieto auttaisi valmennusten suunnittelussa. Haastateltavien mielestä oli tärkeää pitää kuitenkin valmennusten suunnittelu vapaana mutta tarjota nuorille sellaisia aiheita, jotka ovat ajankohtaisia ja kiinnostavat heitä. Palvelun selkeyttä ja helppoutta ja koordinaation tärkeyttä korostettiin.

Yhteenvetona haastatteluista voidaan sanoa, että yrityksen asettamat raamit toteuttavat yritysvapaaehtoisuutta, määrittää pitkälti sitä, minkälaista yritysvapaaehtoisuutta Vamoksen kannattaa tarjota. Matalamman hierarkian yrityksissä toivottiin joustavuutta ja mahdollisuutta suunnitella nuorten valmennuksia luovemmin. Yrityksissä, jossa yritysvapaaehtoisuuteen käytettävää aikaa on määritelty tarkemmin, toivottiin verkkokoulutuksia, valmiita valmennuspohjia nuorille ja selkeää määrittelyä, kuinka paljon aikaa työhön kuluu resursseja.

8.3 Yritysvapaaehtoisten koulutustilanteiden havaintojen tulokset

Vamoksen yritysvapaaehtoistyön koulutukseen sisältyneitä tehtäviä havainnoitiin, ja niistä kerättiin muistiinpanot. Muistiinpanoja saatiin suuri määrä, koska koulutuksiin (12 kpl) osallistui yhteensä 38 yritysvapaaehtoista. Tehtävät olivat kaikille koulutettaville samat. Muistiinpanoista luokiteltiin yhteen samankaltaiset vastaukset. Vastaukset on ryhmitelty teemoittain alempana.

Ensimmäisessä tehtävässä osallistujat kertoivat heille tärkeistä aikuisista heidän omassa nuoruudessaan. Useimmat mainitsivat perheenjäseniä kuten vanhempia tai sisaruksia. Toiseksi eniten mainittiin harrastetoimintaa ohjaavat aikuiset, kuten valmentajat tai erilaisten ryhmien vetäjät ja opettajat. Merkityksellisinä tekijöinä siihen, miksi nämä suhteet olivat heille tärkeitä, nousivat esiin aito läsnäolo, kannustaminen ja hyväksytyksi tulemisen kokemukset.

Iso osa kertoi nuoruuden haasteellisista tilanteista, joissa nimenomaan nämä tärkeiksi mainitut aikuiset olivat olleet heidän tukenaan. Tehtävänannossa oli kerrottu, ettei merkityksellisen aikuissuhteen tarvitse olla pituudeltaan pitkäkestoinen, vaan että vastaajat voivat valita myös yksittäisen mieleen jääneen kohtaamisen jonkun tärkeän aikuisen kanssa.

Harva kuitenkaan kertoi yksittäisistä kohtaamisista, vaan useimmat puhuivat

pitkään jatkuneista ihmissuhteistaan. Tehtävää purettaessa osallistujat kertoivat, että merkityn merkityksellisen aikuisen pohtiminen omassa elämässä-aiheutti liikutuksen tunteita. Monet kertoivat, että juuri tämä tehtävä, sai heidät pohtimaan, kuinka tärkeää on, että jokaisella nuorella on turvallisia aikuisia ympärillään, ja ymmärtämään etteivät nämä ihmissuhteet ole itsestään selviä kaikille.

Toisessa tehtävässä koulutukseen osallistuvia yritysvapaaehtoisia pyydettiin pohtimaan sellaista heille tärkeää yhteisöä tai ryhmää, johon he ovat jossain elämänsä vaiheessa kuuluneet. Lisäksi heitä pyydettiin pohtimaan kaksi tekijää, jotka tekivät tästä nimenomaisesta ryhmästä tai yhteisöstä heille merkityksellisen.

Useimmat mainitsivat harrasteryhmän tai väljemmän ystävistä koostuvan ryhmän. Ainoastaan muutama kuvasi perhettä tai sukua yhteisönä. Tärkeimmäksi tekijäksi hyvän ryhmän muodostumisessa nostettiin jokin ryhmää yhdistävä tekijä. Merkittäväksi tekijäksi mainittiin myös hyväksytyksi tulemisen kokemukset ja se, että ryhmässä sai olla oma itsensä. Kolmantena tekijänä mainittiin yhteinen huumori ja yhteiset kokemukset.

Kun jokainen oli saanut purkaa tehtävän suullisesti, käytiin yhteinen keskustelu ryhmien ja yhteisöjen tärkeydestä. Tehtävän tavoitteena oli saada osallistujat käsittelemään omia kokemuksiaan hyvistä ryhmistä ja ymmärtämään hyvien ryhmien ja yhteisöjen merkitys ihmiselle.

Kokonaisuudessaan tehtävät tukivat hyvin koulutuksen tavoitetta harjoitella ja sisäistää, mitä empatiataidot ovat. Empatia vaatii kykyä tunnistaa itsessään haavoittuvuus ja tarvitsevuus (Brown 2020). Kaikissa koulutustilanteissa tehtävät herättivät paljon tunteita ja osallistujat olivat aktiivisia keskusteluissaan.

8.4 Palautekyselyjen tulokset

Forms-palautteita kerätiin jokaisen valmennuksen ja koulutuksen jälkeen. Kyselyssä oli mahdollista jättää myös avointa palautetta. Avoimien palautteiden kautta saatiin vahvistusta siihen, että konseptissa tulisi olla vaihtoehtoisia ta-

poja osallistua toimintaan ja että tarvitaan jonkinlainen alusta, joka kokoaa ihmiset ja valmennusmateriaalit yhteen. Myös nuorten palautteen merkitystä korostettiin muutamissa palautteissa. Alla on ote yritysvapaaehtoisten koulutuksen tuloksista vuoden 2022 joulukuulta.

> *Miten todennäköisesti suosittelisit yritysvapaaehtoisena toimimista ystävälle tai työtoverille?*
> Asteikolla 1–10 Tulos: 8,57
> *Saitko riittävästi tietoa tai tukea ennen omaa valmennustasi?*
> Tulos: 70 % koki saavansa tarpeeksi tietoa.

8.5 Yritysvapaaehtoisten yhteiskehittämispajan tulokset

Yritysvapaaehtoisten yhteiskehittämispajassa nousi esiin yhteensä yhdeksän keskeistä kehittämiseen liittyvää teemaa: valmis ideatarjotin tai ideapankki nuorten digivalmennusten suunnitteluun tai sen helpottamiseksi, erilaisia ideoita ja teemoja liittyen työelämätaitoihin tai työllistymiseen, toiminnan laajentaminen valtakunnalliseksi niin ettei se ole paikkasidonnaista, nuorilähtöisyys ja sosiaalialan ammattilaisten rooli valmennusten aikana, yritysvapaaehtoisten palkitseminen, nuorten palautteiden merkitys, yhteinen sähköinen alusta lisäämään toiminnan joustavuutta, erilaiset tavat osallistua yritysvapaaehtoisten koulutukseen ja yritysvapaaehtoisuuden kehittäminen Vamoksessa. Alla kaikki yhdeksän esiin noussutta teemaa avataan yksityiskohtaisemmin.

Valmis ”tarjotin” tai ideapankki vapaaehtoisille

Ajatus jonkinlaisesta ideapankista tai sähköisestä alustasta nousi palautteista, yksilöhaastatteluista ja yhteiskehittämispajassa vahvana. Alustalla olisi valmiita aihioita ja ideoita nuorille pidettäviin digivalmennuksiin. Alustalle vapaaehtoiset voisivat lisätä valmiita ideoita tai aiemmin käytettyjä valmennusrunkoja. Samalla alustalla voitaisiin tarjota tietoa nuorten kiinnostuksen kohteista ja tarpeista, jotta ideat ja konseptit vastaisivat paremmin kohderyhmän tarpeita. Toiveena oli esimerkiksi, että tarjottaisiin mahdollisimman valmiita valmennuskonsepteja, joihin on helppo osallistua vähemmällä suunnittelulla ja jotka ovat helposti toteutettavissa.

> ”Valmis palvelutarjotin digiteemoista, sisältäen fantasia vaihtoehdon”. Yritysvapaaehtoinen palautteessa 2022.

Kehittämistyön aikana nuorille pidettiin monia valmennuksia eri digiteemoilla. Valmennusprosesseja saatiin yhteensä kaiken kaikkiaan kolmekymmentä. Näin kattava määrä valmennusprosesseja antaa jo hyvän käsityksen siitä, mikä toimii ja mikä ei. Kaikki valmennusprosessit myös arvioitiin ja niitä kehitettiin palautteiden ja kokemusten avulla. Osa aiheista oli tullut suoraan nuorilta, osa yritysvapaaehtoisilta. Kehittämisprosessin aikana saatiin siis jo hyvä käsitys siitä, millaisista teemoista yritysvapaaehtoiset voivat valmennuksia pitää ja millaisista teemoista nuoret ovat kiinnostuneita.

Aiheita nuorten valmennuksiin: työelämätaidot

Prosessin pajoilla ja haastatteluissa nousi esille ajatuksia työelämäpainotteisista valmennuksista ja nuorille annettavasta tuesta liittyen työelämäntaitoihin. Alla kaksi konkreettista esimerkkiä esitetyistä ideoista:

> ”LinkedIn-klinikka, joka toteutettaisiin yhteistyössä TE-palveluiden kanssa. Tämä klinikka tarjoaisi nuorille aikuisille mahdollisuuden tutustua teknologia-alan yrityksiin ja työelämään yleensä. Tällainen ´job shadowing´ -mahdollisuus voisi olla valmiina paketteina, joista nuoret voisivat valita mieleisensä”.

> ”Nuorille voitaisiin tarjota intensiivisempää yksilövalmennusta, joka auttaisi heitä työnhaussa ja verkostoitumisessa. Mentorointi voisi tapahtua esimerkiksi lounastreffeillä yritysvapaaehtoisten kanssa jossain hienossa ravintolassa. Tällaiset tilaisuudet olisivat ilmaisia nuorille ja auttaisivat heitä tutustumaan työelämään ja erilaisiin mahdollisuuksiin.”

Monet esille tulleista ajatuksista antavat viitteitä siihen, että yritysvapaaehtoisilla on oletus, että valmennusten ensisijainen tavoite on nuorten pääseminen kiinni työelämään mahdollisimman nopeasti. Tämä on ymmärrettävää, sillä nuorten työllistymistä pidetään yleisesti merkkinä siitä, että nuoren kanssa tehtävässä työssä on onnistuttu. Suurin osa vapaaehtoisilta tulleista konkreettisista toimintaehdotuksia ja ideoista voisi toimia myös todellisuudessa. On kuitenkin tärkeää pitää mielessä, että nuoren työllistyminen ei ole ainoa tavoite.

Valtakunnallisuus eli ei paikkasidonnaisuutta

Toive toiminnan valtakunnallisuudesta nousi palautteista ja haastatteluista hieman yllätyksenä. Suurin osa yritysvapaanehtoisista sekä mukana olevista yrityksistä toimii pääosin pääkaupunkiseudulla. Siitä lähtökohdasta oli hienoa, että mukana olevat vapaaehtoiset halusivat mahdollistaa toiminnon myös muilla paikkakunnilla toimiville yrityksille.

Vapaaehtoiset myös toivoivat, ettei toiminto olisi paikkasidonnaista. Yksi haastateltava nosti esiin, että toivoisi pienillä paikkakunnilla asuvien nuorten hyötyvän toiminnasta. Mahdollisuutta valita etävalmennuksen ja kasvotusten tapahtuvan valmennuksen välillä pidettiin tärkeänä. Osa vapaaehtoisista pohti tässä yhteydessä, onko nuorilla välineitä osallistua toimintaan: kaikilla nuorilla ei ole mahdollisuutta hankkia kalliita laitteita, mikä asettaa heidät eriarvoiseen asemaan. Jos toiminta ei olisi paikkasidonnaista, voisi valmennus olla mahdollinen jopa nuorille ulkomailla. Mukana olevat yritykset toimivat osittain myös ulkomailla, mikä periaatteessa mahdollistaa vapaaehtoistoimintaan osallistumisen laajemmalla toiminta-alueella.

Nuorilähtöisyys ja ammattilaisten rooli valmennuksissa

Yhteiskehittämisen pajassa nousi esiin, että yritysvapaaehtoiset pitävät tärkeänä nuorten toiveiden ja tarpeiden kuuntelua valmennuksista. Lisäksi korostettiin nuorten kanssa käytävää keskustelua ja tutustumista, jotta valmennukset voitaisiin suunnitella paremmin heidän tarpeidensa mukaan.

Ryhmänohjaajien roolia toivottiin vahvemmaksi valmennusten toteuttamisessa. Ehdotettiin, että nuoret voitaisiin jakaa ryhmiin lähtötason, kiinnostuksen tai jonkin muun yhdistävän tekijän mukaan, jotta valmennusten suunnittelu helpottuisi. Muiden yritysvapaaehtoisten toiminnassa toimivilta ammattilaisilta toivottiin apua toiminnan koordinointiin ja ryhmänohjaajien aktiivisuutta yritysvapaaehtoisten pitämien valmennusten aikana.

Palkitseminen

Palkitseminen on motivaatiota lisäävänä tekijänä melko perinteinen. Kuitenkin palkitseminen nousi selvästi esiin yritysvapaaehtoisten puheissa ja harjoitteissa. Ilman kehittämisprosessia ei sille olisi ehkä laitettu yhtä paljon painoarvoa. Erilaisten sertifikaattien ja palkintojen saaminen on perinteisyyden lisäksi

myös inhimillistä. Vapaaehtoisen henkilökohtaisen palkitsemisen lisäksi voisi hyvin miettiä yrityksen palkitsemista muilla tavoin.

Palkitsemisessa on hyvä miettiä sitä, että mahdolliset sertifikaatit ja diplomit eivät menetä merkitystään. Yksi tapa tähän on huolehtia, että sertifikaatin tai diplomin saaja on todellisuudessa osallistunut toimintaan ja koulutuksiin. Halukkaille yritysvapaaehtoisille mahdollisuus sertifioitua nuorten digivalmentajaksi voisi toimia.

Yritysvapaaehtoiset toivoivat, että heillä olisi mahdollisuus viestiä toiminnasta sosiaalisen median kanavilla oman ja yrityksen profiilin nostamiseksi. Hyvän tekeminen näkyväksi voi hyödyttää kaikkia osapuolia ja edistää tietoisuutta erilaisista tavoista toteuttaa yhteiskuntavastuuta.

Palautetta nuorilta

Vapaaehtoiset toivoivat lisää palautetta nuorilta heti valmennusten jälkeen. Menetelmäksi ehdotettiin alustaa, jonka kautta palautetta pyydetään nuorilta. Alusta mahdollistaisi palautteen myös niiltä, jotka eivät uskalla sanoa kasvotusten rakentavaa palautetta valmennuksista. Tämä on helppo toteuttaa ja perustella. Kehittämistyössä riittävän palautteen saaminen on tärkeää.

Konseptia kehitettäessä jatkuvan palautteen kerääminen nuorilta nimenomaan vapaaehtoisten pitämistä valmennuksista jäi hieman puolitiehen. Nopea syy tähän lienee se, että ammattilaisena ja pitkällä työkokemuksella nuorten kanssa tehtävästä työstä toiminnan arviointi tapahtuu automaattisesti: nuorten kanssa toimivan ammattilaisen on helppo nähdä, toimiiko joku valmennuksessa vai ei, osallistuvatko nuoret aktiivisesti ja syntyykö keskustelua ja kohtaamisia. Jälkikäteen ajateltuna on itsestään selvää, että ihminen, joka on työskennellyt täysin eri alalla, eikä ole välttämättä kosketuspintaa nuorten maailmaan, ei tällaista pysty havaitsemaan pelkästään osallistumalla valmennuksiin tai toimintaan.

Kirjallista palautetta nuorilta ei kerätty riittävästi. Valmennusten jälkeen kuitenkin käytiin yhteinen palautekeskustelu nuorten kanssa. Tämä oli sisällytetty valmennuksiin ensisijaisesti pedagogisista syistä, ei siksi, että vapaaehtoiset tai nuorten kanssa toimivat ammattilaiset saisivat kokemuksen onnistumisista.

Opitun kertaaminen ja omien tunteiden reflektointi ryhmässä on kyseisen kohderyhmän kanssa tärkeää.

