

Terhi Korhonen

Ilja Miskala

**NUORTEN OSALLISUUDEN
VAHVISTAMINEN
MINDSET-VALMENNUKSESSA**

Opinnäytetyö
Muotoilu YAMK

2018



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Tekijä/Tekijät

Tutkinto

Aika

Terhi Korhonen & Ilja Miskala

Muotoilija (YAMK)

Joulukuu 2018

Opinnäytetyön nimi

Nuorten osallisuuden vahvistaminen Mindset-
valmennuksessa

79 sivua
22 liitesivua

Toimeksiantaja

Helsingin Diakonissalaitos, Vamos-kokonaisuus

Ohjaaja

Sanna Haapanen

Tiivistelmä

Opinnäytetyöllä pyrittiin selvittämään, miten Helsingin Diakonissalaitoksen Vamos-kokonaisuuteen kuuluva Mindset-valmennus voisi palvella asiakkaitaan paremmin ja millaisia olivat ne haasteet, joita palvelua käyttävät nuoret arjessaan kohtasivat. Mindset-valmennus on hallituksen kärkihanke, jossa keskitytään koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten toiminta- ja työkyvyn sekä osallistumismahdollisuuksien tukemiseen. Kokonaisuutta lähestyttiin palvelumuotoilun menetelmien ja muotoiluajattelun keinoin.

Opinnäytetyössä painotettiin palvelumuotoiluprosessin eettistä näkökulmaa sekä tehdyn palvelumuotoiluprosessin kuvausta. Eettisen näkökulman tarkasteluun haastateltiin kahta palvelumuotoilijaa: likka Loviota ja Juha Kronqvistiä, joilla molemmilla on kokemusta palvelumuotoiluprosesseista haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa.

Opinnäytetyön teoriaosiossa käsitellään palvelumuotoilun käsitteitä, jotka liittyvät oleellisesti Mindset-valmennukseen tehtyyn muotoiluprosessiin, sekä tarkastellaan nuorten syrjäytymistä ja nuorten osallisuutta käsitteinä.

Mindset-valmennukseen tehty palvelumuotoiluprosessi eteni iteratiivisesti. Prosessissa kerättiin asiakasymmärrystä haastatteleamalla ja järjestämällä erilaisia yhteiskehittämisen työpajoja. Tietoa kerättiin suoraan sekä nuorilta että Mindsetin työntekijöiltä. Eri vaiheiden välissä kerättyä aineistoa analysoitiin ja jäsenneltiin muun muassa teemoittelemalla sekä palvelupolun ja asiakasprofiilien kautta. Asiakasymmärryksen pohjalta nousi esiin, että yhteistoimijuudessa on haasteita. Lopputuloksena asiakkaalle tuotettiin paketti, jossa kerätty ymmärrys ja tuotettu materiaali on koostettu yhteen ja jota he voivat hyödyntää palvelujen kehittämisessä ja toiminnan esittelyssä. Pakettiin kuuluu työpajatyöskentelyn myötä syntyneitä ratkaisuehdotuksia. Lopullinen ratkaisuehdotus on konsepti nuoren ehdoin toteutuvasta verkostokokouksesta, jossa nuorella on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten ja missä kokous toteutetaan ja mikä lisää nuoren osallisuutta. Verkostokokouskonseptista on tehty kokeilusuunnitelma.

Asiasanat

palvelumuotoilu, nuoret aikuiset, nuorten osallisuus, eettisyys, yhteiskehittäminen

Author (authors)

Terhi Korhonen & Ilja Miskala

Degree

Master of Culture and
Arts

Time

December 2018

Thesis title

Strengthening youth involment in Mindset coaching

79 pages

22 pages of appendices

Commissioned by

Helsinki Deaconess Institute, Vamos Services

Supervisor

Sanna Haapanen

Abstract

The goal of this thesis was to find out how Mindset coaching, used by Vamos Services in Helsinki Deaconess Institute, could serve its customers better and what challenges young people encountered in their everyday lives. Mindset coaching is one of the government's key projects. Its focus is on offering support, guidance, and engaging with young adults who are not currently employed and are not studying. The work was carried out using methods of service design and design thinking.

In this thesis emphasis was placed on ethical aspects of the service design process as well as providing a description of the mentioned process. Two service designers, Iikka Lovio and Juha Kronqvist, were interviewed to examine the ethical aspects. Both of them have experience in applying service design processes to challenging life situations that people face. The theoretical chapters of this thesis cover concepts of service design that are intrinsically related to the design process used in Mindset coaching. Concepts of exclusion and involvement of young people are also covered in these chapters.

The service design process used for Mindset coaching proceeded iteratively. The process involved collecting customer insight through interviews with young people and Mindset employees as well as hosting so-called co-design workshops. The material collected throughout the different phases was then analysed and organised. This was done, for example, by grouping it under various themes, and by setting the material against the service path and customer profiles. Based on these findings, it emerged that the main challenge had to do with co-operation between the different organizations involved.

The results of this process were presented to the customers in the form of a set consisting of the initial insights and the produced analysis. The customers could then use this set to develop their services and to explain Mindset coaching. The set also includes suggestions that arose during the workshops. The solution to the main challenge identified is a concept for network meetings, where young people have the opportunity to influence how and where the Mindset coaching will take place. This increases involvement of young people. A pilot plan was made for the concept of network meetings.

Keywords

service design, young adult, youth involvement, ethics, co-design

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	YHTEISTYÖKUMPPANI	9
2.1	Vamos	9
2.1.1	Vamoksen yksilövalmennus	12
2.1.2	Vamoksen ryhmävalmennus	12
2.1.3	Integroidut palvelut ja yhteistoimijuus	12
2.2	Mindset-valmennus.....	13
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	15
4	PALVELUMUOTOILU	16
4.1	Muotoiluajattelu tuo uuden tavan palveluiden kehittämiseen.....	17
4.2	Double diamond.....	17
4.3	Palvelupolku.....	19
4.4	Asiakasymmärryksen kerääminen	20
4.5	Eettinen palvelumuotoiluprosessi.....	22
4.5.1	Luottamuksen rakentaminen	24
4.5.2	Missä ja milloin haastattelut tehdään?	26
4.5.3	Keitä haastatellaan?	27
4.5.4	Menetelmät palveluiden kehittämisessä	27
4.6	Tilaajan osallistaminen	28
4.7	Yhteiskehittäminen	29
4.7.1	Tietoja ja ratkaisuja työpajan avulla	30
4.7.2	Fasilitaattorin merkitys työpajassa	31
4.7.3	Kokeilut kehittämisen keinona.....	31
5	NUORET PALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ.....	33
5.1	Nuorten syrjäytyminen ja työttömyys	34
5.2	Nuorten osallisuus	34
5.2.1	Malli osallisuudelle	36

5.2.2	Osallisuutta palvelumuotoilulla	37
5.3	Millaisia ovat nuoret palvelumuotoilun asiakkaina – palvelumuotoilijan näkemys..	39
6	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSELLISET MENETELMÄT	39
6.1	Teemahaastattelut laadullisessa tutkimuksessa	40
6.2	Litterointi.....	40
6.3	Teemoittelu analyysimenetelmänä.....	41
7	MINDSET-VALMENNUKSEEN LUOMAMME PALVELUMUOTOILUPROSESSI.....	42
7.1	Mindsetin palvelumuotoiluprosessin kokonaisuus.....	42
7.2	Suunnittelu, aiheeseen perehtyminen ja työn ohjaus	43
7.2.1	Kartoitustyöpaja	45
7.2.2	Mindsetin palvelupolku	47
7.3	Asiakasymmärrys	49
7.3.1	Valmentajien yksilöhaastattelut ja analysointi.....	49
7.3.2	Ongelman kirkastus -työpaja	50
7.3.3	Tavoitteiden määrittely.....	52
7.3.4	Nuorten haastattelut.....	52
7.4	Ratkaisuja yhteiskehittämisen työpajasta	57
7.4.1	Työpajassa kehitettyjen ratkaisujen analysointi ja testaus	60
7.4.2	Kohti lopullista kokeilusuunnitelmaa	61
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	63
8.1	Palvelumuotoiluprosessi opinnäytetyönä.....	65
8.2	Muotoiluprosessi parityönä.....	66
8.3	Eettinen muotoiluprosessi	67
8.3.1	Yhteistyö Mindsetin henkilökunnan kanssa	68
8.3.2	Osallisuuden rooli palvelumuotoiluprosessissa	69
8.4	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	70
8.5	Jatkotutkimusaiheet	72
	LÄHTEET	74
	KUVALUETTELO	79

LIITTEET

- Liite 1. Kysymykset asiantuntijahaastatteluun
- Liite 2. Kartoitustyöpaja Mindset-valmennuksen työntekijöille
- Liite 3. Tutkimuslupa
- Liite 4. Työntekijöiden haastattelurunko
- Liite 5. Ongelman määrittely ja työpajan suunnitelma
- Liite 6. Nuorten haastatteluiden suunnitelma
- Liite 7. Ratkaisutyöpajan suunnitelma
- Liite 8. Palautettu esitys Diakonissalaitokselle

1 JOHDANTO

Nuorten syrjäytyminen ja työttömyys on ollut pitkään ajankohtainen ja merkittävä yhteiskunnallinen ongelma. Nuorten syrjäytymistä on tutkinut Elinkeinoelämän Valtuuskunta (EVA), joka julkaisi helmikuussa 2012 raportin ”Hukassa – keitä ovat syrjäytyneet nuoret?”. Raportissa esitettiin, että Suomessa oli vuonna 2010 noin 51 300 syrjäytynyttä nuorta. (Elinkeinoelämän Valtuuskunta 2012.) Me-säätiön vuonna 2017 tehdyn selvityksen mukaan Suomessa on jo 69 000 syrjäytynyttä alle 30-vuotiasta nuorta. Keskeisimpinä syrjäytymistekijöinä pidetään työttömyyttä, koulutuksen puuttumisesta, mielenterveyden ongelmia sekä sitä, ettei nuorella ole harrastuksia. (Teittinen 2017.)

