

**PAJATOIMINNAN KEHITYSKONSEPTI
PALVELUMUOTOILUN MENETELMIN**

Netta Siltanen
Teollinen muotoilu 2014
Metropolia Ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tässä teollisen muotoilun opinnäytetyössä kehitän Vantaan nuorisopalveluille nuorten pajatoiminnan kehityskonseptin palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen.

Alussa kerron kokemuksista nuorten parissa työskentelystä pajaohjaajana. Avaan nuorisotakuu käsitettä ja sen ympärille muodostuvia ilmiöitä. Käyn myös läpi palvelumuotoilua ja sen käyttöä julkisella sektorilla eri caseien avulla. Esittelen Vantaan nuorisopalveluiden pajatoiminnan ja kuvaan nykyisen palveluprosessin Blueprint -menetelmää käyttäen.

Asiakasymmärrystä kartoitin hankkimalla aineistoa kädentaitopajan nuorilta. Teetin nuorille kyselyn, ryhmähaastattelun ja nuoret saivat myös visualisoida kokemuksiaan palvelupolusta. Aineiston ja käyttäjäprofiilien avulla arvioin tämän hetkistä palveluprosessia ja sen kriittisiä pisteitä. Osallitavan ideoinnin kautta syntyi luonnoksia uusista palveluista ja kehitysideoita nykyisen palvelun parantamisesta.

Ideoiden pohjalta lähdin suunnittelemaan lopullista kehityskonseptia, jonka tarkoituksena oli tehdä nykyisestä palvelupolon ensimmäisestä vaiheesta esteettömämpi, käyttäjäystävällinen ja toimivampi. Lisäksi konseptissa oli ehdotettu poissaolokäytännön yksinkertaistamista ja kaavakejärjestelmän uudelleen suunnittelua. Myös palvelun monipuolistaminen ja työntekijöiden työn imun parantaminen on nostettu esille kehityskonseptissa.

Tekijä: Netta Siltanen
Otsikko: Pajatoiminnan kehityskonsepti palvelumuotoilun menetelmin
Sivut: 62 + 1 liite
Päivämäärä: 20.5.2014

Tutkinto: Muotoilija (AMK)
Muotoilun koulutusohjelma
Teollinen Muotoilu

Ohjaajat: Juha Ainoa ja Ville-Matti Vilkka

ABSTRACT

In this thesis of industrial design I will develop a development concept for the workshop activities of the Vantaa Youth Services by using service design methods.

In the beginning I will elaborate on my experiences of working as a youth service workshop instructor, explain more about the concept of youth service guarantee and the associated phenomena. I will also review service design and its use in the public sector through example cases. I will present the workshop activities of the Vantaa Youth Services and describe the current service process using the Blueprint method.

I measured customer understanding by getting data from youth in the handicraft workshop. I drafted a poll, a group interview and the youth also got to visualize their experiences of the service path. Based on the data and the user profiles I assessed the current service process and its critical points. Through collaborative brainstorming we came up with drafts of new services and development ideas on how to improve the current services.

Based on these ideas I started developing a final development concept, which aimed to make the first stage of current service path more streamlined, user friendly and more functional. The concept also suggested simplifying the absentee practices and redesigning the form system. Diversifying the services and improving work engagement were also highlighted in the development concept.

Author: Netta Siltanen
Title: The Development Concept of Workshop Activities Using Service Design Methods
Pages: 62 + 1 appendix
Date: 20.5.2014
Degree: Bachelor of Culture and art Design
Industrial design
Instructors: Juha Ainoa and Ville-Matti Vilkka

SISÄLLYS

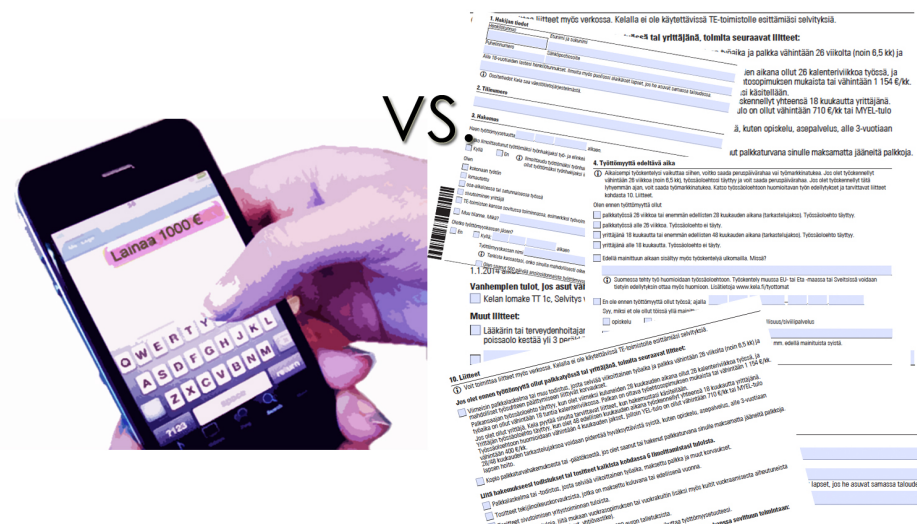
JOHDANTO	1
TYÖN RAJAUS JA TAVOITTEET	5
TEOREETTINEN VIITEKEHYS	6
PALVELUMUOTOILU	8
ASIAKASYMMÄRRYS	9
PALVELUMUOTOILUN PROSESSI	9
PALVELUMUOTOILUN POTENTIAALI JULKISELLA SEKTORILLA	11
MUOTOILIJAN ROOLI PALVELUSUUNNITTELUSSA	12
VANTAAN NUORISOPALVELUIDEN PAJATOIMINTA	15
NYKYISEN PALVELUPROSESSIN KUVAUS	17
KÄYTTÄJÄTIEDON HANKKIMINEN	21
NUORILLE TEHTY KYSELY	21
VISUALISOINTITEHTÄVÄT	29
RYHMÄHAASTATTELU	31
YHTEENVETO AINEISTOSTA	32
PALVELUN ARVIOINTIA AINEISTON PERUSTEELLA	36
PALVELUIDEN IDEOINTIA KÄYTTÄJÄTIEDON POHJALTA	44
VALITTU KONSEPTI	49
OMA ARVIO TYÖSTÄ	55
LÄHTEET	57
KUVAT	59
LIITTEET	60

JOHDANTO

Tässä teollisen muotoilun opinnäytetyössäni kehitän palvelumuotoilun keinoin nuorten pajatoiminnan kehityskonseptin Vantaan nuorisopalveluille. Tällä hetkellä toimin kädentaitopajan ohjaajana ja tein opinnäytetyön työni ohella. Minua on pitkään kiinnostanut kunnallisten palveluiden kehittäminen käyttäjäystävälliseen suuntaan. Eteenkin terveys ja hyvinvointipalvelut, joiden tulosta on vaikea arvioida ja palveluiden perustana toimivat erilaiset lait. Yleisesti näitä palveluita ei koeta niinkään palveluina, vaan etuuksina, joita hyvinvointi yhteiskunnan on tarjottava. Muotoilijana minua erityisesti kiinnostaa käyttäjälähtöisyys ja toimivuus. Minua on ihmetyttänyt palvelupolkujen vaikeus ja monimutkaisuus.

Työssäni kohtaan päivittäin nuoria, jotka eivät osaa käyttää heille suunnattuja palveluita. He eivät tiedä mistä etsiä tarvittavaa tietoa tai palvelua. He eivät myöskään osaa vaatia näiltä palveluilta tarpeeksi selkokielistä ohjeistusta ja näin saattavat esimerkiksi jättää käyttämättä kyseistä palvelua vaikean tai puutteellisen ohjeistuksen taika. Tästä omakohtainen kokemus on työmarkkinatuen hakeminen. Nuori ei kykene täyttämään hakemustaan itse. Jos hän ei löydä apua sen täyttämiseen voi tuki jäädä saamatta. Tähän vertaukseksi

voimme ajatella pikavipin, jonka osaa varmasti jokainen meistä hankkia.



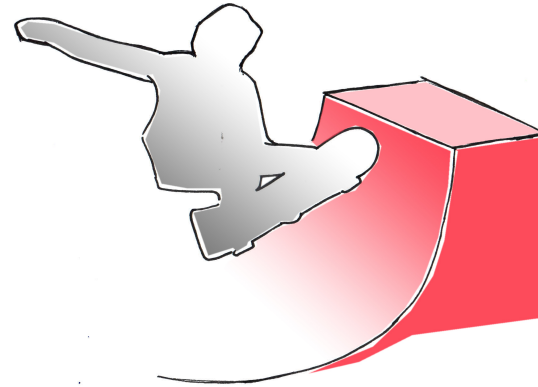
KUVA 1. PIKAVIPPI VASTAAN TUKIHAKEMUS

Kuitenkin yhteiskunnalle tulisi halvemaksi myöntää nuorelle hänen ansaitsemansa tuki silloin, kun hän sitä tarvitsee kuin maksaa myöhemmässä vaiheessa ulosottoa ja velkajärjestelyä. Uskon, että juuri palvelumuotoilun menetelmin voitaisiin kehittää pajatoimintaa siihen suuntaan, että käyttäjän koko palvelukokemus on otettu huomioon sitä suunniteltaessa.

Ohjaajana minulla on mahdollisuus laajan käyttäjäaineiston hankkimiseen havainnoinnin ja pajalla tehtävien töiden suunnittelun kautta. Näin voin syventää ymmärrystäni nuorten arkielämään ja saada niin sanottua hiljaista tietoa nuorista. Kerään tietoa vain kädentaitopajan nuorista. Ohjaajan asema ja muotoilun osaaminen mahdollistaa syvemmän asiakasymmärryksen muodostamiseen ja osallistavaan suunnitteluun. Toimiminen ohjaajana antaa mahdollisuuden tarkastella nuorten elämää läheltä. Ohjaaminen arjen askareissa mahdollistaa nykyisen palvelun tarkastelun nuorten näkökulmasta. Keskustelen ongelmatilanteista ja niihin johtavista tapahtumista yhdessä nuoren kanssa tai koko ryhmän kanssa. Pajalla nuori saa yksilöllistä ohjausta ja näin nuoren elämään paneudutaan hyvin yksilökohtaisesti.

Nuorisotyö lehden artikkelissa, Nuorisotyön design ja yli sukupolvien vuorovaikutus, kerrottiin kuinka Mikko Ampuja 15/30 Research-yhtiöstä esitteli tutkimuksen tuloksia Espoossa WeeGeessä Nuorisotyön Design seminaarissa. Hän kehotti kuulijoita sulkemaan silmänsä ja kuivettelemaan nuori joko skeittirampilla tai sienimetsässä. Kumpi mielikuva kuvaa nuorisoamme paremmin? (Sinikka Haapanen ja Helena Kempas, nuorisotyö lehti, 2/2013.)

Mielikuva nuoresta



skeittirampilla vai metsässä?

KUVA 2. MEDIAN LUOMA MIELIKUVA?

Suurin osa kuulijoista näki nuoren skeittirampilla, vaikka tutkimustulosten perusteella 62% nuorista on luonnon harrastajia. Ampuja korosti kuinka helposti nuorisosta syntyy stereotypioita, koska media vaikuttaa mielikuviimme. (Sinikka Haapanen ja Helena Kempas, nuorisotyö lehti, 2/2013.)

Tämänkaltainen ajattelu näkyy, kun suunnitellaan nuoria koskevia lakeja. Esimerkiksi nuorten yhteiskuntatakuutyöryhmässä, jossa asiantuntijoita on 32 henkilöä, ainoana

nuorisoa edustavana oli Allianssi ry:n puheenjohtaja Manninen Hanna-Mari. (Nuorten yhteiskuntatakuu- työryhmä, 2014.) Onko esimerkiksi median luoma visio nuorista ollut pohjana nuorten ymmärtämiselle? Ainakin sitä on osin pyritty tuomaan realistiseen kontekstiin dokumenttien ja keskusteluohjelmien kautta. Yle esimerkiksi on tehnyt näkyväksi syrjäytyviin nuoriin kohdistuvan huolen Nuorille Nyt! kampanjallaan.

Nuorisotakuu edellyttää toimia nuorten hyväksi, mutta tämän hetkiset palvelun tuottajat ovat byrokraattisia ja vaikeasti lähestyttäviä. Työssäni olen usein huomannut, että kädentaitopajan nuoret kokevat, että heitä ei kuunnella, vaan oletetaan mitä he ajattelevat. Moni nuori kokee, ettei heillä ole vaikutusmahdollisuuksia ja kykyä päättää omasta elämästä. Poliittinen kenttä on tuntematon ja ymmärrystä byrokraattisesta asioiden hoitamisesta ei ole. Näihin asioihin olen törmännyt keskustellessani nuorten kanssa heitä koskevista asioista. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda uusia hyviä kehitysideoita nuorisopalveluiden pajatoiminnan kehittämiseen ja koko palvelupolun eri tahojen yhteistyön parantamiseen.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää nuorisopalveluiden tarjoamaa pajatoimintaa käyttäjälähtöisyyden ja toimivuuden näkökulmasta palvelumuotoilun metodeja käyttäen.

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä, jossa palvelun käyttäjä on suunnittelun keskipisteenä. (Koivisto 2007, 64.)

Tarkoituksena on kerätä Vantaan kaupungin nuorisopalveluiden kädentaitopajan nuorilta käyttäjätietoa heidän kohtaamistaan palveluista liittyen nuorisotakuu kautta ohjautuvaan pajatoimintaan.

Nuorisotakuu on 2013 tammikuussa koko Suomeen voimaan tullut yhteiskuntatakuu. Tämä koskee alle 25-vuotita tai alle 30-vuotiaita vasta valmistuneita nuoria. Nuorelle tulee tarjota työ-, työkokeilu- opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumisesta. Nuorisotakuuseen kuuluu myös koulutustakuu, jossa taataan koulutuspaikka lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, oppisopimuksessa, työpajassa, kuntoutuksessa tai muulla tavoin. Lisäksi takuuseen kuuluu myös nuorten aikuisten osaamisohjelma NAO. (Nuorisotakuu info, 2014.) NAO tarjoaa pelkän peruskoulun varassa oleville alle 20-29-vuotiaille mahdollisuuden ammatti- tai erikoisammattitutkinto tai ammatillinen perustutkintoon suorittamiseen. (Nuorten aikuisten osaamisohjelma, 2014.)

Takuu kuulostaa hyvältä, mutta miten se toimii käytännössä? Vantaalla on tarjottu jo vuodesta 2008 kaikille peruskoulun päättäneille koulutuspaikkaa lukiosta, ammatillisesta oppilaitoksesta, ammatilliseen koulutukseen valmentavasta koulutuksesta, perusopetuksen lisäopetuksesta tai nuorten työpajoilta. Vantaa on siis edelläkävijä nuorisotakuun käyttöön ottajana. Kuitenkin parantamisen varaa on aina.

Tällä hetkellä nuorisotakuu ei toimi saumattomasti ja toimenpiteisiin ei olla kyetty ohjaamaan nuoria takuun puitteissa. Työskennellessäni pajaohjaajana olen törmännyt nuorisotakuun ongelmakohtiin. Tyypillisimpiä ongelmia on tuon kolmen kuukauden ajan ylittyminen ja hankaluus asioida TE-palveluissa. Lisäksi työpajojen toiminnassa nuorisotakuun pitäisi tarkoittaa sitä, että ammattitutkinnon suorittaneita ei enää oteta pajoille vaan heidät ohjataan TE- Palveluihin takaisin.

Ainoastaan peruskoulun ja lukion päättäneet ja ammatillisen koulutuksen keskeyttäneet nuoret voisivat hakea pajoille. Käytännössä tämä ei toimi. Te-palvelut eivät pysty tarjoamaan osalle ammatillisen koulutuksen saaneelle nuorelle mitään muuta paikkaa kuin pajat. Näin pajoille on myös hakenut ammattiin valmistuneitakin nuoria. Nämä kokemukset saavat tukea, kun toukokuussa 2013 tarkasteltiin nuorisotakuun

vaikutusta. Tilastokeskuksen ja työ- ja elinkeinoministeriön huhtikuun työllisyyttä koskevat luvut julkaistiin.



KUVA 3. NUORISOTAKUUN ONNISTUMINEN

Yhdellä kolmasosalla takuun piiriin kuuluvalla nuorella oli kolmen kuukauden työttömyys ylittynyt. Niistä nuorista, joilla kolmen kuukauden työttömyys ei ylittynyt eli 39%, joka oli kaikkein suurin ryhmä, eivät olleet jatkaneet työnhakua eli voidaan puhua niin sanotuista "kadonneista" nuorista. Näiden lukujen tarkastelu kertoo nuorisotakuun onnistumisprosentin olevan toistaiseksi melko alhainen. Tarkkaa tietoa asiasta on vaikea saada "kadonneitten" nuorien suuren lukumäärän vuoksi. (Kirsi Alasaari, nuorisotyölehti 4/2013.)

Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksen heinäkuun työllisyyskatsaus alle 25-vuotiaiden työttömyydestä Uudellamaalla kertoo myös karua kieltä. Vuoden takaiseen tilanteeseen nähden työttömyys on lisääntynyt alle 25-vuotiaiden osalta 24,6% eli 1930 henkilöllä. (Liite 1)

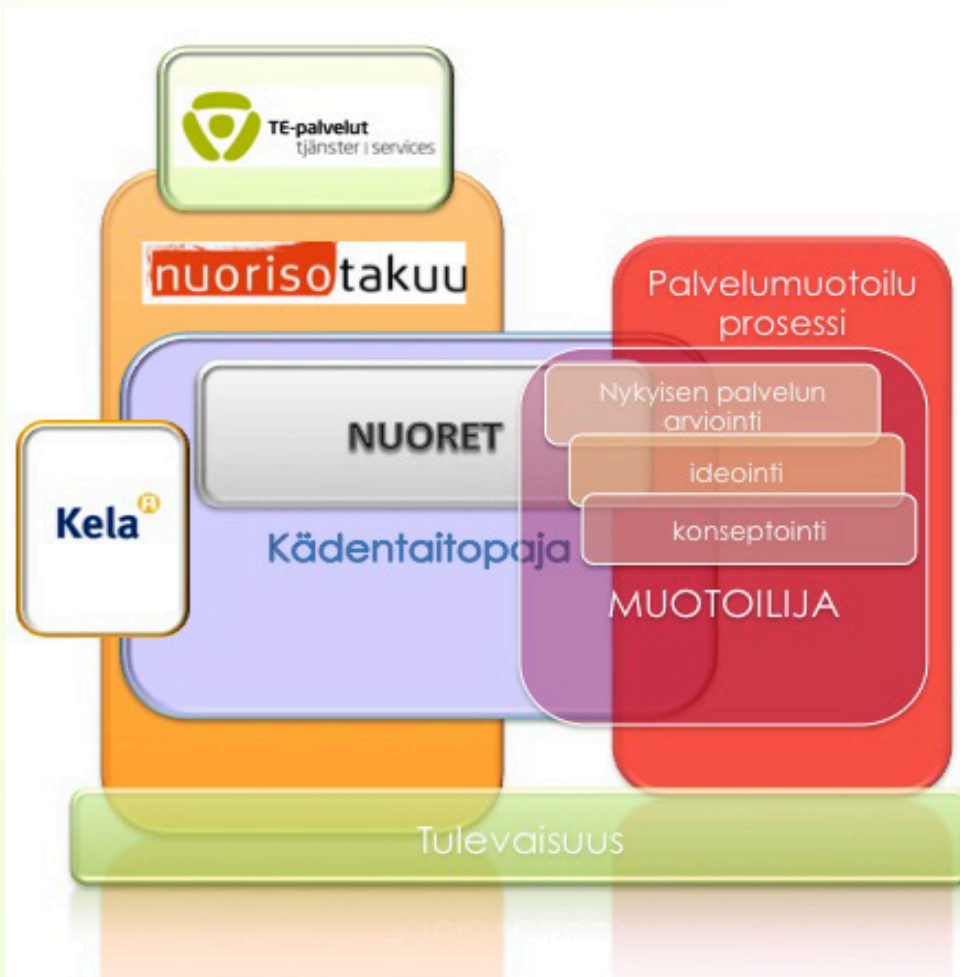
Nuorisotakuun toimivuuden keskeisenä toimijana on valtion laitos Te- palvelut. Jotta nuori pääsee takuun piiriin, tulee hänen ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi oman alueessa Te-palveluihin. Sieltä nuori ohjataan eri toimenpiteisiin mm. pajalle, joka on kunnallinen palvelu. Tässä opinnäytetyössä tarkastelen nimenomaan pajatoimintaa, sinne johtavaa ja sen ympärille muodostuvaa palvelupolkua.

Keskeisiksi kysymyksiksi olen nostanut seuraavat: Mitä epäkohtia palvelupolussa on? Kuinka palvelupolku saataisiin toimivammaksi asiakkaiden tarpeet huomioiden? Miten eri tahojen tulisi toimia, jotta palvelukokonaisuus olisi toimiva? Lisäksi nuori ei koe saavansa riittävästi tietoa voidakseen toimia yhteiskunnan odottamalla tavalla. Haluan myös nostaa esille nuorille suunnatun tiedottamisen haasteet.

Tarkoituksena on selvittää tämänhetkisen palvelun toimintaa: toimivuuden ja nuorilähtöisyyden kannalta. Tarkoituksena on kerätä aineistoa kädentaitopajan nuorista ja heidän kokemuksistaan pajapalvelusta. Luon myös käyttäjä profiilit nykyisen palvelun arviointia varten. Tiedon pohjalta kehitin yhdessä nuorten kanssa palveluideoita. Näiden ideoiden pohjalta valitsen parhaimmat ja työstin niitä pidemmälle. Lopussa on esitetty palvelukonsepti pajatoiminnan kehittämiseksi Vantaan nuorisopalveluille. Teollisen muotoilun opinnäytetyönä on siis tavoitteena luoda konsepti, joka on helposti monistettavissa.

TYÖN RAJAUS JA TAVOITTEET

Työn tavoitteena on saada tietoa nuorilta olemassa olevasta palvelusta ja sen toimivuudesta sekä löytää mahdollisia ongelmakohtia ja esittää niihin kehitysideoita. Lisäksi tarkoituksena oli kuvata palveluympäristöä nuoren näkökulmasta. Keskeisinä tahoina toimivat toimijat palveluketjussa ovat Vantaan nuorisopalveluiden kädentaitopaja, TE- palvelut ja Kela (kansaneläkelaitos).