Nuorten kanssa toimiva ammattilainen ei välttämättä mieti lähtökohtaisesti tällaisia tilanteita mahdollisuutena saada itselleen palautetta. Palautteen saaminen on kuitenkin kaikille tärkeää oman kehittymisen ja toiminnan kannalta.

Yhteinen sähköinen alusta

Toivottiin yhteistä alustaa, jossa pääsisi tutustumaan muidenkin yritysvapaaehtoisten töihin. Yritysvapaaehtoisten voimien yhdistäminen olisi tärkeää, samoin kuin vuorovaikutus ja kokemusten jako vapaaehtoisten välillä. Sähköisellä alustalla voisi kohdata muita yritysvapaaehtoisia ja ladata nuorten valmennusten materiaaleja kaikkien käyttöön. Alustalla voitaisiin vaihtaa kuulumisia ja kertoa kokemuksia vapaaehtoisten kanssa. Alustalla voisi myös saada tietoa tulevista koulutuksista ja nuorten valmennuksista.

Alustalle kerättäisiin myös tietoa siitä, mistä nuoret ovat kiinnostuneita ja mihin teemoihin he haluavat koulutuksia, jotta tarjottavat ideat vastaisivat paremmin kohderyhmän tarpeita. Sähköinen alusta voisi toimia hyvänä kohtaamispaikkana yrityksille ja vapaaehtoisille, jotka etsivät uusia ideoita ja haluavat olla mukana nuorten kanssa tehtävässä työssä digitaitovalmennuksien avulla. Samalla se voisi auttaa nuoria löytämään uusia kiinnostuksen kohteita liittyen digitaitoihin yleisesti.

Yritysvapaaehtoisten oma koulutus ja vaihtoehtoisia tapoja osallistua toimintaan

Kaikki vapaaehtoiset osallistuivat kahden tunnin koulutukseen, jonka teemoja olivat omien tunteiden tunnistaminen, empatiataidot, ymmärrys NEET-nuorista kohderyhmänä, diakonissalaitoksen arvopohja, turvallisen tilan periaatteet ja valmennusten käytännön järjestäminen.

Koulutukseen sisältyi kaksi tehtävää, joissa vapaaehtoisia pyydettiin pohtimaan itselleen tärkeitä aikuisia omassa nuoruudessaan sekä tärkeää yhteisöä tai ryhmää, johon he ovat kuuluneet. Toisessa osiossa vapaaehtoisia pyydetään pohtimaan, miksi juuri tämä ryhmä tai yhteisö toimi niin hyvin ja mitkä asiat tekivät siitä turvallisen ja mukavan kuulua.

Koulutuksen järjestäjän eli Vamoksen tavoitteena on varmistaa, että vapaaehtoiset ymmärtävät kohderyhmän nuorten lähtökohdat ja sen, mitkä pääperiaatteet tukevat nuorten osallisuutta. Tärkeää on myös, että nuorten kanssa toimivat ammattilaiset tuntevat vapaaehtoiset henkilökohtaisesti ja kykenevät tunnistamaan, jos joku vapaaehtoisista ei sovellu tehtävään.

Vapaaehtoiset toivovat mahdollisuutta osallistua toimintaan myös vähemmällä sitoutumisella ja että koulutus voisi olla lyhyempi niille, jotka osallistuvat esimerkiksi vain yhteen tapahtumaan. On kuitenkin tärkeää huomioida koulutuksen laatu. Koulutus on myös osa yhteiskunnallista viestintää.

Monet vapaaehtoiset toivovat räätälöityjä koulutuksia erilaisista teemoista peruskoulutuksen lisäksi noin puolen vuoden välein, jotta voisivat päivittää tietojaan. Muutamat vapaaehtoiset toivovat lyhyempiä koulutuksia ylipäätään, mutta koulutuksen järjestäjän näkökulmasta laadukkaan koulutuksen pitäminen riittävän syvällisesti on tärkeää.

Yritysvapaaehtoisuuden kehittäminen Vamoksessa

Mukana toiminnassa oli viestinnän alan ammattilaisia. He tarjosivat ainutlaatuista peiliä yritysvapaaehtoisuuden kehittämiseen viestinnällisesti. Heidän puheissaan ja yhteisissä keskusteluissaan nousi esiin varteenotettavia ja mielenkiintoisia aspekteja. Heidän mielestään olisi esimerkiksi tärkeää miettiä, miten yritysvapaaehtoisuustoiminta sidotaan osaksi muuta Vamos-toimintaa.

He näkivät, että kaikki Vamoksen vapaaehtoistyö pitäisi olla yhden brändin alla, sillä se helpottaisi viestin viemistä yrityksiin. Vamoksella pitäisi olla yhteyshenkilö, jolle voi aina soittaa, kun haluaa tietää jostain tai tarvitsee apua. Eräs yritysvapaaehtoinen totesikin selkeästi haastattelussa näin: ”Vapaaehtoisuus Vamoksessa pitää ehdottomasti tuotteistaa yhdeksi palveluksi, jossa on monia eri vaihtoehtoja olla mukana toiminnassa.”

8.6 Käyttäjäprofiilit

Käyttäjäprofiilit syntyivät yksilöhaastatteluiden, palautekyselyiden, koulutuksissa tehtyjen havaintojen ja muistiinpanojen avulla. Käyttäjäprofiileja tehtiin

yhteensä kolme. Profiileissa kuvattiin käyttäjien arkea heidän työssään, pelkoja ja esteitä, arvoja ja toiveita, tiedon hakulähteitä ja maailmankuvaa sekä motivoivia tekijöitä. Käyttäjäprofiilit pyrkivät kuvaamaan sitä, keitä palvelun käyttäjät ovat.

Käyttäjäprofiileja hyödynnettiin valmennusmallien kehittämistyössä. Niissä varmentui kuva kahdentyyppisestä ajankäyttäjästä: Lassen kaltaisella käyttäjällä on enemmän aikaa käytössään, ja hän haluaa lomittaa sen osaksi elämäntapaansa ja työtään. Mari taas on sitoutunut moneen asiaan elämässään eikä pysty sitoutumaan tai käyttämään aikaa toimintaan vastaavasti.

Karin taas edustaa joukkoa, joka pyrkii löytämään elämäänsä merkityksiä, sisältöä ja vahvistusta identiteettiinsä. Karin on kuitenkin varsin alkuvaiheessa urallaan, mikä vaatii häneltä enemmän ponnistelua ja aikaa työssä, eikä hän tästä syystä pysty käyttämään aikaa vapaaehtoistyöhön yhtä paljon.

Käyttäjäprofiileista kaikki tarvitsevat kuitenkin selkeyttä toimintatapoihin ja kaipaavat yhteisöllisyyttä. Konseptiin luotu sähköinen alusta ja Teema-tarjotin on siis kehitetty kaikille profiilityypeille näihin tarpeisiin.

Kuva 10. Käyttäjäprofiili 1: Mari

MARI, kaikessa mukana

Mari on tottunut kiireiseen työtahtiin ja tulosvastuupaineisiin, joita hän kohtaa

jatkuvasti työssään. Teknologia-alan miesvaltaisuus ja kilpailullisuus motivoivat häntä, ja hän arvostaa hyvää palautetta ja palkitsemista onnistumisistaan. Mari kokee ajoittain pelkoa maailman turvattomuudesta, ennakkoluuloista ja pelosta omasta ja muiden jaksamisesta.

Hän arvostaa merkityksellisyyttä ja haluaa auttaa erityisesti nuoria. Vaikka hänen maailmankuvansa on hieman rajautunut omaan kuplaansa, hän haluaa laajentaa sitä tiedonhaun ja erilaisten kokemusten kautta.

Mari on todella kiireinen, ja siksi hän on valinnut yritysvapaaehtoisuuden vapaa-ajalla tehtävän vapaaehtoistyön sijaan, koska hän voi tehdä sitä työajallaan. Tämä antaa hänelle mahdollisuuden auttaa muita ja samalla kasvattaa omaa merkityksellisyyden tunnettaan. Hän kaipaa vaihtelua työpäiviinsä ja nauttii iltapäivälehtien ja some-otsikoiden selailusta.

Kuva 11. Käyttäjäprofiili 2: Lasse

Lasse, idealisti

Lasse on 37-vuotias senior developer, joka työskentelee teknologiayrityksessä ja on työskennellyt IT-alalla jo 10 vuoden ajan. Vaikka hänen työnsä on palkitsevaa, hän kaipaa vaihtelua ja tekemistä arkeensa. Lassen pelkona on eriarvoisuuden lisääntyminen yhteiskunnassa sekä yhteiskunnan kyvyttömyys kantaa heikompiaan. Hän tuntee myös pelkoa tuntemattomasta ja omasta jaksamisestaan kiireisessä arjessaan. Lasse viettää paljon aikaa some-kuplassaan

ja etsii jatkuvasti tietoa maailman tapahtumista.

Lasse arvostaa eettisesti kestävää ja ekologista työtä sekä ihmisarvoisuutta ja yhdenvertaisuutta. Motivaationa hänellä on halu auttaa nuoria eteenpäin elämässään, sillä hän on kokenut omia haasteita nuorena. Hänelle merkityksellistä on palkitseminen, hyvän tekeminen maailmassa ja asioiden tekeminen oikein. Hänellä on kokemusta vapaaehtoistyöstä, varsinkin nuorten parissa, ja hän haluaa käyttää omaa osaamistaan hyvään tarkoitukseen. Lasse on huolissaan nuorten tulevaisuudesta Suomessa ja haluaa tehdä osansa auttaakseen heitä.

Kuva 12. Käyttäjäprofiili 3: Karin

Karin, kiireinen merkityksellisyyden etsijä

Karin on 27-vuotias junior developer, joka motivoituu hyvän tekemisestä ja tunnustuksista. Hän panostaa omaan henkilöbrändiinsä ja haluaa tehdä merkityksellistä arkityötä. Hänellä on paljon innostusta ja kunnianhimoa, mutta hänellä on vaikeuksia rajata omaa työtään, joten hänellä on usein ylimääräistä tekemistä.

Karin on oma-alansa ammattilainen, joka kohtaa pelkoja ja esteitä ympäristön hyvinvoinnista ja hyvinvointiyhteiskuntaan liittyvistä kysymyksistä. Hänellä on vahvat arvot ja toiveet, ja hän pitää eläinten oikeuksia erittäin tärkeinä. Karinilla on kissa. Yhdenvertaisuuskysymykset, erityisesti naisiin liittyvät, ovat

Karinille tärkeitä. Hän uskoo, että hyvän tekeminen on tapa saavuttaa merkityksellisyyden tunne ja auttaa yhteiskuntaa.

Vaikka Karinin maailmankuva voi olla hieman pelokas, hän uskoo silti vahvasti hyvään ja haluaa tehdä oman osaansa siinä. Hän hakee tietoa somesta (Jodel, TikTok ja IG), alan lehdistä ja julkaisuista. Karin pitää selviytymistarinoita inspiraationa ja kannustimena.

8.7 Skenaario

Skenaario luotiin selkeyttämään toiminnan tarkoitusta ja palvelun prosessia. Skenaario on kuvattu visuaalisesti sarjakuvan avulla (ks. kuvat 13 ja 14 tai liite 5).

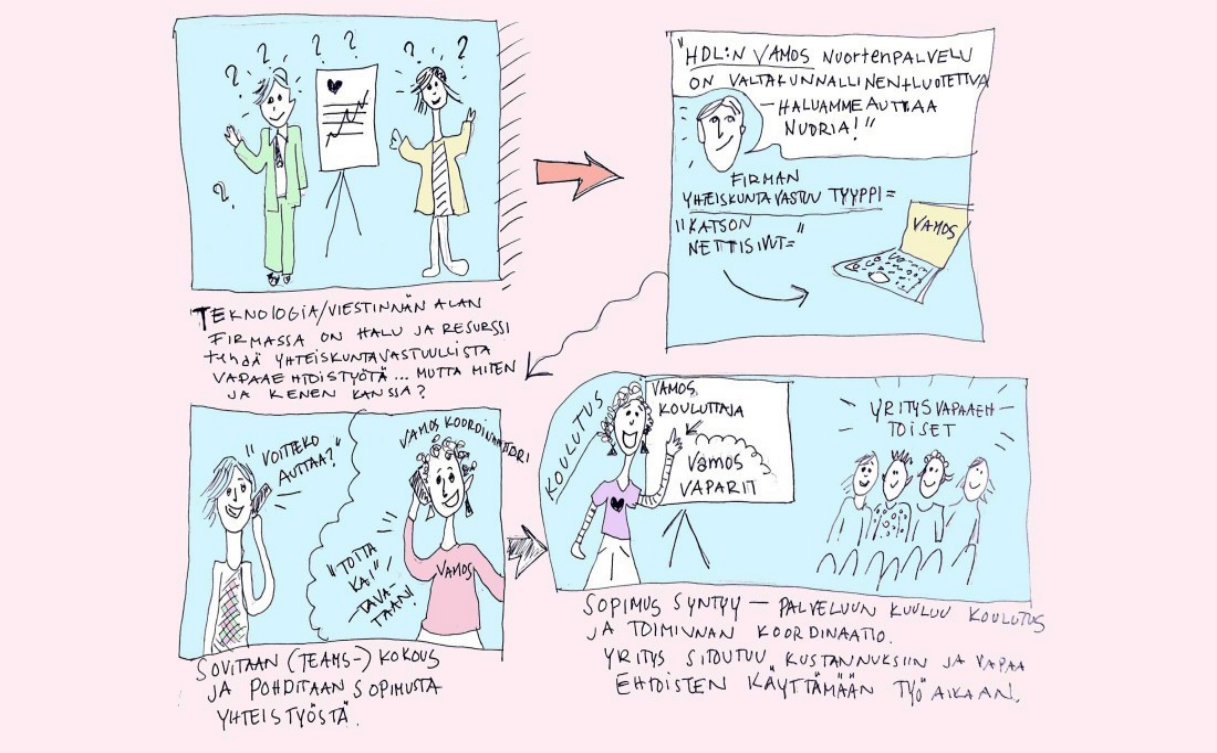
Skenaarion ensimmäisessä vaiheessa kuvataan teknologia- ja viestintäalan yrityksiä pohtimassa tapoja toteuttaa yhteiskuntavastuuta. Yritysvapaaehtoisuus on nouseva tapa toteuttaa yhteiskuntavastuuta.

Yrityksessä nousee toive ja halu toteuttaa yhteiskuntavastuuta, niin että se lisää samalla yrityksen työntekijöiden hyvinvointia. Tästä syystä yritys päättää valita työajalla tehtävän vapaaehtoistyön yhdeksi yhteiskuntavastuun toteuttamisen muodoksi.

Yrityksessä pohditaan, mitkä toimijat voisivat tarjota mahdollisuuksia toteuttaa yritysvapaaehtoisuutta. He haluavat valita luotettavan palveluntarjoajan, jolla on hyvä maine. Diakonissalaitoksen Vamos-nuortenpalvelut on hyvin tunnettu ja laadullisesti arvioitu toimija. Yrityksen edustaja menee nettisivuille ja etsii tietoa yritysvapaaehtoisuudesta Vamoksessa. Hän löytää yhteyshenkilön Vamoksesta ja tietoa palvelusta.

Yrityksen edustaja ottaa yhteyttä Vamoksen yhteyshenkilöön ja sopii yhteisen Teams-palaverin etäyhteydellä. Tapaamisessa palveluntarjoajan yhteyshenkilö kertoo, mitä palvelu sisältää, mitkä sen kustannukset ovat ja millaisella aikavälillä palvelu voidaan toteuttaa. Sopimus syntyy ja yhteistyö voidaan aloittaa.