Helsingin yliopistossa on tehty tuore lasten ja nuorten syrjäytymistä käsittelevä tutkimus, jota on vetänyt professori Heikki Hiilamo. Tutkimuksessa ”Early school leaving by children in care: A comparative study of three Nordic countries” selviää, että jopa 66 prosenttia teini-ikäisinä sijoitetuista jää ilman toisen asteen tutkintoa. Nuoret, jotka sijoituivat kodin ulkopuolelle ennen 13:tta ikävuotta, kouluttautuivat hieman paremmin. Kodin ulkopuolelle sijoitettu kuuluu täysi-ikäisyyden jälkeen jälkihuollon piiriin, joka kestää 21 ikävuoteen asti. Tutkijoiden mukaan nykyinen jälkihuolto on riittämätön ja loppuu liian varhain. Tällaisenaan se ei pysty tarjoamaan nuorille tukea kouluttautumiseen. Omasa kodissaan asuvat nuoret saavat usein tukea vanhemmiltaan pitkään täysi-ikäistymisen jälkeen. Hiilamon mukaan tukijärjestelmät ovat vanhanaikaisia, eivätkä ne ota huomioon sijoitettujen nuorten erityisiä haasteita tai olosuhteita. (Jokinen 2018.)

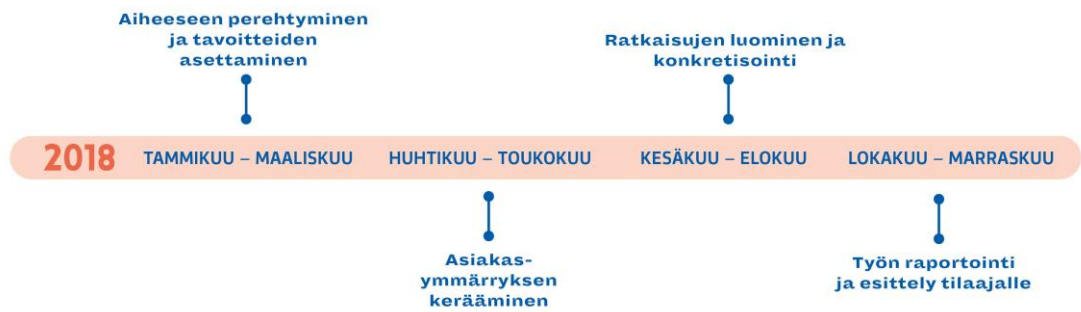
Miten yhteiskunta on lähtenyt hakemaan ratkaisua ongelmaan? Sipilän hallitusohjelma 2025 on määritellyt tavoitteekseen seuraavan: ”Suomi on maa, jossa tekee mieli oppia koko ajan uutta. Suomalaisten osaamis- ja koulutustaso on noussut, mikä tukee suomalaisen yhteiskunnan uudistumista ja mahdollisuuksien tasa-arvoa. Suomi on koulutuksen, osaamisen ja modernin oppimisen kärkimaa.” (Valtioneuvosto 2018.)

Hallitus pyrkii tavoitteisiinsa eri kärkihankkeiden kautta. Yksi osaamisen ja koulutuksen kärkihanke on ”Nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan”. Sen tavoitteena on tukea nuorten elämänhallintaa, opintopolkujen rakentumista ja

työllistymistä. Lisäksi kärkihankkeessa halutaan syventää yhteistyötä nuorten tukemisessa ja koota hyvät toimintatavat hyödynnettäväksi valtakunnallisesti. (Valtioneuvosto 2018.)

Nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaa -kärkihanketta rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö ja sitä koordinoimaan on valittu Helsingin Diakonissalaitos, jonka erityisenä painotuksena on valmentaa nuoria, jotka ovat jumiutuneet kotiin, eivät kiinnity tarvitsemiinsa palveluihin ja kärsivät mielen hyvinvoinnin haasteista. Diakonissalaitos pyrkii vastaamaan nuorten tarpeisiin Mindset-kokonaisuudella, johon kuuluvat kotiin vietävä yksilövalmennus ja Diakonissalaitoksen tiloissa tapahtuvat ryhmävalmennukset. Toimintaa toteutetaan seitsemällä eri paikkakunnalla. Keskeistä Mindset-toiminnassa on yhteistoimijuus kunnallisten toimijoiden kanssa. (Helsingin Diakonissalaitos 2018c.)

Opinnäytetyössämme haluamme kiinnittää huomiota nuorten asiakaskokemukseen ja heidän palvelupolkunsa kehittämiseen Mindset-kokonaisuudessa niin, että se lisäisi heidän osallisuuttaan. Lähestymme aihetta muotoiluajattelulla hyödyntämällä palvelumuotoilun keinoja. Olemme erityisen kiinnostuneita eettisestä näkökulmasta, joka liittyy palvelumuotoiluprosessin tekemiseen sellaisten henkilöiden kanssa, jotka ovat elämässään vaikeassa tilanteessa. Muotoiluprosessi Mindset-kokonaisuudessa on mietitty tarkoin niin, ettei se heikennä nuorten kuntoutuksen etenemistä. Tulemme perehtymään tähän aiheeseen opinnäytetyömme teoriaosuudessa. Pyrimme työssämme toiminnan kehittämiseen nuorten ehdoilla mahdollistaen heidän osallisuutensa kehittämistyössä. Opinnäytetyö vastaa ajankohtaiseen ongelmaan, edistää nuoren osallisuutta ja hyvinvointia sekä palvelee hankkeen tavoitteita ja sen tulevia palvelumuotoiluprosesseja.



Kuva 1. Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessin eteneminen (Korhonen & Miskala 2018)

Yllä olevassa kuviossa (kuva 1) näkyy yksinkertaistettu aikajana opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessin etenemisestä ja aikataulusta. Palvelumuotoiluprosessin tarkemmat vaiheet on avattu laajemmin kappaleessa seitsemän.