KUVA 4. PROSESSIN KUVAUS

TEOREETTINEN VIITEKEHYS

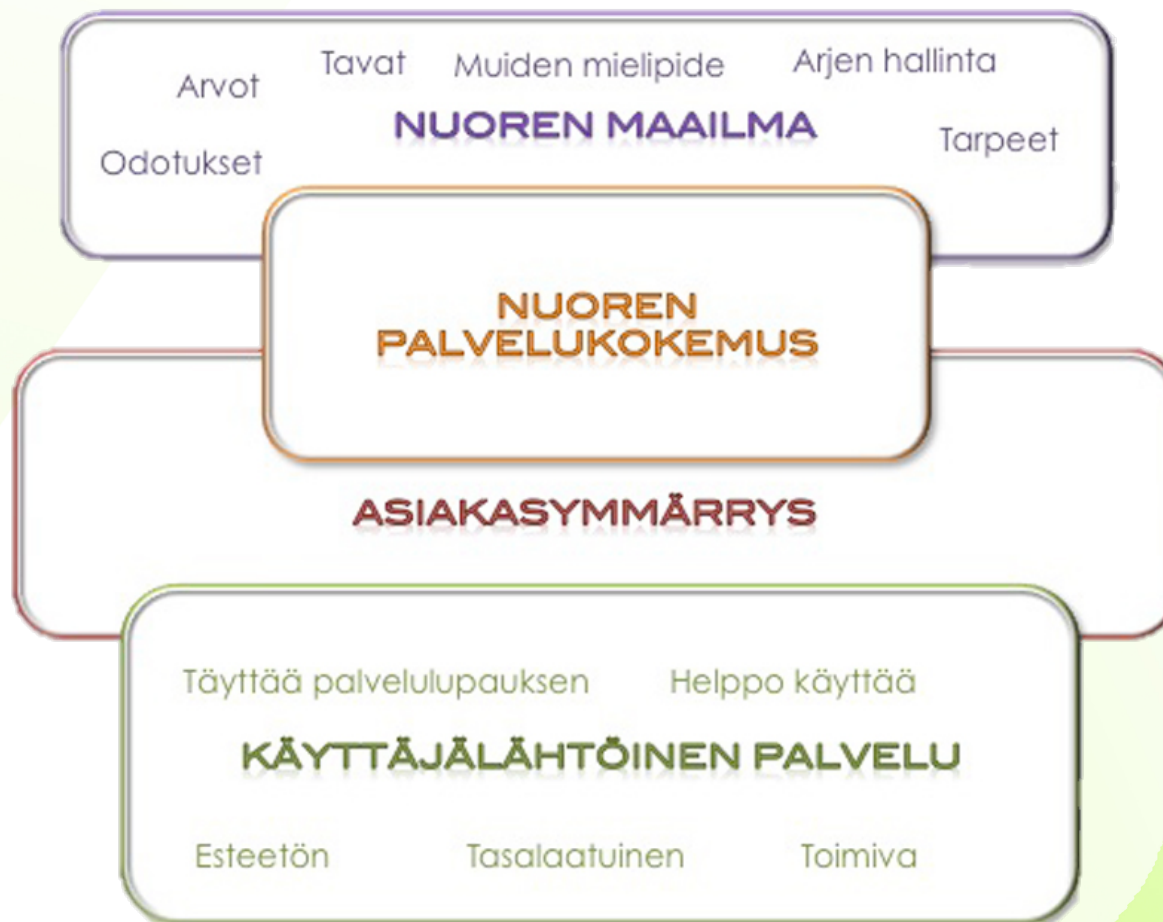
Lähden ajatuksesta, että hyvän palvelun takana on asiakasymmärrys. Palvelumuotoiluprosessi siis alkaa asiakasymmärryksen hankkimisesta. Meidän tulisi tunnistaa asiakkaan tarpeet, unelmat ja toiveet. Prosessissa ei siis turvauduta mielikuviin ja olettamusiin vaan käyttäjän tulkintoihin. (Miettinen 2011, 61-64.) Eli tiedostetaan nuori siellä metsässä ja unohdetaan se mahdollinen median luoma mielikuva skeittirampilla olevasta nuoresta.

Lähtökohtana on kädentaitopajan nuorten maailman ymmärtäminen. Miten nuori kokee ympäröivää maailmaansa ja kuinka hän kokee ympäristönsä? Tärkeää on myös ymmärtää nuoren arvomaailmaa ymmärtääkseen hänen motiiveitaan toimia. Asiakasymmärrys luo pohjan palvelun kehitykselle eli ymmärryksen kautta syntyy mahdollisia eriteltyjä ongelmakohtia ja parannusehdotuksia palvelulle. Ideoiden pohjalta voidaan tehdä toimivampi palvelukonsepti, jossa on huomioitu palvelun asiakaslähtöisyys, toimivuus ja esteettömyys.

Tulokset on tarkoitus esittää visuaalisessa muodossa, joka on muotoilulliselle työlle ominainen tapa. Lisäksi työssä on käytetty muotoilualan kirjallisuutta, nuorisotyön lehtiä ja muita ajankohtaisia julkaisuja tukemaan työn tulosten esittämistä.

Nuoret antavat tietoa anonyymeinä henkilöinä, joten salassa pidettävää tietoa ei työhön tule. Nuorten tuottama materiaali on

minun henkilökohtaista aineistoa, joka jää haltuuni. Kaikkia visuaalisia prosessin kuvauksia olisi tarkoitus voida käyttää työvälineenä jatkossa Vantaan nuorisopalveluissa.



KUVA 5. TEOREETTINEN VIITEKEHYS

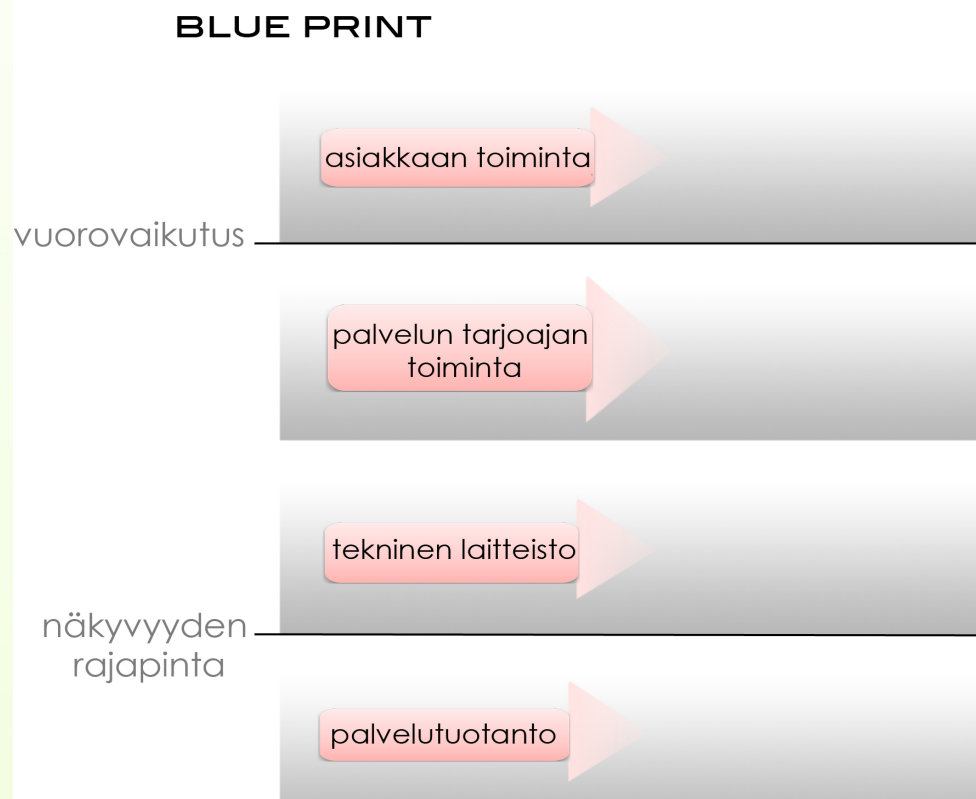
PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu on muotoilun ala, jolla tarkoitetaan palveluiden innovointia, kehittämistä ja suunnittelemista muotoilun menetelmin. (Koivisto 2007, 10.) Eli muotoilun tutkimusmenetelmät ovat tärkeässä roolissa palvelumuotoilun prosessissa. (Miettinen 2011, 61.) Tuulaniemi kirjassaan *Palvelumuotoilu* (2011, 10) kiteytti termin niin, että palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa: analyttisesti ja intuitiivisesti. Palvelumuotoilun tavoitteena on optimoida palvelukokemus niin, että asiakkaalle jää mahdollisimman positiivinen palvelukokemus. (Tuulaniemi 2011, 26.) Tuulaniemi nosti myös arvon ja sen muodostumisen merkittäväksi osaksi palvelumuotoilua: ymmärrys asiakkaan arvon muodostumisprosessista on palvelumuotoilun keskeisimpiä asioita. (2011, 32) Tuotetaan asiakkaalle arvoa ja hyötyä.

Markkinoinnista voisi ottaa ajatuksen ominaisuuksien muuttamisesta hyödyksi, silloin kun ominaisuus muutetaan hyödyksi se alkaa vasta puhutella asiakasta. Nuoren on koettava nuorisotakuu hänelle hyödyllisenä vaihtoehtona. Näin nuoret saadaan TE- palveluiden asiakkaaksi mahdollisimman oikeaan aikaan.

Miten palvelumuotoilu näkyy tässä työssä? Tarkoituksena on kasvattaa asiakasymmärrystä systemaattisella tiedon keruulla: kysely, ryhmähaastattelu, nuorten visuaaliset työt ja ideointiriihi. Pysin avaamaan pajanuorten arvomaailmaa ja ymmärtämään heidän kokemusten kautta palvelupolun kompastuskivet ja hankalat tilanteet. Mallinnan palvelupolun Blueprint- metodilla käyttäen nuorten kokemuksia pohjana. Monitoiminen Blueprint-malli toimii selkeänä ja tehokkaana suunnittelun työkaluna. Palveluntuottajan on helppo havaita Blueprint- mallin kautta toiminnan kriittiset tekijät ja ne on helppo tunnistaa. (Tuulaniemi 2011, 215.) Mallissa on neljä riviä, joista ylimmässä on asiakkaan toiminta, seuraavassa on palvelun tuottajan toiminta, kolmannessa on tekninen laitteisto ja viimeisessä rivissä palvelun tuotanto. Mallissa on myös merkitty vuorovaikutus ja näkyvyys.

Muodostan myös käyttäjä profiilit ja osallistan nuoret mukaan ideointiriiheen, jossa on tarkoitus ideoida ideaali palvelu ja erilaisia ratkaisumalleja. Ideoiden pohjalta esitän luonnoksia ja niiden jatkokehittelyn tuloksena syntyy lopullinen konsepti, jossa on esitetty kehitysideoita pajatoimintaan. Pysin visualisoimaan tilanteita ja tapahtumia, jotta ne ovat selkeästi havaittavissa ja ymmärrettävissä.



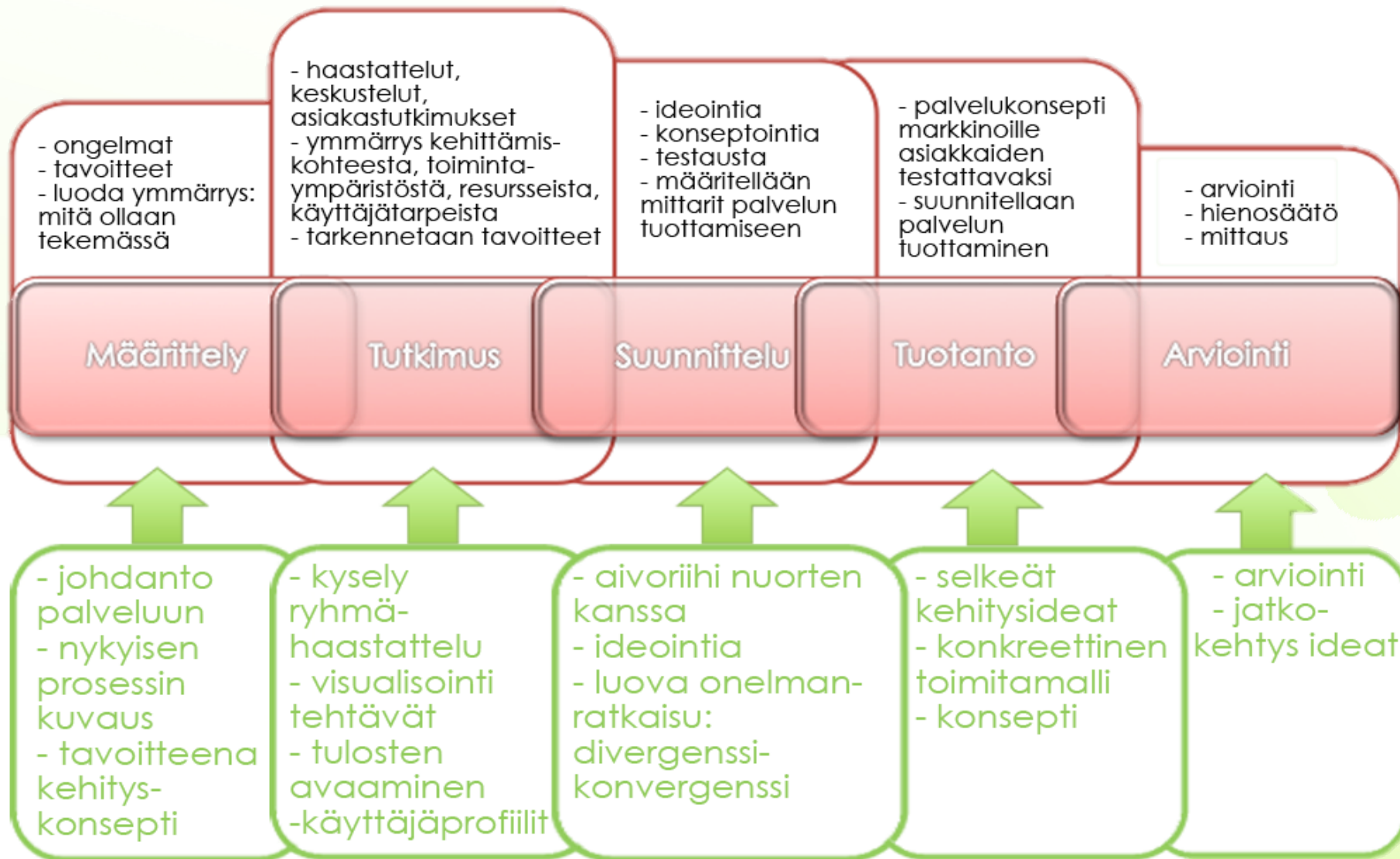
KUVA 6. BLUEPRINT -MALLI

ASIAKASYMMÄRRYS

Asiakasymmärryksen kasvattaminen on yksi palvelumuotoiluprosessin kriittisimmistä vaiheista. Tässä vaiheessa keskitytään keräämään ja analysoimaan suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Palvelun käyttäjien todelliset tarpeet ja motiivit on erittäin tärkeää tunnistaa. Palvelumuotoilulle on tyypillistä ottaa loppukäyttäjä mukaan eri tavoin ja erivahuisin panoksin prosessiin mukaan. (Tuulaniemi 2011, 142.) Tässä työssä se tarkoittaa laajaa käyttäjäaineistoa, sen avaamista ja osallistavaa ideointia suunnittelun tueksi.

PALVELUMUOTOILUN PROSESSI

Prosessi on loogisesti etenevinä ja toistuvia toimintoja. Kun nämä tapahtumat kuvataan prosesseiksi, ei tapahtumaketjuja tarvitse joka kerta suunnitella uudestaan näin säästetään aikaa ja voimavaroja: rutiinityön määrä vähenee ja voimavaroja vapautuu luovaan työhön. Seuraavassa kuvassa on palvelumuotoilun toimintarunko, josta voi hahmottaa palvelun kehittämisen kokonaiskuvan. (Tuulaniemi 2011,126-128.)



KUVA 7. PALVELUMUOTOILUPROSESSI
(Tuulaniemi 2011, 126-128)

PALVELUMUOTOILUN POTENTIAALI JULKISELLA SEKTORILLA

Kunnan ydin- ja perustehtäviin kuuluu hyvinvoinnin optimoiminen tuottamalla kuntalaisille palveluita. Tätä tavoitetta vaikeuttaa valloillaan oleva väestön ikääntyminen, työväestön määrän vähentyminen, valtion verokertymän kutistuminen, ihmisten keskittyminen kaupunkeihin ja niin edelleen. Nämä seikat luovat lisääntyviä paineita julkisten palveluiden rahoittamiseen ja tuottamiseen. Julkisella sektorilla on siis valtavat haasteet kehittää palveluita ihmisten tarpeisiin kuihtuvilla resursseilla. Kuitenkin meillä olisi valtava potentiaali tuottaa parempia palveluita: kehittää jo olemassa olevia palveluita ja aivan uusia palveluita palvelumuotoilun menetelmin. Arvoa ja hyötyä syntyy toimivasta ja ihmisen elämää helpottavasta palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 279.) Hyvällä suunnittelulla pystytään tehostamaan tuotantoa ja vähentämään kuluja tai ainakin negatiivisista palvelukokemuksista syntyvien palautteiden käsittelyaikaa saataisiin vähennettyä. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Jos palvelumuotoilu on kerran osaamisala, jolla on osaaminen ja menetelmät ensiluokkaisen palvelun suunnitteluun ja tuottamiseen, niin eikö yhteiskunnan pitäisi hyödyntää tätä osaamista mahdollisimman paljon yhteiskunnallisten palveluiden suunnitteluun? Kaikki varmasti ovat sitä mieltä, että verorahoillamme toteutettavat suunnittelu

ja kehittämishankkeet tulisi tehdä sen parhaiten osaava taho. (Tuulaniemi 2011, 279.)

Kaikki varmasti ovat myös sitä mieltä, että verovaroin rahoitettavat palvelut tulisi tuottaa mahdollisimman inhimillisesti, tehokkaasti ja optimaalisinta hyötyä tuottaen. (Tuulaniemi 2011, 283-284.) Palvelumuotoilutoimisto Palmun asiakkaista löytyy niin Helsingin kaupunki kuin Helsingin yliopistokin, joten kyllä palvelumuotoilua on alettu käyttämään kunnallisissa ja valtiollisissakin palvelu- kehityshankkeissa. (Palmun asiakkaat, 2014.) Lisäksi useat kunnat ovat nostaneet palvelumuotoilun keskeiseksi välineeksi tavoitteiden saavuttamiseen omassa kunnassa. Tästä on esimerkkinä Pudasjärvi, joka Arjen-turvaa kunnissa - hankkeessaan on nostanut palvelumuotoilun keskeiseksi työkaluksi. (Pudasjärvi Arjen turvaa kunnissa, 2014.) Myös Oriveden kunta on käyttänyt palvelumuotoilua työpajapalveluiden kehittämisen välineenä. Sosiaalialalla työskentelevä Kirsi Onnela teki opinnäyttönsä tästä aiheesta. (Onnela 2013, 6-7.) Toisin tässä työssä palvelumuotoilulle tyypillinen visualisointi on jäänyt taka-alalle ja työssä lähinnä käytetään palvelumuotoilun prosessia työvälineenä. Mikkelin kaupungissa on myös käytetty palvelumuotoilua työpajojen kehittämishankkeessa. Lapin yliopiston Essi Kuure ja Antti Lindström ovat olleet hankkeessa mukana. (Karvonen 2014.)

Se miksi julkisella puolella ei palvelumuotoilu ole saanut jalansijaa on, että ei ole tarvittavia rakenteita ja perinteitä muotoilun laajempaan hyödyntämiseen. Myös julkisen sektorin nykyinen kilpailutusjärjestelmä hankaloittaa muotoilun hyödyntämisen. (Tuulaniemi 2011, 283-284.) Alussa investointi muotoiluun voi tuntua isolta panokselta, mutta ajan kuluessa uskon hyödyn olevan merkittävä taloudellisesti, käyttäjän kannalta sekä palvelun tuottajan kannalta. Kuitenkin hyviä palvelumuotoilu projekteja on kunnallisella puolella tehty ja tulevaisuudessa tehdään varmasti enenevässä määrin. Julkinen sektori ei ehkä taivu nopeaan muutokseen, mutta on halukas kehittämään toimintaansa uusin menetelmin.

MUOTOILIJAN ROOLI PALVELUIDEN SUUNNITTELUSSA

Mitä vaaditaan hyvältä muotoilijalta? Mielestäni hyvä muotoilija on ihminen, jolla on loputon kiinnostus ihmisen toimintaan ja halu ymmärtää ihmisen motiiveja, hyvä vääntämään rautalangasta ja hallitsee muotoiluprosessin. Hän luovii eri alojen osaajien välissä ja esittää tarpeeksi usein kysymyksen miksi ja antaa useita toteutusvaihtoehtoja mm. skenaariotyöskentelyn avulla. Hyvällä muotoilijalla on hyvät vuorovaikutustaidot. Visuaalisuus ja luovuus ovat vain lähtökohtana hyvälle muotoilulle. Innovatiivisuus ja luovuus ovat

mm. niitä asioita mihin muotoilun koulutuksessa painotetaan enemmän kuin mitään muuta. (Koivisto 2007, 21.)

Palvelumuotoilun juuret ovat siis muotoilussa. Muotoilijoiden ydinosaaminen on tuotu palveluiden kehittämiseen. Muotoilun vahvuuksia on juuri prosessi- ja menetelmäosaaminen: toimintakontekstien ymmärtäminen, luovan ja analyttisen lähentymisen yhdistäminen ja keinot asiakasymmärryksen lisäämiseen. Lisäksi visuaalinen tapa kuvata: näkymättömän tehdään näkyväksi ja aineettoman konkretisointi ovat muotoilun työkaluja. (Tuulaniemi 2011, 63-64.) Kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa. Kuvalla voidaan helposti havaita monimutkaisiakin prosesseja ja vuorovaikutussuhteita.

Vaikka tällä hetkellä palveluita suunnittelevat laaja joukko eri alojen osaajia on muotoilijan rooli palvelujen suunnittelussa kasvamassa. Yksityisellä sektorilla muotoilijoita on jo käytetty muotoiluprosesseissa, mutta myös julkisen sektorin kiinnostus palvelumuotoilun hyödyntämisestä on herännyt. Tästä esimerkkinä on Helsingin seudun liikenteen JOKERI- projekti: Jokerilinjan visuaalisen toimintaympäristön suunnittelu, jonka toteutti Design Reform. Kaiken kaikkiaan projektissa käytettiin monia palvelumuotoilun menetelmiä: haastattelu, havainnointi, prototyyppi ja konseptointi. Ideoiden konseptien, ja syy-seuraussuhteiden selkeä visualisointi vähentää selkeästi

suunnitteluvirheitä. Asiakastyytyväisyyttä arvioidaan koko ajan ja se on saanut rohkaisevaa asiakaspalautetta. Taloudellisesti Jokeri-linja on maksanut itsensä takasin. Hyvällä suunnittelulla asiakastyytyväisyys kasvoi ja matkamäärät lisääntyivät. Vuonna 2007 Jokeri-linja saavutti kunniamaininnan Fennia Design Prize-kilpailussa. (Miettinen 2011, 122-127.)

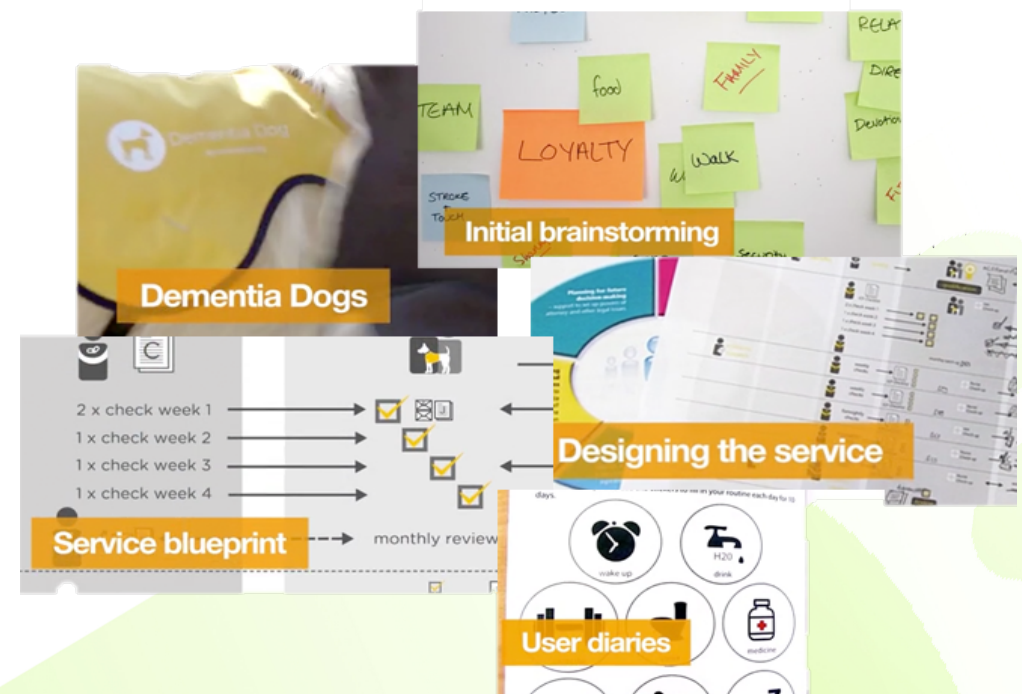
Toisena hyvänä esimerkkinä toimii julkisten palveluiden käyttäjälähtöinen uudistaminen Helsingissä yritysmyönteinen Helsinki- hankkeessa. Käyttäjälähtöisyys on yksi Helsingin 2009 hyväksymän strategiaohjelman uusista tekijöistä. Helsinki onkin yksi maamme käyttäjälähtöisen innovaatiopolitiikan edelläkävijöitä. Hankkeessa uudistettavat kolme palvelukokonaisuutta olivat yksityisen tapahtumajärjestäjän lupaprosessin sujuvoittaminen, kaupungin eri virastojen kytkeminen yritysten perustamisneuvontaan ja pk-yritysten tontin ja toimialan hankinnan helpottaminen. Palvelumuotoilun prosessi tässä hankkeessa koostui Birgit Magerin prosessimalliin. Prosesissa oli neljä eri vaihetta: tutkimus-, luomis-, arviointi- ja toteutusvaihe. Tutkimusvaiheessa pyrittiin kartoittamaan asiakasymmärrystä useilla eri menetelmillä: arjen käyttäytymisen havainnointi, asiakkaille merkityksellisten asioiden ja tarpeiden tutkimusta etnografian menetelmin ja haastatteluita tehtiin työntekijöille. (Miettinen 2011, 98-103.)