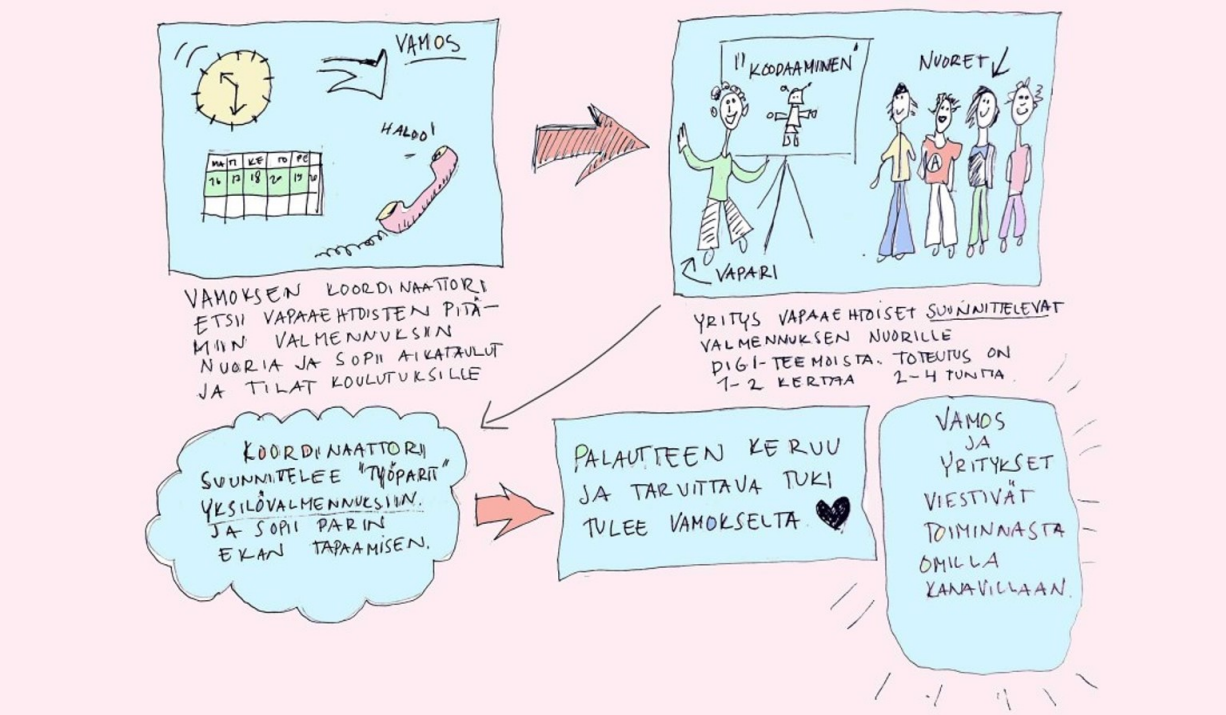
Aluksi sovitaan vapaaehtoisten kouluttamisesta ja aikatauluista. Yritysvapaaehtoiset käyvät palveluntarjoajan järjestämän koulutuksen, jossa he saavat kaiken tarvittavan tiedon yritysvapaaehtoisuudesta ja palveluntarjoajan arvopohjasta ja valmiuden toimia vapaaehtoisena nuorten kanssatehtävissä digivalmennuksissa. Yrityksen työntekijät saavat käyttää omaa ammattitaitoaan nuorten digitaitojen vahvistamiseksi ja laajentamiseksi. Näin he osaltaan vahvistavat nuorten osallisuutta digitaidoilla (ks. kuva 13).



Kuva 13. Skenaario, osa 1

Palveluntarjoaja hoitaa aikataulut ja järjestelyt nuorten valmennuksiin. Osana palvelua palveluntarjoaja pitää yhteyttä nuorten kanssa toimiviin tahoihin, varaa tiloja ja järjestää kaiken pienintä yksityiskohtaa myöten.

Yritysvapaaehtoinen saa pitää kohderyhmän nuorille omaa asiantuntijuuttaan hyväksikäyttäen digivalmennuksen. Nuoret saavat ajankohtaista tietoa digitaalisuuteen liittyvistä teemoista alan huippuasiantuntijoilta. Yritysvapaaehtoinen saa kokemuksen nuorten kanssa tehtävästä työstä, nuorista itsestään ja tunteen siitä, että on saanut tehdä jotain merkityksellistä nuorten hyväksi.



Kuva 14. Skenaario, osa 2

Valmennuksista kerätään palautteita nuorilta ja ne yritysvapaaehtoinen ja yritys saa itselleen. Lopuksi yritysvapaaehtoisilta itseltään kerätään palautetta toiminnan kehittämiseen (ks. kuva 14).

9 YRITYSVAPAAEHTOISUUDEN KONSEPTI

Tässä luvussa esitellään kokonaisuudessaan kehittämistyössä tuotettu yritysvapaaehtoisuuden konsepti. Konsepti on kehitetty vastauksena kasvavaan yritysten kiinnostukseen toteuttaa sosiaalista yritysvastuuta, jonka yksi muoto on yritysvapaaehtoisuus. Yritysvapaaehtoisuuden mallille ja toiminnalle on siis hyvät kasvunäkymät tulevaisuudessa. Sen pohjalta voidaan kehittää tuotteistettu palvelumalli. Konseptin kehittämisen prosessissa nousi esiin elementtejä ja kehittämisideoita, jotka on otettu osaksi konseptia.

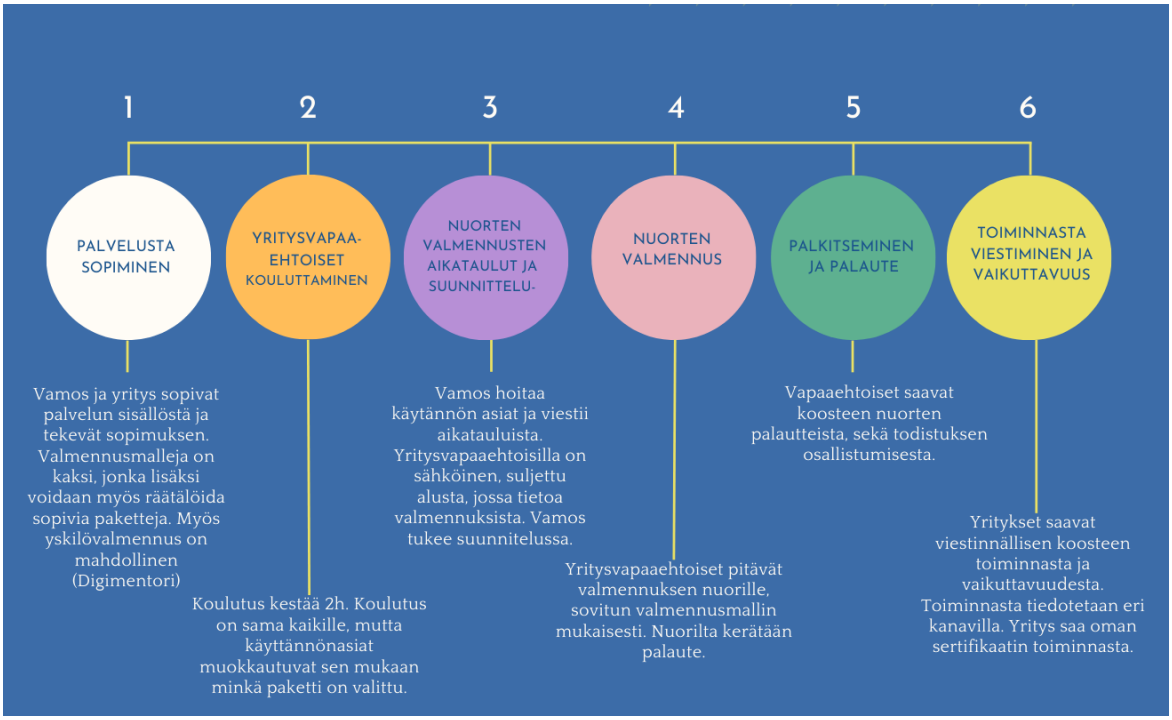
Konseptissa on otettu huomioon se, että yritysvapaaehtoisilla on vaihtelevat mahdollisuudet osallistua toimintaan. Näitä mahdollisuuksia määrittää mm. yritysvapaaehtoisen oma organisaatio, oma elämäntilanne sekä halu käyttää aikaa vapaaehtoisuuteen. Siksi osaksi konseptia tuli mahdollisuus valita sitoutumisen taso. Näitä vaihtoehtoja edustaa ns. Diginurkka-valmennusmalli, Digitaito-valmennusmalli ja yksilövalmennusmalli Digimentorointi.

Koulutus on osa vapaaehtoistoimintaan osallistumista. Tällä varmistetaan toiminnan selkeys sekä kohderyhmän ja työn arvopohjan ymmärrys. Koulutus motivoi osaltaan asettamaan työlle realistisia tavoitteita, kuitenkin innostaen samalla tärkeään työhön. Koulutuksen sisältöä on punnittu paljon. Siinä on huomioitu vapaaehtoisten palautteet ja tutkimustieto, mutta myös sosiaalialan asiantuntijoiden näkemyksiä ja osaamista. Nuoren kanssa työskentelevällä ammattilaisella ja Vamoksella on vastuu nuoresta sekä siitä, miten hänet kohdataan heidän omissa palveluissaan. On tärkeää, että toiminnan sisällöstä päättää loppukädessä alan asiantuntija, koska työn kohteena on yhteiskunnassamme kaikkein heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä.

Palkitsemisen ja palautteen saaminen on lisätty osaksi konseptin prosessia. Kaikissa valmennuksissa nuorilta kerätään yritysvapaaehtoisten pitämissä koulutuksissa lopuksi palautekysely. Palautekyselyyn on upotettu QR-koodi, joka helpottaa kyselyyn osallistumista. Palautteeseen vastataan valmennuksen aikana, jolloin saadaan vastaamisprosentti korkeammaksi. Motivaatiota lisää palkitseminen ja erilaiset sertifikaatit ja diplomit. Diplomit ovat osa palkitsemista. Koulutuksen käynyt yritysvapaaehtoinen saa työstään diplomin, jos on pitänyt nuorille vähintään yhden valmennuksen. Yritys taas saa sertifikaatin osoituksena sosiaalisesta yhteisvastuullisesta toiminnasta. Sertifikaatti myönnetään yritykselle vuosi kerrallaan sen toimintavuoden mukaan, jolloin yritys on ollut toiminnassa mukana.

9.1 Palvelupolku

Palvelupolku koostuu kuudesta eri vaiheesta. Jokainen vaihe sisältää elementtejä, jotka tukevat yritysvapaaehtoisen motivaatiota. Palvelusta on rajattu ulos viestinnän ja markkinoinnin osuus liittyen konseptin alkuvaiheen markkinointiin. Konseptia on testattu useaan kertaan osana hanketyötä ja palvelupolussa on kuvattuna konseptin tärkeimmät ja toimivimmat elementit.



Kuva 15. Palvelupolku

Palvelupolun ensimmäisessä vaiheessa yrityksen yhteyshenkilö on jo ottanut yhteyttä palvelun järjestäjään eli Vamokseen. Konseptin ulkopuolelle rajautuu palvelun markkinoinnin ja viestinnän osuus. Näihin teemoihin on hyvä pureutua paremmin käyttöönottovaiheessa. Vamoksella on oma viestinnän ja markkinoinnin osastonsa, jonka linjoista ja työstä vastaa viestinnän ja varainhankinnan asiantuntijat ja Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö.

Polun ensimmäisessä vaiheessa sovitaan tapaaminen, jossa palveluntarjoajalla on mahdollisuus kertoa palvelusta paremmin. Konseptissa on mahdollista valita eri valmennusmallien välillä. Yritys siis valitsee itselleen sopivimman kokonaisuuden. Kun palvelun sisällöstä on sovittu, tehdään sopimus. Sopimus tehdään kirjallisesti palveluntarjoajan ja palvelun käyttäjän eli yrityksen välillä.

Sopimuksen allekirjoittaa palveluntarjoajan puolelta nimenkirjoitusoikeuden omaava johtotason henkilö. Sopimuksessa käy ilmi sen kesto sekä tietoa vapaaehtoisten koulutuksista ja yleisemmin yritysvapaaehtoisten tehtävistä palvelun aikana. Lisäksi sovitaan miten ja kuka toiminnasta viestii ulospäin sekä palvelun hinta.

Toisessa vaiheessa yritysvapaaehtoiset koulutetaan vapaaehtoistyöhön kohderyhmän nuorten kanssa. Jotta koulutus voidaan järjestää, varmistetaan joko etäyhteys koulutettaviin tai kasvotusten tapahtuvaan koulutukseen varattavat tilat. Koulutuksen kaikki järjestelyt hoitaa palveluntarjoaja, samoin kuin itse koulutuksen. Koulutuksen jälkeen vapaaehtoiset suunnittelevat nuorten valmennusten sisällöt ja teemat. Palveluntarjoaja tapaa erillisissä suunnittelutapaamisissa yritysvapaaehtoisia ja auttaa heitä valmennuksen suunnittelussa, jos he näin toivovat.

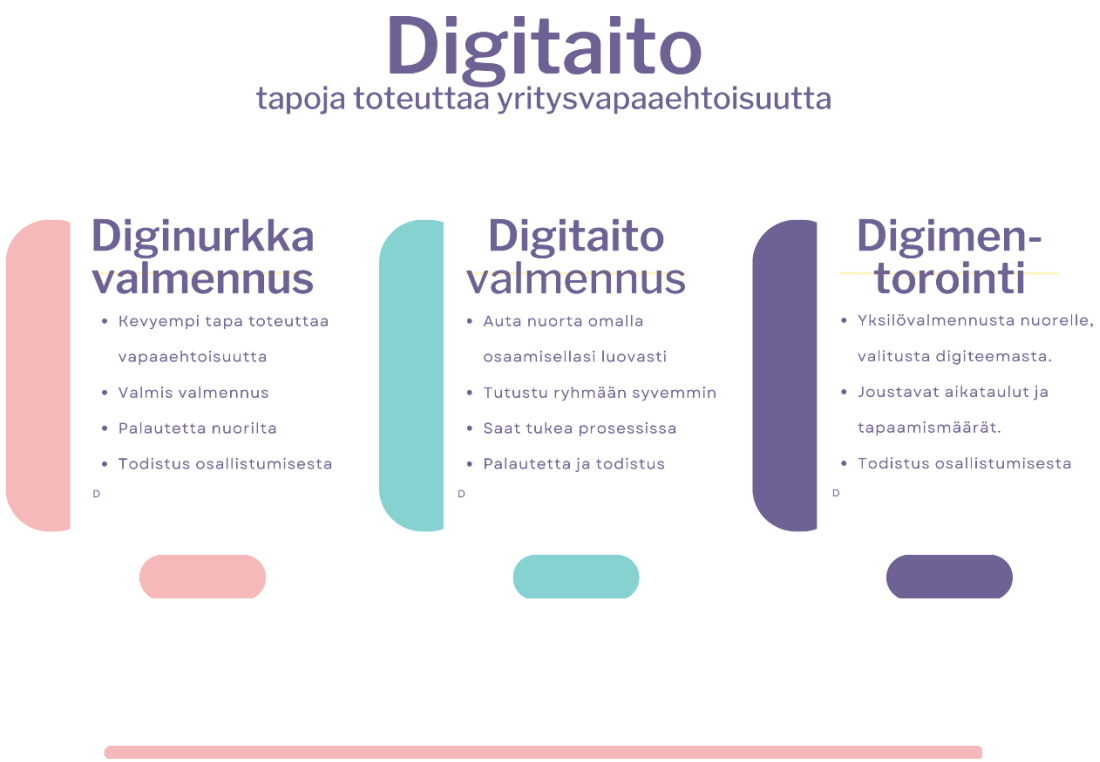
Kolmannessa vaiheessa palveluntarjoajan edustaja, joka koordinoi toimintaa, aloittaa vapaaehtoisten pitämien valmennuksien aikataulujen järjestämisen yhdessä nuorten kanssa toimivien tahojen kanssa. Toimintaa koordinoiva henkilö tiedottaa aikatauluista kaikille osapuolille. Palveluntarjoajan edustaja hoitaa kaikki valmennusten käytännön asiat, kuten esimerkiksi tilat ja välineet. Yritysvapaaehtoiset liittyvät suljettuun ryhmään, jossa tarjotaan lisää tietoa valmennusten sisällöistä ja muuta tarvittavaa materiaalia.