2 YHTEISTYÖKUMPPANI

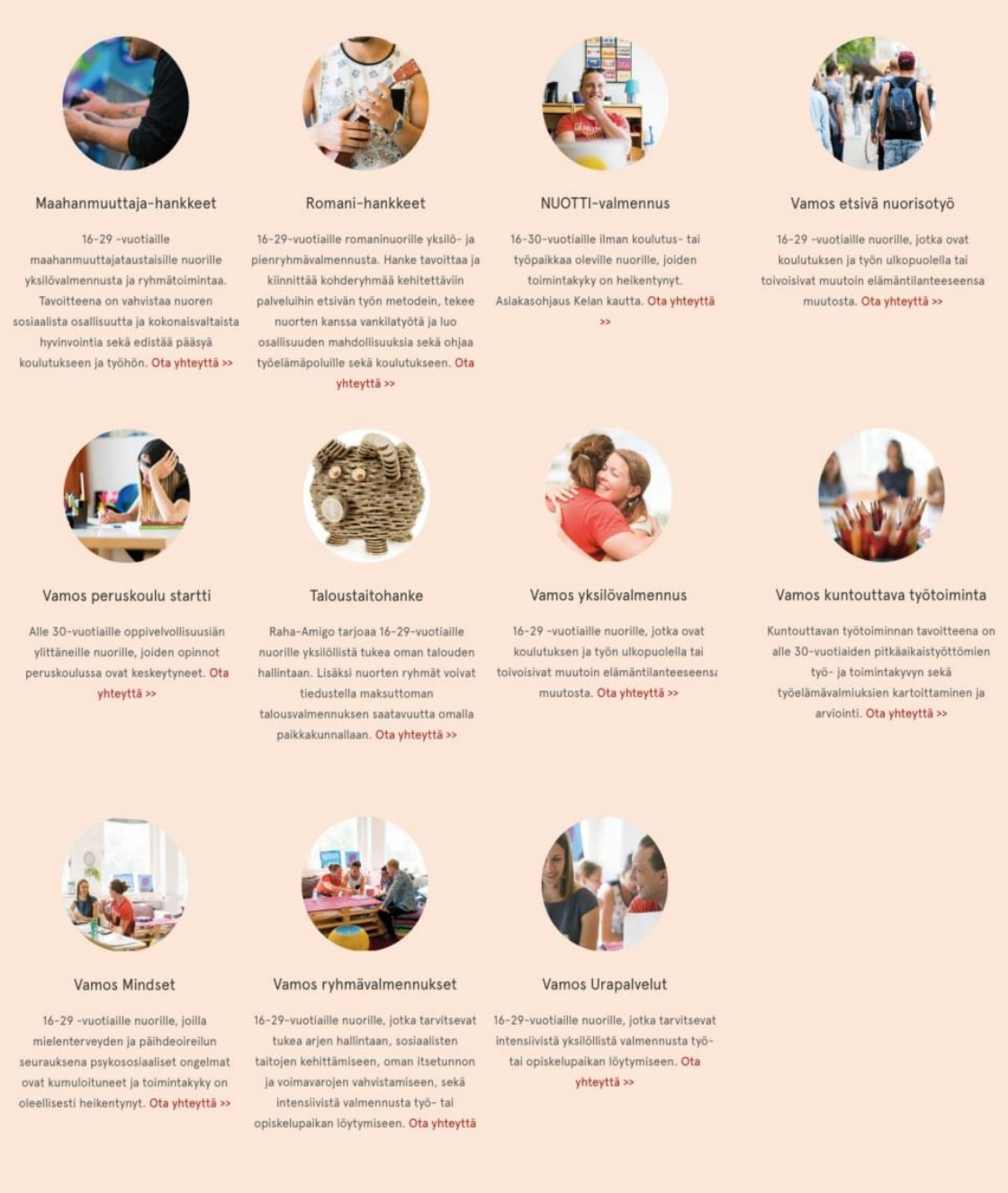
Helsingin Diakonissalaitos on yleishyödyllinen säätiö, joka määrittelee itsensä rohkeaksi ihmisarvon puolustajaksi, joka auttaa niitä ihmisiä, jotka ovat vaarassa jäädä syrjään. Säätiö tarjoaa sosiaali- ja terveyspalveluita joiden tarkoituksena on parantaa asiakkaidensa arkea. Helsingin Diakonissalaitos määrittelee tavoitteekseen sen, että jokaisella on mahdollisuus arvokkaaseen elämään. Helsingin Diakonissalaitos on erikoistunut vaativien erityisryhmien palveluihin, joita he kehittävät yhdessä asiakkaitensa ja yhteistyökumppaneiden kanssa. (Helsingin Diakonissalaitos 2018d.)

Esittelemme kappaleessa yhteistyökumppanimme Helsingin Diakonissalaitoksen Vamos-kokonaisuuden. Lisäksi avaamme kappaleessa tarkemmin Mindsetin toimintaa sekä sitä, mitä ovat integroidut palvelut. Opinnäytetyömme olemme tehneet Mindset-valmennuksen Helsingin yksikköön.

2.1 Vamos

Vamoksen palvelukokonaisuus on osa Helsingin Diakonissalaitoksen käynnistämää toimintaa. Vamos määrittää kotisivuillaan tavoitteekseen tukea 16–29-

vuotiaita nuoria kohti työelämää. Vamoksella oli toimintaa vuonna 2018 seitsemällä eri paikkakunnalla: Espoossa, Helsingissä, Kuopiossa, Lahdessa, Oulussa, Rovaniemellä ja Turussa. (Helsingin Diakonissalaitos 2018b.)



Maahanmuuttaja-hankkeet
16-29 -vuotiaalle maahanmuuttajataustaisille nuorille yksilövalmennusta ja ryhmätoimintaa. Tavoitteena on vahvistaa nuoren sosiaalista osallisuutta ja kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä edistää pääsyä koulutukseen ja työhön. [Ota yhteyttä >>](#)

Romani-hankkeet
16-29-vuotiaille romaninuurille yksilö- ja pienryhmävalmennusta. Hanke tavoittaa ja kiinnittää kohderyhmää kehitettäviin palveluihin etsivän työn metodein, tekee nuorten kanssa vankilatytötä ja luo osallisuuden mahdollisuuksia sekä ohjaa työelämäpoluille sekä koulutukseen. [Ota yhteyttä >>](#)

NUOTTI-valmennus
16-30-vuotiaille ilman koulutus- tai työpaikkaa oleville nuorille, joiden toimintakyky on heikentynyt. Asiakasihaus Kelan kautta. [Ota yhteyttä >>](#)

Vamos etsivä nuorisotyö
16-29 -vuotiaalle nuorille, jotka ovat koulutuksen ja työn ulkopuolella tai toivoisivat muutoin elämäntilanteeseensa muutosta. [Ota yhteyttä >>](#)

Vamos peruskoulu startti
Alle 30-vuotiaille oppivelvoituksiin ylittäneille nuorille, joiden opinnot peruskoulussa ovat keskeytyneet. [Ota yhteyttä >>](#)

Taloustaitohanke
Raha-Amigo tarjoaa 16-29-vuotiaille nuorille yksilöllistä tukea oman talouden hallintaan. Lisäksi nuorten ryhmät voivat tiedustella maksuttoman talousvalmennuksen saatavuutta omalla paikkakunnallaan. [Ota yhteyttä >>](#)

Vamos yksilövalmennus
16-29 -vuotiaalle nuorille, jotka ovat koulutuksen ja työn ulkopuolella tai toivoisivat muutoin elämäntilanteeseensa muutosta. [Ota yhteyttä >>](#)

Vamos kuntouttava työtoiminta
Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on alle 30-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakyvyn sekä työelämävalmiuksien kartoittaminen ja arviointi. [Ota yhteyttä >>](#)

Vamos Mindset
16-29 -vuotiaalle nuorille, joilla mielenterveyden ja päihdeoireilun seurauksena psykososiaaliset ongelmat ovat kumuloituneet ja toimintakyky on oleellisesti heikentynyt. [Ota yhteyttä >>](#)

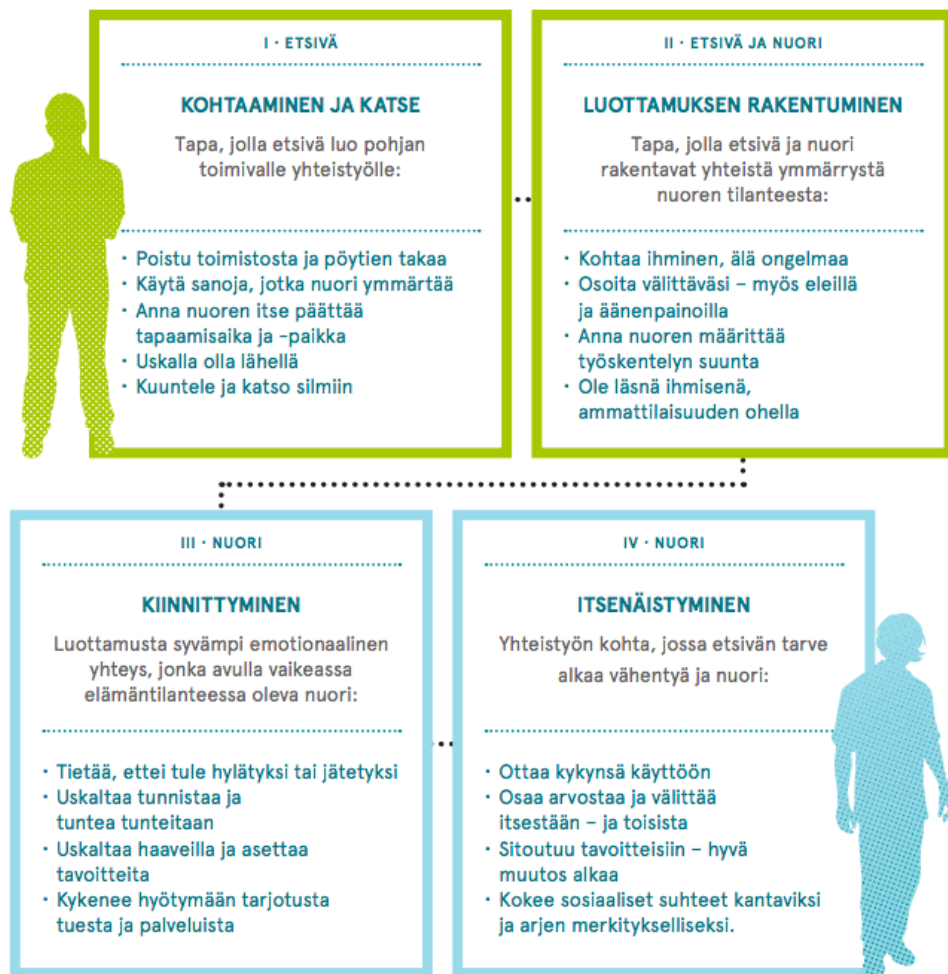
Vamos ryhmävalmennukset
16-29-vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat tukea arjen hallintaan, sosiaalisten taitojen kehittämiseen, oman itsetunnon ja voimavarojen vahvistamiseen, sekä intensiivistä valmennusta työ- tai opiskelupaikan löytymiseen. [Ota yhteyttä >>](#)