Projektissa käytettiin myös Mystery Shopping –menetelmää. Sen avulla tutkija kävi asiakkaan roolissa läpi asiakasprosessin. Hän kirjasi ylös havaitsemiaan kehityskohteita ja hyvin toimivia asioita. Neljäntenä menetelmänä käytettiin asiakassafareita. Näissä työryhmä meni tutustumis- ja havainnointikäynneille asiakkaiden luokse. Tutkimusaineiston pohjalta lähdettiin luomisvaiheeseen. Tässä vaiheessa hyödynnettiin saatua asiakasaineistoa ja mallinnettiin palveluprosesseja muotoilun keinoin. Tässä kokeilussa käytettiin monia käyttäjälähtöisen kehittämisen menetelmiä. Mystery Shopping – menetelmän avulla käytiin koko palveluprosessi läpi asiakkaan näkökulmasta. Palvelumuotoilulle tyypillisellä visualisoinnilla ja havainnollistamisella autettiin eri näkökulmien yhteensovittamista ja yhteisymmärryksen rakentamista. Asiakkaan ja hallintokuntien välinen vuorovaikutus ja yhteistyö tiivistyi kehittämisverkoton ansiosta. Asiakassafarien ansiosta kokeneimmatkin asiakaspalvelijat saivat uutta ja merkityksellistä tietoa asiakkaistaan ja heidän tuntemuksistaan. Hankkeella pyrittiin helpottamaan yrittäjien arkea ja säästämään heidän aikaansa ja lisäksi optimoida yli hallintokuntien meneviä asiakasprosesseja. Uusia toimintamalleja on kehitetty ja testattu yhdessä asiakaspalveluhenkilöstön, asiakkaiden ja suunnitteluryhmän kanssa. Kehittämiskohteita on löytynyt niin yksittäisistä virastosta kuin hallintokuntien välisestä yhteistyöstä.

Tämä kokeilu toi helsinkiläisille lisää kokemusta uudesta tavasta kehittää ylisektorirajojen helsinkiläisille suunnattuja palveluita yhdessä niitä tuottavien tahojen kanssa. (Miettinen 2011, 98-103.)

Muotoilijan työn on pääasiallisesti keskittynyt asiakasymmärrykseen, ideointiin ja konseptointiin. Muotoilija keskeisessä roolissa on sidosryhmien välillä koordinoimassa palveluprojektia. (Miettinen 2011, 32.) Vaikka palvelumuotoilun työvälineet ovat kaikille asiasta kiinnostuneille saatavilla ja niiden käyttöä voi opiskella, on muotoilijan vahvuus jo tutussa prosessiosaamisessa ja kyvyssä visualisoida monimutkaisiakin asioista. Ymmärrettävyys paranee ja virhetulkinnan riski voi pienentyä merkittävästi.

Englantilainen designcouncil sivusto esitteli videossaan hyvän esimerkin muotoiluprojektista. Dementia-koira case osoittaa muotoilun voiman ja vaikutuksen palvelun suunnittelussa. Dementia-koiran vaikutus sairastuneen elämään on merkittävä. Näin potilas voi jatkaa asumista kotioloissa pidempää ja välttää laitoshoidolta. (Designcouncil Dementia Dog video, 2014.)



KUVA 8. KOLLAASI VIDEOSTA

VANTAAN NUORISOPALVELUN PAJATOIMINTA

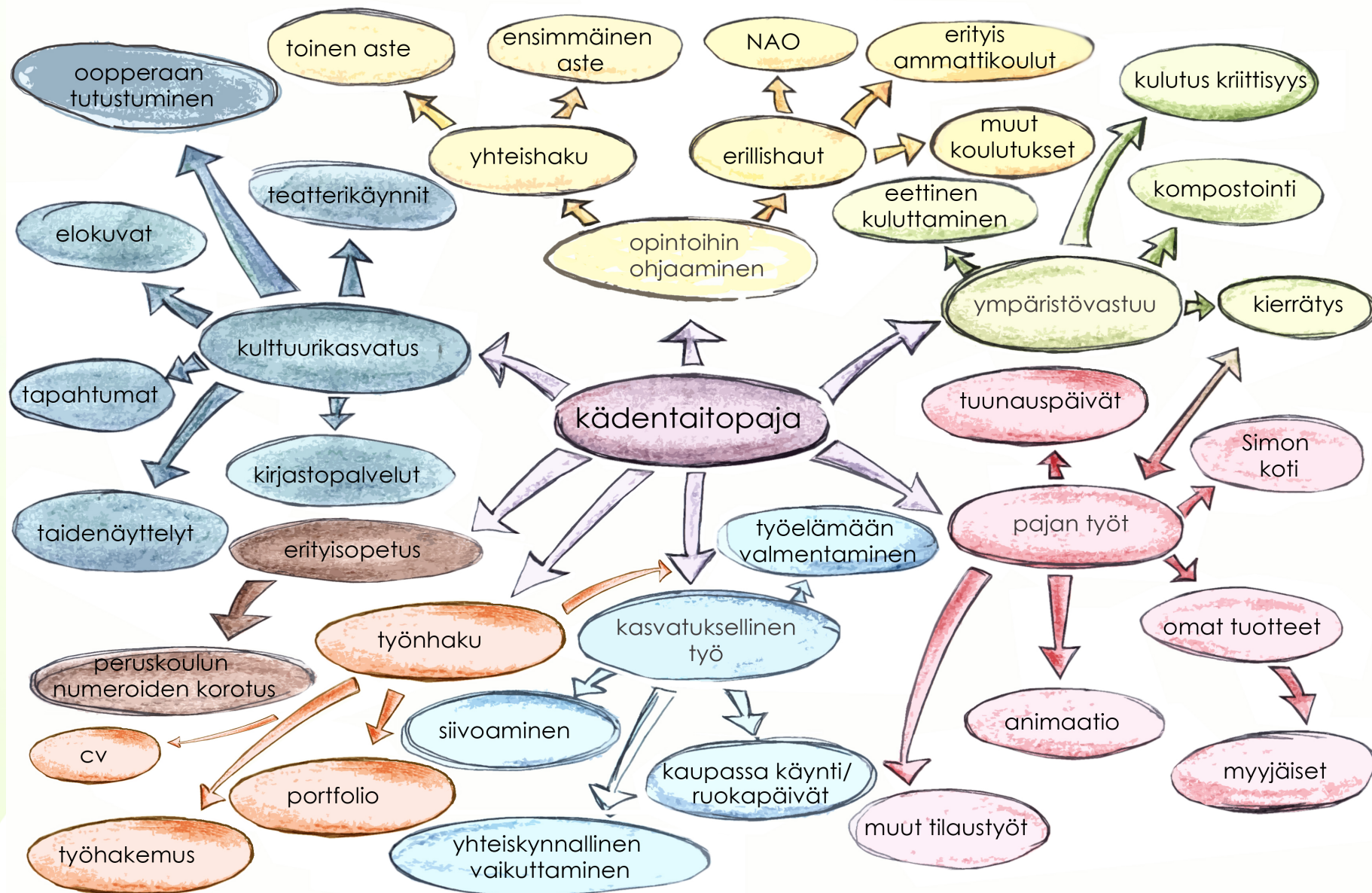
Vantaan nuorisopalvelut on Vantaan kaupungin sivistystoimen alainen yksikkö, joka tuottaa vantaalaisille nuorille erilaisia palveluita. Pajatoiminta on yksi Nuorisopalveluiden alainen Vantaan kaupungin toimintamuoto. Työpajatoiminta on alkanut Vantaalla 1985 kokeiluna ja on vuosien varrella vakiinnuttanut paikkansa nuorisotoimintana. (Pykäläinen 2001, 6.) Alkujaan työpajojen tarkoituksena oli nuorten työllistäminen, mutta tänä päivänä tavoite on ammatilliseen koulutukseen ohjaaminen. Pajoja on kädentaito-, viestintä- ja vuorovaikutus, puu- ja maalaus, kodinkunnostus, keittiö- ja autopaja. Lisäksi pajatoimintaan kuuluu Menolippu, jossa peruskoulun keskeyttänyt nuori voi suorittaa peruskoulun loppuun.

Ohjaus- ja tukikeskus Kipinä on merkittävä paikka nuorten ohjautumisessa pajoille. Etsivä nuorisotyö on jalkautunut nuorten pariin ja pyrkii saamaan nuoret ohjauskeskuksen asiakkaiksi. Ohjauskeskuksessa pohditaan nuoren tilanteeseen sopivia polkuja ja ohjataan nuori johonkin toimenpiteeseen. Tukikeskus Kipinä on matalan kynnyksen päivätoimintapaikka. Hyvin onnistuneesta tukikeskustoiminnasta nuori usein hakee pajalle. Tätä mallia pyritään aktiivisesti kehittämään eteenkin

kädentaitopajan kanssa, sillä tukikeskus Kipinä sijaitsee Tonttulan alakerrassa ja kädentaitopaja yläkerrassa.



KUVA 9. TONTTULA

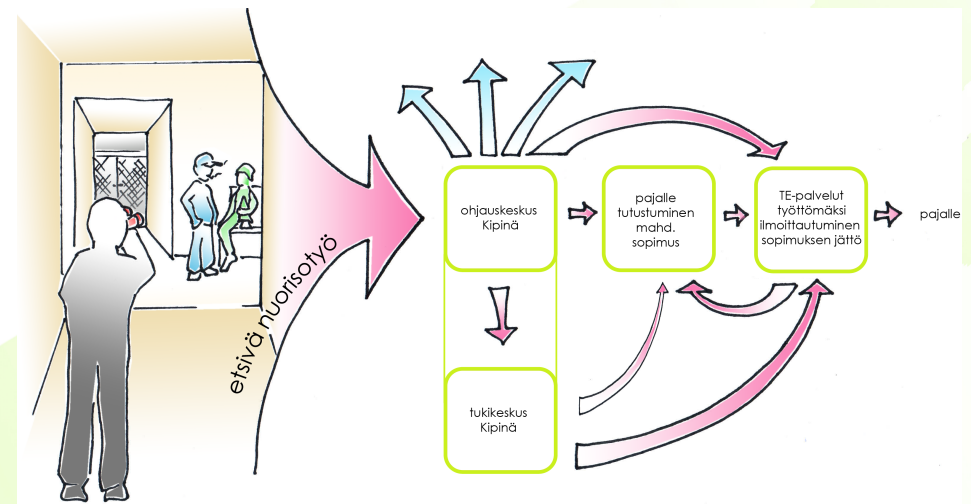


KUVA 10. KÄDENTAITOPAJAN TOIMINTA

NYKYISEN PALVELUPROSESSIN KUVAUS

Tällä hetkellä, kun nuori on lopettamassa peruskoulua, häneltä edellytetään yhteishakua kouluun. Näin suuri osa nuorista siirtyy peruskoulun jälkeen kymppiluokalle, ammattistarttiin, ammatilliseen oppilaitokseen, tai lukioon. Kun nuori ei saa opiskelupaikkaa, hänen tulisi oma-aloitteisesti ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi verkkopankkitunnuksin TE-palveluiden verkkopalvelussa. Tämän jälkeen työtön nuori saa ajan TE-palveluista virkailijan luokse, jossa hänelle tehdään henkilökohtainen suunnitelma ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa sijoittaa nuori johonkin toimenpiteeseen. Tässä tapauksessa nuori ohjataan hakemaan pajalle. Kuvissa 12-14 palvelupolku on mallinnettu blueprint-metodilla nuorten kokemusten pohjalta.

Pajalle nuori ohjautuu kolmesta eri tahosta: suoraan Te-palveluiden kautta, Petra-projektin kautta tai ohjaus- ja tukikeskus Kipinän kautta. Petra - nuoret uusille urille on Vantaan kaupungin toteuttama ESR-projekti. Projektia rahoittaa Uudenmaan ELY-keskus. Tavoitteena Petra-projektilla on ohjata vantaalaisia 17–24-vuotiaita työttömiä nuoria työhön, työharjoitteluun tai opiskelemaan. (Petra nuoret uusille urille 2014.)



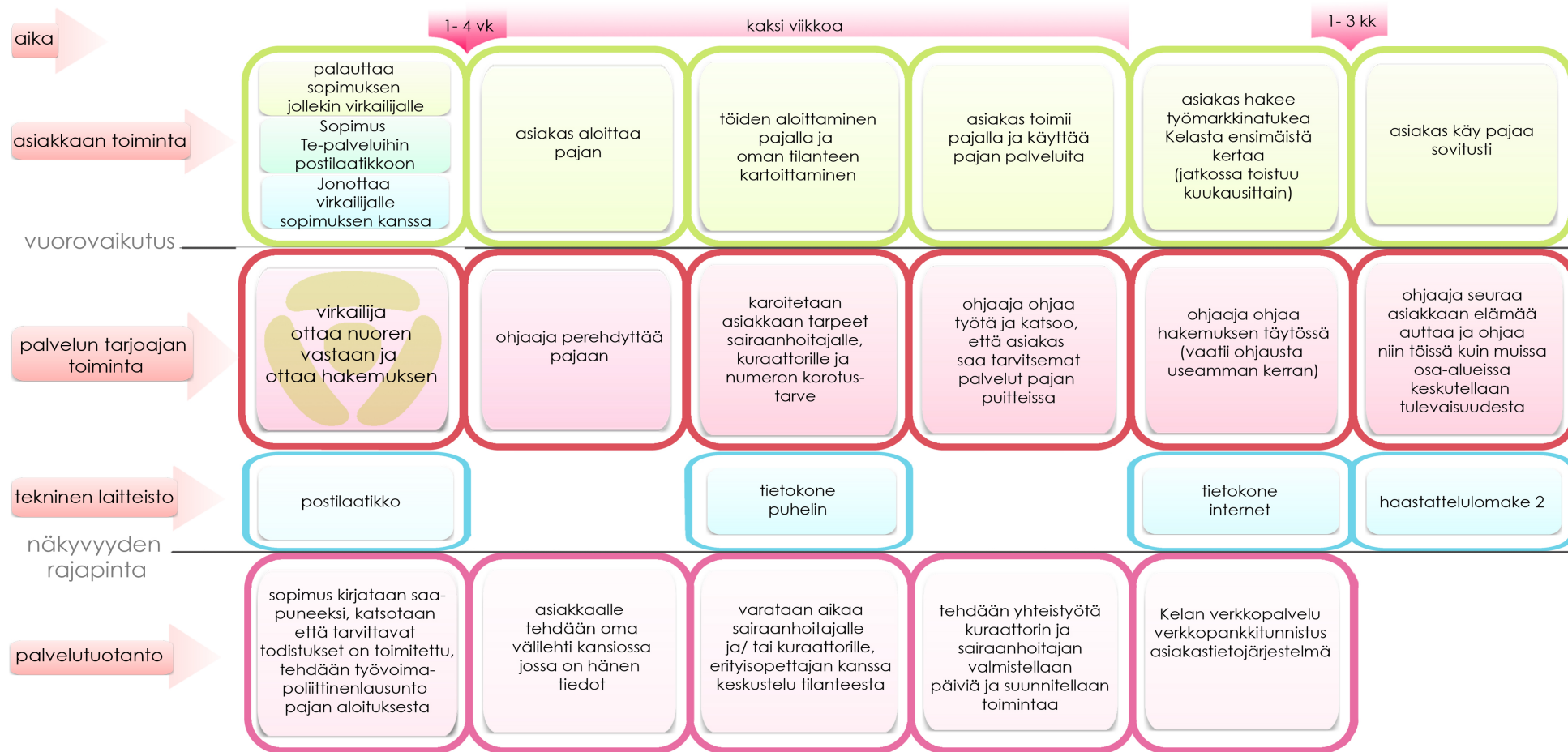
KUVA 11. KIPINÄN KAUTTA PAJALLE

POLKU ENSIMMÄINEN VAIHE



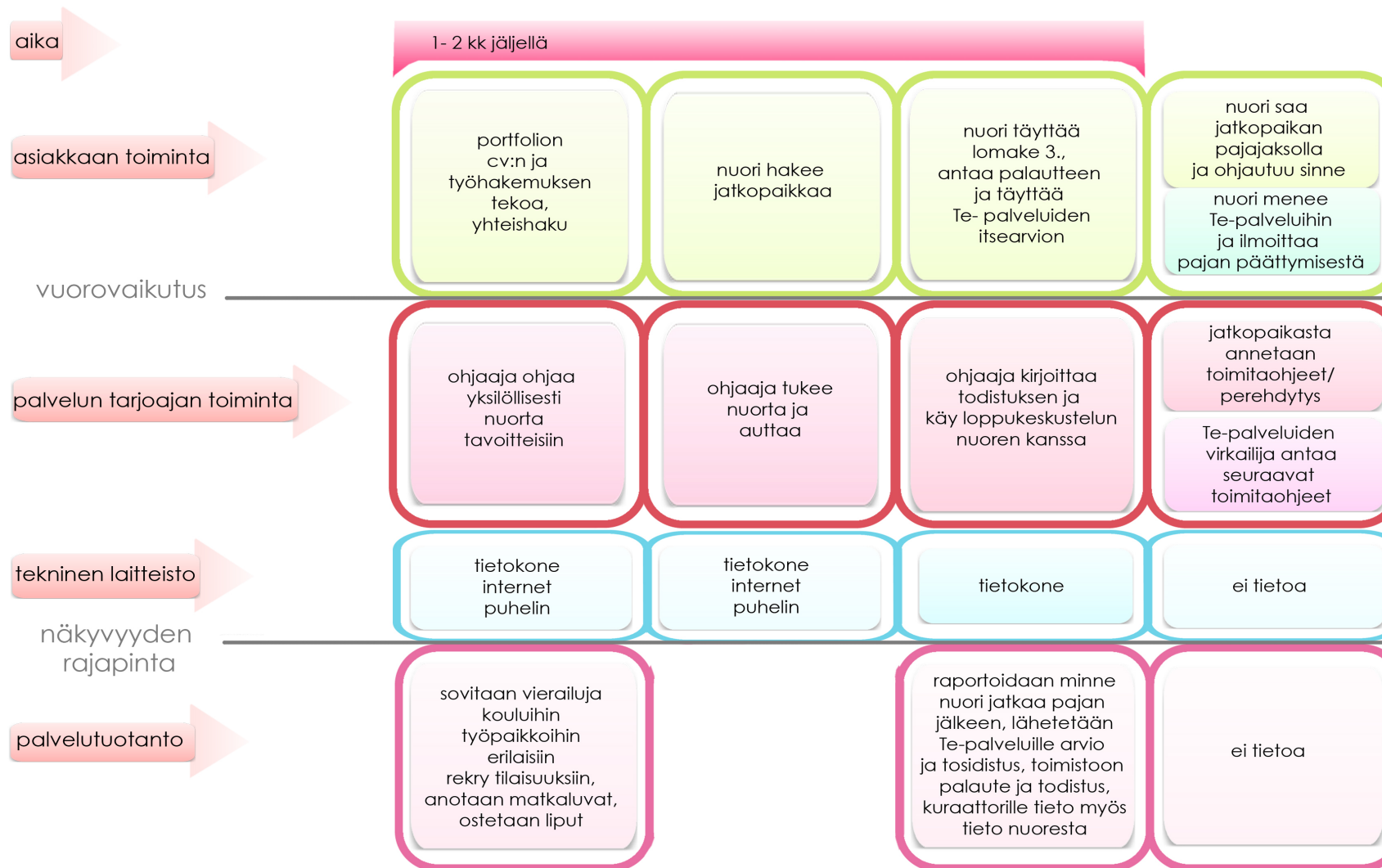
KUVA 12. BLUEPRINT POLUN ENSIMMÄISESTÄ VAIHEESTA

POLKU TOINEN VAIHE



KUVA 13. BLUEPRINT POLUN TOISESTA VAIHEESTA

POLKU KOLMAS VAIHE



KUVA 14. BLUEPRINT POLUN KOLMANNESTA VAIHEESTA

KÄYTTÄJÄTIEDON HANKKIMINEN

Suunnittelutyön lähtökohtana on kerätä muotoilua tukevaa aineistoa kädentaitopajan nuorilta. Muotoilun tutkimusmenetelmät ovat tärkeässä osassa palvelumuotoiluprosessia. Käytettyinä menetelminä aineiston hankintaan toimivat havainnointi, kirjallinen kysely ja tämän pohjalta ryhmähaastattelu, erilaisten dokumenttien: omien muistiinpanojen, nuorten töiden ja ryhmä ideointiriihen tuottaman aineiston kerääminen.

Keräsin aineistoa kädentaitopajan sen hetkisiltä nuorilta. Aloitin tiedonkeruun kirjallisella kyselyllä, koska halusin saada rakennettua rungon tulevalle ryhmähaastattelulle. Kyselyyn päädyin, koska se oli helppo toteuttaa. Nuoret tekivät kyselyn pajan yhtenä etätehtävänä.

Ryhmähaastattelun valitsin seuraavaksi metodiksi, koska työkokemuksen perusteella olen sitä mieltä, että vapaamuotoinen keskustelu ryhmässä on tehokasta, informatiivista ja näin hiljaisen tiedon esille tuleminen on mahdollista. Haastattelemalla voin myös tarkentaa kysymyksiä ja näin virhetulkinnalle jää pienempi mahdollisuus. Nuoret

tuottivat myös paljon visuaalista materiaalia omista kokemuksistaan eri tahoista. Halusin heidän visualisoivan kokemuksiaan, jotta en jäisi vaan sanallisen viestin varaan. Kuvallisista ilmaisuista voin myös nähdä kokemuksiin liittyvät värit ja muodot. Osallistaminen ideointiin palvelumuotoilun yksi perus ajatuksista, joten tässäkin työssä päädyin osallistavaan ideariiheen.