Neljännessä vaiheessa toteutetaan yritysvapaaehtoisten vetämät nuorten digivalmennukset. Palveluntarjoaja varmistaa, että kaikissa valmennuksissa on osallistujille tarjoilua. Palveluntarjoajan edustaja on luonut etukäteen palautekyselyn nuorille ja tukee tarpeen mukaan yritysvapaaehtoisia ja nuoria valmennuksen aikana. Kaikista valmennuksista kerätään palautetta. Vamos tukee prosessin aikana yritysvapaaehtoisia, nuorten kanssa työskenteleviä ammattialaisia ja nuoria. Nuorten omat valmentajat saavat ohjeistuksen siitä, mikä heidän roolinsa on tai toivotaan olevan yritysvapaaehtoisten pitämien valmennusten aikana. Samoista teemoista on viestitty yritysvapaaehtoisille koulutuksen aikana.

Viidennessä vaiheessa yritysvapaaehtoiset saavat itselleen koosteen nuorten antamista palautteista, sekä diplomin yritysvapaaehtoisena toimisesta. Palvelun ostanut yritys saa koosteen toiminnasta, sekä vuosittain ansaittavan sertifikaatin yhteiskunnallisesta työstään. Toiminnasta viestitään julkisesti toimijoiden eri kanavilla. Tähän voidaan liittää erilaisia Some-badgeja, postauksia sekä pieniä artikkeleja toiminnasta. Julkaisuissa ei käytetä nuorista otettuja kuvia ilman kirjallisia lupia.

9.2 Tapoja toteuttaa yritysvapaaehtoisuutta eri valmennuksilla

Konseptissa on kaksi tapaa toteuttaa ryhmävalmennuksia, kevyempi Diginurkka-valmennus ja intensiivisempi Digitaito-valmennus. Digimentoroinnissa yritysvapaaehtoisilla on lisäksi mahdollisuus valmentaa yksittäisiä nuoria heidän toivomastaan digiteemasta. Mallit on esitetty alla kuvassa 16.



Kuva 16. Digitaito, tapoja toteuttaa yritysvapaaehtoisuutta

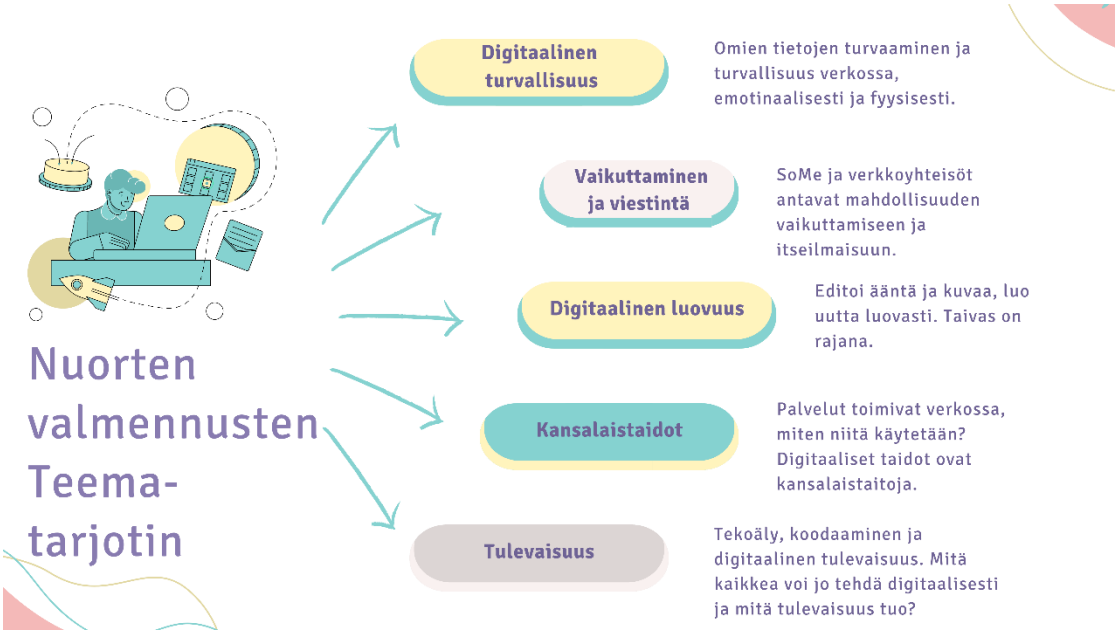
Diginurkka-valmennus on kehitetty niille vapaaehtoisille, joilla on rajallisesti aikaa. Malli ei vaadi juuri lainkaan suunnittelua. Digitaito-valmennuksessa yritysvapaaehtoinen valitsee valmiilta Teema-tarjottimelta valmennuksen aiheen ja muokkaa itse valmennuksen sisällön omaa asiantuntijuutta ja taitojaan hyödyntäen, huomioiden kuitenkin nuorten toiveet. Digimentorointi on yksilövalmennusta. Vamos valitsee mentorointiparit ja tukee sekä nuoria, että yritysvapaaehtoisia koko yksilövalmennuksen ajan. Mentoriparit päättävät itse tapaamisten sisällöstä sekä niiden määrästä ja kestosta. Jokainen pari tapaa kuitenkin vähintään yhden kerran.

Yritysvapaaehtoisuuden konseptiin sisältyy sähköinen alusta, joka helpottaa vapaaehtoistyön koordinointia ja tiedonvaihtoa. Alusta sisältää tarkennettua

tietoa valmennussisällöistä ja ajankohtaisista teemoista. Teema-tarjotin, josta Digitaito-valmennuksen aiheet valitaan, löytyy alustalta. Teema-tarjottimesta kerrotaan enemmän seuraavassa kappaleessa. Alustalla voidaan myös verrata kokemuksia ja antaa vinkkejä. Sähköinen alusta mahdollistaa myös työn koordinoinnin ja tiedottamisen.

9.3 Teema-tarjotin nuorten valmennusten suunnittelun tueksi

Teema-tarjotin on tärkeä osa konseptia, koska sen avulla voidaan tarjota yritysvapaaehtoisille nuorten valmennuksiin juuri sellaisia valmiita ideoita ja teemoja, jotka vastaavat heidän taitojaan ja kiinnostuksen kohteita. Tarjottimen teemat tulee päivittää säännöllisesti, esimerkiksi noin vuoden välein, sillä teknologia- ja viestintäala kehittyy ja muuttuu nopeasti. Tarjottimen vaihtuvat teemat ja ideat motivoivat myös yritysvapaaehtoisia luovuuteen ja oman osaamisen käyttöönottoon nuorten hyväksi.



Kuva 17 Nuorten valmennusten Teema-tarjotin

Nuorten valmennusten Teema-tarjottimen teemoiksi valikoitui viisi teemaa. Kuvassa 17 teemat on avattu ylhäältä alas seuraavasti: digitaalinen turvallisuus, vaikuttaminen ja viestintä sosiaalisessa mediassa ja verkkoyhteisöissä, digitaalinen luovuus, kansalaistaidot (johon kuuluu mm. erilaisten palveluiden kuten verkkopankin, julkishallinnon ja yksityisen sektorin erilaiset palvelut verkossa) ja tulevaisuus (jossa käsitellään digitaalista tulevaisuutta esimerkkinä

tekoäly ja sen vaikutukset tulevaisuuden digitaalisiin alustoihin ja vaikkapa työtaitoihin).

9.4 **Yritysvapaaehtoisten motivaation tukeminen konseptissa**

Koulutuksen sisällöt toimivat osaltaan motivoivana tekijänä yritysvapaaehtoisille. Halu auttaa ja saada kokemuksia oman elinpiirin ulkopuolella toteutuu jo siinä, että yritysvapaaehtoiset ovat suorassa vuorovaikutuksessa kohderyhmän nuorten kanssa. Tarinat ja kohtaamiset nuorten ja vapaaehtoisten välillä luovat merkityksellisyyttä jo itsessään. Toiminnassa voidaan myös järjestää yritysvapaaehtoisille erillisiä, tiettyihin teemoihin liittyviä koulutuksia, jotta he voivat kehittää ja päivittää taitojaan ja tietojaan.

Koulutukset voivat liittyä ajankohtaisiin teemoihin kuten esimerkiksi nuorten elinoloihin tai Vamoksen tuloksellisuuteen ja toimintaan. Palkitseminen on osa konseptia, koska se kannustaa vapaaehtoisia jatkamaan työskentelyä ja antamaan parhaansa. Palkitseminen tarkoittaa yrityksille mahdollisuutta saada toimintakausittain sertifikaatti, ja yritysvapaaehtoisille vastaavasti diplomi. Myös nuorten antama palaute digivalmennuksista on motivoivaa ja palkitsevaa. Siksi säännöllinen palautteen kerääminen valmennuksista ja toimintaan osallistuvilta sekä niistä koosteiden tuottaminen ovat osa konseptia.

Yksi keskeinen arvo konseptissa on saavutettavuus. On tärkeää esimerkiksi mahdollistaa, että toimintaan voi osallistua etänä, valtakunnallisesti tai jopa ulkomailta. Näin toiminta mahdollistuu myös pienemmillä paikkakunnilla eläville nuorille ja niille, jotka eivät osaa suomea. Konsepti antaa mahdollisuuden osallistua toimintaan halutulla sitoutumisen asteella ja panoksella. Osa yritysvapaaehtoista käyttää työkielenään englantia ja koulutus- ja valmennusmateriaalit on käännetty englanniksi. Englanninkieliset valmennukset palvelevat varsinkin niitä nuoria, joille suomen kieli ei ole vahva. Kuvassa 18 kuvataan motivoivia tekijöitä jatkuvana, itseään ruokkivana prosessina.

Kuva 18. Yritysvapaaehtoisten motivaatio

Toiminnasta viestitään ulospäin viestinnän eri keinoin yhteystyössä yrityskumppaneiden kanssa. Tällä pyritään lisäämään toiminnan näkyvyyttä, kokemusta työn merkityksellisyydestä ja jakamaan tietoa saavutetuista tuloksista.

9.5 Yritysvapaaehtoisten koulutuksen sisältö

Yritysvapaaehtoisten koulutus on merkitykseltään suuri. Konseptissa muodostuneet koulutusten teemat on kehittämisvaiheessa hyvin perusteltu ja avattu. Kestoltaan yksittäiset koulutukset ovat kaksituntisia, mikä ajallisesti on varsin lyhyt kattamaan kaikki ne teemat, joita vapaaehtoisten kanssa tulee käsitellä. Lyhyempää koulutusta on vaikea perustella jo eettisistäkään syistä. Koulutuksessa ero ammatillisen nuorten kanssa tehtävän työn ja vapaaehtoistyön välillä kirkastetaan. Kuvassa 17 koulutuksen teemat on kuvattu omina teemoinaan sisällön havainnollistamiseksi.

Kuva 19 Yritysvapaaehtoisten koulutuksen sisältö

Yritysvapaaehtoisilla on osaamista, josta myös nuorten kanssa toimivat ammattilaiset voisivat hyötyä enemmänkin. Nuorten kanssa toimivat ammattilaiset osallistuvat nuorille pidettäviin valmennuksiin, jolloin myös he saavat tietoa ja vahvistusta digitaitoihinsa.

9.6 Service Blueprint

Service blueprint (ks. liite 4) muodostettiin seuraavasti. Palvelun eri elementit jaettiin fyysisiin, henkilöstöön liittyviin ja näkymättömiin elementteihin. Fyysisiin elementteihin kuuluvat esimerkiksi tilat ja välineet, henkilöstöön liittyviin elementteihin palveluhenkilökunta ja näkymättömiin elementteihin esimerkiksi järjestelmät ja prosessit.

Service blueprint kaaviossa (kuva 20) palvelupolku piirrettiin pystysuoralle akselille, jossa asiakaspolku kuvattiin alhaalta ylöspäin. Palvelun eri elementit piirrettiin vaakasuoraan akseliin asiakaspolun yläpuolelle. Fyysiset elementit sijoitettiin kaavion yläreunaan, henkilöstöön liittyvät elementit keskelle ja näkymättömät elementit alareunaan. Palvelukäyttäjän kosketuspisteet palvelun eri elementteihin on kuvattu viivoilla asiakaspolun vieressä.

Yhteydenotto /	Sopimuksen tekeminen	Koulutus vapaaehtoisille	Aikataulutus ja suunnittelu	Valmennus nuorille	Palaute ja tuki
Yritys ottaa yhteyttä ja tutustuu palvelun eri vaihtoehtoihin	Tehdään kirjallinen sopimus ja sovitaan vapaaehtoisille koulutus ajan	Yrityksen vapaaehtoiset käyvät Vamoksen koulutuksen	Yrityksessä työstä vastaava sopii koordinaattorin kanssa nuorten valmennuksen aikataulut ja suunnitellee valmennuksen sisällön	Vapaaehtoiset pitävät koulutuksen nuorille	Vapaaehtoiset antavat ja saavat palautetta ja saavat tarvittaessa tukea Vamoksesta
Vuorovaikutuksen raja					
Vastaa yhteydenottoon kertoo palvelusta ja kertoo seuraavat askeleet	Laatii sopimuksen, käy sen läpi yrityksen edustajan kanssa ja sopii koulutuksen ajankohdan	Koordinaattori pitää vapaaehtoisille suunnatun koulutuksen	Koordinaattori sopii aikataulut yritysvapaaehtoisten kanssa	Koordinaattori osallistuu koulutukseen ja vastaa tarjoilusta	Lähettää palautekyselyn. Sanallistaa, että tarvittaessa tukea on saatavilla
Näkyvyyden raja					
Markkinoi ja viestii palvelusta ja tekee hyvää asiakaspalvelua.	Sopimus käydään tarvittaessa läpi Diakonnissalaitoksen lakiosaston kanssa ja nimenkirjoitus oikeuden omaavan johtajan kanssa.	Varaa tilat, tai tekee kalenterivarauksen etäkoulutukseen. Luo avoimen keskustelu ilmapiirin.	Järjestää aikataulut nuorten kanssa toimivien tahojen kanssa ja yhteensovittaa ne yritysten aikataulujen kanssa.	Tilojen varaaminen välineiden ja tarjoilun organisointi. Saapumisohjeet osallistujille	Laatii palautekyselyn, lähettää sen ja varaa keskusteluun aikaa. Tekee koosteen palautteista. Yritysvapaaehtoiset palkitaan diplomilla, yritys sertifikaatilla
Diakonissalaitoksen viestintä	Talousosasto /lakitiimi/ johto	Vamos työntekijä	Nuorten kanssa toimivat tahot ja Vamos	Talon omat tilat/vuokratilat	

Kuva 20 Service blueprint

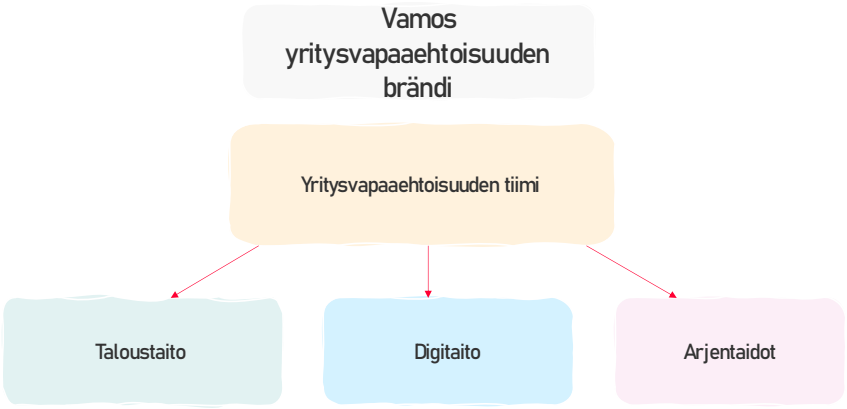
Ylimmällä rivillä kulkee asiakaspolku, eli kuvaus siitä miten asiakas liikkuu palvelun eri vaiheissa. Tämä auttaa hahmottamaan, miten palvelun eri elementit vaikuttavat asiakkaan kokemukseen.

Keskellä kulkee vuorovaikutuksen raja, jossa palveluntarjoaja ja yrityksen edustajat ovat vuorovaikutuksessa. Seuraavalla rivillä näkyy, mikä palveluntarjoajan rooli on palvelun eri vaiheissa. Näkyvyyden rajan alapuolella kuvataan toimintaa, joka ei ole palvelun käyttäjälle näkyvää, vaan se tapahtuu palveluntarjoajan toimesta. Käyttäjä näkee ainoastaan näkymättömän työn tulokset esimerkiksi markkinoinnissa ja viestinnässä sekä toimivina palveluina.