Vamos Urapalvelut
16-29-vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat intensiivistä yksilöllistä valmennusta työ- tai opiskelupaikan löytymiseen. [Ota yhteyttä >>](#)

Kuva 2. Kuvakaappauksia Vamos Helsingin palveluista (Helsingin Diakonissalaitos 2018)

Helsingissä Vamoksen tarjoamiin palveluihin kuuluvat yksilövalmennus, Mindset, ryhmävalmennukset, Urapalvelut, etsivä nuorisotyö, kuntouttava työtoiminta, peruskoulu startti, sekä tällä hetkellä käynnissä olevat maahanmuuttaja- ja romanihankkeet. (Helsingin Diakonissalaitos 2018b.)

Usein ihmisten ongelmat syntyvät puutteellisissa tai vahingollisissa vuorovaikutussuhteissa. Vamoksen toiminnan malli pohjaa ajatukseen, että ihmisten ongelmiin voidaan löytää ratkaisuja vilpittömästi välittävällä vuorovaikutuksella. (Alanen 2014, 7.) Vamoksen työotteessa pohjana onkin arvostava ja välittävä kohtaaminen. Kun nuori kykenee kiinnittymään turvalliseen vuorovaikutukseen, on hänen tämän jälkeen mahdollista asettaa tavoitteita ja pitää niistä myös kiinni. (Alanen 2014, 25.)



Kuva 3. Vamoksen hyvän muutoksen polku (Alanen 2014, 25)

Vamoksen malli on muotoutunut useiden vuosien työn tuloksena, mutta se ei ole valmis. Mallin luonteeseen kuuluu, että se kehittyy jatkuvasti työssä opitun pohjalta. Malliin viitataan usein jatkuvasti kehittyvänä toimintamallina. Sitä kehitetään huomioimalla kunkin nuoren ja hänen lähipiirinsä tarpeita sekä tunnistamalla esimerkiksi eri kuntien ominaispiirteet. Malli on muuttuva ja muokkautuva, mutta laadukkaan palvelun eräs tunnusmerkki on yhdenmukaisuus. Va-

moksen mallissa yhdenmukaisuutta edustaa tapa kohdata nuori. Oleellista mallissa ei ole se, mitä etsivässä työssä tehdään, vaan se, kuinka se tehdään, eli kuinka työntekijä on läsnä tai miten hän puhuu nuorelle. (Alanen 2014, 26.)

2.1.1 Vamoksen yksilövalmennus

Yksilövalmennuksen tavoitteena on tukea nuorten hyvinvointia, liittämään hänet tarvittaessa kuntouttavaan yhteisöön ja näiden avulla tukea kiinnittymistä opiskeluun tai työhön. Yksilövalmennusta tehdään kaikissa Vamoksen yksiköissä. Jokainen nuori saa oman työntekijän, joka tukee tätä asioissa, joissa nuori kokee tarvitsevänsä tukea. Yksilövalmennusta tehdään Helsingissä etsivänä nuorisotyönä. Muissa yksiköissä puhutaan yksilövalmennuksesta. (Helsingin Diakonissalaitos 2016, 14–15.)

2.1.2 Vamoksen ryhmävalmennus

Ryhmävalmennuksella parannetaan Vamos-palvelujen piirissä olevien nuorten sosiaalista toimintakykyä ja edellytyksiä kiinnittyä opiskeluun ja työelämään. Ryhmävalmennuksessa keskitytään erityisesti vuorovaikutuksen, elämänhallinnan sekä työelämä- ja opiskelutaitojen vahvistamiseen. Vamos-palvelujen piirissä on paljon mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsiviä nuoria. Vamoksessa on havaittu, että monen nuoren psyykinen kunto on niin heikko, että toimiminen ryhmässä ja ryhmän toimintaan kiinnittyminen on haastavaa. Ryhmätoiminnan avulla nuori saa arkeen rytmiä sekä yksilö- ja vertaistukea mielenterveysongelmista kuntoutumiseen ja päihteistä irti pääsemiseen. (Helsingin Diakonissalaitos 2016, 14–15.)

2.1.3 Integroidut palvelut ja yhteistoimijuus

Vamoksessa mukana olevat nuoret voivat käyttää integroituja palveluja Vamoksen yksiköissä. Integroidut palvelut on rakennettu kunnan paikallisiin erityispiirteisiin soveltuviksi. Helsingissä toimivat sosiaalityöntekijä, psykiatrinen sairaanhoitaja, konsultoiva psykiatri ja lisäksi tarjolla on myös toisen asteen opintoihin valmentava Valma-koulutus. Toiminnassa rakennetaan ensin luot-

tamusta omaan työntekijään ja Vamoksen yhteisöön, jotta toimijuuden vahvistuttua kiinnittyminen ympäröivään yhteiskuntaan olisi mahdollista. Yhteistyö järjestöjen ja muiden harraste- ja vapaa-ajantoimintaa toteuttavien tahojen kanssa on tässä keskeisessä roolissa. Yhteisöllisyyden kokemuksen vahvistuessa syrjäytymisen kokemus väistyy. Tällä prosessilla on usein tärkeä rooli rakennettaessa reittejä koulutukseen ja työelämään. (Helsingin Diakonissalaitos 2016, 14–15.)

2.2 Mindset-valmennus

Vamoksen Mindset-valmennuksessa keskitytään yksilö- ja ryhmävalmennuksen avulla tukemaan nuoria, jotka ovat koulutuksen ja työelämän ulkopuolella. Mindset-valmennuksen tavoitteet rakennetaan jokaiselle nuorelle tämän tarpeita ajatellen, mutta tarkoituksena on samalla vahvistaa nuoren kykyä toimia yhteiskunnassa. (Aalto 2018.)



Kuva 4. Kuvakaappaus Vamos Mindsetin konseptista (Helsingin Diakonissalaitos 2016)

Erityisenä painoituksena on valmentaa nuoria, jotka ovat jumiutuneet kotiin eivätkä ole kiinnittyneet palveluihin. Useat palvelun nuorista kärsivät sosiaalisten tilanteiden pelosta, arjen hallinnan puutteesta sekä eritasoisista mielenter-

veyden ongelmista. (Helsingin Diakonissalaitos 2018c, Helsingin Diakonissalaitos 2017.)

ASIAKASPROFIILIT

KOTIIN SYRJÄYTYNEET NUORET

- Ongelmat heijastuvat yleensä masentuneisuutena, päivärytmin puuttumisena sekä puutteellisina sosiaalisina- ja vuorovaikutustaitoina
- Taustalla ovat usein varhain alkanut koulukiusaaminen ja perheen sisäiset hoitamattomat ongelmat.
- Syrjäytyneet nuoret viettävät usein erittäin paljon aikaa tietokoneella ja sitä kautta eri nettipalveluissa.
- Apuun hakeutuminen alkaa usein vanhempien aloitteesta.
- Terveys-, sosiaali- ja koulutuspalvelut eivät tavoita nuorta.