NUORILLE TEHTY KYSELY

Kyselyyn osallistuivat kaikki sillä hetkellä pajalla olleet nuoret. Ensimmäinen tehtävä oli erilaisien ympäristöjen sijoittaminen nelikenttään suhteessa toisiinsa nuoren kokemuksen pohjalta. Eri ympäristöt: Kela, Te- toimisto, sosiaalivirasto, koti, paja, koulu, internet ja sosiaalinen media, valitsin sillä olettamuksella, että nuorella on kokemusta näistä paikoista ja hän on toiminut, toimii tai tulee toimimaan kyseisissä ympäristöissä. Tarkoitus oli saada käsitys ympäristöjen luotettavuus/ epäluotettavuus ja lähestyttävyyt/ vaikeasti lähestyttävyyt kokemuksesta ja toisessa nelikentässä pyrin kartoittamaan nuoren suhtautumista ja kokemusta seuraaviin asioihin: yhteiskunta, äiti, isä, perhe, alkoholi, tupakka, ystävät, talous ja terveys. Halusin valita nämä kyseiset asiat, jotta voisin saada käsitystä nuoren arvomaailmasta. Alkoholin valitsin tähän nelikenttään, koska päihteet on yleisesti koettu nuorten ongelmaksi ja osin heidän ongelmiaan selitetään

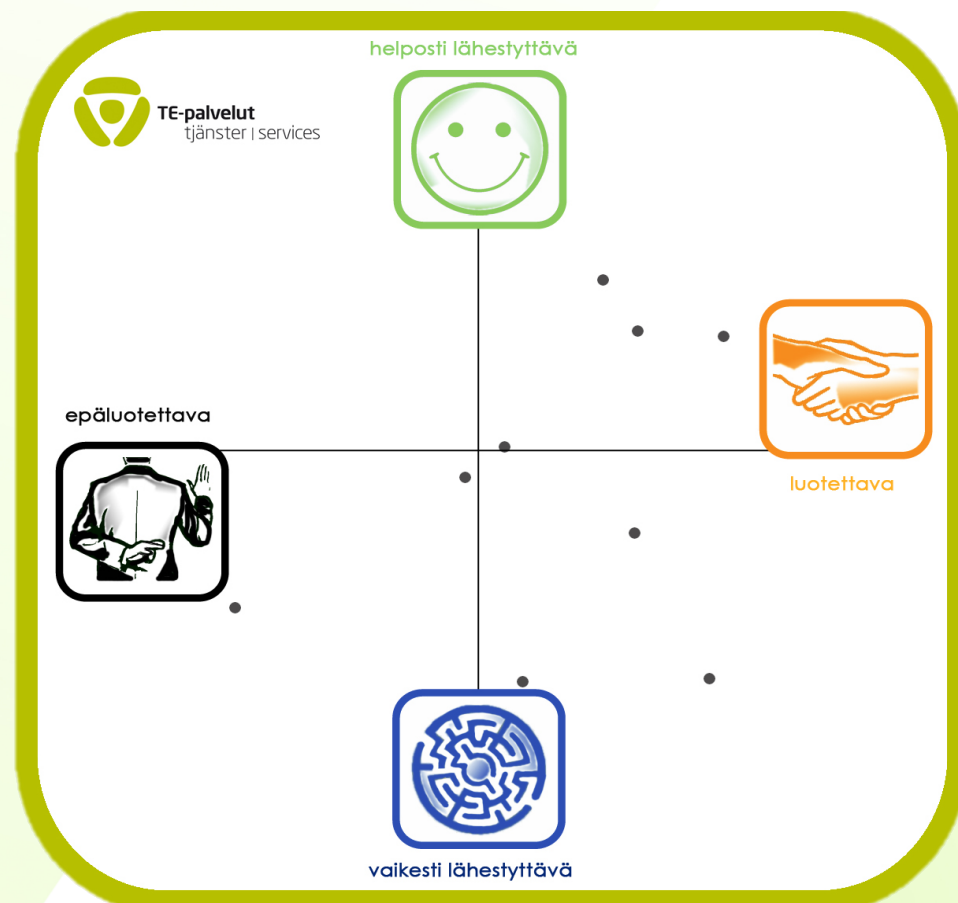
päihteillä. Tupakan valitsin, koska halusin tietää onko sillä jotain tiettyä merkitystä nuoren elämässä. Pajalla kokemukseni mukaan suurin osa nuorista tupakoi. Nuoren tuli sijoittaa nämä suhteessa toisiinsa akselilla turvaton/turvallinen ja tärkeä/ yhdentekevä.

Seuraavassa vaiheessa nuoren tuli selittää oman tietämyksensä mukaan seuraavat sanat: nuorisotakuu, verotus, työssäoloehto, tukitoimi: tukitoimella tarkoitetaan, jotain toimea yksilön tukemiseksi mm. kuntoutukseen, lasten suojeluun, avohuoltoon liittyvissä asioissa käytetään tukitoimisanaa, sosiaalietuus, vuokra, opintotuki, palkkatukityö, oppisopimuskoulutus, koulutus, asumistuki ja työmarkkinatuki. Sanat valikoituivat kyselyyn sillä perusteella, että näihin sanoihin nuori törmää arki elämässä usein eri yhteyksissä. Halusin tietää ymmärtääkö nuori mitä sanat oikeasti tarkoittavat. Halusin myös kartoittaa tarkemmin nuoren kokemustaustaa ja sanojen merkitystä sanaparien avulla. Nuoren tuli kirjoittaa ensimmäinen sana, joka tuli mieleen seuraavista sanoista: yksinäisyys, yhteisöllisyys, köyhyys, tulevaisuus, velvollisuus, itsenäisyys, mielenterveys, masennus, diagnoosi, raha, lasku, hyvä palkka, huono palkka ja tuki. Nämä sanat valistin nuorten elämästä ja niistä aiheista mistä usein keskustelemme mm. mielenterveysasiat näkyvät päivittäisessä paja-arjessa. Nämä ovat hyvin arkipäiväisiä asioita kädentaitopajanuorten keskuudessa ja halusin tietää heidän

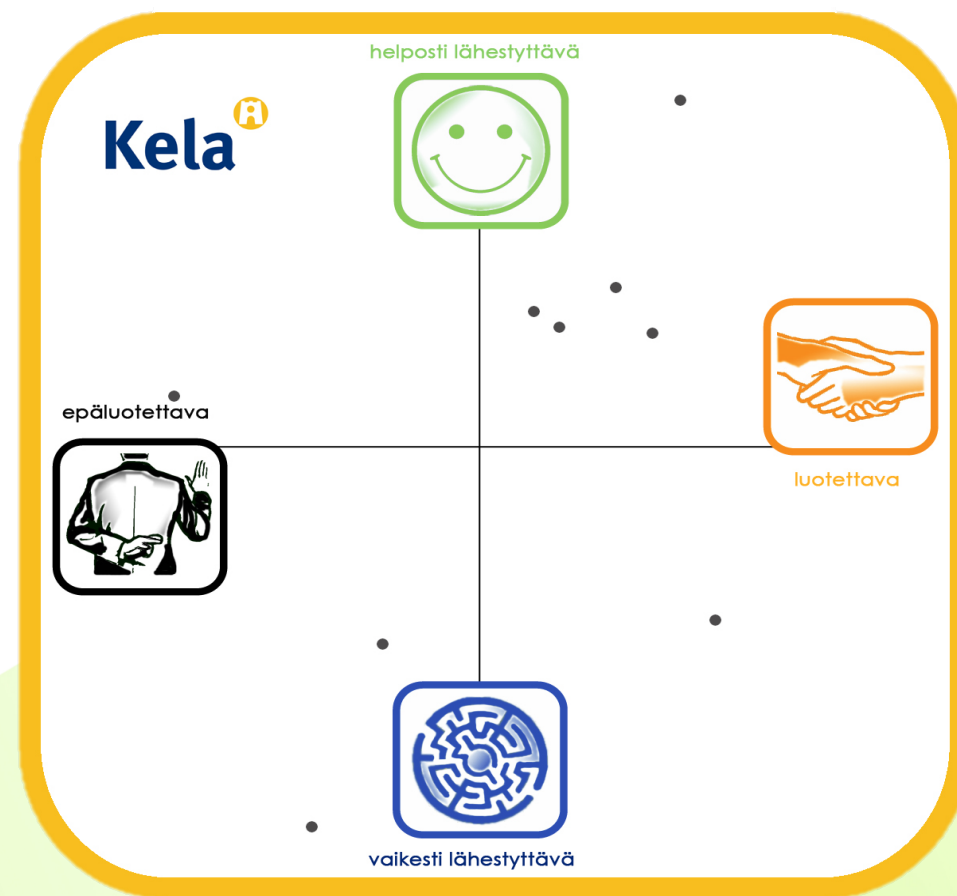
henkilökohtaisempaa suhtautumista näihin asioihin.

Lopuksi oli osio, jossa halusin kartoittaa informaatio kanavien käyttöä ja informaation omaksumista. Nuoren tuli vastata asteikolla 1-5, joista 1: en omaksu/saa tietoa lainkaan ja 5: omaksun/saan tiedon parhaiten. Arvioitavia informaatio lähteitä olivat internet, sosiaalinen media, esite, kuvallinen julkaisu esim. sarjakuva, juliste, lehti, mainos, toinen henkilö, omat vanhemmat ja viranomainen. Tämän halusin kyselyyn siksi, että mielestäni nuorille markkinoidaan kuntapalveluita tehottomasti esimerkiksi pajoista ei tiedetä kovinkaan paljon.

Nelikenttien avaaminen osoittautui haasteelliseksi ja päädyin tarkastelemaan kenttiä yksi ympäristö kerrallaan. Mielestäni näin sain parhaiten suhteutettua kokemuksia toisiinsa. Tämän työn kannalta merkityksellisiksi nousivat Te- palvelut, Kela ja paja, koska nämä ovat ne polun tahot joita nuori kohtaa. Lisäksi halusin nostaa mukaan tarkasteluun vielä koulun, sillä se on pääsääntöisesti se taho mihin ohjaamme nuoria pajan jälkeen. Tiedon omaksumisen kannalta Internet on merkittävä ja tämän takia myös sen olen nostanut nelikenttä tähän.



KUVA 15. TE- PALVELUT



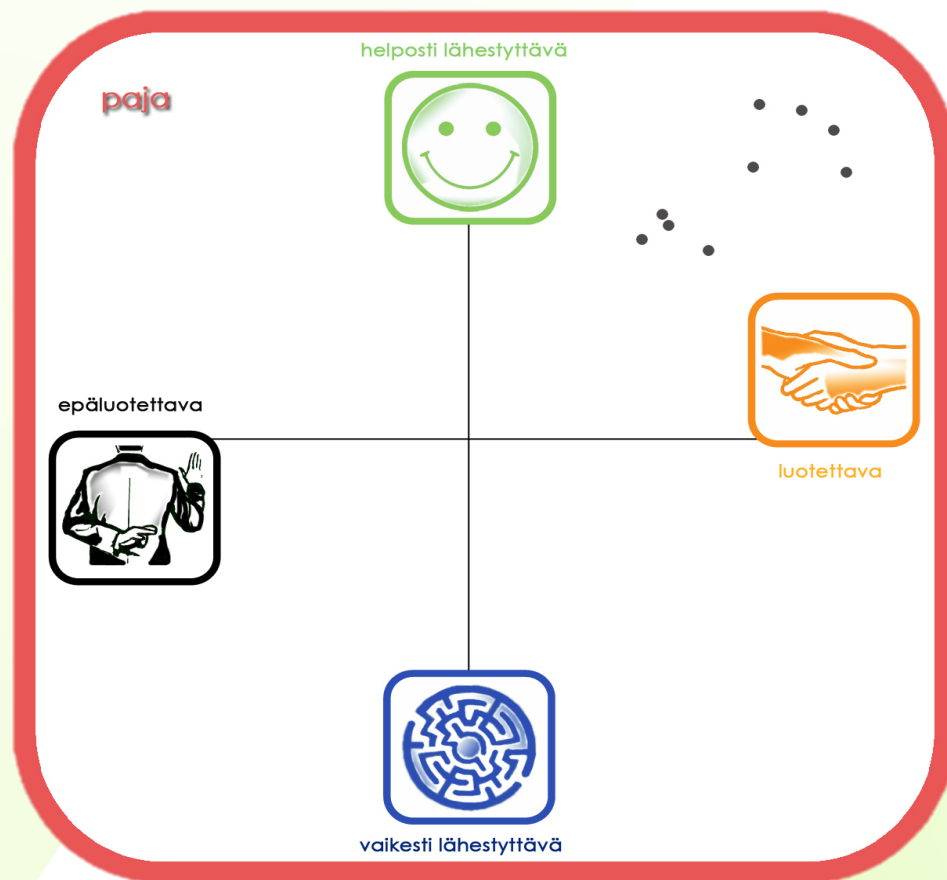
KUVA 16. KELA

Te- toimistoon liittyvät kokemukset painottuivat selkeästi vaikeasti lähestyttävyyden puolelle. Te- toimisto koettiin kuitenkin suhteellisen luotettavana. Kela koettiin yleisesti helposti lähestyttävänä ja luotettavana. Jonkin verran hajontaa löytyi ja ne poikkesivat merkittävästi toisistaan. Tämä osoittaa hyvin sen kuinka subjektiivinen ja herkkä on palvelukokemus. Virastoista selkeästi huonoimmat kokemukset olivat tulleet sosiaalivirastosta.

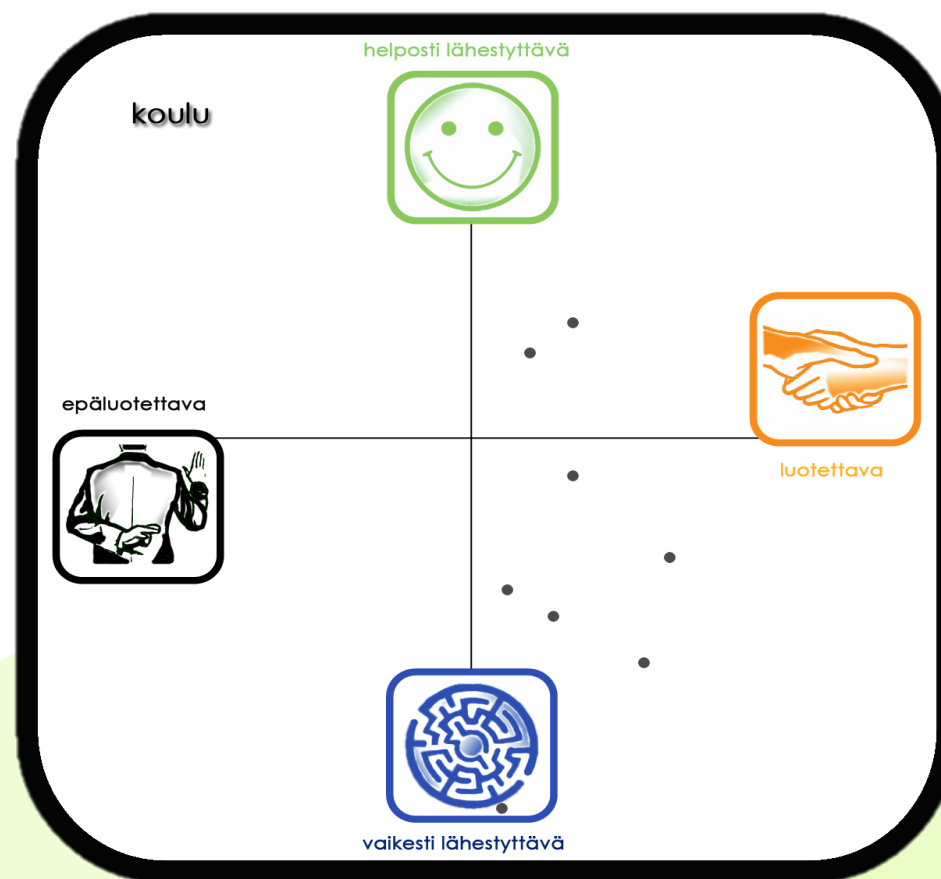
Kela on ehkä kuitenkin pystynyt tarjoamaan tasalaatuisinta palvelua tämän kyselyn perusteella. Viisi vastaajista koki Kelan helposti lähestyttäväksi ja luottamusta herättävää kokemusta koki kuusi vastaajista. Jotain Kela on mahdollisesti tehnyt palvelun parantamiseksi, toisin kuin Te- toimisto ja sosiaalivirasto. Omakohtaisen kokemuksen perusteella voin todeta, että sähköisen asiointin käyttöönotto helpotti Kelassa asiointia. Te- toimistossa on uudelleen järjestelyt olleet käynnissä nuorisotakuun voimaan tulon takia ja organisaatiomuutokset näkyvät mahdollisesti tässä suurena hajontana. Se voi myös selittää kokemukset vaikeasti lähestyttävyyden suhteen. Sosiaalivirasto ei varsinaisesti kuulu palvelupolkuun, koska vain osa pajalla olevista nuorista kuuluu toimeentulotuen piiriin. Se on kuitenkin merkittävä taho nuoren toimeentulon kannalta.

Paja koettiin yleisesti positiiviseksi. Voi toki olla mahdollista, että nuoret sijoittivat pajan näin, koska halusivat miellyttää ohjaajaa, joka tässä tapauksessa toimi kyselijänä. Kuitenkin tällä perusteella pajakokemukset olivat herättäneet luottamusta ja paja koettiin helposti lähestyttäväksi. Tätä voi selittää se, että pajatoiminta on hyvin yksilöityä ja vuorovaikutteista. Arjen ongelmiin saa apua helposti ja nopeasti. Ohjaajiin muodostuu side ja heihin turvataan vaikeissakin tilanteissa. Itse ohjaajana olen kokenut, että olen lähin apu koskien mitä tahansa nuorta askarruttavaa asiaa. Kokonaisvaltaisen palvelukokemuksen kannalta tämä tuo haasteita, sillä ihanteellisessa tilanteessa kokemukset Te- palveluista ja Kelasta pitäisivät yltää samaan kuin pajakokemukset, jotta palvelu olisi kokonaisuudessaan tasalaatutuista.

Pajan ensisijainen tavoite on ohjata nuori pajan jälkeen kouluun. Tämän takia halusin ottaa ympäristöihin koulun mukaan. Kokemukset koulusta olivat suhteellisen samankaltaiset. Koulu koettiin vaikeasti lähestyttäväksi, mutta luotettavaksi.



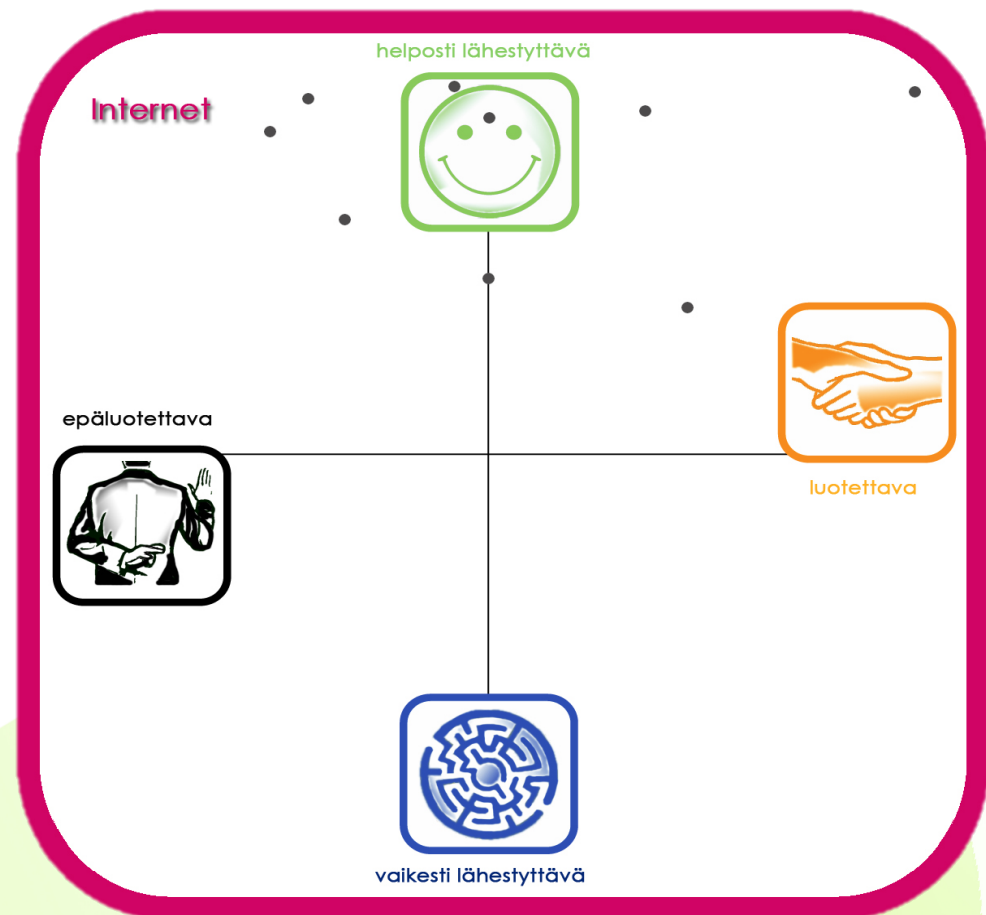
KUVA 17. KÄDENTAITOPAJA



KUVA 18. KOULU

Vaikeasti lähestyttävyyys saattaa johtua siitä, että pajalle tulevista nuorista osa on "kouluallergisia". Osa on jättänyt ammatilliset opinnot kesken, koska ovat kokeneet, ettei kyseinen ala ollut heille. Osa ei ole saanut opiskelupaikkaa heikkojen lähtöpisteiden takia. Vaikeasti lähestyttävyyys voi myös johtua siitä, että ei vielä tiedetä mitä halutaan tehdä tulevaisuudessa. Lisäksi oppimisvaikeudet voivat vaikuttaa koulukokemukseen merkittävästi. Pajalle tulevista nuorista osalla on jokin tai erityisopetuksen tarve.

Internet ja sosiaalinen media olivat aineettomista ympäristöistä valittuna nelikenttään. Nämä kokemukset vastasivat hyvin paljon toisiaan. Kummatkin koettiin hyvin helposti lähestyttäviksi, mutta luottamus jakoi nuoret. Luottamuskokemukseen saattaa vaikuttaa internetissä koetut kiusaamistilanteet eteenkin sosiaalisessa mediassa. Paljon on myös puhuttu lähdekriittisyydestä ja julkaisun vapaudesta, joten uskon, että osa nuorista ymmärtää, ettei kaikki netissä julkaistu ole faktaa.

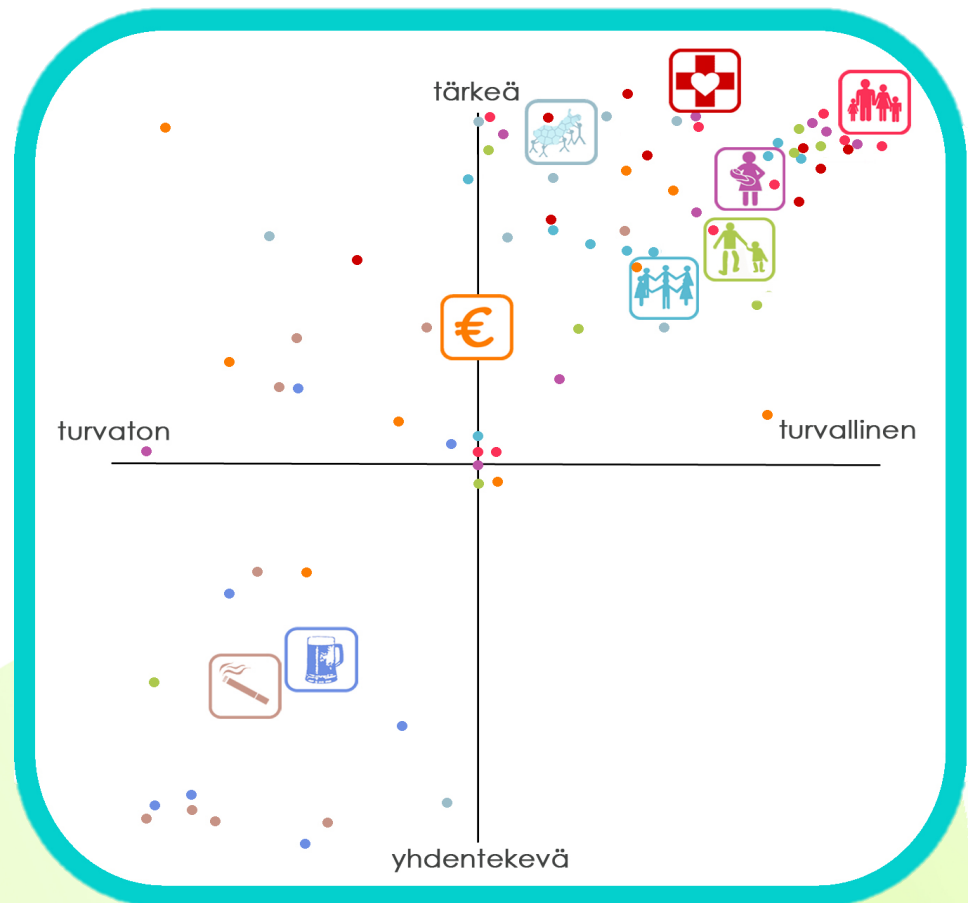


KUVA 19. INTERNET

Toisessa nelikentässä nuori sijoitti seuraavat asiat koordinaatistoon: äiti, isä, perhe, ystävät, yhteiskunta, terveys, talous, tupakka ja alkoholi. Selkeästi Perhe, äiti, isä ja terveys koettiin tärkeimmiksi ja turvallisiksi. Perhe kuitenkin yksikkönä koettiin turvallisemmaksi ja tärkeämmäksi kuin pelkkä isä tai äiti. Ystävät koettiin tärkeiksi, mutta perhesuhteet menivät suurella osalla etusijalle. Nuori kokee perheen ja ystävät tärkeiksi ja turvallisiksi ja tähän kokemukseen saa tukea kansallisen nuorisotutkimuksen 2012 tuloksista, jossa nämä koettiin tärkeimmiksi asioiksi elämässä. (Sinikka Haapanan ja Helena Kempas, Nuorisotyö 2/2013.)