10 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET TOIMEKSIANTAJALLE

Yrityksen sosiaalisen yhteiskuntavastuun osana yritysvapaaehtoisuus on kasvussa yhteiskunnassamme. Vamoksella on pitkä kokemus pankkien kanssa tehtävästä yhteistyöstä yritysvapaaehtoisuuden järjestämisessä. Vamoksella on mahdollisuus saada mukaan uusia yritysvapaaehtoisuuden muotoja ja kehittää toimintaa eteenpäin. On tärkeää, että vapaaehtoisuudesta viestitään ulospäin selkeillä yhdenmukaisilla viesteillä. Vaikka Vamoksen sisällä on monia tapoja toteuttaa yritysvapaaehtoisuutta sekä myös vapaaehtoisuutta yleisemmällä tasolla, tulisi sen näkyä ulospäin mahdollisimman selkeänä kokonai-

suutena. Yhtenäinen tiimi mahdollistaisi yhdenmukaiset tavat toteuttaa toimintaa ja viestiä siitä.



Kuva 21. Tulevaisuuden yritysvapaaehtoisuuden tiimi

Yritysvapaaehtoisuuden tiimi tukisi osaltaan brändin kehittämistä yhteistyössä varainhankinnan ja viestinnän kanssa. Kuvassa 21 havainnollistetaan mahdollista tiimin rakennetta. Brändin alle voisi lisätä myös muita vastaavia palveluita eri alan yrityksille vaikuttamatta ulospäin sekavalta tai irralliselta. Kun kaikille organisaation sisällä on selvää, mitkä yritysvapaaehtoisuuden prosessit ovat Vamoksen sisällä, helpottuu myös mahdollisten uusien toimintojen juurruttaminen osaksi kokonaisuutta. Yritysvapaaehtoisuuden tiimin säännölliset tapaamiset ja jäsennellyt toimintatavat antavat mahdollisuuden organisaation muiden yksiköiden, kuten viestinnän ja varainhankinnan, tukea työtä tehokkaammin.

Jatkokehittämisen kannalta on tärkeää tarjota erilaisia vaihtoehtoja osallistua yritysvapaaehtoistoimintaan tinkimättä kuitenkaan vapaaehtoisille annettavasta koulutuksesta ja valmennusten sisällöistä. Prosessin pajoilla ja haastatteluissa nousi esille ajatuksia työelämäpainotteisista valmennuksista ja nuorille annettavasta tuesta liittyen työelämäntaitoihin. Kuten edellä on mainittu, se on lähtökohtana hyvä ja ymmärrettävä. Ajatukset antavat viitteitä siihen, että vapaaehtoisilla on sellainen oletus, että valmennusten ensisijainen tavoite on nuorten pääseminen kiinni työelämään mahdollisimman nopeasti. Se on

luonnillinen olettamus, sillä nuorten työllistymistä pidetään yleisesti merkkinä siitä, että nuoren kanssa tehtävässä työssä on onnistuttu.

Ammattilainen kuitenkin lähtee tavallisesti siitä lähtökohdasta, että jos mikä tahansa positiivinen asia nuoren elämässä vahvistuu tai etenee, on se jo itsessään merkki onnistumisesta. Oman paikan löytäminen maailmassa tarkoittaa usein konkreettisesti oman ammatin ja työn löytämistä, mutta matka sinne on kohderyhmän nuorilla usein pitkä. Prosessi sisältää useita pienempiä onnistumisia ja tavoitteiden saavuttamista. Joskus työllistyminen liian aikaisin tai nopeasti voi nuoren elämän kannalta olla jopa huono asia, varsinkin jos lopputulema aiheuttaa uuden epäonnistumisen kokemuksen. Ammattilaisen rooli ja työ on varmistaa, että jaksamista riittää ja siivet kantavat.

Tämän tiedon valossa olisi tärkeää korostaa vapaaehtoisille, että pienet edistymiset ja onnistumiset nuorten elämässä ovat myös hyvin merkityksellisiä matkalla omannäköiseen elämään. Nuorten kanssa työskentelevä ammattilainen ymmärtää, että keskeinen osa työtä on keskeneräisyyden ja epäonnistumisten sietäminen sekä pienten ja suurten edistysaskeleiden huomaaminen.

Kaikki yritysvapaaehtoisilta tulleet työllistymiseen liittyvät konkreettiset toimintaehdotukset ja ideat ovat käyttökelpoisia, kunhan muistetaan, että nuoren työllistyminen ei ole ainoa tavoite, ja että nuori, joka ei kykene täyttämään ammattilaisen tai vapaaehtoisen toiveita, ei ole epäonnistunut.

Nuorten kanssa toimivilla ammattilaisilla on oltava päävastuu nuorten hyvinvoinnista. Toiminnan sensitiivisen luonteen vuoksi on tärkeää, että työn koordinaatio on Vamoksella. Mukana on monia tahoja ja paljon liikkuvia tekijöitä. Siksi kokonaishallinta tulee olla yhdellä toimijalla. Varsinkin intensiivisemmässä valmennusprosessissa koordinaation tärkeys korostuu. Usein yritysvapaaehtoisella saattaa olla koulutuksesta huolimatta epävarmuuksia liittyen esimerkiksi nuorten kohtaamiseen ja valmennusten suunnitteluun. Intensiivisempi työskentely, johon esimerkiksi yksilömentorointi voidaan usein lukea, sisältää suuremman riskin ristiriitaisten tilanteiden tai haasteiden syntymiselle. Tulevaisuudessa olisi hyödyllistä myös määrittää yritysvapaaehtoisuudessa mukana olevien yrityksien profiilit.

Yksilökeskusteluissa ja yhteiskehittämispajassa nousi toive, että nuorten ryhmänohjaajien tulisi digivalmennuksien aikana kannustaa ja rohkaista nuoria enemmän osallistumaan. Yritysvapaaehtoisten ajatukset nuorten ryhmän ohjaajan roolista olivat hyödyllisiä. Tulevaisuudessa olisi hyödyllistä kuvata tarkemmin nuorten ryhmävalmentajien rooli vapaaehtoisten pitämissä valmennuksissa ja ohjeistaa valmentajia etukäteen selkeämmin. Myös vapaaehtoisten koulutuksissa pitää selkeästi kertoa, mikä rooli nuorten valmennukseen tulevalla ohjaajalla on.

11 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tässä opinnäytetyössä esitetyt tulokset ja johtopäätökset perustuvat prosessin aikana syntyneeseen tutkimusaineistoon ja yleisesti käytettyihin menetelmiin. Tuloksia on verrattu aiempiin tutkimuksiin ja niitä on peilattu myös kirjoittajan yli 20 vuoden kokemukseen ja asiantuntijuuteen kohderyhmän nuorten kanssa tehdystä pedagogisesta työstä. Opinnäytetyön luotettavuuden arvioinnissa on varmistettu tutkimusmenetelmien oikeellisuus, aineiston keräämisen ja analysoinnin luotettavuus, tutkimuksen kontekstin huomioiminen, tulosten tulkinta ja yleistettävyys. Työssä on kuvattu avoimesti koko tutkimusprosessi ja tulokset. Kehittämisprosessin aikana on tehty valintoja ja päätöksiä, jotka on dokumentoitu varmistamaan työn luotettavuus.

Yritysvapaaehtoisuuden konseptia on kehitetty Vamoksen tarpeisiin, joka on osa Helsingin Diakonissalaitoksen säätiötä. Säätiöllä on vahva arvopohja humanismissa. Toimintaan osallistuneet yritysvapaaehtoiset on koulutettu ja koulutetaan jatkossakin vapaaehtoistyöhön. Tällä varmistetaan yritysvapaaehtoisille ymmärrys työn arvopohjasta ja eettisistä lähtökohdista huomioiden NEET-nuoriin liittyvät erityispiirteet.

Osa yritysvapaaehtoisten koulutuksen teemoista valikoitui yritysvapaaehtoisten kirjallisista ja suullisista palautteista, jotka kerättiin testausvaiheessa. Lähtökohta koulutuksen toteuttamiselle on Vamos-työote (ks. Sulaoja & Turunen 2021). Koulutuksen suunnittelussa käytiin läpi turvallisen tilan periaatteet, jotka ovat virallisesti käytössä myös työn tilaajalla Vamoksessa ja Diakonissalaitoksella, ja huomioitiin kohderyhmän sensitiivisyys.

Tärkeän pohjan työn eettisyyden arvioinnille on antanut Seppäsen tuore väitöstutkimus (2022). Tutkimus tarjoaa analyyttisia työkaluja yritysvapaaehtoistoiminnan eettisen arvioinnin tekemiseen. Tutkimustuloksia on suoraan voitu soveltaa yritysvapaaehtoistoimintahankkeiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Vamokselle on aiemmin tehty myös opinnäytetyö nuorten osallisuuden vahvistamisesta Mindset-valmennuksessa. Työssä lähtökohtana on ollut vahva arvopohja ja eettisyys (ks. Korhonen & Miskala 2018). Opinnäytetyö avaa Vamoksen arvopohjaa ja työn eettisyyttä selkeäksi kokonaisuudeksi ja perustelee, miksi tehdään sitä mitä tehdään.

Kunnioittava ja sensitiivinen lähestymistapa on toteutunut kaikissa konseptoinnin vaiheissa. Työskentely NEET-nuorten kanssa vaatii erityistä huolellisuutta ja huomiota eettisyyden varmistamiseksi. Nuorille on kerrottu selkeästi mihin toimintaan he ovat osallistuneet ja mikä toiminnan tavoite on ollut. Heille on myös varmistettu ymmärrys toiminnan vapaaehtoisuudesta ja kerrottu mitä yritysvapaaehtoisuus toimintana tarkoittaa. NEET-nuorilla on hyvin monenlaisia syitä siihen, miksi he eivät ole mukana koulutuksessa tai työelämässä.

Yritysvapaaehtoisille on viestitty koulutuksen aikana turvallisen tilan periaatteista, jotta vältyttäisiin haitallisilta asenteilta ja stereotypioilta liittyen kohderyhmään. Yritysvapaaehtoisia on kannustettu ottamaan huomioon NEET-nuorten näkökulmat ja heidät koulutettiin ymmärtämään niiden merkityksellisyys osallisuuden tukemisen näkökulmasta. Viesti yritysvapaaehtoiselle oli, että nuorilla on arvokasta tietoa ja kokemusta, ja että työ nuorten kanssa on aina kaksisuuntaista.

Valmennukseen osallistuvilla yritysvapaaehtoisilla ja nuorilla on ollut mahdollisuus saada tukea prosessiin tai siihen liittyviin haasteisiin sosiaalialan ammattilaiselta koko toiminnan ajan. Tätä mahdollisuutta tulee painottaa kaikessa viestinnässä myös jatkossa, jotta kynnys yhteydenottoon pysyy mahdollisimman matalana.

Työssä on noudatettu soveltuvia lainsäädäntöjä. On varmistettu esimerkiksi, että nuorten henkilötiedot ovat turvassa. Tästä asiasta ja sen vakavuudesta

on tiedotettu selkeästi kaikille osallistujille useasti prosessin aikana.

Työ ei siis ensisijaisesti ole lähtenyt liikkeelle yrityksen eettisistä periaatteista tai heidän tarpeistaan ja arvoistaan, vaikka työssä onkin toteutettu yritysvastuullisuuteen liittyviä yleisiä tavoitteita ja etiikkaa. Yritysvapaaehtoisuuteen sitoutuvat yritykset ja nuorten kanssa toimivat tahot on siis sidottu yleisiin eettisiin periaatteisiin ja Diakonissalaitoksen arvopohjaan toiminnan aikana. Toimintaan osallistuvien tahojen ymmärrys on varmistettu näistä lähtökohdista selkeästi viestinnän eri keinoin.

Keskeinen lähtökohta työssä on ollut tutkimuskohteen arvostaminen ja kunnioittaminen. Tämä on edellyttänyt kykyä asettua tutkimuskohteen asemaan ja ymmärtää heidän näkökulmansa ja kokemuksensa. Erityistä huomiota on kiinnitetty tutkimuskohteen yksityisyyden ja henkilötietojen suojaamiseen sekä tutkittavien vapaaehtoisuuteen osallistua tutkimukseen kuten edellä on mainittu. Haastateltavia ja yrityksiä ei mainita nimillä.

Työssä on kiinnitetty erityistä huomiota, että se on eettisesti kestävää huomioiden tutkittavien oikeudet, hyvinvointi ja turvallisuus. Kaikki osallistuminen on perustunut vapaaehtoisuuteen, ja kaikille osapuolille on kerrottu työn tavoitteet ja käytettävät menetelmät. Työ on tehty läpinäkyvästi ja kehittämistuloksista raportoidaan avoimesti ja rehellisesti. Työn tuottamisessa on ollut tärkeää huomioida turvallisen tilan periaatteet, jotka ovat käytössä myös Vamoksessa ja Diakonissalaitoksella. Lisäksi työssä on korostettu kauttaaltaan kunnioittavaa ja sensitiivistä lähestymistapaa. Tällä on pyritty varmistamaan, että koulutettavat yritysvapaaehtoiset ymmärtävät toimintansa vaikuttavan suoraan NEET-nuorten elämään, ja että heillä tämän takia on iso vastuu toiminnan eettisyydestä ja luotettavuudesta.

Tässä opinnäytetyössä on ollut, kuten kaikessa Vamoksen toiminnassa on, ensiarvoisen tärkeää varmistaa, että kaikki toimintaan osallistuvat tahot ja henkilöt ymmärtävät työn arvopohjan ja huomioivat kohderyhmän sensitiivisyyden kaikissa vaiheissa koko toiminnan ajan.

12 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä opinnäytetyössä on pyritty vastaamaan kysymyksiin: 1) miten mahdollistetaan NEET-nuorten parissa toteutettava yritysvapaaehtoistyö teknologia- ja viestintäalan yrityksille ja organisaatioille, 2) miten yritysvapaaehtoisia motivoidaan ja 3) millaista koulutusta yritysvapaaehtoinen tarvitsee? Tässä luvussa kysymyksiin haetaan vastauksia saatujen tulosten avulla. Tutkimuskysymykset nivoutuvat osaksi yritysvapaaehtoisuuden konseptia ja niihin on kehittämisprosessin aikana etsitty konkreettisia ratkaisuja. Tämä luku on jaettu kolmeen osaan. Ne käsittelevät kouluttamista, nuorten valmennusten kehittämisen tuloksia sekä yritysvapaaehtoiset motivaatiota.

12.1 Koulutus yritysvapaaehtoisuuteen

Suomi on tuhansien järjestöjen maa, jossa on vahvat perinteet vapaaehtoistyössä. Perinteisesti vapaaehtoistyö on vaatinut vahvaa sitoutumista. Nykyajan kiireisessä yhteiskunnassa vapaaehtoisuuteen on kuitenkin tarjottava uusia ja erilaisia vaihtoehtoja eri elämäntilanteissa oleville ihmisille.

Nuorten parissa tehtävässä vapaaehtoistyössä on tärkeää, että nuorten kanssa toimiva ammattilainen on tavannut henkilökohtaisesti vapaaehtoiset. Ammattilaisella on kyky tunnistaa, jos ihminen ei ole sopiva nuorten kanssa tehtävään vapaaehtoistoimintaan. Yritysvapaaehtoisten kasvotusten tapaaminen koulutuksissa on tärkeää, sillä tallennetussa verkkokoulutuksessa edellä mainittua ei voida todentaa. Koulutuksella varmennetaan myös, että vapaaehtoinen on tietoinen nuorten kanssa tehtävän työn periaatteista. Nuorten kanssa toimivia ammattilaisia tarvitaan kouluttamisessa, työn koordinoimisessa ja valmennusten suunnittelussa. Lisäksi on varmistettava, että toiminta on nuorille eettisesti ja emotionaalisesti turvallista. Koulutukset voidaan osittain järjestää myös etänä.

Kehittämistyön aikana muutamilta vapaaehtoisilta nousi toive, että niille vapaaehtoisille, jotka osallistuvat esimerkiksi vain yhteen valmennukseen järjestettäisiin lyhyempiä koulutuksia. Toive on ymmärrettävä, koska useissa yrityksissä vapaaehtoisuuteen käytössä oleva aika on 7,5 tuntia ja työtehtäviä saatetaan raportoida työnantajalle tunti tunnilta. Koulutus on kuitenkin järjestäjän näkökulmasta myös yhteiskunnallista viestintää ja antaa ymmärrystä siitä,

missä asemassa ja mistä syistä nämä nuoret ovat niissä tilanteissa, missä ovat. Kaikilta yritysvapaaehtoisilta vaaditaan siis osallistuminen kahden tunnin koulutukseen.