© 2012 Vamos

Palvelupolku
Edellinen
Seuraava

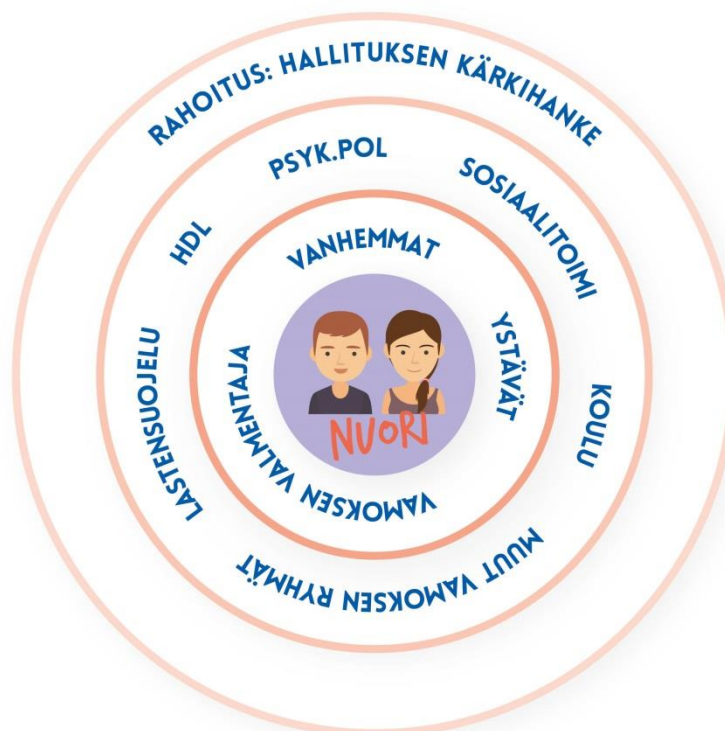
Kaavio

copyright © Vamos-palvelukokonaisuus

Kuva 5. Vamos-kokonaisuuden asiakasprofiili (Nord 2012)

Vamos-kokonaisuudelle on luotu vuonna 2012 asiakasprofiilit, joissa he tarkastelevat kokonaisvaltaisesti palvelujaan käyttäviä nuoria. Asiakasprofiileja on kolme: pienellä tuella autettavat, paljon tukea tarvitsevat sekä kotiin syrjäytyneet nuoret. (Nord 2012.) Opinnäytetyössä olemme luoneet suunnittelun tueksi kolme tarkempaa asiakasprofiilia, joissa keskitytään kotiin syrjäytyneisiin nuoriin eli Mindset-valmennuksen kohderyhmän nuoriin. Näistä asiakasprofiileista voi lukea tarkemmin kappaleessa 7.3.6.

Mindset-valmennus alkaa yksilövalmennuksessa Vamoksen valmentajan kanssa. Suuri osa nuorista tarvitsee esimerkiksi psykiatrisen avohoidon rinnalle intensiivistä valmennusta, jonka avulla nuori kiinnittyy muihin tarpeellisiin palveluihin ja pääsee eteenpäin hankalassa elämäntilanteessa. Tarvittaessa kotiin tai nuoren lähiympäristöön vietävän yksilövalmennuksen jälkeen nuori siirtyy ryhmävalmennukseen, jonka tarkoituksena on muun muassa tukea nuoren hyvinvointia, vahvistaa sosiaalisia taitoja ja arjen sujuvuutta vertaistuen avulla. (Helsingin Diakonissalaitos 2018c, Helsingin Diakonissalaitos 2017.)



Kuva 6. Mindsetin sidosryhmäkartta (Korhonen & Miskala 2018)

Mindset tekee tiivistä yhteistyötä kaupunkien sosiaali- ja terveystyöryhmien kanssa. Vamoksen valmentajat sekä sosiaalityön ja psykiatristen palveluiden työntekijät työskentelevät tarpeen mukaan työpareina yksilövalmennuksessa. Lisäksi julkisista palveluista saadaan tukea Mindsetin ryhmävalmennukseen ja sen sisältöjen suunnitteluun. Yhteistyön tarkoitus on myös vahvistaa matalan kynnyksen konsultaatiota nuorten asioissa. Tavoitteena onkin vahvistaa ja vakiinnuttaa yhteistoimintamalli julkisten toimijoiden kanssa. (Helsingin Diakonissalaitos 2018c, Helsingin Diakonissalaitos 2017.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön ensisijainen tarkoitus oli selvittää, miten Mindset-valmennus voisi palvella asiakkaitaan paremmin ja millaisia olivat ne haasteet, joita palvelua käyttävät nuoret arjessaan kohtasivat. Palvelumuotoiluprosessin tarkoituksena oli luoda palvelujen kehittämistä tukevaa asiakasymmärrystä ja materiaalia sekä ratkaisuehdotuksena kokeilusuunnitelma, joka pitäisi sisällään mittarit kokeiltavan palvelun arvioimiseen. Muotoiluprosessissa halusimme tehdä mahdollisimman tiivistä yhteistyötä Mindsetin työntekijöiden, eri sidosryhmien sekä palvelua käyttävien nuorten kanssa.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on: Miten Mindset-valmennukseen osallistuvien nuorten palvelupolkua voidaan kehittää?

Tutkimuksen alakysymykset ovat:

- 1) Mitkä ovat palvelun ongelmat nuorten näkökulmasta
- 2) Mitkä ovat ratkaisut ongelmiin nuorten näkökulmasta?

Työllä haluamme edistää nuorten osallisuutta ja kuntoutumisprosessia. Työn painotus on produktiivinen. Opinnäytetyössä painotamme omaa palvelumuotoilun prosessia ja eettistä palvelumuotoiluprosessia. Pohdimme opinnäytetyössä, mitä tulee ottaa huomioon, kun muotoiluprosessin loppukäyttäjänä on haastavassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä.

4 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilun ei tulisi olla toiminnan päämäärä. Sen sijaan tavoiteltavaa palvelujen kehittämisessä on luoda vaikuttavampia palveluita. Palvelumuotoilussa asetetaan mitattavia tavoitteita, joista muodostuu lähtöarvo palvelun suunnittelulle. Palvelumuotoilua ja sen merkitystä ei vielä nykypäivänä täysin ymmärretä. Se nähdään helposti fasilitointina, visualisointina tai asiakasymmärryksenä. Palvelumuotoilusta on tullut trendisana, jonka myötä asiakkaat saattavat pahimmillaan tilata sitä vääränlaisiin tarkoituksiin, kuten tyylikkäiden pdf-dokumenttien tekemiseen. Palvelumuotoiluissa tavoitellaan vakavia, mitattavia asioita. Palvelumuotoilijat ovat asiantuntijoita, jotka pyrkivät aitoon vaikuttavuuteen, esimerkiksi lastensuojelun huostaanottojen vähenemiseen. Kun ymmärrys palvelumuotoilusta kehittyy, tuo se tullessaan tavoitteellisempia palvelumuotoiluprosesseja, jotka voivat liittyä esimerkiksi nuorten työllistymiseen, maahanmuuttajien kotoutumiseen, liikunnan lisäämiseen tai opiskelijoiden palveluiden kehittämiseen. (Lovio 2018.)

Tässä luvussa pyrimme avaamaan keskeisiä palvelumuotoilun käsitteitä ja menetelmiä, joita olemme itse käyttäneet Mindset-valmennukseen tehdyssä palvelumuotoiluprosessissa. Kappaleessa painotamme erityisesti eettistä palvelumuotoiluprosessia, joka on ollut keskeinen näkökulma opinnäytetyössä. Eettinen palvelumuotoiluprosessi on teema, jota on käsitelty melko vähän

Suomessa. Keräsimme aiheesta kokemukseen pohjautuvaa tietoa palvelumuotoilun asiantuntijoilta. Haastattelimme opinnäytetyötä varten kahta palvelumuotoilijaa eri palvelumuotoilutoimistoista: likka Loviota Palmulta ja Juha Kronqvistia Hellonilta. Avaamme eettistä palvelumuotoiluprosessia paljolti Lovion ja Kronqvistin ajatuksien pohjalta. Mindset-valmennukseen tekemäämme palvelumuotoiluprosessia esittelemme kokonaisuudessaan luvussa 7.

4.1 Muotoiluajattelu tuo uuden tavan palveluiden kehittämiseen

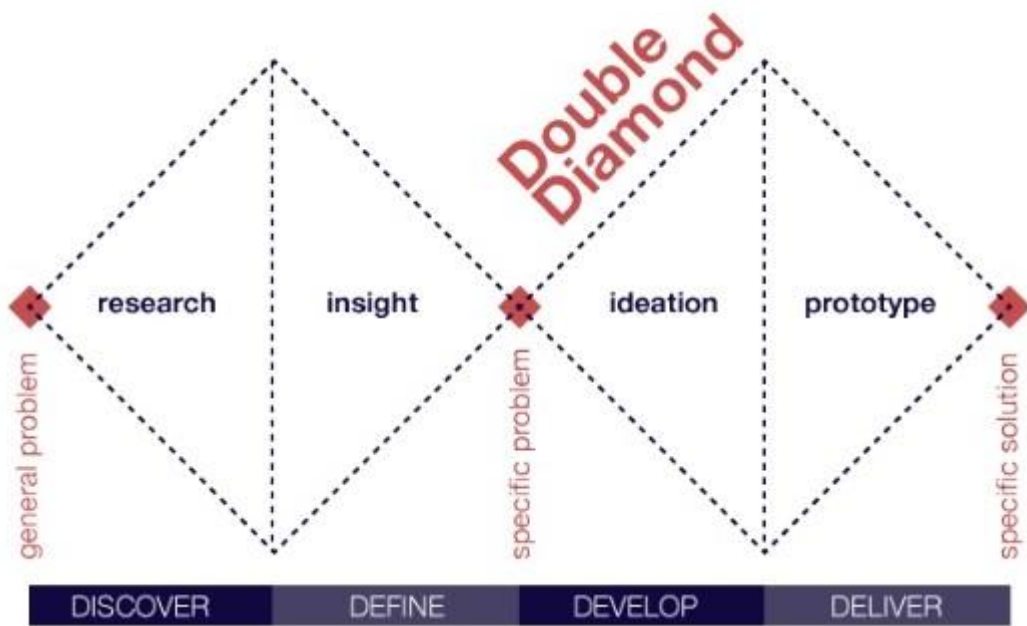
Muotoiluajattelu on yrityksen tai organisaation kykyä ajatella luovasti ja uudella tavalla (Miettinen 2014, 11). Muotoiluajattelu on keino sitouttaa organisaatio muutokseen ja sopeutua siihen. Suunnittelijalla on työkaluja ja kykyä kiinnittää huomiota siihen, miten uusi idea luodaan, jaetaan ja esitellään. (Martin 2017.) Olli-Pekka Heinonen toteaa Muotoiluajattelu-kirjan (2014) alkupuheessa, että Suomessa julkisia palveluita vaivaa säädösten viidakko, minkä muuttamiseen ja muutoksessa mukana pitämiseen tarvitaan käyttäjien kokemuksia. Onnistunut muotoilu voi kuitenkin olla hyvä syy vakiintuneiden käytäntöjen muuttamiseen (Keinonen ym. 2013, 24).