Terveys ja Yhteiskunta koettiin myös tärkeäksi. Tämän työn kannalta tarkastelen nyt vain yhteiskuntaa, jonka luotettavuudessa oli vaihtelua. Kansallisen nuorisotutkimuksen mukaan nuorten velvollisuuden tunto oli ensimmäisenä sen jälkeen tuli mielihyvä ja kolmantena oli yhteiskunnallinen järjestys ja yhteiset pelisäännöt. Neljäntenä oli talous ja viidentenä henkisyys. Suoraa vartausta ei tästä ole nelikenttään, mutta yhteiskunta koettiin tärkeämmäksi kuin talous ja tämä näkyy myös kyselyn nelikentässä. Talous jakoi nuoret turvallisuus/ turvattomuus akselilla. Pääsääntöisesti talous koettiin tärkeäksi, mutta selkeästi se koettiin myös turvattomaksi. Tämä varmaan kertoo vähävaraisuudesta ja

tukien turvin elämisestä, ja sen vaikeudesta ja epävarmuudesta. Taloudellista vakautta ei ole, vaan eletään kädestä suuhun.



KUVA 20. ARVOMAAILMAKENTTÄ

Tiedon omaksumista ja tiedon löytämistä kartoittavassa tehtävässä seuraava kuva kuvaa vastauksia.

	1	2	3	4	5
Internet	1	4	4	4	5
sosiaalinen media	2	3	3	4	5
esite	1	2	3	3	4
kuvallinen julkaisu (esim sarjakuva)	1	2	2	3	4
juliste	1	1	2	3	4
lehti	2	2	3	4	4
mainos	1	1	3	4	5
toisen ihmisen kertomana	2	3	4	5	5
omat vanhemmat	2	3	3	4	5
viranomainen	1	3	3	4	5

KUVA 21. TIEDON OMAKSUMINEN

Lisäksi nuorella oli mahdollisuus kertoa miten heitä koskevista asioista tulisi tiedottaa. Yksi vastaajista koki tämän hetkisen tiedottamisen hyvänä. Yhdessä vastauksessa koettiin sellainen tiedottaminen paremmaksi, missä vastaanottaja hakee tarvitsemansa tiedon eikä niin, että sitä tuputetaan monesta suunnasta. Apu-puhelin oli ehdotuksena tällaiseen tiedottamiseen. Yhdessä toiveessa tuli paljon huomioitavaa tiedotukseen. Graafinen kuvitus: subway (metro) kartta tyyliin, Värien käyttöä toivottiin, mind mappeja, esimerkkeinä olivat interaktiivinen sovellus ja nettisivu opintopoluista. Lisäksi toivottiin rautalanka selvityksiä, kuin selitettäisiin asia lapselle. Nuorten kokemus palveluiden byrokrattisesta kielestä koettiin liian monimutkaiseksi. Ehdotettiin yhtä toimipistettä, josta saa kaiken tiedon. Vuorovaikutteista tiedon välitystä toivottiin mm. kertoa asioista selvemmin ja tarkemmin. Keskustelu koettiin hyväksi tiedottamisen kanavaksi. Pienryhmissä asioiden läpikäymisestä koettiin olevan hyötyä. Yksinkertaista ja suoraa viestintää. Myös erilaisilta poluista tulisi tiedottaa, ei ainoastaan niistä yleisimmistä vaihtoehdoista esimerkiksi opintojen suhteen.

NUORTEN KOKEMUKSIA VISUAALISESTI

Pyysin pajan nuoria vielä visualisoimaan jollain tavalla omia kokemuksiaan Te- palveluista, Kelasta ja pajasta. Pyysin heitä myös valokuvaamaan käyntejään Te- Palveluissa ja Kelassa. Annoin heille vapaat kädet toteutukselle. Nuoret kyllä valokuvasivat kokemuksiaan ja näyttivät niitä minulle puhelimestaan, mutta kuvat eivät päätyneet minulle. Pajajakson päättyminen oli yksi merkittävin syy tähän. Itse työstetyt visualisoinnit kyllä jäivät käyttööni, sillä ne tehtiin paja-aikana.

Se ei kuitenkaan käynyt helposti. Nuorten osallistaminen tämänkaltaiseen työhön osoittautui hyvin haastavaksi. Jouduin antamaan vaihtoehtoja toteuttamiselle. Ohjeistin heitä piirtämään, tekemään kuvakollaaseja, muovailemaan muovailuvahasta. Kuitenkin nuorista osa halusivat kirjoittaa kokemuksistaan. Kirjoittamisen tärkeys korostui kokemusten arvioinnissa.



KUVA 22. NUOREN KOKEMUS KELASTA

Te- palveluista syntyneet työn olen koonnut kollaasiksi. Kela ei juuri herättänyt halua työstää mitään visuaalista. Pajasta pyysin vielä erikseen kokemuksia, mutta nuoret eivät kokeneet tarpeelliseksi tuoda pajakokemuksiaan esille visuaalisesti. Te-palvelut visualisoituna ei kuvasta hyviä kokemuksia ja tämän suuntaista tietoa olen saanut myös kyselyssä ja haastattelussa. Päällimmäisenä kokemuksena nousee tietämättömyys. Yksi pajuori innostui kuvaamaan kaikki kolme tahoja muovailen. Kysymykset, huutomerkki ja pommi: varsin sekavan tuntuinen kokemus. Kelasta ja pajasta ei näin suuria tunteita syntynyt. Nuorten visualisoinneista ei juurikaan saanut lisää tietoa ne oikeastaan vahvistavat vain jo saatua tietoa kokemuksista. Te-palveluiden kylmyys viestittyi minulle voimakkaasti. Myöskin Te-palveluista syntyi eniten materiaalia eli negatiiviset palvelukokemukset koettiin merkityksellisiksi ja ne haluttiin tuoda esille. Hyvien kokemusten jakamiseen ei niinkään koettu tarvetta.



KUVA 23. KOLLAASI TE-PALVELUIDEN KOKEMUKSISTA

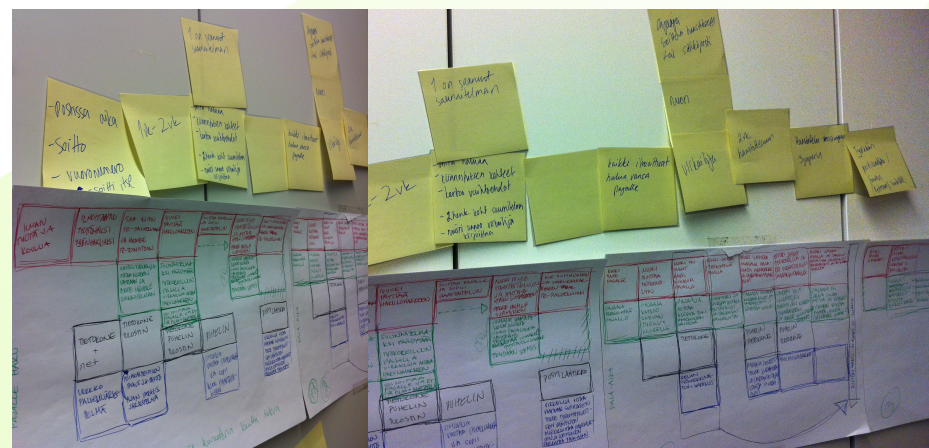


KUVA 24. NUOREN KOKEMUS KOKO POLUSTA

RYHMÄHAASTATTELU

Pidin nuorille ryhmähaastattelun, jossa käytiin alkusi kyselyn tuloksia läpi. Osa nuorista eivät olleet vastanneet kyselyyn vaan osallistuivat ryhmähaastatteluun. Haastattelun ensimmäisessä

osassa käytiin läpi kyselyn tuloksia, jotta sain varmuutta omille johtopäätöksilleni. Toisessa osassa kävimme yhdessä palvelupolkua läpi ja tein huomioita palvelupolkuun post-it lapuilla. Äänitin haastattelun, jotta pystyin keskittymään täysin ryhmähaastattelun vetämiseen. Äänitteen pohjalta tein käsitekartan, jossa kiteytyy kaikki tiedonkeruuni oleelliset asiat. Haastattelussa nuoret puhuivat avoimesti kokemuksistaan. Merkinä siitä oli hyvin rönsyilevä keskustelu. Yritin pitää huolta siitä, että ryhmän sivustaseuraajakin voisi sanoa kokemuksistaan. Näin pienellä otannalla koin ehdottoman tärkeäksi kyselyn, ryhmähaastattelun ja visualisoinnit, jotta voin olla ehdottoman varma, että tietyt teemat toistuvat tarpeeksi usein.



KUVA 25. POST-IT- SESSIO HAASTATTELUSSA

YHTEENVETO AINEISTOSTA

Kyselyn pohjalta sain luotua lähtötilanteen työlle. Nelikenttä sijoittelu antoi minulle hyvät valmiudet nähdä miten eri ympäristöt sijoittuivat toisiinsa. Merkittäväntä nelikenttä-sijoituksissa oli TE- palveluiden, Kelan ja pajan kokemuksen kartoitus ja suhde toisiinsa. Tuloksien avaamisessa keskityin kokemukseen. Kysymys on vuorovaikutuksesta ja kokemukset ovat erittäin yksilöllisiä. Tämä näkyi juuri nelikenttä-sijoittelulla. Ääripään kokemukset eivät olisi välttämättä muutoin tulleet esille suhteutettuna toisiinsa. Tämä korostui erityisesti Te- palvelut, Kela ja sosiaalivirasto kokemuksissa. Niissä kokemukset olivat hajallaan ja kokemuksissa löytyi jopa ääripäitä. Tämä myös osoittaa palvelun tuottamisen haasteet. Henkilöstön koulutus on merkittävässä asemassa, jotta kokemukset voisivat olla yhdenvertaisia. Henkilöiden kemia voi vaikuttaa hyvin paljon palvelukokemukseen, kuten työnmerkityksen kokeminen ja asenne työtä kohtaan.

Arvomaailmakentässä perhe ja ystävät koetaan hyvin tärkeiksi ja tämä saa tukea myös kansallisesta nuorisotutkimuksesta, jossa nuorten arvoja tutkittiin. Yhteiskunnan tärkeys yllätti minut. Nuorten kanssa keskustellessa en ole havainnut, että yhteiskunta koettaisiin näin tärkeäksi. Myös kansallisen nuorisotutkimuksen tuloksissa yhteiskunta oli sijoittunut

keskivaiheille. (Sinikka Haapanen ja Helena Kempas, Nuorisotyö 2/2013.) Tämä voisi viitata siihen, että nuoret haluavat olla osa yhteiskuntaa ja toimia sen hyväksi sen velvoittamalla tavalla. Ehkä he myös kokevat sen mahdollistavan heille asioita.

Tehtävä missä piti kertoa mitä sanat oikeasti tarkoittavat kertoi totuuden siitä miten eri kieltä julkisen sektorin palvelut ja nuori puhuvat. Jos kahdeksasta nuoresta vain kolme tiesi mikä on nuorisotakuu tai kukaan ei osannut selittää mitä tarkoittaa sana työssäoloehto. Voi sen johtopäätöksen tehdä, ettei yleisesti käytössä olevat termit ole nuorille tuttuja. Tämä on mielestäni erittäin huolestuttavaa, jos nuoren arkielämään kuuluu tärkeitä sanoja, joita hän ei ymmärrä. Selkokieliyys on siis kaukana sosiaalietuuksien maailmassa ja sosiaalietuudeksi suurin osa nuorista mielsi vain toimeentulotuen.

Sanamielleyhtymät avasin kuvakollaasin avulla. Kuvitin oman näkemykseni mukaan sanat, jotka nuoret yhdistivät annettuun sanaan. Merkityksellistä sanamielleyhtymissä olivat rahan arvon käsitys, mielenterveys, velvollisuus ja tulevaisuus. Näihin sain myös tukea haastattelussa, jossa eniten keskustelua herätti nämä asiat.

Tulevaisuus avautui minulle sanaperien kautta perus valoisana. Mahdollisuus huokui tulevaisuudesta. Tyhjä, vaikea, epävarmuus kuvastavat vai sitä tosiasiaa, ettei luottamus tulevaisuuteen ole aivan huipussaan ja tähän saa tukea kansallisen nuorisotutkimuksen tulokset nuorten luottamukselta tulevaisuuteen, joka on laskenut vuoden 2010 tuloksiin verrattuna. Mahdollisesti tulevaisuuden usko on koetuksella. (Sinikka Haapanen ja Helena Kempas, Nuorisotyö 2/2013.) Tulevaisuuden haasteet kohdistuvat lähinnä niihin odotuksiin mitä yhteiskunta asettaa. Pystyykö nuori vastaamaan hänelle asetettuja odotuksia opiskelusta ja työelämästä? Opiskelemaan pääseminen koetaan vaikeaksi eteenkin välivuosien jälkeen uudella yhteishakujärjestelmällä, mikä ei ole tasavertainen hakijoita kohtaan.

Tiedon omaksumiseen liittyvä kysely osoitti vain sen, että nuoret kokevat vuorovaikutteisen tiedonannon parhaimpana ja internet on tiedon hankinnassa erittäin tärkeä elementti. Painotuotteet kuten esitteet, julisteet ja lehdet eivät ole näiden nuorten suosiossa. Mielestäni tämä kertoo sen, että pelkkä verkkoasiointi ei välttämättä ole paras tiedon antokanava vaan se tarvitsee tuekseen vuorovaikutteisia kohtaamisia. Tässä korostuu tarinan kerronnan merkitys tiedon omaksumisessa. Kannattaisi panostaa kerronnalliseen puoleen informaatiota

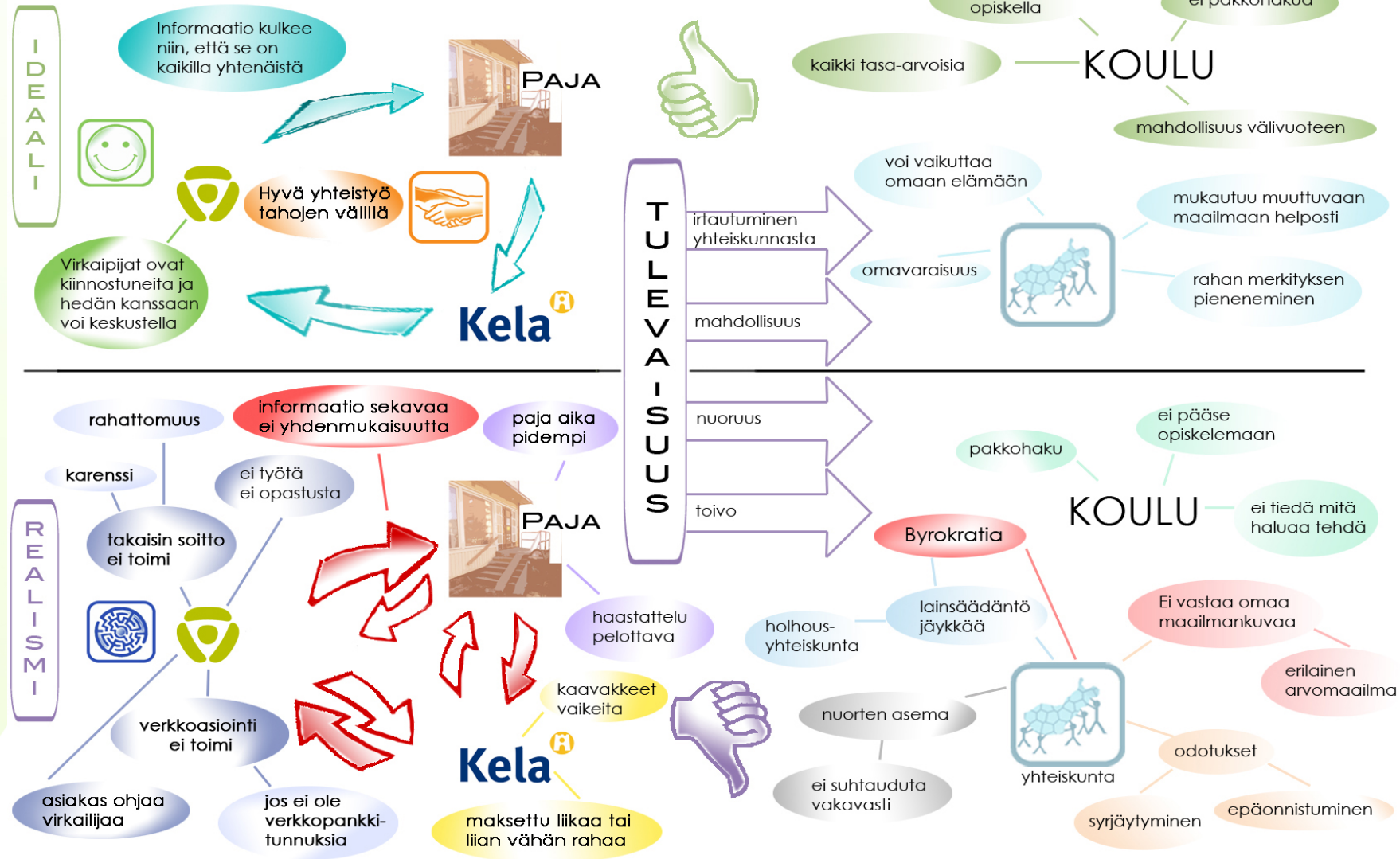
annettaessa. Lippujen ja lappujen jakaminen ei ole tehokasta tiedottamista. Tuputtaminen ei myöskään ole tehokasta, kuulijan on itse voitava arvioida mikä tieto on hänelle merkityksellistä.

Visualisoinnin merkitys nousi esiin nuorten ehdotuksissa hyvään informaation jakoon. Yksinkertaistettuja malleja, selkeää kieltä ja visuaalisia kuvia tukemaan ymmärrystä ja omaksumista. Elämmehän tänä päivänä hyvin visuaalisessa maailmassa tästä osoituksena instagramin suosio.



KUVA 26. SANAMIELLEYHTYMÄT KUVITETTUNA

KÄSITEKARTTA



KUVA 27. HAASTATELUSTA SYNTYNYT KÄSITEKARTTA

PALVELUN ARVIOINTIA AINEISTON PERUSTEELLA

Tässä kappaleessa pyrin visuaalisin ja sanallisin keinoin avaamaan palvelupolun kolmen merkittävän tahon tuottamia kokemuksia nuorten näkökulmasta.

Jotta voisin arvioida palvelupolkua mahdollisimman hyvin eri lähtökohdista koin tarpeelliseksi tehdä käyttäjäprofiilit. Käyttäjäprofiilit muodostuivat suurelta osin oman työkokemuksen kautta. Ohjaajana olen mielestäni nähnyt riittävän otannan nuoria voidakseni muodostaa kuusi palvelun peruskäyttäjää. Omaan kokemukseeni olen myös saanut tukea yhteisissä palaverissa kuraattorimme, sairaanhoitajan ja kollegani kanssa, joissa käymme pajalla ilmeneviä trendejä ja tilanteita läpi.

Jaoin käyttäjät kuuteen tyyppiin. Näissä profiileissa mielestäni näkyy palvelun räätälöitävyyden tarve ja eri elämäntilanteiden vaikutus. Seuraavaksi on palvelupolut eri käyttäjäprofiilien kautta kuvattuna. Tarkastelin palvelupolkua käyttäjäprofiilien kautta. Näiden eri polkujen kautta pystyy näkemään palvelun räätälöinnin tarpeellisuuden. Aikainen tilanteen hahmottaminen helpottaa ja parantaa palvelua. Palvelupolun ensimmäinen vaihe on tärkeä ja sinne sijoittuu paljon kriittisiä pisteitä. Erilaiset käyttäjät kompastuvat erilaisiin tilanteisiin. Toiset taas pärjäävät haasteellisissakin tilanteissa.

Seuraavaksi esittelen palvelun kuusi käyttäjää ja heidän palvelupolkunsa.



Lastensuojelutausta: tällä hetkellä jälkihuollon asiakas. Hän on ollut mukautetussa opetuksessa ja hänellä on erityisopetuksen tarve. Ei ole kiinnostunut koulusta. On elänyt pitkään sosiaalietuuksien varassa.

**HAASTEELLINEN
NUORI**



Tulevaisuuden suunnitelmat tuntuvat kaukaisilta. Tavoiteena on päästä sängystä ylös ja saada mielekästä tekemistä päivään. Jaksamisen kanssa voi olla ongelmia. Koulu tuntuu kaukaiselta. Voi olla jo tutkinto, mutta ei kykene työelämään.

**MIELENTERVEYS-
KUNTOUTUJA**



Keskeyttänyt ammattitutkinnon yhdestä tai useamman kerran. Ei tiedä mitä haluaa ja oman alan löytäminen on vaikeaa. Myös pajan keskeyttäminen on mahdollista.

KESKEYTTÄJÄ



Ammattitutkinnon suorittanut, ei kuitenkaan voi jatkaa alalla mm. terveydellisistä syistä. Tavoitteena uudelleen kouluttautuminen tai kuntoutus. Uusi suunta vielä hakusessa.

ALAN VAIHTAJA



Viettänyt usean väli vuoden ja nyt on saanut puhtia itseensä. On motivoitunut ja haluaa eteenpäin. Ottaa vastaan ohjausta ja neuvoja. Tietää mitä haluaa ja aktiivisesti suuntaa tavoitteisiin. Elämä on vielä sekaisin, mutta halu saada kaikki kuntoon on kova.