Teemoina koulutuksessa on: omien tunteiden tunnistaminen, empatiataidot, ymmärrys NEET-nuorista kohderyhmänä, digitaalinen syrjäytyminen ilmiönä, Diakonissalaitoksen arvopohja, turvallisen tilan periaatteet ja valmennusten konkreettinen järjestäminen sisältäen kaikki käytännön asiat. Kaksi tuntia näiden periaatteiden läpikäymiseen on varsin lyhyt aika ja siksi sen minimikesto on varsin hyvin perusteltu osana konseptia.

Yksi koulutuksen teema on osallisuus, eli tarkemmin: miten osallisuutta pyritään tukemaan ja miten digisyrjäytyminen linkittyy kokonaisuutena osallisuuteen. Digisyrjäytyminen ja osattomuus yleisesti linkittyvät toisiinsa (European Comission 2022). Vamoksen vaikuttuvuus perustuu nimenomaan kohtaamiseen, kykyyn kokea empatiaa ja kykyyn luoda tila, jossa voi syntyä kuulumisen kokemus (Merikukka 2022). Yksi keskeinen teema vapaaehtoisten koulutuksessa on empatiataidot. Koulutuksen suunnittelussa käytettiin muun muassa tutkija Brené Brownin määritelmiä haavoittuvuudesta ja empatiasta (ks. Brown 2020).

Brown on yhdysvaltalainen Houstonin yliopiston sosiaalityön tutkimusprofessori, sosiaalityöntekijä ja tietokirjailija, joka on tutkinut ihmisten haavoittuvuutta, rohkeutta, omanarvontuntoa ja häpeää. Koulutuksen sisältämät tehtävät rakentuvat niin, että koulutettavat joutuivat itse pohtimaan hetkiä ja tilanteita, joissa he ovat tulleet kuulluksi. Kokemus kuulumisesta syntyy osittain kokemuksesta tulla kuulluksi ja nähdyksi oman tarinansa kanssa. Kokemukset kuulumattomuudesta lapsena tai nuorena voivat vaikuttaa kykyyn liittyä aikuisena erilaisiin yhteisöihin ja ryhmiin. Konkreettisimmillaan osallisuus on kuulumista yhteisöön tai ryhmään.

Kuulluksi tulemisen kokemus siis itsessään lisää osallisuutta, koska se lisää uskallusta liittyä. Liittymisellä viitataan sosiaaliseen taitoon liittyä ryhmään tai yhteisöön emotionaalisesti. Tämä taito opitaan tavallisesti turvallisessa lapsuuden kodissa, jota kaikilla kohderyhmän nuorilla ei ole. Tämä on yksikertaisimmillaan mitä osallisuuden tukeminen tarkoittaa ja mitä se on.

Tehtävät siis pyrkivät huomiomaan omia kokemuksia kuulluksi tulemisesta ja kuulumisesta. Empatian kokemuksen ja ymmärryksen lisäämisen kautta voi ymmärtää paremmin, mitä nuorten osallisuuden tukemisessa tavoitellaan.

Koulutuksen tehtävät puretaan niin, että jokainen saa vuorollaan jakaa vastauksensa ryhmälle. Empatia rakentuu kykyyn tunnistaa itsessään vastaavat kokemukset ja tunteet, ja samaistua kertojaan oman kokemuksen ja tunteiden kautta (Brown 2020). Vapaaehtoisille annetaan koulutuksessa selkeää tietoa siitä, mikä heidän roolinsa on nuorten valmennuksessa ja varmistetaan, että he ymmärtävät kohderyhmän nuorten lähtökohdat. Lisäksi koulutuksessa käydään läpi laadukkaan nuorten kanssa tehtävän työn periaatteet ja varmistetaan, että vapaaehtoiset ymmärtävät ne. Koulutuksessa käsitellään tunteiden ja syiden tunnistamista, koska se auttaa vapaaehtoisia ymmärtämään, miksi tietyt ryhmät ovat tärkeitä ja toimivat hyvin.

Vamoksessa noudatetaan turvallisen tilan periaatteita kaikessa toiminnassa, mikä edistää nuorten osallisuutta ja hyvinvointia. Tämä perustuu turvallisen ilmapiirin ja ryhmänmuodostuksen tärkeydelle nuorten tukemisessa. Turvallisen tilan määritelmää käyttää myös Suomen YK-liitto, joihin konseptin määritelmä turvallisesta tilasta perustuu (ks. Suomen YK-liitto 2023).

Vapaaehtoisten koulutuksen runko on suunniteltu niin, että osallistujille tulee kokemus sellaisesta tilasta ja ilmapiiristä, jossa ajatuksia on helppo jakaa. Tämän kokemuksen he voivat toistaa omissa valmennuksissaan nuorille.

12.2 Nuorten valmennukset konseptissa

Konseptin keskeisenä osana on nuorille pidettävät valmennukset. Ryhmävalmennuksen vaihtoehtoja konseptissa on kaksi: kevyempi Diginurkka-malli ja työstöaikaa enemmän vaativa Digitaito-valmennus. Lisäksi halukkailla on mahdollisuus tehdä yksilövalmennusta Digimentoroinnin avulla. Kahdesta ensimmäistä koulutustavasta voi valita itselleen sopivan joustavasti, ottaen huomioon osallistujan resurssit osallistua toimintaan. Valmennusmallit on kehitetty siis joustaviksi ja käyttäjälähtöisiksi.

Ensimmäisessä konseptin testausvaiheessa yritysvapaaehtoiset suunnittelivat nuorille itsenäisesti valitsemastaan digiteemasta 2–4 tuntia kestävän valmennuksen. Prosessin jälkeen kerättiin palautetta Forms-kyselylomakkeella sekä yritysvapaaehtoisilta että nuorilta. Yritysvapaaehtoisten palautteista nousi toive, että nuoret otetaan mukaan suunnitteluprosessiin vahvemmin. Korostettiin, että nuorten toiveet tulisi ottaa huomioon valmennusten suunnittelussa, jotta voitaisiin tarjota heille räätälöityjä valmennuksia.

Tämän pohjalta päätettiin testata prosessin toisessa vaiheessa niin sanottua ”Kummimallia”, jossa vapaaehtoiset nimenomaan suunnittelivat valmennusten sisältöjä yhdessä nuorten kanssa monivaiheisessa prosessissa. Kummimallissa jokaisen toimintaan osallistuvan yrityksen vapaaehtoisten ryhmä sai oman nuorten ryhmän kummiryhmäkseen. Kumminryhmän kanssa suunniteltiin valmennusten sisältö ja tutustuttiin. Tästä prosessista kerättiin taas palautetta.

Kummimalli koettiin osittain raskaana, sillä aikaa tapaamisiin kului paljon ja vapaaehtoiset toivoivat valmiita konsepteja ja vähemmän aikaa vievää tapaa tehdä vapaaehtoistyötä. Toisaalta Kummimalli koettiin palkitsevana intensiivisyydestä huolimatta ja korostettiin että vaihtoehtona vastaava intensiivisempää osallistumista vaativa valmennusmalli olisi hyvä pitää mukana. Tämä tapa toteuttaa yritysvapaaehtoisuutta vastaa selvästi niiden vapaaehtoisten tarpeisiin, jotka toivoivat saada tutustua nuoriin ja heidän elämäntilanteisiinsa syvemmin. Usein tällaiset yritysvapaaehtoiset työskentelevät yrityksissä, joissa on mahdollistettu yritysvapaaehtoisuuteen osallistuminen paremmin. Tämän kehittämistyön tuloksena konseptissa on Digitaito-valmennus malli.

Viimeisenä testattiin valmennusmallia, joka olisi ajallisesti helpompi toteuttaa, mutta jossa toteutuisi nuorten toiveiden kuuntelu ja vuorovaikutus nuorten kanssa. Tässä vaiheessa siis testattiin niin sanottua Diginurkka-mallia, jossa yksi 1–2 tuntia kestävä valmennuksen runko on suunniteltu valmiiksi. Valmennuksessa yritysvapaaehtoisia haastatellaan nuorten läsnä ollessa valmiilla kysymyksillä liittyen digitaitoihin tai teknologia- ja viestintäalaan.

Digitaito-valmennuksen runko on rakennettu niin, että nuoret voivat osallistua keskusteluun vuorovaikutteisen Menti-sovelluksen avulla. Menti-menetelmä

mahdollistaa vastausten anonyymiyden. Valmennus on myös helppo toteuttaa etänä ja se vapauttaa yritysvapaaehtoisen miltei täysin suunnittelutyöstä. Menetelmässä nuorten vastaukset näkyvät välittömästi prosentteina osallistujille. Näin vastauksista voidaan keskustella yleisellä tasolla, osoittamatta kenenkään vastaukseen erityisesti. Samalla varmistetaan, että mallissa toteutuu vuorovaikutteisuus yritysvapaaehtoisten ja nuorten välillä. Valmennus on myös helppo toteuttaa etänä.

Diginurkka-mallia ehdittiin prosessin aikana testata kaksi kertaa. Mukana olleilta yritysvapaaehtoisilta kerättiin kokemuksia suullisesti ja kyselyllä. Kaikki kokivat mallin kevytrakenteisuuden hyvänä asiana. Vapaa keskustelu nuorten kanssa ja oman työn kuvaaminen koettiin myös mielekkääksi. Diginurkka-mallin rungon ja kysymyksien helppo muokattavuus tekee siitä erinomaisen vaihtoehdon toteuttaa yritysvapaaehtoisuutta kevyemmin.

Digistä voimaa -hankkeen aikana toteutettiin myös yksilömentorointia, jossa yritysvapaaehtoiset saivat toimia nuorille Digimentoreina, mutta sen tulokset ja malli on rajattu tässä opinnäytetyössä pois. Vamoksessa on toteutettu 10 vuoden ajan yksilövalmennusta pankeille suunnatussa Taloustaito-hankkeessa, eikä yksilövalmennuksen prosessit eroa toisistaan mitenkään. Vamoksella on siis organisaationa jo olemassa oleva malli toteuttaa toimintaa. Nuoret saavat toivoa itse mistä aiheesta kaipaavat yksilövalmennusta ja yritysvapaaehtoiset saavat käyttää omaa asiantuntijuutta hyödyksi valmennuksessa. Tapaamisten sisältöä ei kuitenkaan määritetä mitenkään. Yksilövalmennusparit päättävät tapaamisista, jonka aikana he voivat tarvittaessa olla yhteydessä Vamoksen työntekijään.

Ryhmädynamiikan ja ohjauksen kannalta on tärkeää, että nuoret tietävät kuka ryhmää ohjaa. Epäselvyys tässä asiassa voi aiheuttaa turvattomuutta ryhmätilanteessa. Mitä selkeämmät roolit ohjaajilla ryhmätilanteessa on, sitä turvallisemmaksi ryhmä koetaan (Aalto 2000). Ryhmää vetävä ohjaaja voi kesken valmennuksen muuttua, mutta sen täytyy tapahtua selkeästi niin, että ryhmä ymmärtää kuka on sillä hetkellä vastuussa ohjaamisesta. Siksi myös nuorten kanssa toimivien ammattilaisten tiedottaminen heidän roolistaan yritysvapaaehtoistyössä kuuluu osaksi konseptia.

12.3 Yritysvapaaehtoisten motivaatio

Palkitseminen on tärkeä osa vapaaehtoistyön motivaatiota (Cox, 2002). Perinteiset palkinnot ja sertifikaatit ovat yleisiä tapoja palkita vapaaehtoisia, mutta niiden merkitys ei saisi heikentyä ajan myötä. On tärkeää varmistaa, että sertifikaatin tai diplomin saaja on todellisuudessa osallistunut toimintaan ja koulutuksiin. Tuloksellisuuden seuranta on myös tärkeä osa palkitsemisprosessia ja voi lisätä vapaaehtoistyön merkityksellisyyttä (Wilson & Musick 1997).

Yritysvapaaehtoinen, joka on osallistunut koulutukseen ja toteuttanut vähintään yhden nuorten valmennuksen, saa todistuksen koulutuksesta. Toimintaan osallistunut yritys taas saa yhteiskuntavastuulliseen toimintaan osallistumisesta sertifikaatin. Sertifikaatti myönnetään ainoastaan toimintavuosi kerrallaan. Yritys saa myös toimintakauden päätteeksi koosteen Vamoksen vaikuttavuudesta ja yritysvapaaehtoisuuden osuudesta tässä, toimintavuosi kerrallaan.

Vapaaehtoiset toivoivat valmennuksista paljon palautetta nuorilta. He myös ymmärsivät, että dialogi nuorten kanssa on tärkeää, jotta he tulevat kuulluksi ja huomioiduksi valmennusten suunnittelussa. Nuorilta saatu hyvä palaute ja mukavat yhteiset keskustelut koettiin motivoivana. Konseptissa on varmistettu tämän mahdollistuminen ja valmennusten palautteista toimitetaan aina kooste valmennuksia pitäneille yritysvapaaehtoisille.

Julkinen palaute ja viestiminen julkisesti eri sosiaalisen median kanavilla työn merkityksellisyydestä ja yritysvapaaehtoisten kokemuksista motivoi toimintaan sitoutumista. Näistä tavoista ja määristä sovitaan yrityksen kanssa ennen yhteistyön aloittamista.

13 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda teknologia- ja viestintäalan yrityksissä toimiville yritysvapaaehtoisille toimiva yritysvapaaehtoisuuden konsepti Vamokseen. Yritysvapaaehtoisuus teemana on äärimmäisen kiinnostava ja sen voi nähdä yleistyvän suomalaisessa yhteiskunnassa nopeasti. Työn aihe piti otteessaan ja innosti koko opinnäytetyön prosessin ajan.

Yritysvapaaehtoisuuden kehittäminen oli osa Vamoksen Digistä voimaa-hankkeen työtä. Hankkeen ansiosta opinnäytetyön kohderyhmä oli jo valmiiksi tavoitettu, sillä neljä yritystä oli sitoutunut yritysvapaaehtoisuustoimintaan jo hankkeen alkuvaiheessa. Suurin osa toimintaan osallistuvista nuorista tuli Vamoksen nuortenpalveluista, mikä helpotti opinnäytetyön menetelmien testaamista ja konseptin kehittämisen organisointia. Varsinkaan kohderyhmän nuorten tavoittaminen ei ole itsestäänselvyys. Vamos organisaationa mahdollisti sen, että nuoria saatiin mukaan kehittämistyöhön.

Vaikka hanke mahdollisti opinnäytetyölle puitteet ja kohderyhmän tavoittamisen, ei se kaikilta osin yksinomaan helpottanut opinnäytetyön tekemistä. Hankkeella oli omat aikataulunsa ja tavoitteensa, eikä opinnäytetyön ja omien opintojen aikatauluttaminen edennyt samassa tahdissa. Hanke eteni omassa aikataulussaan, kun opinnäytetyön tavoitteisiin pääsemiseksi oli aikataulutettava eri tavalla. Näiden kahden aikataulun rytmittäminen oli aika ajoin haasteellista. Siksi joitain arviointeja, työpajoja ja haastatteluja jouduttiin tekemään joko aiemmin tai myöhemmin, kuin mikä olisi ollut optimaalista opinnäytetyön kannalta.

Kokoaikaisen työn ja opinnäytetyön kirjoittaminen vaati paljon aikatauluttamista ja palautumiselle oli haastavaa löytää aikaa. Viikonloput, illat ja lomat kuluivat pääosin opinnäytetyön kirjoittamisen parissa. Työnantaja mahdollistaa opiskelun kolmena päivänä vuodessa. Toisaalta opinnäytetyö ja hanketyö lomittuivat ainakin osittain toisiinsa, mikä helpotti aikatauluttamista. Opinnäytetyön prosessi sitoi ja kokosi myös hankkeen kannalta tärkeitä elementtejä, ja ajoittaisesta repaleisuuden tunteesta huolimatta työstä syntyi looginen ja eheä kokonaisuus.