Muotoiluajattelussa tuotantolähtöisyyden sijaan tärkein lähtökohta palveluiden kehittämisessä on asiakasymmärrys. Käyttäjien mukana pitäminen koko muotoiluprosessissa aina suunnittelusta kehittämiseen ja toimeenpanoon mahdollistaa uudet innovaatiot ja radikaalit ideat. (Jäppinen ym. 2014, 85–86.) Muotoiluajattelu tuo palveluiden kehittämiseen empatiakykyä sekä tunnetta, ja se auttaa yritystä miettimään uudenlaisia keinoja tuottaa arvoa ja arvoverkostoja. Muotoiluajattelussa tähdätään ongelmanratkaisuun kirkastamalla näkökulmia empatian avulla, visualisoimalla kokonaisuuksia ymmärrettävämpään muotoon sekä testaamalla ideoita nopeiden kokeilujen kautta. Muotoiluajattelu tuo eri alojen asiantuntijoiden äänen kuuluviin muotoiluprosessissa. (Miettinen 2014, 10–15.)

4.2 Double diamond

Iteratiivista muotoiluprosessia on kuvattu alan kirjallisuudessa monin eri tavoin ja nimityksin. Muotoiluprosessia on myös mallista riippuen jaettu erilaisiin vai-

heisiin, joiden määrä on vaihdellut usein kolmesta seitsemään. Eri malleissa ajattelutapa on kutakuinkin samanlainen. (Stickdorn & Schneider, 2011, 126.) British Design Council on luonut Double diamond -mallin, joka on yksi tapa kuvata visuaalisesti muotoiluprosessia. Double diamond -mallissa muotoiluprosessi jaetaan neljään osaan: selvitä (discover), määritä (define), kehitä (develop) ja tuota (deliver) (British Design Council, 2018).



Kuva 7. Double diamond -malli (British Design Council 2018)

Kaikissa luovissa prosesseissa luodaan alkuun useita ideoita (divergent thinking). Tätä seuraa parhaan idean löytyminen, jota etsitään rajaamalla ja jaloittamalla luotuja ideoita (convergent thinking). Double diamond -malli kuvaa tätä prosessia ja osoittaa myös, että tämä etenemistapa toteutetaan kaksi kertaa: ensin ongelman määrittelyssä ja toiseksi, kun luodaan siihen ratkaisua. Suurimpia virheitä on jättää prosessista pois vaihe, jonka tarkoituksena on kerätä ja lisätä ymmärrystä aiheesta. Jos tämä vaihe jätetään pois, voidaan helposti päätyä ratkaisemaan väärää ongelmaa. (British Design Council 2018.)

Myös palvelumuotoilijat likka Lovio ja Juha Kronqvist korostivat tekemissämme haastatteluissa, että oikean ongelman määrittely on muotoiluprosessin onnistumisen kannalta oleellista. Ilman riittävää panostusta ongelman määrittelyyn voidaan päätyä tuhlaamaan asiakkaiden aikaa ja rahaa. (Kronqvist 2018; Lovio 2018).

Luova prosessi on iteratiivinen, jotta saadaan selville, mitkä ideat ovat parhaita. Käytännössä tämä tarkoittaa, että ideoita kehitetään, testataan ja jalostetaan useita kertoja. Prosessin aikana huonot ideat jätetään pois. Tämän kaltaisen sykli on oleellinen osa hyvää muotoilua. (British Design Council 2018.) Iteratiivisen prosessin luonteeseen kuuluu myös, että jokaisessa prosessin vaiheessa voi olla tarpeellista ottaa askel taaksepäin tai jopa aloittaa prosessi alusta. Oleellista on oppia eri vaiheissa tehdyistä virheistä. Usein palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen vaihe on itse prosessin suunnittelu. Prosessin suunnitteluun ja etenemiseen vaikuttaa erityisesti se, millaista palvelua suunnitellaan. (Stickdorn & Schneider 2011, 124–126.)

4.3 Palvelupolku

Palvelupolku jäsentää ja visualisoi palvelua palvelun käyttäjien näkökulmasta aika-akselilla (Tuulaniemi 2011, 78). Yksittäiset palvelutuokiot muodostavat palvelupolun, joka muodostaa palvelun kokonaisuuden. Palvelupolkuun vaikuttavat niin palveluntarjoajan prosessi kuin asiakkaan tekemät valinnat. Palvelutuokioissa tapahtuvat yksittäiset toiminnot sekä palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. Yksittäiset palvelutuokiot koostuvat useista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas kokee ja näkee palvelun. Palvelutuokiot voidaan jakaa neljään ryhmään: kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. (Koivisto 2011, 49–51.)

Esimerkiksi ravintolassa tarjoilijan tilauksen ottaminen on yksi yksittäinen palvelutuokio koko palvelupolussa, johon kuuluvat muun muassa pöytävarauksen tekeminen, ravintolaan saapuminen, pöytään ohjaaminen, tilauksen ottaminen, ruokien tarjoilu, lisämyynnin tarjoaminen, laskun maksaminen ja ravintolasta poistuminen. Tilauksen ottamiseen kuuluu useita kontaktipisteitä, joita voivat olla esimerkiksi ruokalista ja tarjoilijan tapa kommunikoida. Palvelupolku voidaan jakaa osa-alueisiin myös asiakkaan saaman hyödyn näkökulmasta: esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu (Tuulaniemi 2011, 79).

Palvelupolku auttaa palvelun kehittäjiä ja palveluntarjoajia hahmottamaan ja ennakoimaan asiakkaan tulevia tarpeita ja mahdollisia ongelmakohtia palvelu-

kokonaisuudessa. Täysin uutta palvelua kehitettäessä palvelupolku auttaa hahmottamaan ja konkretisoimaan palvelun rakennetta ja sen päävaiheita. (Koivisto 2011, 50–51.) Palvelupolku pilkkoo kokonaisuuden muotoilun ongelmanratkaisulle tyypillisesti osa-alueisiin, jolloin yksittäisiin haasteisiin on helpompi päästä käsiksi (Tuulaniemi 2011, 78).

Palvelumuotoilijat eivät automaattisesti näe palvelupolkuja tarpeellisina. Palvelumuotoilija Iikka Lovio totesi haastattelussaan, että nyky maailmassa ideaalipalvelupolkujen kuvaaminen on usein tarpeetonta, koska ne eivät välttämättä auta suunnittelua. Kriittisempää olisi tunnistaa, mitkä ovat niin sanotut superhetket mahdollisen polun aikana, ja keskittyä sitten niihin. On tärkeää miettiä, miten tällaisia superhetkiä voisi hyödyntää. (Lovio 2018.)

Esimerkki superhetkestä on teleoperaattorin vaihtaminen. Siitä tehty palvelupolku olisi kuvitelma, joka ei välttämättä tule toteutumaan. Tärkeämpää olisi miettiä, miten palvelu toimii, kun ihmiset tekevät osoitteen muutosta. Se on superhetki, joka indikoi, että henkilö on muuttamassa – ja ehkä päivittämässä samalla laajakaistaa. Palvelumuotoilijan tulisi miettiä, mitä ihmiselle tulee tarjota tällaisessa tilanteessa. Netin pätkiminen on myös superhetki, jossa asiakkaalla on vaihtamisalttius. Samalla tavalla esimerkiksi julkisissa palveluissa pitäisi tunnistaa superhetkiä ja pohtia, millaisia valmiuksia organisaatiolla on vastata asiakastarpeeseen. (Lovio 2018.)