**AKTIVOITUNUT
NUORI**

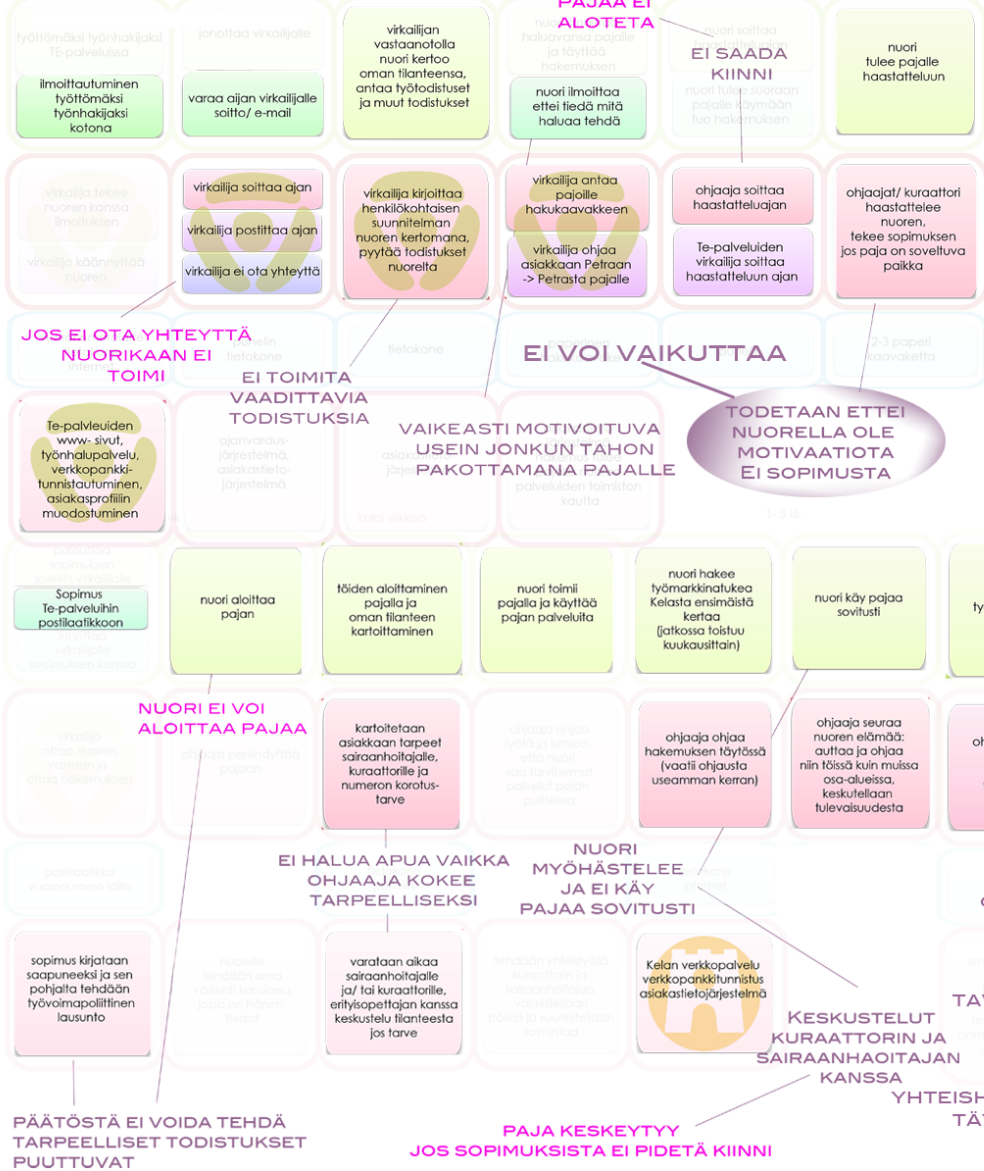


Hakenut peruskoulun jälkeen kouluun, mutta ei ole päässyt. Käynyt ammattistartin ja on nyt pajalla, koska ei halua jäädä kotiin. Tietää mitä haluaa tai ala on vielä hakusessa.

**OLOSUHTEIDEN
UHRI**

KUVA 28. KÄYTTÄJÄPROFIILIT

KRIITTISET PISTEET



KUVA 29. HAASTEELLISEN NUOREN POLKU

KRIITTISET PISTEET

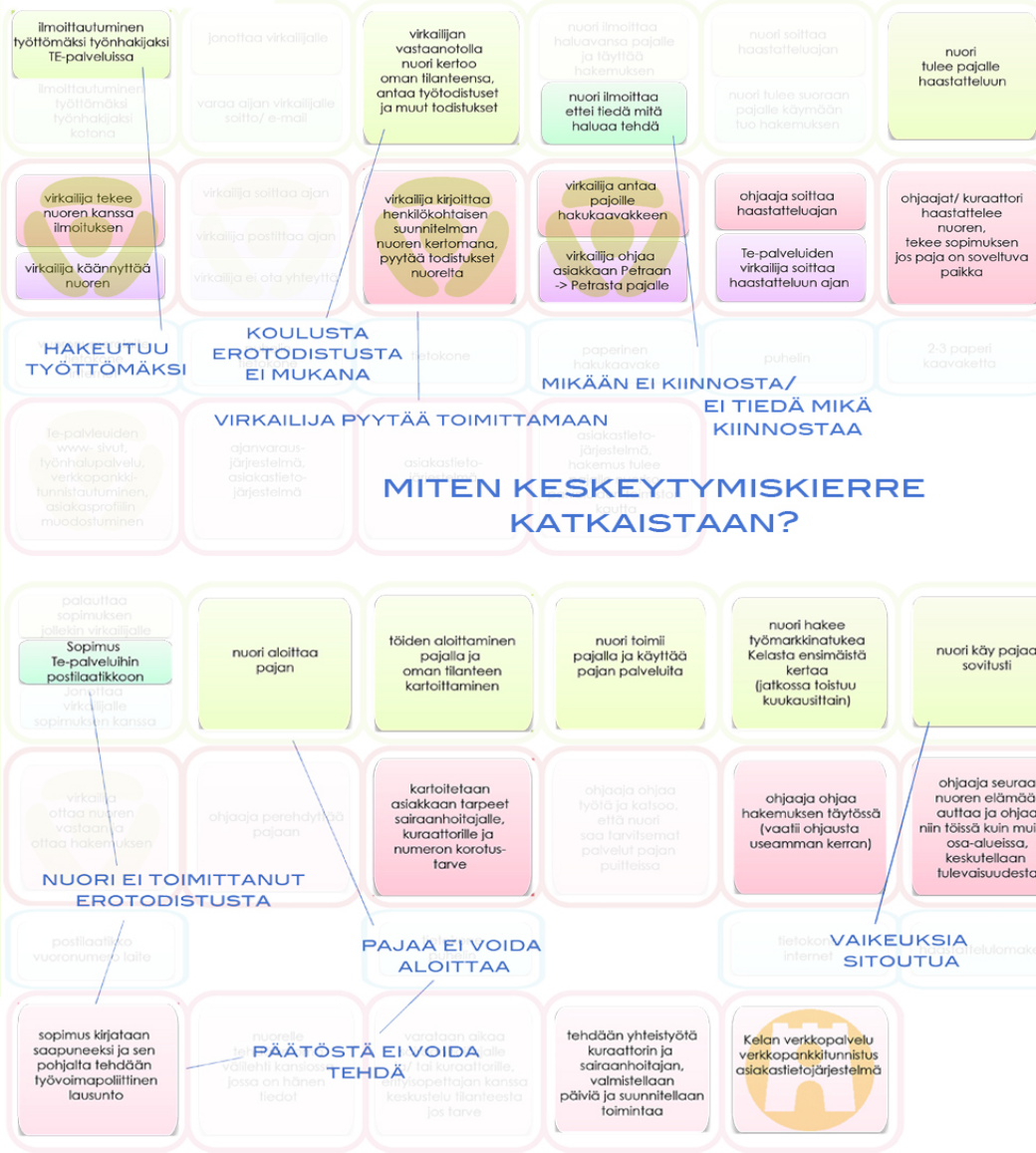


JAKSAMINEN MÄÄRITTÄÄ PAJAN ONNISTUMISEN VOIMAANNUTTAMINEN ON TAVOITE



KUVA 30. MIELENTERVEYSKUNTOUTUJAN POLKU

KRIITTISET PISTEET



HAASTEET: MOTIVAATIO SITOUTUMINEN

KESKEYTTÄJÄ

KUVA 31. KESKEYTTÄJÄN POLKU

KRIITTISET PISTEET

ilmoittautuminen työttömäksi työnhakijaksi TE-palveluissa	ilmoittautuminen työttömäksi työnhakijaksi kotona	jonottaa virkailijalle	varaa ajan virkailijalle soitto/ e-mail	virkailijan vastaanotolla nuori kertoo oman tilanteensa, antaa työtodistukset ja muut todistukset	nuori ilmoittaa haluavansa pajalle ja täyttää hakemuksen	nuori soittaa haastattelujan	nuori tulee suoraan pajalle käymään tuo hakemuksen	nuori tulee pajalle haastatteluun
virkailija tekee nuoren kanssa TOIMII AKTIIVISESTI virkailija käännäyttää nuoren	virkailija soittaa ajan	virkailija postittaa ajan	virkailija ei ota yhteyttä	virkailija kirjoittaa henkilökohtaisen suunnitelman nuoren kertomana, pyytää todistukset nuorelta	virkailija antaa pajalle hakukaavakkeen	ohjaaja soittaa haastattelujan	Te-palveluiden virkailija soittaa haastattelun ajan	ohjaajat/ kuraattori haastattelee nuoren, tekee sopimuksen jos paja on soveltuva paikka



TODETAA ETTEI PAJA OLE OIKEA PAIKKA

vuoronumerolaitte tietokone internet	puhelin tiet	KUNTOUTUS PAREMPI VAIHTOEHTO	paperinen hakukaavake	puhelin	2-3 paperi kaavakelta
Te-palveluiden www- sivut, työnhakupalvelu, verkkopankkitunnistautuminen, asiakasprofiilin muodostuminen	ajanvarausjärjestelmä, asiakastietojärjestelmä	asiakastietojärjestelmä	asiakastietojärjestelmä, hakupajalle nuoren palveluiden toimiston kautta	ONKO PAJA OIKEA PAIKKA TÄLLAISENAAN?	

palauttaa sopimuksen jollekin virkailijalle	nuori aloittaa pajan	löyden aloittaminen pajalla ja oman tilanteen kartoittaminen	nuori toimii pajalla ja käyttää pajan palveluita	nuori hakee työmarkkinatukea Kelasta ensimmäistä kertaa (jatkossa toistuu kuukausittain)	nuori käy pajaa sovitusti	potffallon cvn ja työhakemuksen tekoa, yhteishaku	nuori hakee jatkopaikkaa	nuori täyttää lomake 3.. antaa palautteen ja täyttää Te- palveluiden itsearvion	nuori saa jatkopaikan pajajaksolla ja ohjautuu sinne nuori menee Te-palveluihin ja ilmoittaa pajan päättymisestä
virkailija ottaa nuoren vastaan ja ottaa hakemuksen	ohjaaja perehdyttää pajaan	kartoitetaan asiakkaan tarpeet sairaanhoitajalle, kuraattorille ja numeron korotus- tarve	ohjaaja ohjaa työtä ja kaisoo, että nuori saa tarvittavat palvelut nauton puolel	ohjaaja ohjaa hakemuksen täytössä (vartii ohjausta useamman kerran)	ohjaaja seuraa nuoren elämää: auttaa ja ohjaa niin töissä kuin muissa osa-alueissa, keskustellaan tulevaisuudesta	ohjaaja ohjaa yksilöllisesti tavoitteisiin	ohjaaja tukee nuorta ja auttaa	ohjaaja kirjoittaa todistuksen ja käy loppukeskustelun nuoren kanssa	jatkopaikasta annetaan toimitaohjeet/ perehdytys Te-palveluiden virkailija antaa seuraavat toimitaohjeet

OSAA TOIMIA ITSENÄISESTI

postilaatikko vuoronumero laite	HALUAA VARMISTAA ETTÄ HAKEMUS MENEE PERILLE	tietokone puhelin	USEIN ON JO HOITOSUHTEITA	Internet	SAA KUNTOUTUSPAIKAN	tietokone internet puhelin	JÄÄ TEKEMÄTTÄ MIETITÄÄN JOTAIN MUUTA VAIHTOEHTOA KUIN TYÖ TAI KOULU	KUNTOUTUSPÄÄTÖS
sopimus kirjataan saapuneeksi ja sen pohjalta tehdään työvoimapolitiittinen lausunto	nuorelle tehdään oma välehti konsiossa jossa on hänen tiedot	varataan aikaa sairaanhoitajalle ja/ tai kuraattorille, erityisopettajan kanssa keskustelu tilanteesta jos tarve	tehdään yhteistyötä kuraattorin ja sairaanhoitajan, valmistellaan päiviä ja suunnitellaan toimintaa	Kelan verkkopalvelu verkkopankkitunnistus asiakastietojärjestelmä	PAJA KESKEYTYY	savitoaan vierolajia koulutuin oppaikkoihin erikseen reitry tilaustuksiin, annetaan matkakuluvat, ostellean liput	raportoidaan minne nuori jatkaa pajan jälkeen, lähetetään Te-palvelulle arvio ja todistus, toimidaan palautte ja todistus, kuraattorille tieto myös tieto nuoresta	PAJAJAKSO VOI OLLA LIIAN LYHYT ASIOIDEN HOITOO

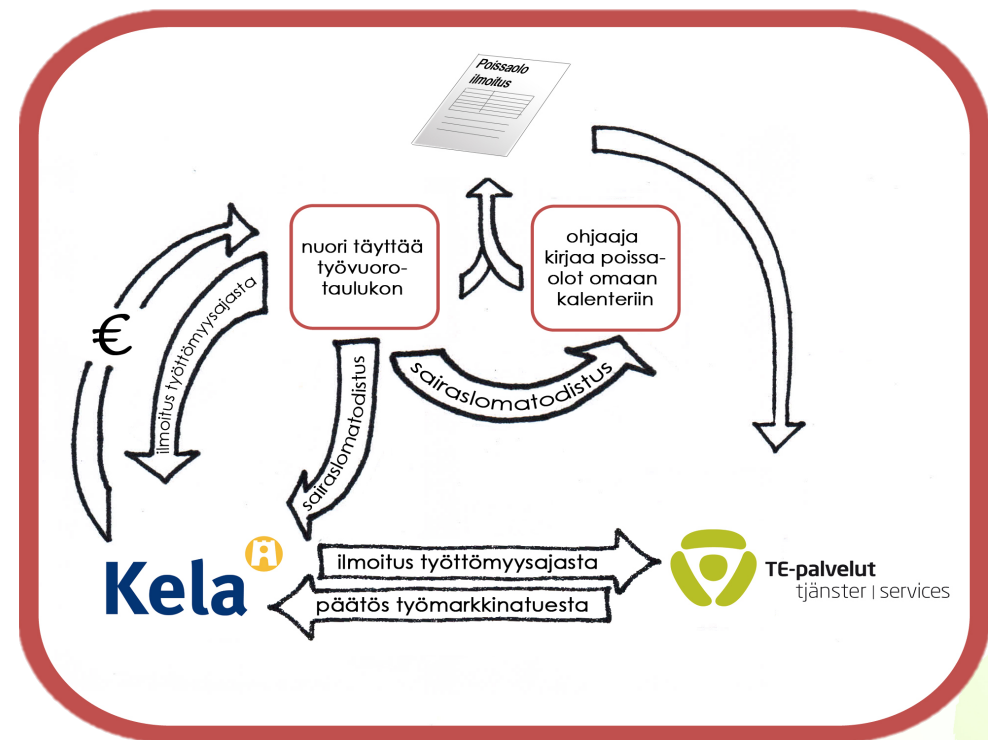
KUVA 32. ALAN VAIHTAJAN POLKU

Voimaannuttaminen ja motivointi ovat keskeisinä tavoitteina pajatoiminnassa. Tämä pitäisi näkyä myös palvelun tarjoajan puolelta. Osaan haasteista emme voi vaikuttaa. Jos nuori ei ole motivoitunut, ei häntä voi pajalle pakottaa vaikka olisi minkälainen takuu. Haasteellinen nuori ja keskeyttäjä ovat käyttäjistä eniten resursseja vieviä. Mielensterveyskuntoutujalta paja jää kesken oman jaksamisen takia. Fyysinen ja psyykinen terveys kulkevat käsi kädessä.

Jos paja keskeytyy pidetään huoli siitä, että nuori voi aina halutessaan tulla takaisin pajalle. Jälkihoito on siis pajan toiminnassa yleinen käytäntö ja tätä pitää vaalia.

Palvelun kehityskohteita tuli ilmi niin kyselyssä kuin haastattelussakin. Poissaolojen ilmoitus ilmeni haastattelussa yhdeksi haasteeksi palvelupolussa. Nuoren pitää ilmoittaa kerran kuukaudessa työttömyysaikaan koskeva ilmoitus. Tämän perusteella hänelle maksetaan työmarkkinatukea. Seuraavassa on esitys poissaolojen ilmoittamisesta.

Nuori voi saada liikaa tai liian vähän työmarkkinatukea jos eri tahoille on ilmoitettu pajalla oloaika erheellisesti. Hankaluutta tässä ilmenee erityisesti ristiin viestimisen kanssa.



KUVA 34. POISSAOLOJEN ILMOITTAMINEN

Te- palveluiden verkkopalvelu koettiin myös vaikeaksi. Kaikilla etenkin alle 18-vuotiailla nuorilla ei välttämättä ole verkkopankkitunnuksia. Te- palveluiden ohjeistus on, että asioidaan verkossa. Helsingin sanomissa yleisöosaston kirjoituksessa kerrottiin, että nuori oli käännytetty Te- palvelusta pois, koska työttömäksi työnhakijaksi pitää ohjeistuksen mukaan ilmoittautua verkossa. Nuorella ei ollut verkkopankkitunnuksia ja

näin ollen hän ei saanut tehdä ilmoitusta edes virkailijan kautta (Syrjäytyvän nuoren äiti, HS 5.2.14.) Tähän yleisöosaston kirjoitukseen Te- palvelut reagoivat seuraavana päivänä ilmoittaen asian olevan työtaturma ja pahoittelivat tapahtunutta. Kuitenkin tätä käännytystä olivat pajan nuoretkin kokeneet samaisesta asiasta. Ylen Kuningaskuluttaja ohjelmassa Jani Leppänen kertoi kuinka kaksi pankkia olivat evänneet häneltä verkkopankkitunnukset, koska hänellä on luottotiedot menneet. Pankin ei ole pakko myöntää asiakkaalleen verkkopankkitunnuksia. (Jani Leppänen, 2014.) Verkkosiointi ei tällä hetkellä voi missään tapauksessa olla ainoa palvelumuoto, vaikka verkkopalvelut ovatkin kasvattaneet suosiotaan viime aikoina.

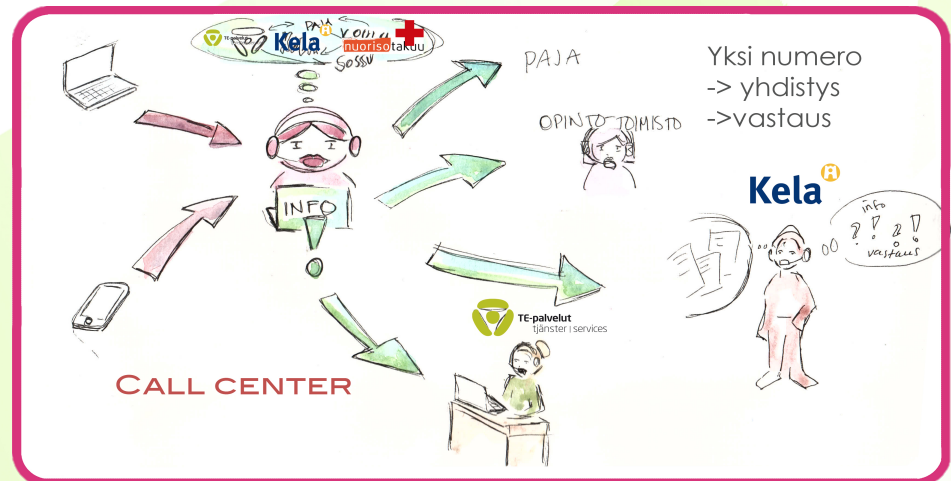
PALVELUIDEN IDEOINTIA KÄYTTÄJÄTIEDON POHJALTA

Ideariihessä aloitimme Post-it -session adjektiiveilla. Pyysin nuoria kertomaan adjektiiveja ideaalipalvelusta. Tämä toimi hyvänä aiheeseen virittäjänä ja helppona aloituksena. Adjektiivien kautta pääsin kyselemään niiden toteutumistapoja. Näin syntyi ideoita hyvästä palvelusta ja sen eri muodoista.



KUVA 36. IDEOINTIA POST-IT -SESSIOLLA

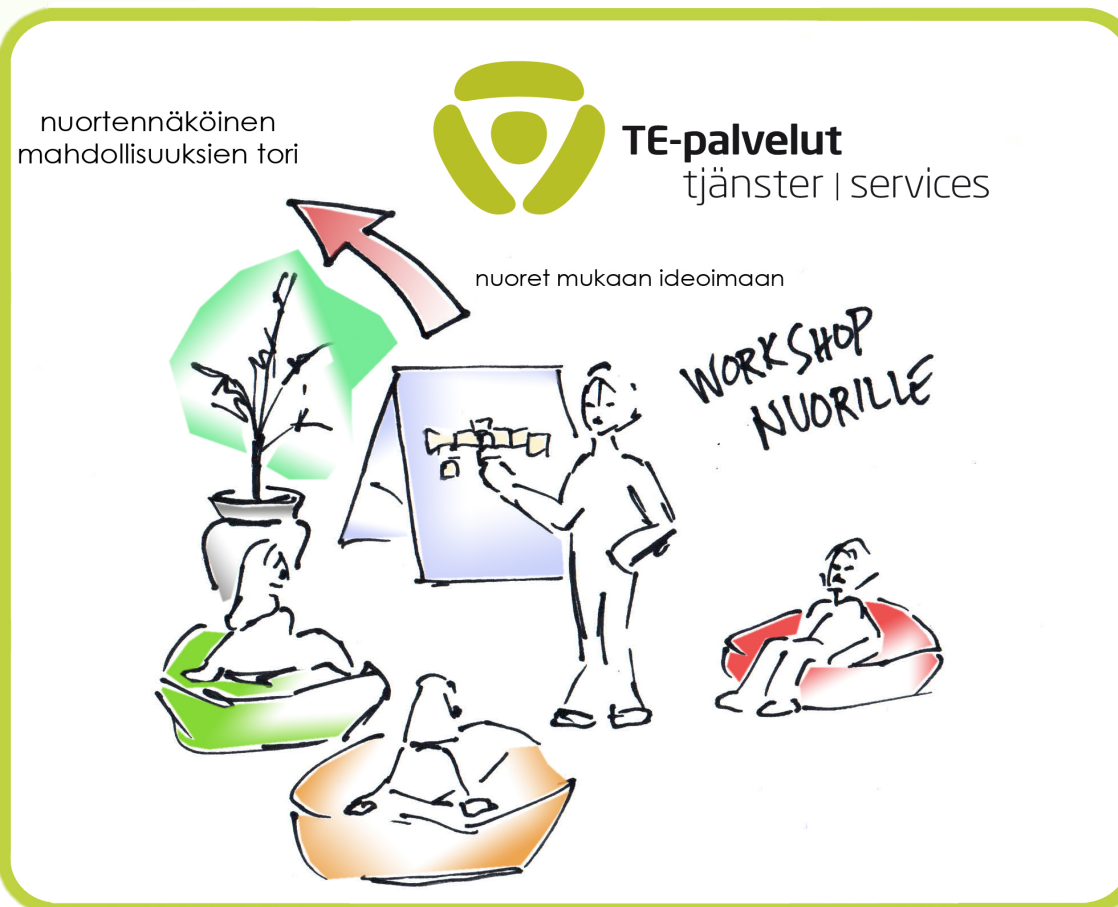
Call center idea syntyi kyselyn pohjalta. Samalla ajatuksella kuin kansalaisneuvontapalvelu, mutta ainoastaan nuorille suunnattu. Matalan kynnyksen soittopalvelu, jossa tavoitteena on saada nuorelle jokin vastaus ilman jonotusta. Tämä palvelu olisi kokonaisvaltainen matalan kynnyksen nuorten puhelin.