Konseptin kehittämisprosessissa kokeiltiin kolmea eri valmennustapaa. Jokainen valmennusprosessi toi uutta tietoa, jolla pystyttiin etenemään seuraavaan vaiheeseen kehittämistä. Tuloksena syntyi konsepti, jotka erilaiset yritysvapaaehtoisten käyttäjäryhmät kokevat tuloksien valossa mielekkäiksi. Käyttäjänprofiileja tässä työssä esiteltiin kolme. Oli palkitsevaa nähdä erilaisten palvelumuotoilun välineiden ja menetelmien tuottavan tietoa palvelun käyttäjistä ja osallistujien kokemuksista.

Koko kirjoittamis- ja kehittämisprosessi haastoi ja oppimista tapahtui valtavasti koko ajan. Voi varmaksi sanoa, että koko opinnäytetyön prosessi kasvatti ja koulutti ammattilaisena enemmän kuin osasi odottaa. Pitkästä kehittämistyön kokemuksesta huolimatta, taitoja ja välineitä kehittämiseen tuli paljon lisää.

Digitaalinen syrjäytyminen on kaikille nuorten kanssa työtä tekeville tahoille haaste. On kehitettävä keinoja, joilla erityisesti NEET-nuorten digisyrjäytymistä estetään ja digitaalisia taitoja vahvistetaan. Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Verken järjestämässä Digitaalisen nuorisotyön tulevaisuus -seminaarissa 2023 nousi keskustelussa ajatuksia siitä, että tulevaisuuden nuorisotyössä tulisi käyttää teknologia-alan ammattilaisia yhä vahvemmin hyödyksi digitaalisen nuorisotyön laadun varmistamiseksi.

Nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten ei tarvitse olla kaikkien alojen asiantuntija. Esimerkiksi digitaalisten valmennusten järjestäminen yhteistyössä teknologia-alan asiantuntijoiden kanssa voi olla yksi keino tukea nuorten digitaalisia taitoja tulevaisuudessa. Ammattilaisuuden ja vapaaehtoisuuden raja on kuitenkin tärkeää määritellä: kun kaikki ymmärtävät roolinsa, voi yhteistyö olla hedelmällistä ja antaa paljon lisäarvoa kaikille osapuolille.

Yritysvapaaehtoisuuden kasvaessa tulevaisuudessa on erityisen tärkeää pohtia työn laatua ja eettisyyttä. Yritysvapaaehtoisten työn kohteena on usein kaikkein heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä. Yritysvapaaehtoiset ja yritykset saavat vapaaehtoistyöstä lukuisia hyötyä, mutta on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää, että työn tulee hyödyttää ennen kaikkea juuri sitä kohderyhmää, jonka kanssa työtä tehdään.

Nuorten kanssa tehtävä vapaaehtoistyö on monille kiinnostavaa ja sitä halutaan tehdä. Yritysvapaaehtoisille on kuitenkin tärkeää viestiä, millainen työ todellisuudessa on nuorta hyödyttävää ja tukevaa. Vaikka yritykset voivat tuoda nuorten kanssa toimiville organisaatioille, kuten Vamokselle, paljon lisäarvoa ja jopa taloudellista hyötyä, on hyvä muistaa, että nuorten kanssa työskentelevät asiantuntijat ja ammattilaiset ovat vastuussa myös siitä, että työ on eettistä nuoren näkökulmasta. On uskallettava viestiä selkeästi yritysvapaaehtoisille niistä tavoitteista ja eettisistä raameista, jotka laadukkaassa nuorten kanssa tehtävässä työssä on.

Yritysvapaaehtoisten palautteista nousi, että heillä oli toiveinaan tutustua niihin lähtökohtiin ja maailmaan, jossa kohderyhmän nuoret elävät. Vamoksella on organisaationa mahdollisuus käyttää yritysvapaaehtoisten tätä toivetta yhteiskunnallisen viestinnän välineenä. Yritysvapaaehtoisuus voi olla konkreettinen väline kohdata ihmisiä ja elämäntilanteita eri perspektiivissä kuin mikä omassa henkilökohtaisessa elämänpiirissä on mahdollista. Tällainen kokemuksellinen yhteiskuntavastuun muoto voi osaltaan vähentää eri yhteiskuntaluokkien eriarvoisuutta ja antaa ymmärrystä siihen, miten yhdenvertaisuutta voidaan lisätä yhteiskunnasamme.

LÄHTEET

Aalto, M. 2000. Ryppäästä ryhmäksi - Turvallisen ryhmän rakentaminen. Tampere. Tammer-Paino Oy.

Ahola, N & Hirvonen, J. 2021. Verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. Helsinki: Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitieto. Saatavissa: https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21_04_16_Tutkimuksia%202_Hirvonen.pdf [viitattu 16.2.2023].

Bryman, A. 2016. Social Research Methods. Oxford: Oxford University Press.

Brown, B. 2020. The Gifts of Imperfection. Houston: Hazelden Publishing.

Brown, T. 2008. Design Thinking. *Harvard Business Review* 84(6). E-lehti. Saatavissa: https://readings.design/PDF/Tim%20Brown,%20Design%20Thinking.pdf [viitattu 1.2.2023].

Brown, T. 2009. Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation. New York: HarperCollins Publishers.

Carroll, A. 2016. Carroll's pyramid of CSR: taking another look. *International Journal of Corporate Social Responsibility* 1(3). E-lehti. Saatavissa: https://doi.org/10.1186/s40991-016-0004-6 [viitattu 16.2.2023].

Cox, Elaine. 2002. Rewarding volunteers: A study of participant responses to the assessment and accreditation of volunteer learning. *Studies in the Education of Adults* 34, 156–170. Saatavissa: 10.1080/02660830.2002.11661468 [viitattu 16.1.2023].

Design Council. 2023. The Design Process: What is the Double Diamond? WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/the-double-diamond/ [viitattu 16.1.2023].

Diakonissalaitos. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.hdl.fi [viitatttu 10.12.2023]

Drum. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://drum.fi/me/ [viitattu 10.12.2023]

do Paço, A. & Cláudia Nave, A. 2013. Corporate volunteering: A case study centred on the motivations, satisfaction and happiness of company employees. *Employee Relations* 35 (5), 547–559. Saatavissa: https://doi.org/10.1108/ER-12-2012-0089 [viitattu 28.1.2023].

Eurofound. 2016. Exploring the diversity of NEETs. Luxembourg. Publications Office of the European Union. Saatavissa: https://www.dgert.gov.pt/wp-content/uploads/2019/04/Exploring-the-diversity-of-NEET.pdf [viitattu 2.1.2023].

European Comission. 2022. The Digital Economy and Society Index (DESI). Saatavissa: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi [viitattu 14.1.2023].

Fujitsu. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.fujitsu.com/global/about/ [viitattu 10.12.2023].

Futurice. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://futurice.com/about [viitattu 10.12.2023].

Glavas A. 2016. Corporate Social Responsibility and Employee Engagement: Enabling Employees to Employ More of Their Whole Selves at Work. E-lehti Philadelphia: Front Psychol. Drexel University. Saatavissa: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4886691/ [viitattu 6.2.2023].

Gretschel, A. & Myllyniemi, S. 2021. Kuulummeko yhteiskuntaan? Kunnallisalan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 110. WWW-dokumentti. Keuruu: Otavan kirjapaino. Saatavissa: https://kaks.fi/wp-content/uploads/2022/01/kuulummeko-yhteiskuntaan-tyon-ja-koulutuksen-ulkopuolella-olevien-nuorten-kasityksia-tulevaisuudesta-demokratiasta-ja-julkisista-palveluista.pdf [viitattu 4.2.2023].

Kaarakainen, S.-S. ja Kaarakainen, M.-T. 2018. Tulevaisuuden toivot – Digitaalisten medioiden käyttö nuorten osallisuuden ja osaamisen lähteenä, *Media & viestintä* 41 (4). Saatavissa: https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/77458 [viitattu 4.3.2023].

Korhonen, T. & Miskala, I. 2018. Nuorten osallisuuden vahvistaminen Mindset-valmennuksessa. Pro gradu -tutkielma. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Saatavissa: https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018112317979 [viitattu 30.2.2023].

Kortteinen, M. 1982. Lähiö: tutkimus elämäntapojen muutoksesta. Helsinki: Otava.

Leed, M. 2020. Yritysvapaaehtoistyö kuudessa suomalaisessa sosiaali- ja terveysjärjestössä. Pro gradu -tutkielma. Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu. Saatavissa: https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/46883/master_Leed_Marika_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 4.2.2023].

Lewrick, M., Link, P. & Leifer, L. 2018. The Design Thinking Playbook: Mindful Digital Transformation of Teams, Products, Services, Businesses and Ecosystems. Design thinking series. New York: Wiley.

Maunu, A. & Kiilakoski, T. 2018. Ohjausta osallisuuteen? Sosiaalinen ja poliittinen osallisuus ammattiin opiskelevien nuorten arjessa. *Aikuiskasvatus* 38(2), 112–129. Saatavissa: https://doi.org/10.33336/aik.88333 [viitattu 10.3.2023].

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

Merikukka, M., Hartman, M., Ristikari, T., Hilli, P., Juutinen, A., Keski-Säntti, M. & Virtanen, P. 2021. Vamos-nuortenpalvelun vaikuttavuustutkimus. Itlan tutkimukset 2021:3. Itsenäisyyden juhlavuoden lastensäätiö sr. E-lehti. Saatavissa: https://issuu.com/itlasaatio/docs/2021-3-vamos-nuortenpalvelun-vaikuttavuustutkimus [viitattu 22.2.2023].

OECD. 2021. OECD Employment Outlook 2021: Navigating the COVID-19 crisis and recovery. OECD Publishing. E-kirja. Saatavissa: https://doi.org/10.1787/19991266 [viitattu 16.2.2023].

Panttila, J. 2021. NEET-nuorten digimentoroinnin kehittäminen palvelumuotoiluna. AMK-opinnäytetyö. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/476163/Panttila_Johanna_2021.pdf?sequence=2 [viitattu 9.1.2023].

Seppänen, A. M. 2022. The Virtues of Corporate Volunteering: An Ethical-empirical Analysis of Relations of Recognition in Corporate Volunteering. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Solita. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.solita.fi/solita/ [viitattu 12.12.2023].

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2012. This is Service Design Thinking. Amsterdam: BIS Publishers. E-kirja. Saatavissa: https://www.perlego.com/book/1997073/this-is-service-design-thinking-basicstoolscases-pdf [viitattu 12.2.2022].

Sulaoja, K. & Turunen, H. 2021. Vamos-työotteen mallinnus. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavissa: https://www.theseus.fi/handle/10024/508692 [viitattu 20.2.2023].

Suomen YK-liitto. 2023. Turvallinen tila. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.ykliitto.fi/turvallinen-tila. [viitattu 5.4.2023]

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Alma Talent.

Vamos. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.hdl.fi/vamos/ [viitattu 20.1.2023].

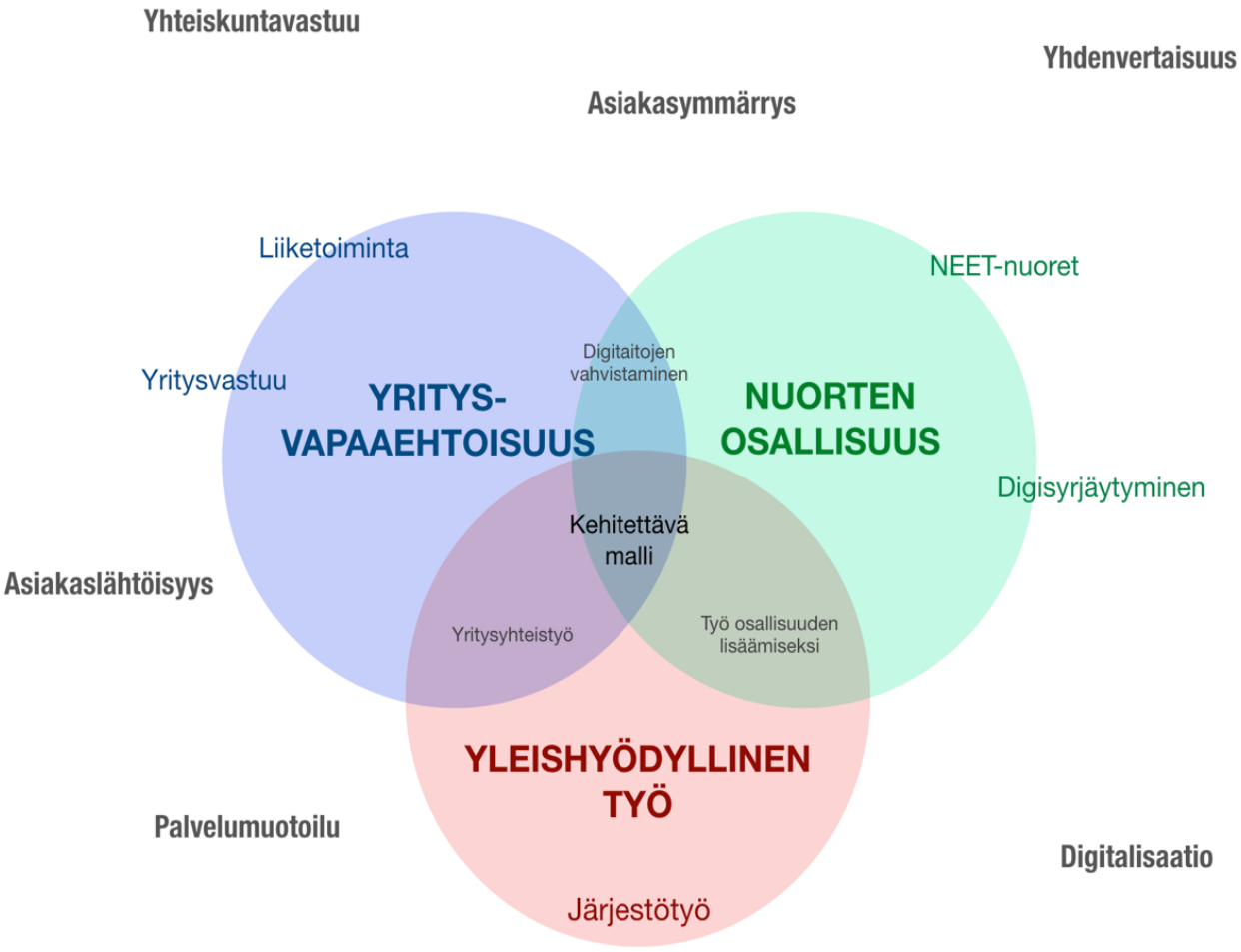
Verohallinto. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48059/yleishyodyllisten-yhteisojen-ja-julkisyhteisojen-vapaaehtoistoiminnan-ennakkoperintakysymykset4/ [viitattu 8.3.2023].

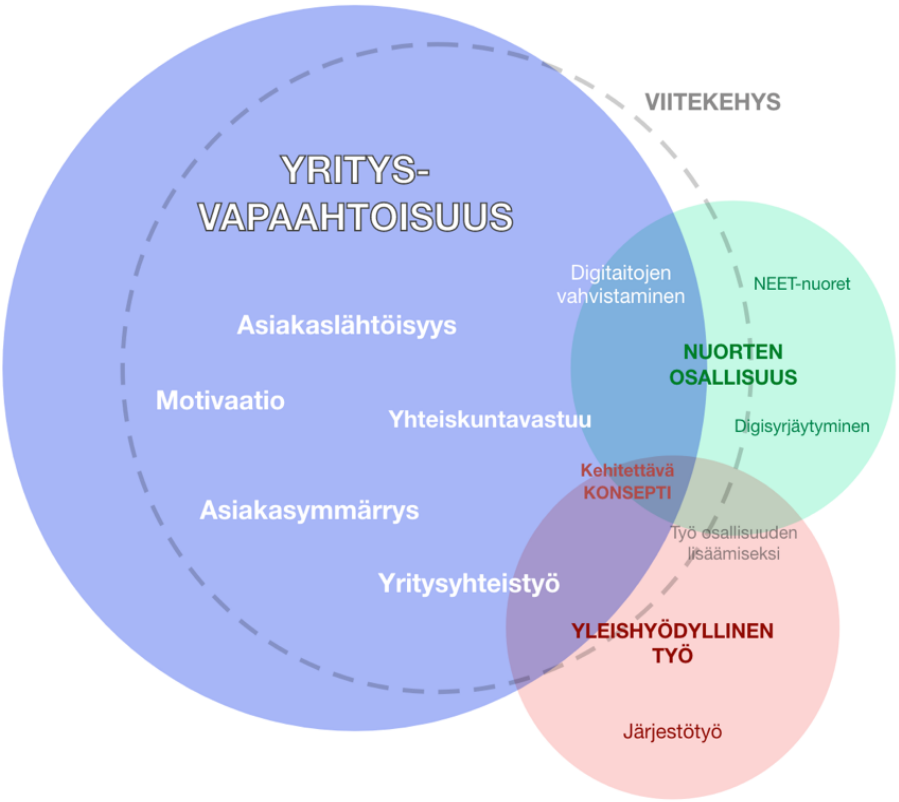
Wilson, J. & Musick, M. 1997. Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work. *American sociological review* 62(5), 694–713. E-lehti. Saatavissa: https://doi.org/10.2307/2657355 [viitattu 20.1.2023].