4.4 Asiakasymmärryksen kerääminen

“Asiakasymmärrys ei ole sitä, et haastatellaan ja dokumentoidaan, mitä ihmiset sanoo. Me haastatellaan, jotta ymmärretään ja uskalletaan suunnittelijoina muodostaa näkemystä.” (Lovio 2018.)

Palvelumuotoiluprosessissa on oleellista ymmärtää ihmistä. Tätä palvelumuotoiluprosessin on kutsuttu muun muassa nimillä asiakasymmärrys tai ihmisoivallus. Liiketoiminnan kehittämisen yhteissuunnittelutoimisto Protoomon toimitusjohtajan Mikko Leskelän mukaan ihmisoivallus voidaan määritellä ihmisen käyttäytymisen ja kulttuurin ymmärtämiseksi. Sen avulla pystytään löytämään olemassa olevaan ongelmaan uudenlainen ratkaisu. Ihmisoivallus vaatii toteu-

tuakseen oivalluksen siitä, miten ihminen toimii tai synnyttää merkityksiä. Tätä oivallusta täytyy pystyä hyödyntämään jonkin ongelman ratkaisuun. (Leskelä 2017, 68.)

Leskelän käyttämää ihmisoivallus-termiä tavallisempi tapa puhua samasta muotoiluprosessin osasta on asiakasymmärrys. Tätä termiä käytetään esimerkiksi Juha Tuulaniemen kirjassa ”Palvelumuotoilu” sekä Mikko Koiviston Taideteollisen korkeakoulun lopputyössä ”Mitä on palvelumuotoilu – Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa”. (Tuulaniemi 2011; Koivisto 2007.) Palvelumuotoiluprosessissa kyseinen vaihe on yksi keskeisimmistä. Asiakasymmärryksen vaiheessa kerätään ja analysoidaan asiakastietoa, minkä tarkoituksena on ohjata suunnittelua. Palveluiden suunnittelussa on oleellista, että ne vastaavat käyttäjien tarpeita ja toiveita. Sen vuoksi on keskeistä, että loppukäyttäjien todelliset tarpeet havaitaan ja tunnistetaan. Palvelu voi menestyä ja vastata käyttäjien tarpeisiin vain, jos prosessissa on syvennetty ymmärtämään loppukäyttäjää. Palvelumuotoilun prosesseissa on tavallista, että loppukäyttäjät osallistuvat siihen eri tavoin prosessin eri vaiheissa. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Laadullisten tutkimusmenetelmien kautta kerätyllä ymmärryksellä on käytännön kokemusten pohjalta todettu olevan suunnittelulle enemmän merkitystä kuin määrällisillä tutkimusmenetelmillä. Asiakasymmärryksen vaihe alkaa olemassa olevan tausta-aineiston analyysillä, kuten asiakastyytyväisyysmitauksien läpi käymisellä. Tällaista tausta-aineistoa oleellisempaa on kuitenkin hyödyntää ”hiljaista tietoa”, jota kerätään henkilökunnalta. Palvelumuotoilussa on oleellista ymmärtää myös palvelun tuottavan henkilöstön tarpeet ja odotukset, sillä palvelussa on aina läsnä sen käyttäjä ja tuottaja. Tausta-aineiston ja hiljaisen tiedon pohjalta voidaan tehdä tutkimushypoteeseja eli olettamuksia, joita testataan, kun loppukäyttäjältä kerätään lisäymmärrystä. (Tuulaniemi 2011, 143–146.)

Usein käytettyjä keinoja kerätä asiakasymmärrystä ovat muun muassa haastattelut, havainnointi, kohderyhmän osallistuminen suunnitteluun sekä erilaiset itsedokumentointimenetelmät. Saatua tutkimustietoa voidaan myös jäsentää monin tavoin. Tavallisia jäsentämistapoja ovat muun muassa samankaltaisuuskaaviot, joissa samankaltaisuudet ryhmitellään aiheittain, sekä asiakas-

profiilit, joissa kiteytetään esiin nousseet toiminnan motiivit. (Tuulaniemi 2011, 153–154.)

4.5 Eettinen palvelumuotoiluprosessi

Ammattialoilla on olemassa eettisiä ohjeita, jotka ohjaavat eri alojen työtä ja toimintaa. Design-toimisto IDEO on koonnut kirjan, jossa se esittelee muotoiluprosessin ja siihen kuuluvan tutkimuksen eettisiä näkökulmia omassa toiminnassaan. Kirjan sisältö on sovellettavissa yleisesti muotoilun parissa työskenteleville, esimerkiksi palvelumuotoilijoille, ja se antaa mallin eettiselle palvelumuotoiluprosessille. Kirja on syntynyt IDEO:n työntekijöiden ja etiikan tutkijoiden ajatuksista ja kokemuksista sekä muotoilun ja sitä läheisesti sivuavien alojen eettisten ohjeiden pohjalta. (IDEO 2015, 7–8.)

IDEO:n kokoaman kirjan mukaan eettisessä muotoiluprosessissa on aina huomioitu kolme pääperiaatetta; kunnioitus, vastuullisuus ja rehellisyys. Kunnioituksella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että ollessaan tekemisissä muotoiluprosessiin osallistuvan henkilön kanssa on muotoilijan arvostettava tämän henkilön henkilökohtaisia rajoja. Muotoilijan on tärkeä muun muassa pohtia näkeekö hän osallistujat ensisijaisesti ihmisinä vai subjekteina, onko hän tietoinen mahdollisista kulttuurisista odotuksista ja onko hänen toimintansa huomioonottavaa. (IDEO 2015, 12–18.)

Muotoiluprosessin vastuullisuudella tarkoitetaan sitä, että muotoilija toimii suojellakseen ihmisten etua nyt ja tulevaisuudessa. Muotoilijan on tärkeä pohtia, voiko muotoiluprosessiin liittyvä tutkimus olla haitallista osallistujalle, ovatko osallistujat tietoisia seurauksista, joita heidän antamallaan tiedolla voi olla, tai onko kerätty tieto riittävän suojattu, jos se voi vahingoittaa tutkimukseen osallistunutta henkilöä. (IDEO 2015, 12–18.)

Rehellisyys muotoiluprosessissa tarkoittaa, että muotoilija on totuudenmukainen ja huolehtii oikea-aikaisesta kommunikaatiosta prosessiin osallistuvien välillä. Muotoilijan on esimerkiksi pohdittava, tekeekö hän parhaansa, jotta hän ei ohjaa osallistujia harhaan tai jätä heitä mahdollisen väärinymmärryksen varaan. (IDEO 2015, 12–18.)

IDEO:n kirja esittelee lisäksi suosituksia muotoiluprosessin eri vaiheisiin: suunnitteluun ja valmisteluun, tiedon keruuseen sekä sen käyttämiseen ja jakamiseen. Suosituksia esitellään käytännön tasolla eettisen muotoiluprosessin pääperiaatteiden kautta. Suositukset eivät ole tarkkoja toimintaohjeita, sillä ala, tilanteet ja työtavat muuttuvat koko ajan. Palvelumuotoilija Juha Kronqvistin ja likka Lovion haastatteluissa tulivat myös esiin IDEO:n peräänkuuluttamat eettisen palvelumuotoiluprosessin pääperiaatteet eli kunnioitus, vastuullisuus ja rehellisyys. IDEO:n kirjan tavoin myös Kronqvist ja Lovio painottivat, että eettinen ulottuvuus ja sen pohdinta tulisi olla läsnä jokaisessa palvelumuotoiluprosessissa, ei vain yksittäisessä vaiheessa. (Kronqvist 2018; Lovio 2018.)

Eettiset näkökulmat nousevat esille usein jo heti projektin alussa, kun miettään, lähdetäänkö asiakkaan kanssa yhteistyöhön. Juha Kronqvistin mukaan on oleellista tunnistaa, käytetäänkö hankkeessa valtaa väärällä tavalla tai pyritäänkö kohderyhmästä oppimaan jotain sellaista, jota pyritään käyttämään heitä vastaan. Kronqvist painottaa, että tämän tyyppisin yhtiöihin hän ei ole Suomessa työskennellessään törmännyt. Hyvään muotoiluprosessiin kuuluu keskustelu, jossa nostetaan esille hankkeen ja osallistujien mukanaan tuomia ristiriitoja. Kronqvist muistuttaa, että yhteistyökumppanin liiketoiminnan täytyy olla sellaisella pohjalla, että muotoilija pystyy allekirjoittamaan sen. (Kronqvist, 2018.)