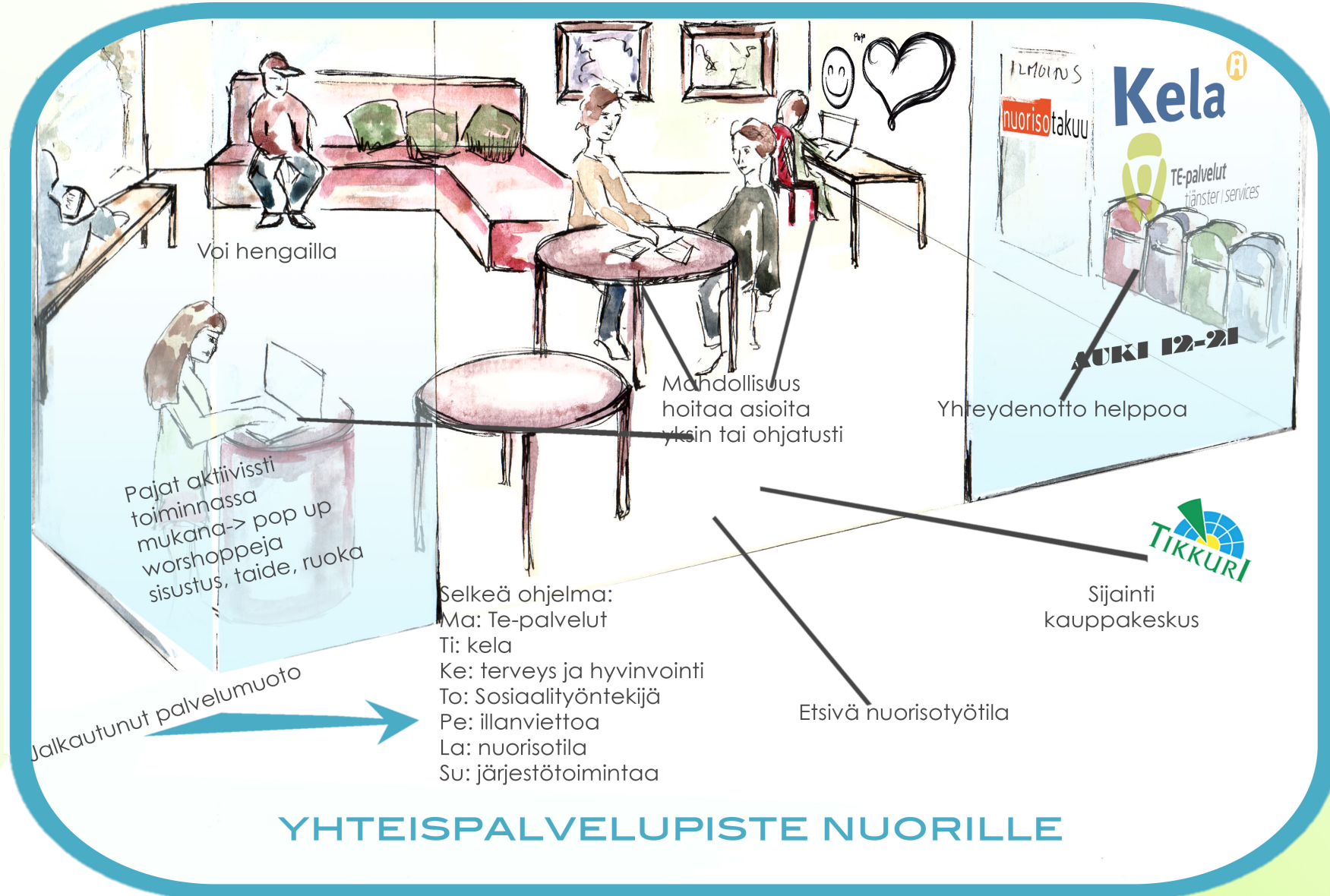
KUVA 37. APUPUHELIN NUORILLE

TE- palveluiden järjestämä mahdollisuuksien tori on saanut nuorilta paljon kritiikkiä. Nuoret eivät koe sitä mielenkiintoiseksi tai hyödylliseksi. Tästä nousikin idea, jossa nuoret otettaisiin mukaan mahdollisuuksien torin kehittämiseen.

Yhteispalvelupiste nuorille idea syntyi ideariihen pohjalta. Missä nuoret ovat? Kauppakeskus! Miksi emme toisi heille palveluista sinne missä he ovat. Jalkautuva nuorisotyö esimerkkinä siitä miten kohtaaminen nuoren kanssa tehdään. Jalkautunut toiminta kaikilla sektoreilla on yhteispalvelupisteen idea.



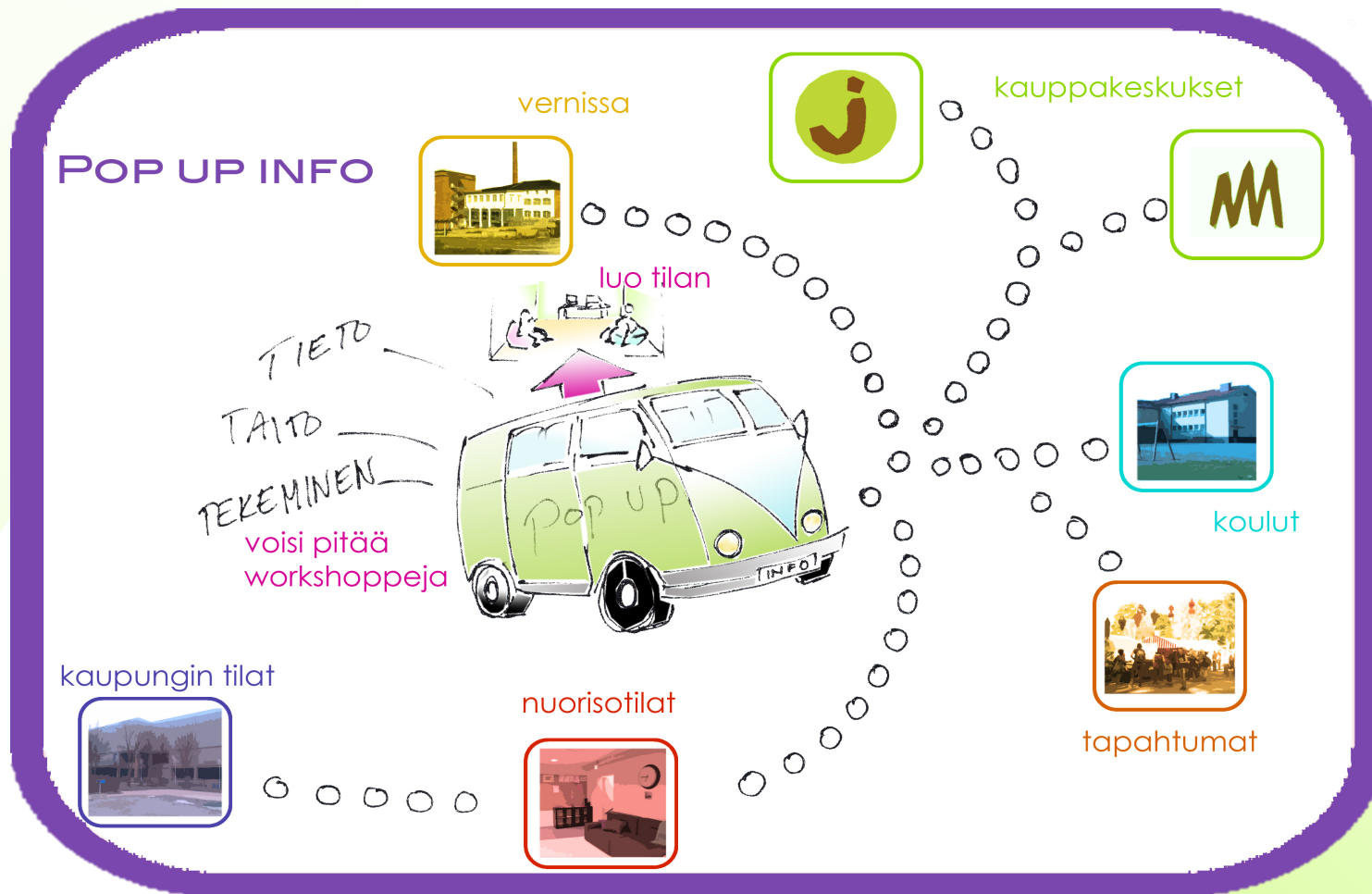
KUVA 38. MAHDOLLISUUKSIEN TORI WORKSHOP



KUVA 39. NUORTEN YHTEISPALVELUPIESTE

Pop up infon ajatus syntyi myös ideariihessä. Ideana oli liikkuva palvelu, joka menee sinne missä nuoret ovat. Palvelun toiminta olisi Vantaan nuorisopalveluiden organisoiman Ankkapartion

hengessä, mutta Pop up infon on tarkoitus synnyttää tila, jossa voi oleskella. Pop up info voisi pysyä yhdessä paikassa viikon.



KUVA 40. POP UP INFO

Pertrasta nuorten oma "työkkäri". Koska Petra-projekti oli saanut erittäin hyvää palautetta toiminnastaan ja siellä nuoret kokivat saavansa hyvää palvelua. Syntyi idea korvata nuorten osasto Te- palveluissa Petralla.

Kaikkien kaavakkeiden olemassaolo on yksi ajatuksia herättävä seikka. Olemme siirtymässä aikaan jossa ei tarvitse paperia pyörittää. Miksi siis haastatteluvaiheessa nuori täyttää parhaimmillaan kolme kaavaketta, joista kahdessa kysytään samoja asioita? Lomake kaksi on jäänyt nuorista täysin unholaan, joten miksi edes käytämme tätä metodina. Pajan lopetus kaavakkeineen on hyvin byrokraattinen. Monesti nuori kysyy minulta, mitä hän tulee vastata Te- palveluiden palautettavaan kaavakkeeseen, joka on nimeltään itse-arviointilomake.

Yksi parannusehdotus kaavakejärjestelmän uudistus. Joko jätämme ne pois tai mietimme mitä tietoa oikeasti haluamme niillä. Poissaoloille voisi miettiä myös järkevämpää metodologiaa. Yksi vaihtoehto on vastuuttaa nuori itse ilmoittamaan poissaolot ilman että paja sitä mitenkään vahvistaa. Tämä antaa mahdollisuuden huijata järjestelmää. Näin luottaisimme nuoreen ja pajalla olemattomuudesta ei seuraisi mitään sanktiota. Toinen vaihtoehto olisi, että ottaisimme työpaikalla

olevan tavan. Sairauspoissaolosta todistus työnantajalle todistuksen kanssa. Paja ilmoittaisi poissaolot eteenpäin.

Yksi idea olisi strategisesti vaikuttaa työn mielekkyyteen ja asenteeseen. Kaikkien kolmen palvelun tarjoajan henkilöstön koulutukseen tulisi panostaan niin, että kaikki kokisivat työn tärkeäksi ja heillä olisi tarvittavat resurssit auttaa asiakastaan. Henkilöstön koulutus ja valmiuksien parantaminen olisi erittäin tärkeää koko palvelukokemuksen kannalta. Työn imuun panostaminen koko työpaikan hyvinvoinnin edistämiseksi auttaisi koko työryhmää sekä yksilöitä. Työhön sitoutuminen, omistautuminen ja tarmokkuus lisääntyisivät ja työhön tulisi aidosti myönteinen tunne ja motivaatiotila. (Jari Hakanen, Lotta Harju, Piia Seppälä, Anna Laaksonen ja Krista Pahkin 2012, 4-5.)

Työterveyslaitoksen tutkimuksessa kohti innostuksen spiraaleja havaittiin, että työn voimavarat: työn itsenäisyys, työn kehittävyys, ystävällisyys, palveleva johtaminen ja työryhmien innovatiivisuus ja mahdollisuus työn tuunaamiseen olivat selkeässä yhteydessä työn imuun ja näin paransivat työn laatua, sitoutumista ja halukkuutta pidempään työuraan. (Jari Hakanen, Lotta Harju, Piia Seppälä, Anna Laaksonen ja Krista Pahkin 2012, 76-77.)

Pajalla jaksaminen on jo käyttäjäprofiilien kautta tullut haaste. Osan pajalle tulevista nuorista suurin haaste on sitoutua kuuteen tuntiin viitenä päivänä viikossa. Voimakkaimmin tämä näkyy mielenterveyskuntoutujilla ja keskeyttäjiä. Selkeästi matalan kynnyksen paikkaa toivottaisiin. Sitoutumisen astetta pitäisi madaltaa. Lisäksi kuusi kuukautta voi olla liian vähän aikaa nuorelle arjen haasteiden selättämiseen. Pajan räätälöintiä voisi tehdä johdonmukaisesti ja tietyllä kaavalla niin, että se on strategisesti järkevää. Ottaa esimerkiksi työhön kuntoutus, työkokeilun rinnalle. Erilaisia sopimustyyppisiä voisi olla useampi. Näin myös paja mukailisi enemmän oikeaa työpaikkaa, jossa henkilöstöä on esilasilla sopimuksilla ja erilaisissa työtehtävissä. Lähtökohtana voisi olla toiminnan räätälöiminen kuuden käyttäjäprofiilin kautta.

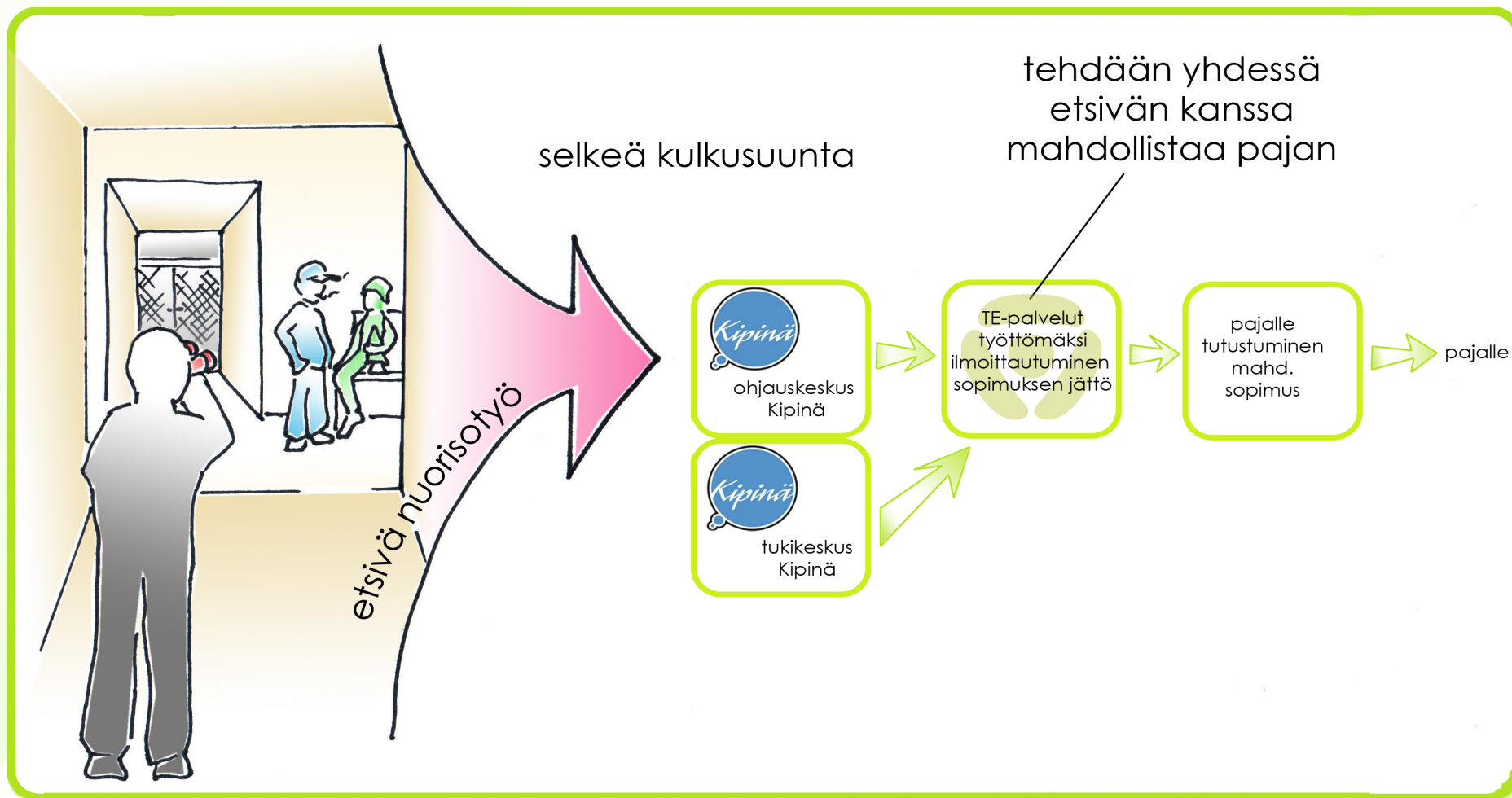
Yksi merkittävä asia työpajatoiminnan arvioinnissa on ennalta ehkäisevän työn tunnustaminen. Miten nuoren elämän laatu paranee pajajakson aikana. Tällä hetkellä pajalla on hyvät tukimuodot nuorelle. Näiden laadullista mittausta ei tehdä koko pajajakson aikana. Yksi kehitysidea on luoda jokin mittaristo työn laadun arviointiin. Vaikka nuori ei heti pajan jälkeen sijoitu uudelleen, on hänen valmiudet kasvaneet pajajakson aikana ja mahdollisesti tyytyväisyys omaan elämään kasvanut.

VALITTU KONSEPTI

Valittua konseptia lähdin suunnittelemaan siitä lähtökohdasta, että olemassa olevaan palveluun tehdään kehityskonsepti. Näin kaikki uudet palvelukonseptit jäivät taka-alalle, vaikka ideoina ne olisivat olleet erittäin hyviä jatkokehittämisen kohteita. Tällaisia kokonaan uusia palvelukonsepteja ei tässä työssä ollut tarkoitus esittää. Sen sijaan valitsin kehittämisen kohteeksi todellisia epäkohtia nykyisessä palvelupolussa. Kehittämisen kohteeksi valitsin esteettömyyden palvelupolun alkuvaiheessa, poissaoloilmoitusten uudelleen suunnittelu, lomakkeiden uudelleen suunnittelu ja mahdollinen räätälöinti profiilien kautta.

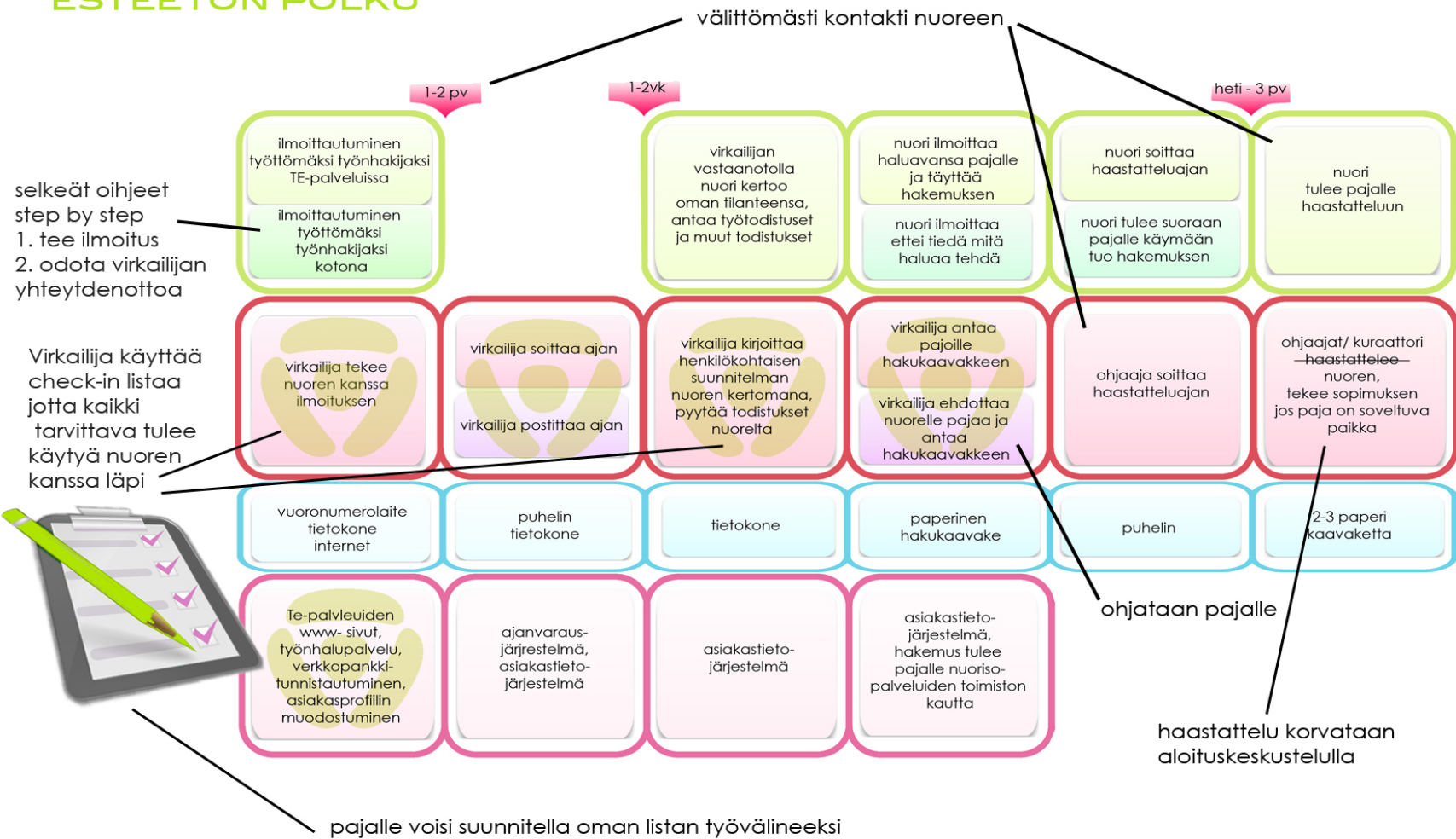
Esteettömyydellä tarkoitan sitä, että palvelupolussa epäonnistuneelle palvelukokemukselle ei olisi tilaa, vaan jokaisessa palvelutuokiossa saadaan asiakas eteenpäin. Toiminta olisi siis esteetöntä. Palvelupolun alussa ei mielestäni tarvita räätälöitävyyttä, vaan selkeyttä ja johdonmukaista toimintaa. Kipinästä tuleva nuori hoitaa ensin työttömäksi työnhakijaksi ilmoituksen etsivän kanssa ja tämän jälkeen nuori ohjataan pajalle. Näin saadaan Te- palvelut oikeaan ajankohtaan ja pajalla voidaan kirjoittaa sopimus tutustumistilanteessa, jos nuori sitä haluaa. Näin nuorta ei tarvitse juokuttaa edestakaisin eri

eri tahojen välillä. Silloin kun nuori on aktiivinen ei toiminnan pidä olla jäyhää ja tahmeaa.



KUVA 41. NUORI KIPINÄN KAUTTA

ESTEETÖN POLKU



KUVA 42. ESTEETÖN POLUN ALKUVAIHE

Lisäksi haastattelu sana voitaisiin korvata alku keskustelulla. Ryhmähaastattelussa kävi ilmi, että sana haastattelu oli harhaanjohtava. Se loi mielikuvan, että pajalle on vaikea päästä ja haastattelu koettiin pelottavaksi.

Te- palveluiden toimintaan ei Vantaan nuorisopalvelut voi vaikuttaa, mutta viestiä ja yhteistyötä voidaan aina lisätä. Työn imuun kaikkien tahojen osalta voida vaikuttaa, kuitenkin näkisin erittäin tärkeäksi Te- palveluiden nuorten osaston virkailijoiden ja pajan ohjaajien yhteistyön lisäämisen. Vantaan nuorisopalvelut voisivat ehdottaa Te- palveluille virkailijoiden ja ohjaajien yhteisen workshopin työn imun lisäämiseksi. Workshop toimisi yhteistyön kehittämis- ja työn räätälöinnin kehittämisfoorumina.