KUVALUETTELO

Kaikki kuvat ovat tekijän, ellei toisin mainita.

Kuva 1. Käsitekartta
Kuva 2. Opinnäytetyön Viitekehys
Kuva 3. Kehittämistyön aikataulu
Kuva 4. Tupla-timantti (Mukaillen Desing Council 2023)
Kuva 5. Tuplatimantti Löydä-vaihe
Kuva 6. Tuplatimantti Määritä-vaihe
Kuva 7. Tuplatimantti Kehitä-vaihe
Kuva 8. Tuplatimantti Tuota-vaihe
Kuva 9. Nuorten valmennusten kehittämisprosessi
Kuva 10. Käyttäjäprofiili 1: Mari
Kuva 11. Käyttäjäprofiili 2: Lasse
Kuva 12. Käyttäjäprofiili 3: Karin
Kuva 13. skenaario osa 1
Kuva 14. skenaario osa 2
Kuva 15. Palvelupolku
Kuva 16. Digitaito, tapoja toteuttaa yritysvapaaehtoisuutta.
Kuva 17. Nuorten valmennusten Teema-tarjotin
Kuva 18. Yritysvapaaehtoisten motivaatio
Kuva 19. Yritysvapaaehtoisten koulutuksen sisältö
Kuva 20. Service blueprint
Kuva: 21. Tulevaisuuden yritysvapaaehtoisuuden tiimi


Yhteiskuntavastuu
Yhdenvertaisuus
Asiakasymmärrys
Liiketoiminta
NEET-nuoret
Digitaitojen vahvistaminen
Yritysvastuu
YRITYS-VAPAAEHTOISUUS
NUORTEN OSALLISUUS
Digisyrjäytyminen
Kehitettävä malli
Asiakaslähtöisyys
Yritysyhteistyö
Työ osallisuuden lisäämiseksi
YLEISHYÖDYLLINEN TYÖ
Palvelumuotoilu
Digitalisaatio
Järjestötyö


VIITEKEHYS
YRITYS-
VAPAAHTOISUUS
Asiakaslähtöisyys
Motivaatio
Yhteiskuntavastuu
Asiakasymmärrys
Yritysyhteistyö
Digitaitojen
vahvistaminen
NEET-nuoret
NUORTEN
OSALLISUUS
Digisyrjäytyminen
Kehitettävä
KONSEPTI
Työ osallisuuden
lisäämiseksi
YLEISHYÖDYLLINEN
TYÖ
Järjestötyö

Yksilöhaastattelu kysymykset

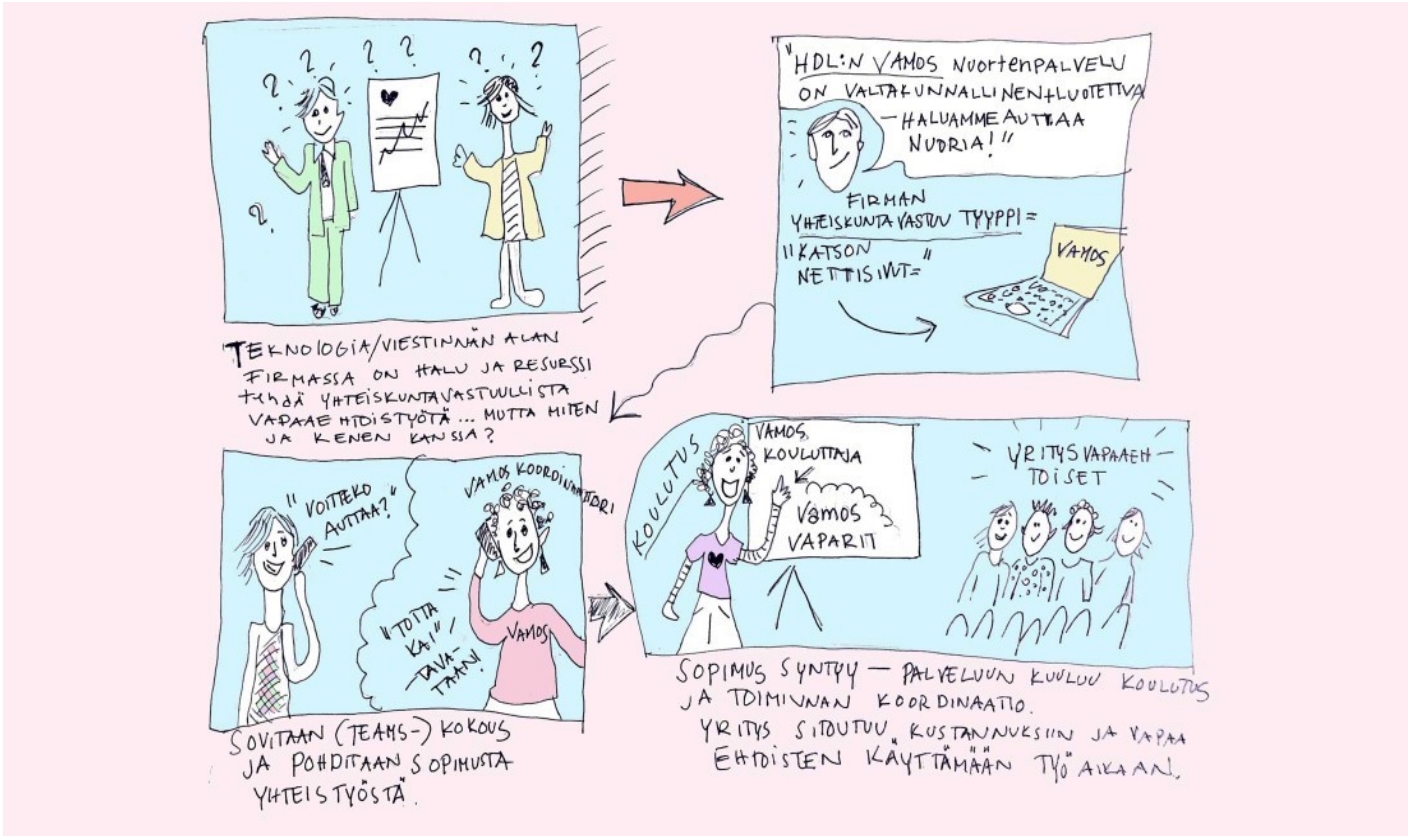
Opinnäytetyö YAMK 2022–2023

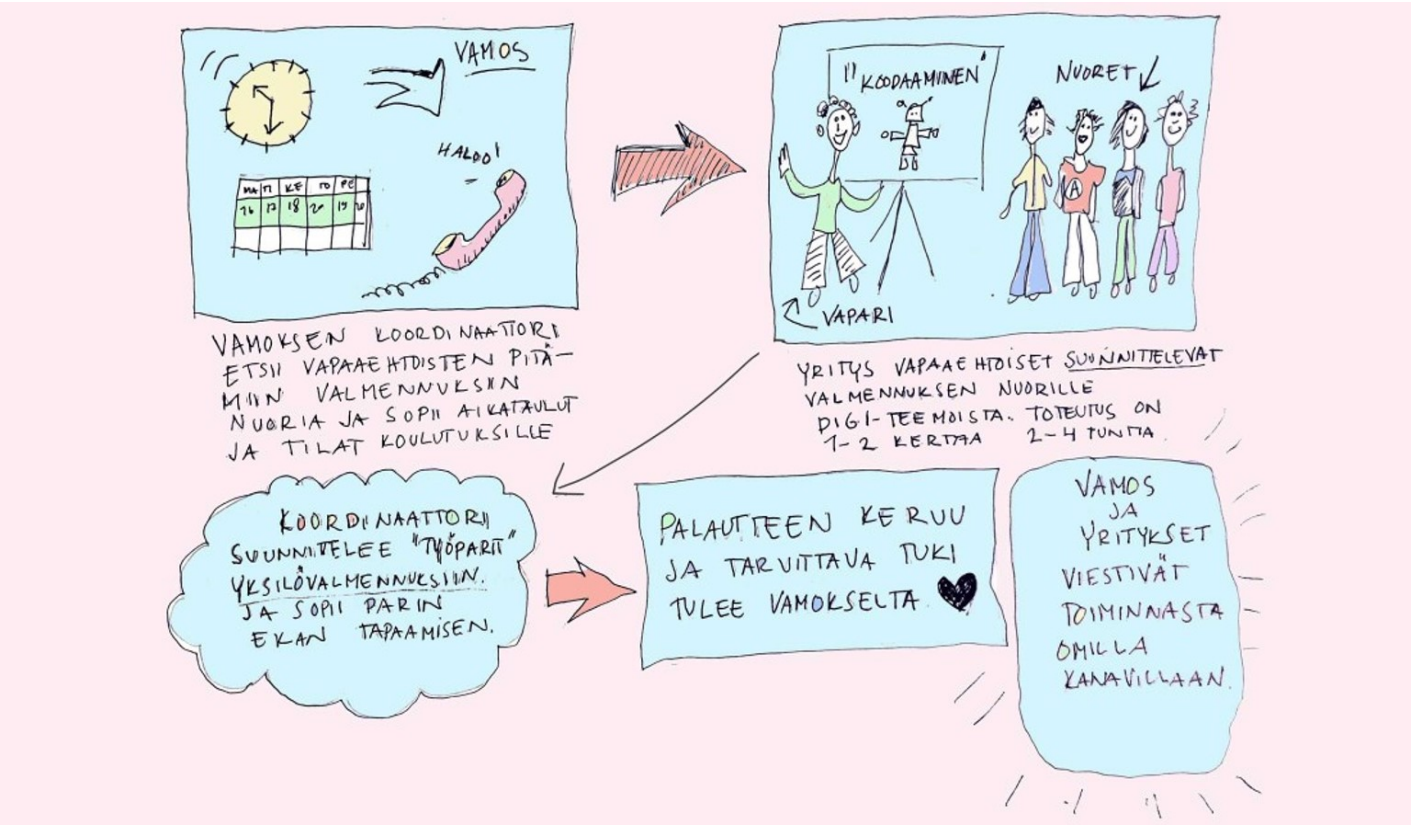
Kulttuurihyvinvointi

Anni Selin

1. Miksi päätit lähteä tähän mukaan?
2. Mitä Ajattelet yritysvapaaehtoisuudesta?
3. Mitä Solitassa ajatellaan yritysvapaaehtoisuudesta?
4. Miten Solitassa valitaan kohteen yhteiskuntavastuu työhön?
    a. -kuka valitsee
    b. -millä perusteella
5. Miten kertoisit tai millä lailla promoaisit yritysvapaaehtoisuutta jollekin?
6. Mitä Vamoksen pitäisi tarjota jatkossa yrityksille, että toiminta olisi sujuvaa ja selkeää?
7. Jos olit diktaattori, miten yritykset toteuttaisivat vapaaehtoistyötä ja /ja tai yhteiskunta vastuuta?
8. Muuta?

Yhteydenotto /	Sopimuksen tekeminen	Koulutus vapaaehtoisille	Aikataulutus ja suunnittelu	Valmennus nuorille	Palaute ja tuki
Yritys ottaa yhteyttä ja tutustuu palvelun eri vaihtoehtoihin	Tehdään kirjallinen sopimus ja sovitaan vapaaehtoisille koulutus ajan	Yrityksen vapaaehtoiset käyvät Vamoksen koulutuksen	Yrityksessä työstä vastaava sopii koordinaattorin kanssa nuorten valmennuksen aikataulut ja suunnitellee valmennuksen sisällön	Vapaaehtoiset pitävät koulutuksen nuorille	Vapaaehtoiset antavat ja saavat palautetta ja saavat tarvittaessa tukea Vamoksesta
Vuorovaikutuksen raja					
Vastaa yhteydenottoon kertoo palvelusta ja kertoo seuraavat askeleet	Laatii sopimuksen, käy sen läpi yrityksen edustajan kanssa ja sopii koulutuksen ajankohdan	Koordinaattori pitää vapaaehtoisille suunnatun koulutuksen	Koordinaattori sopii aikataulut yritysvapaaehtoisten kanssa	Koordinaattori osallistuu koulutukseen ja vastaa tarjoilusta	Lähettää palautekyselyn. Sanallistaa, että tarvittaessa tukea on saatavilla
Näkyvyyden raja					
Markkinoi ja viestii palvelusta ja tekee hyvää asiakaspalvelua.	Sopimus käydään tarvittaessa läpi Diakonnissalaitoksen lakiosaston kanssa ja nimenkirjoitus oikeuden omaavan johtajan kanssa.	Varaa tilat, tai tekee kalenterivarauksen etäkoulutukseen. Luo avoimen keskustelu ilmapiirin.	Järjestää aikataulut nuorten kanssa toimivien tahojen kanssa ja yhteensovittaa ne yritysten aikataulujen kanssa.	Tilojen varaaminen välineiden ja tarjoilun organisointi. Saapumisohjeet osallistujille	Laatii palautekyselyn, lähettää sen ja varaa keskusteluun aikaa. Tekee koosteen palautteista. Yritysvapaaehtoiset palkitaan diplomilla, yritys sertifikaatilla
Diakonissalaitoksen viestintä	Talousosasto /lakitiimi/ johto	Vamos työntekijä	Nuorten kanssa toimivat tahot ja Vamos	Talon omat tilat/vuokratilat	


TEKNOLOGIA/VIESTINNÄN ALAN FIRMASSA ON HALU JA RESURSSI TEHDÄ YHTEISKUNTAVASTUULLISTA VAPAAEHTOISTYÖTÄ ... MUTTA MITEN JA KENEN KANSSA?
"HDL:N VAMOS NUORTENPALVELU ON VALTAKUNNALLINEN TUOTETTAVA — HALUAMME AUTTAA NUORIA!"
FIRMAN YHTEISKUNTAVASTUU TYYPPI = "KATSON NETTISIVUT"
VAMOS
"VOITTEKO AUTTAA?"
VAMOS KOORDINAATTORI
"TOTTA KAI!" / "JÄVÄTÄÄN!"
VAMOS
SOVITAAN (TEAMS-) KOKOUS JA POHDITAAN SOPIMUSTA YHTEISTYÖSTÄ.
KOULUTUS
VAMOS KOULUTTAJA
VAMOS VAPARIT
YRITYS VAPAAEHTOISET
SOPIMUS SYNTYY — PALVELUUN KUULUU KOULUTUS JA TOIMINNAN KOORDINAATIO.
YRITYS SITOUTUU KUSTANNUKSIIN JA VAPAA EHTOISTEN KÄYTTÄMÄÄN TYÖAIKAAN.


VAMOS
HALOO!
VAMOKSEN KOORDINAATTORI ETSII VAPAAEHTOISTEN PITÄMIIN VALMENNUKSIIN NUORIA JA SOPII AIKATAULUT JA TILAT KOULUTUKSILLE
"KOODAAMINEN"
NUORET
VAPARI
YRITYS VAPAAEHTOISET SUUNNITTELEVAT VALMENNUKSEN NUORILLE DIGI-TEEMOISTA. TOTEUTUS ON 1-2 KERTAA 2-4 TUNTIA.
KOORDINAATTORI SUUNNITTELEE "TYÖPARIT" YKSILÖVALMENNUKSIIN. JA SOPII PARIN EKAN TAPAAMISEN.
PALAUTTEEN KERUU JA TARVITTAVA TUKI TULEE VAMOKSELTA
VAMOS JA YRITYKSET VIESTIVÄT TOIMINNASTA OMILLA KANAVILLAAN.