KUVA 43. POISSAOLOJEN ILMOITUS



Ehdottaisin palvelupolun ensimmäiseen vaiheeseen selkeyttä. Vähennetään vaihtoehtoisia toimintoja pyritään luomaan kontakti mahdollisimman nopeasti. Ehdotan tukilistan ottoa työvälineeksi.

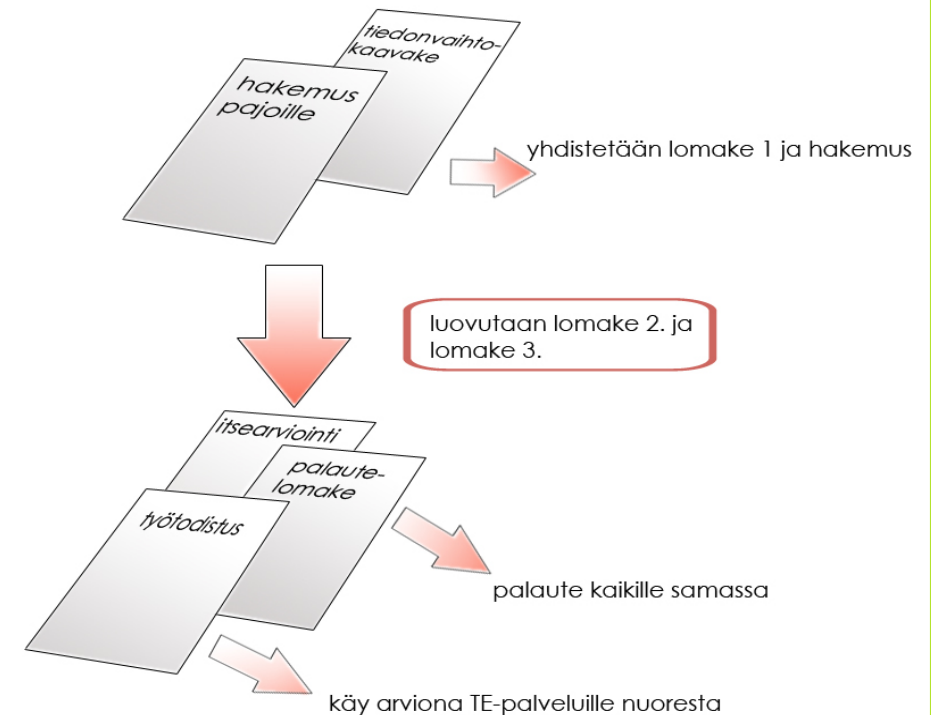
Poissaolot menevät pajan kautta kaikkiin tahoihin. Nuori tuo sairaslomastodistuksen pajalle, josta kaikki todistukset toimitetaan kerran viikossa Kelaan. Samoin ilmoitetaan kerran viikossa poissaolot Te- palveluihin. Tähän ilmoituskaavakkeeseen ei tule enää nuoren allekirjoitusta. Näin saadaan ilmoitukset aina lähetettyä samassa rytmissä. Tämä systeemi lisää ohjaajan työtä, mutta koska tämä tehdään joka viikko, rytmi säilyy ja työ on tehokkaampaa. Näin ei myöskään nuoren poissaolo vaikuta enää ilmoituksen lähettämiseen, koska hän ei enää allekirjoita ilmoitusta.

Lomakkeiden uudelleen suunnittelu on yksi konseptin kehitysideoista. Tällä hetkellä lomakkeita kirjoitetaan eri tahoihin pajajakson aikana yhdeksän kappaletta. Idea olisi, että sama kaavake kävisi TE- palveluiden tiedon keruuseen ja nuorisopalveluiden tiedon keruuseen. Hakemus pajoille kaavake säilyy. Todistus työkokeilusta on arvio työkokeilusta eikä Te- palveluille täytetä enää erillistä työnantajan arviolomaketta työkokeilusta.

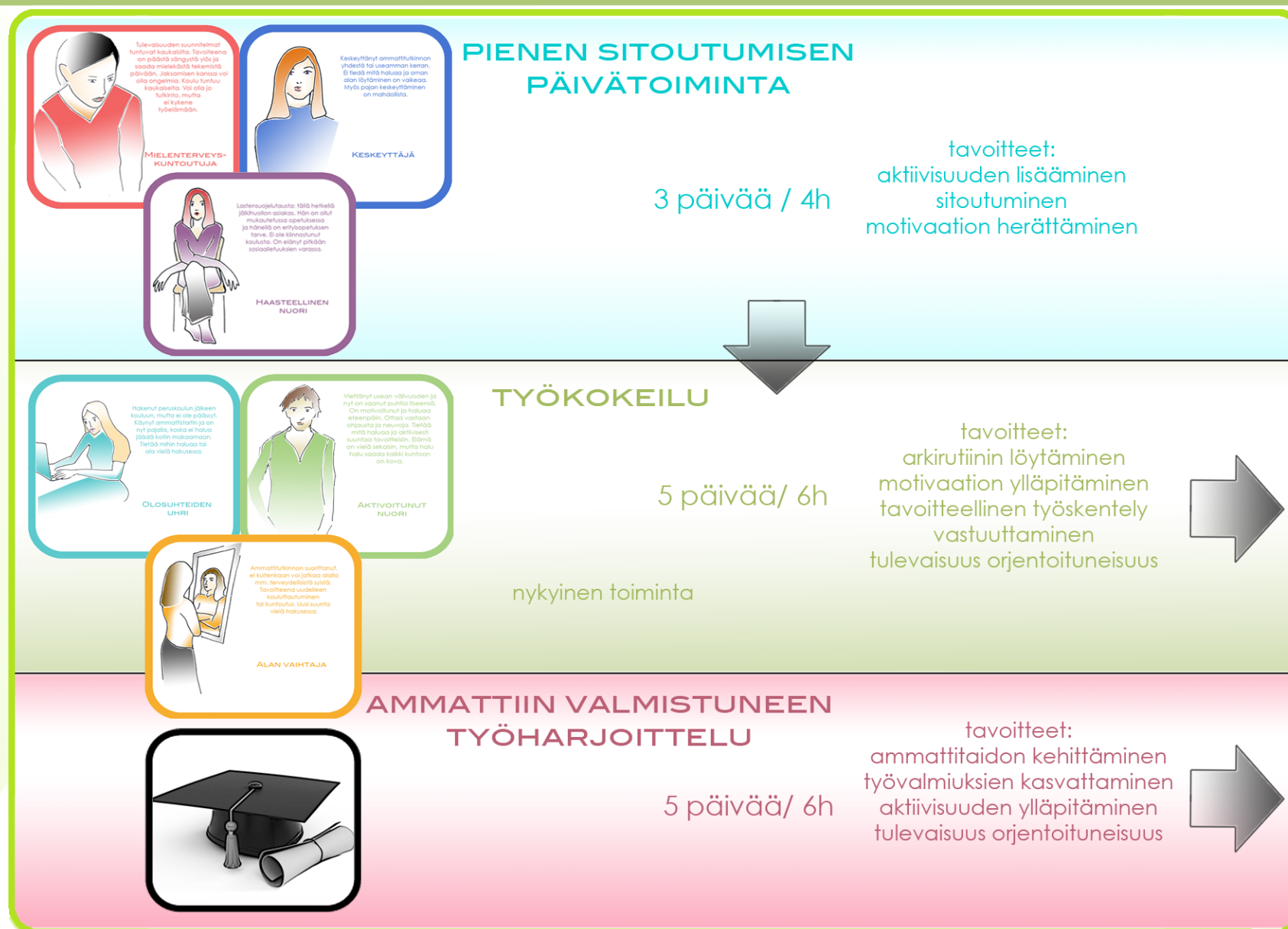
Nuorisotakuun ongelma kohdat tällä hetkellä ovat kuntouttavan toiminnan vähäiset paikat nuorille ja vasta valmistuneiden nuorten sijoittuminen takuun puitteissa. Kuitenkin pajoilla näkyy takuun koko kirjo. Vaikka ohjeistus on vain nuorten työkokeiluun peruskoulun päättäneille ja koulun keskeyttäneille, niin yksi kehitysidea olisi räätälöidä pajatoimintaa koskemaan kaikkia takuun piiriin kuuluvia nuoria. Tämä tarkoittaisi sitä, että pajoista tulisi nuorisotakuun toteuttaja kaikilla osa-alueilla. Lisäksi kolme haastavinta käyttäjää saisi paja-aikaa lisää esimerkiksi 6kk+6kk elämän arjen hallinnan saavuttamiseksi.

Tämän kaltainen ajatus vaatii näistä konseptin kehityskonseptin ideoita merkittävästi eniten jatko kehittelyä ja suunnittelua. Mutta ideana se on mielestäni erittäin varteenotettava ehdotus.

KAAVAKKEIDEN UUDELLEEN SUUNNITTELU



KUVA 44. KAAVAKKEIDEN UUDISTUS



KUVA 45. KÄYTTÄJIEN PERUSTEELLA RÄÄTÄLÖITY PALVELUKENTTÄ

OMA ARVIO TYÖSTÄ

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi pakottaen ja työn jäsentymiseen meni aikaa merkittävästi. Tiukka aikataulu piti huolen siitä, että ratkaisuja täytyi tehdä suhteellisen tehokkaasti. Olin aikataulutannut itselleni työn etenemisen ja pysyin asettamassani aikataulussa hyvin. Käytin paljon aikaani käyttäjätiedon hankkimiseen ja vielä enemmän sen purkamiseen. Keskityin ehkä jopa liikaa aineistoon ja sen käsittelyyn. Tästä syystä aineiston tiivistäminen oli hankalaa ja aikaa vievää. Lähtökohtana runsas aineisto on hyväksi, mutta ammatillinen ote käsittelyyn ja oikeiden asioiden alleviivaaminen vaati minulta aikaa. Jäsentämiseen olisin voinut uhrata vieläkin enemmän, mutta tiukka aikataulu ei antanut tälle mahdollisuutta.

Työtä tukevaa lähdekirjallisuutta ja olemassa olevien tutkimusten etsimistä olisin voinut tehdä enemmän. Lähdeluettelosta jää uupumaan laajempi otanta eri aiheisiin. Vuoropuhelulle ei oikeastaan jää tilaa vaan lähteet tukevat lähinnä omia tulkintojani ja ajatuksiani. Olisin toivonut itseltäni vielä lähdekriittisempää otetta ja paneutumista.

Opinnäytetyön ohjausta käytin tehokkaasti hyväkseni, koska

tiukalla aikataululla en halunnut harhailla turhaan, vaan pyrin tekemään tehokkaasti oikeista asioita. Kuitenkaan en välttynyt turhan työn tekemiseltä. Toisaalta ilman vääriä reittejä ei voi löytää niitä oikeitakaan.

Työn visuaaliseen ilmeeseen en ole täysin tyytyväinen, koska mielestäni se ei ole tarpeeksi ammatillinen ja yhtenäinen. Kuvat ja värit syntyivät fiilispohjalta eikä suunnitellusti. Kuitenkin työ kuvastaa merkittävästi tekijäänsä juuri sellaisenaan kun se on. En tiedä olisinko pystynyt merkittävästi parempaan vaikka aikaa olisi ollut enemmän. Visuaalinen esittäminen on kuitenkin miestäni selkeää ja ymmärrettävää. Oma mieltymys rautalangasta vääntämiseen näkyy mielestäni visuaalisessa esittämisessä.

Palvelumuotoilun menetelmät näkyvät työssäni ja olen mielestäni onnistunut käyttämään niitä perustellusti. Asiakasymmärrystä olen alleviivannut runsaasti ja mielestäni se on linjassa käyttäjäaineiston hankkimisen ja työstämisen kanssa. Se, olenko onnistunut tuomaan kaiken merkityksellisen esille tässä työssä, jää arvioitavaksi lukijalle. Tässä kohtaa se voi olla juuri se ammatillisuuden mittari.

Muotoiluprosessi on mielestäni minulla hallussa ja prosessin etenemisessä ei ollut vaikeuksia toisin kuin teoreettisen viiteke-

hyksen esittämisessä. Joissain tilanteissa kokonaisuuden hahmottaminen katosi ja tunsin itseni eksyneeksi ja osaamattomaksi. Luomisen tuskaa todellakin koin pitkästä ajasta. Usko itseensä tekijänä ja ammattilaisena horjui koko prosessin aikana. Näkemyksiä ja ideoita ei puuttunut, mutta se ammatillinen ote aika-ajoin.

Kun palaset loksahdivat kohdilleen loppu sujui hyvin. Työn jäsentyminen päähän vaati melkoisen ponnistelun ja lopputuotoksena syntyi opinnäytetyö. Työn sisällysluettelo on mielestäni selkeä ja työtä kuvaava. Siinä näkyy juuri tuo jäsentyminen.

Lopullisen konseptin suunnittelu ei kaiken pohjatyön jälkeen tuntunut vaikealta tai työläältä. Ideat valittuun konseptiin tuntuvat johdonmukaisilta ja ehkä jopa helpoilta. Eniten työtä jatkokehittelyyn vaativa idea on tuo palvelun räätälöitävyys. Siinä kuntouttavan ja ammattiin valmistuvan nuoren sijoittuminen pajalle vaatii paljon jatkokehittelyä jopa rahoituksen suhteen. Suurimmat haasteet kehityskonseptille tulee Te- palveluiden keskeisen roolin ja siihen vaikuttamisen hankaluuteen. Vantaan nuorisopalveluilla ei varsinaisesti ole keinoja vaikuttaa siellä tehtävään työhön. Tämän takia alleviivaankin Vantaan nuorisopalveluiden roolia yhteistyön

kehittäjänä ja innostavana kumppanina tärkeän työn kehittämisessä.

Yksikään konseptin idea ei ole sellaisenaan toteutettavissa tai valmis, vaan kaikki vaativat jatkosuunnittelua tai testausta. Tästä seuraava vaihe olisi prototypointi poissaoloihin, lomakkeisiin ja haastattelu termin vaihtoon. Tämän jälkeen nämä voisivat olla testauskelpoisia. Esteetönpolku ja räätälöinti vaatisivat vielä osallistavaa suunnittelua. Nyt palvelun käyttäjät ovat olleet suunnittelussa mukana, mutta palvelun tuottajat eivät. Näitä kahta ideaa pitäisi lähteä kehittämään nyt seuraavassa vaiheessa palvelun osallistamalla palvelun tuottajia mukaan suunnitteluun.

Tämä työ antaa hyvän pohjan palvelun kehittämiselle käyttäjien kokemuspohjaa huomioiden. Tässä suurin painoarvo on siis käyttäjät. Palvelun tuotantopuoli on taka-alalla ja näin ollen tämä ei ole täysin kaiken kattava työ. Jatkokehittämiselle tämä antaa hyvän pohjan ja osa ideoista on pienen viilaamisen jälkeen testausvaiheessa.

Konseptissa muutosehdotukset ovat suhteellisen pieniä muutoksia luonnosvaiheen ideoinnin näkökulmasta, mutta palvelumuotoilun tarkoitus onkin muuttaa palvelua pienin askelin parempaan koko ajan testaten muutoksia.

LÄHTEET

Kirjallisuus:

Satu Miettinen: Palvelumuotoilu, Teknologiainfo Teknova Oy, 2011

Koivisto Mikko: Mitä palvelumuotoilu on?, Taitee maisterin lopputyö 2007

Juha Tuulaniemi: Palvelumuotoilu, Talentum Media Oy, 2011

Pykäläinen Eeva: Elämän eväät, yhteenveto hankkeesta 1995-2001, 2001 Vantaa

Jari Hakanen, Lotta Harju, Piia Seppälä, AnnaLaaksonen ja Krista Pahkin: Kohti innostuksen spiraaleja (verkkokirja), Työterveyslaitos 2012

Onnela Kirsi, Palvelumuotoilu Oriveden työpajan palvelujen kehittämisen välineenä, 2013, Ylempi AMK Theseus

Lehdet:

Sinikka Haapanen ja Helena Kempas, Nuorisotyö 2/2013, artikkeli Nuorisotyön design ja ylisukupolvien vuorovaikutus

Kirsi Alasaari, Nuorisotyö 4/2013, 23 000 nuorta takuun piirissä alkuvuonna

Syrjäytyvän nuoren äiti, Helsingin Sanomat, B8, 5.2.14, Nuori käännytettiin pois Te- toimistosta

Videot:

Jani Leppänen, Kuningaskukuttaja 7/125, 14.3.14 Yle Areena

DesignCouncil Dementia Dog video, <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/mat-hunter-explains-how-our-design-challenges-work> 10.4.14

Internet sivut:

Nuorisotakuu info, <http://www.nuorisotakuu.fi> 20.2.14

Nuorten aikuisten osaamisohjelma, <http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/Hankkeet/osaamisohjelma> 15.2.14

Nuorten yhteiskuntatakuu työryhmä, http://www.hare.vn.fi/mKokoonpanonSelailu.asph_iID=17756&tVNo=6&sTyp=Selaus 16.3.14

Palmun asiakkaat, <http://palmu.fi/asiakkaita/> 21.3.14

Arjen turvaa kunnissa, <http://www.pudasjarvi.fi/tyo-ja-yrittaminen/projektit/arjen-turvaa-kunnissa> 30.3.14

Seija Karvonen, <http://www.tyollisyysmikkeli.fi/tag/palvelumuotoilu> 30.3.14

Petra nuoret uusille urille, http://www.vantaa.fi/tyo_ja_elinkeinot/tyollisyysasiat/nuorten_tyollisyys/petra_nuoret_uusille_urille
30.4.14

KUVAT

1. Tekijän kuva

(http://www.kela.fi/tyomarkkinatuki_nain-haet 5.3.14)

2. Tekijän kuva

3. Tekijän kuva

4. Tekijän kuva

5. Tekijän kuva

6. Tekijän kuva (Tuulaniemi 2011, 215)

7. Tekijän kuva (Tuulaniemi 2011, 126-128)

8. Tekijän kuva

(<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/mat-hunter-explainshowour-design-challenges-work> 20.4.14)

9. Tekijän kuva

10. Tekijänkuva

11. Tekijän kuva

12. Tekijän kuva

13. Tekijän kuva

14. Tekijän kuva

15. Tekijän kuva

16. Tekijän kuva

17. Tekijän kuva

18. Tekijän kuva

19. Tekijän kuva

20. Tekijän kuva

21. Tekijän kuva

22. Nuoren kuva

23. Tekijän kuva (aineisto)

24. Nuoren kuva

25. Tekijän kuva

26. Tekijän kuva

27. Tekijän kuva

28. Tekijän kuva

29. Tekijän kuva

30. Tekijän kuva

31. Tekijän kuva

32. Tekijän kuva

33. Tekijän kuva

34. Tekijän kuva

35. Tekijän kuva

36. Tekijän kuva

37. Tekijän kuva

38. Tekijän kuva

39. Tekijän kuva

40. Tekijän kuva

41. Tekijän kuva

42. Tekijän kuva

43. Tekijän kuva

44. Tekijän kuva

45. Tekijän kuva

LIITTEET



NAKYMIÄ HEINÄKUU 2013
UUDENMAAN ELY-KESKUS

Lisätiedot:
Sanittu Sundvall 0295 020 914
Jouni Nupponen 0295 021 117

Heinäkuun työllisyyskatsaus 7/2013

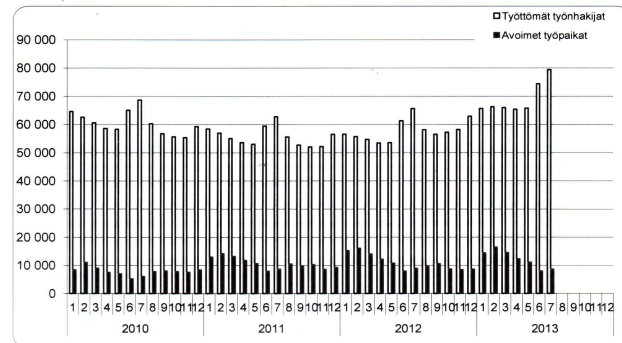
Julkaisuvapaa tiistaina 20.8.2013 klo 9.00

Alle 25-vuotiaita työttömiä Uudellamaalla jo lähes kymmenen tuhatta

Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY-keskuksen) kuntien alueella oli heinäkuun lopussa työttömiä työnhakijoita henkilökohtaisesti lomautetut mukaan lukien 79 401. Vuosi sitten heinäkuun lopussa työttömänä oli 65 649 henkilöä. Vuoden aikana työttömien määrä lisääntyi 13 752 henkilöillä eli 20,9 %. Alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli heinäkuun lopussa Uudenmaan ELY-keskuksen alueella 9 770. Vuoden aikana alle 25-vuotiaiden nuorten työttömyys lisääntyi 1 930 henkilöillä (24,6 %).¹

Heinäkuun aikana Uudenmaan ELY-keskuksen alueella oli 10 384 uutta avointa työpaikkaa. Tämä on 809 paikkaa vähemmän kuin vuoden 2012 heinäkuussa. Kuun lopussa oli avoinna 8 632 työpaikkaa, mikä on 337 paikkaa (-3,8 %) vähemmän kuin vuoden 2012 heinäkuun lopussa. Eniten avoimia paikkoja kuukauden lopussa oli kaupallisessa työssä (2 027), palvelutyössä (1 827) ja terveydenhuolto ja sosiaalialalla (1 561).

Seuraavassa kuviossa on esitetty työttömien ja avoimien työpaikkojen määrän kehitys kuukausittain vuosina 2010–2013 Uudenmaan ELY-keskuksen alueella.²



¹ Työttömyyteen liittyy säännönmukaista kausivaihtelua. Työttömyys lisääntyy yleensä kesäisin ja vuodenvaihteessa johtuen esim. koulujen päättymisestä ja määräaikaisten työsuhteiden loppumisista. Kausivaihtelun takia työttömyyslukuja verrataan yleensä vuodentakaiseen tilanteeseen.
² Työllisyyskatsauksessa on vuodenvaihteessa siirrytty kuntapohjaiseen tilastointiin. Tästä syystä tiedot poikkeavat jonkin verran aikaisemmin julkaistusta. Lisäksi vuoden vaihteessa voimaantulut JTYP-illa on ollut vaikutuksia tilastointiin.

Liite 1.

Työllisyyskatsaus Vantaa

2013

Sarake1	Sarake2	Sarake3	Sarake4	Sarake5	Sarake6
2013	Työvoima	työttömyysaste %	työttömät yhteensä	alle 25-vuotiaat	avoimet työpaikat
Tammikuu	110354	9,1	10044	1109	2085
Helmikuu	110354	9,1	10088	1023	2574
Maaliskuu	110354	9,1	10095	1033	2025
Huhtikuu	110354	9,1	10037	931	1861
Toukokuu	110387	9	9930	945	1854
Kesäkuu	110387	10,1	11181	1367	1296
Heinäkuu	110387	10,8	11867	1476	1206
Elokuu					
Syyskuu					
Lokakuu					
Marraskuu					
Joulukuu					

2012

Sarake1	Sarake2	Sarake3	Sarake4	Sarake5	Sarake6
2012	Työvoima	työttömyysaste %	työttömät yhteensä	alle 25-vuotiaat	avoimet työpaikat
Tammikuu	108711	8,4	9167	979	2260
Helmikuu	108711	8,3	8973	915	2249
Maaliskuu	108711	8,1	8763	847	1830
Huhtikuu	108711	7,8	8501	758	1690
Toukokuu	108814	7,9	8560	851	1464
Kesäkuu	108814	8,8	9580	1101	1176
Heinäkuu	108814	9,3	10137	1232	1346
Elokuu	108814	8,4	9093	800	1325
Syyskuu	108814	8,1	8829	794	1553
Lokakuu	108814	8,3	9024	795	1307
Marraskuu	108814	8,4	9093	818	1228
Joulukuu	108814	8,9	9666	914	1721

1 Nuorten aikuisten koulutushanke NAO