Tärkeää on myös tarkastella, hyötyvätkö kaikki sidosryhmät muotoiluprosessista. Kronqvistin mukaan asiakkaan on hyödyttävä tilaamastaan työstä, mutta sama koskee myös niitä ihmisiä, jotka projektiin osallistetaan. Jos ihmiset kokevat, etteivät he hyödy prosessista millään tavalla, heidät voi olla haastava osallistaa siihen. Kronqvist (2018) mainitsee kuitenkin terveydenhuollosta päinvastaisen esimerkin: parannuttuaan potilailla voi olla vilpittömän halu omien kokemustensa avulla auttaa muita vastaavassa tilanteessa olevia. Kuten Kallinen ym. (2018, 46) toteavat, on muistettava, että haastateltava on omien kokemustensa asiantuntija, joten jo kuulluksi tuleminen voi olla tärkeää ja merkityksellinen kokemus.

likka Lovio täydensi, että keräämällä asiakasymmärrystä esimerkiksi haastattelun avulla on prosessiin osallistuvalla tuotava esille, ettei haastattelu ole toi-

veiden keräämistä, vaan ymmärryksen muodostamista. Lovion kokemuksen mukaan ihmiset puhuvat haastattelun kaltaisissa tilanteissa juuri niin intiimeistä asioista kuin he ovat valmiita puhumaan, ja on muistettava, ettei haastateltavia tarvitse suojella heidän omilta kokemuksiltaan. Palvelumuotoilijan on osoitettava, että hän ei "hajoa" mistään kuulemastaan, vaan pystyy esittämään tarkentavia kysymyksiä. (Lovio 2018.)

Hyvärinen (2017, 33) on samoilla linjoilla. Haastattelu saattaa nostaa esille haastateltavan kokeman pahan olon, mutta on kuitenkin muistettava, että haastattelu, ja siinä esitetyt kysymykset eivät ole aiheuttaneet tätä kokemusta. Haastattelija, joka varoo kysymysten esittämistä, voi omalla reaktiollaan vaientaa haastateltavan. Eettinen haastattelija on kiinnostunut ja rauhallinen kuuntelija, jonka tehtävänä on luoda ilmapiiri, jossa haastateltava voi rauhassa vastata ja reagoida kysymyksiin ja aihepiiriin sekä kertoa haluamansa verran itsestään ja kokemuksistaan. Haastattelijan tulee olla empaattinen, mutta samalla hän ei saa tuoda omaa mielipidettään esille haastateltavan elämässään tekemiin ratkaisuihin. Haastatteluista on tunnistettava se, että haastattelija kykenee ymmärtämään erityisen kovia kokenutta haastateltavaa vain osittain.

4.5.1 Luottamuksen rakentaminen

Haastatteluissa tapaamisen alkuhetket ovat erityisen tärkeitä. Silloin haastateltulle luodaan perusta. Haastattelijan eettisiin toimintatapoihin kuuluu, että haastateltavaa ei kohdata tietolähteenä, vaan ihmisenä. Ennen virallista osuutta on hyvä lähteä liikkeelle epävirallisella keskustelulla ja kevyemmillä kysymyksillä. Haastattelijan tulee osata myös kertoa itsestään ja suhteestaan aiheeseen, koska se luo pohjaa haastateltavan luonteille vastauksille ja lisää keskinäistä luottamusta. (Hyvärinen 2017, 39.) Tutkijan omakohtaisesta kokemuksesta käsiteltyyn aiheeseen saattaa joskus tutkimusten mukaan olla hyötyä. Esimerkiksi lapsiperheitä koskevissa haastatteluissa tutkijan oma vanhemmuus saattaa rakentaa luottamusta haastattelijan ja haastateltavan välille. Kuitenkin on tunnistettu, etteivät yhtenevät piirteet automaattisesti tarkoita parempaa ymmärrystä tutkittavien kokemuksista. Toisinaan erot tutkittavien ja tutkijan välillä voivat olla jopa eduksi: kun aihepiiri on tutkijalle vieraampi, haastateltava saattaa avata asioita perusteellisemmin eikä oletta yksi-

tyiskohtien olevan tutkijalle tuttuja. (Kallinen ym. 2018, 48.) Tarvittaessa on siis tärkeää, että haastattelija tuo esille myös sen, että hänellä ei ole omakohtaista kokemusta aiheesta. Tämä pätee haastatteluihin, joissa puhutaan esimerkiksi haastateltavan kokemuksista omassa elämässään. (Hyvärinen 2017, 30–31.)

Haastattelijan tulee olla empaattinen ja osoittaa kiinnostusta haastateltavan kokemusta kohtaan. Kiinnostus pitää näyttää myös reagoimalla haastateltavan vastauksiin. Erityisen tärkeää palaute on silloin, kun haastatellaan vaikeista asioista puhuvia ihmisiä. Haastattelija osoittaa kiinnostusta haastateltavaa kohtaan esimerkiksi katseella, asennolla ja sanoilla, kuten kehottamalla kertomaan lisää aiheesta. Tärkeintä on, että haastateltavalle jää selkeä kuva, kuinka tärkeä ja arvokas hänen antamansa tieto on. Haastattelijan tulee oppia sietämään hiljaisuutta, sillä haastateltavalle on annettava tilaa ja aikaa. Samaan aikaan haastattelijan on varauduttava tarkentaviin lisäkysymyksiin, joiden avulla hän pystyy auttamaan haastateltavaa eteenpäin. (Hyvärinen 2017, 30–32.)

Molemmat opinnäytetyöhön haastatellut palvelumuotoilijat olivat yksimielisiä siitä, että luottamuksen rakentaminen on haastattelutilanteessa erityisen tärkeää. He painottivat, että kaikista tärkeintä on osoittaa haastateltavalle vilpittöntä kiinnostusta heidän kokemustaan kohtaan. Luottamusta voidaan rakentaa esimerkiksi henkilökunnan kanssa tekemällä työvuoro ravintolassa, joka on palvelun kehittämisen kohteena, tai vastaavasti viettämällä lastenkodin asukkaiden kanssa iltaa lastenkodissa, jonka palveluja muotoiluprosessissa pyritään kehittämään. (Kronqvist 2018; Lovio 2018.) Kronqvist täydensi, että haastattelutilanteessa oleellista on myös se, kuinka haastattelija on asemoitunut suhteessa haastateltavaan: onko hän korkeammalla vai samalla tasolla (Kronqvist 2018).

Empatian ja avoimen ilmapiirin luomisen lisäksi haastattelijan on tehtävä selväksi ja läpinäkyväksi haastattelun ja muotoiluprosessin motiivit ja tavoitteet sekä se, miksi juuri asiakkaita halutaan osallistaa mukaan. Haastattelijan täytyy myös tarkistaa, että haastateltava on ymmärtänyt, mikä haastattelun pääasiallinen tarkoitus on ja että haastateltavalla on oikeus jättää vastaamatta

kysymyksiin tai lopettaa haastattelu kesken. (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 414–415.)

4.5.2 Missä ja milloin haastattelut tehdään?

Haastattelupaikka ja ajankohta ovat tärkeitä. Haastattelupaikan valintaa on katsottava aina tapauskohtaisesti. Tärkeintä kuitenkin on, että se on haastateltavalle luonteva. Tutkimuksen aihe ja kohderyhmä ohjaavat paikan valintaa. Kotona tehty haastattelu tarjoaa haastattelijalle mahdollisuuden havainnoida haastateltavan asuinympäristöä. Samalla kotiympäristö voi lisätä haastattelutilanteeseen spontaania dialogisuutta ja rentouttaa ilmapiiriä. Kuitenkin joissain tapauksissa haastateltava voi keskittyä haastatteluun paremmin julkisessa tilassa, haastattelun aihepiiriin liittyvässä paikassa (esimerkiksi nuorisotalo) tai paikassa, jossa hän on tottunut viettämään aikaa, kuten kauppakeskuksessa tai kirjastossa. Kotona tehty haastattelu voi tuntua haastateltavasta liian henkilökohtaiselta. Kotona voi olla myös läsnä perheenjäseniä tai muita henkilöitä, jolloin se ei aina ole luonnollisin ja häiriöttömin paikka keskustelulle. Kaikista tärkeintä on, että paikka on haastattelijalle turvallinen ja se tarjoaa haastateltavalle luontevan ja rauhallisen paikan keskustella haastattelun aiheista. (Kallinen 2018, 118–140.)

Haastattelun ajankohdalla on merkitystä. Haastateltavia valittaessa on suhteutettava haastattelun aihe haastateltavan sen hetkiseen elämäntilanteeseen. Arkaluonteisia aiheita käsitellessä ihmisten muistot muuttuvat ajan saatossa. Haastavassa elämäntilanteessa oleva ihminen ei aina pysty muodostamaan kokemuksistaan ehjää kokonaiskuvaa ja ajatukset tapahtuneista saattavat näyttäytyä ajan kuluessa hyvin toisenlaisina. Ihmisten on mahdotonta muistaa kaikkia tapahtumia, ja yleensä parhaiten muistetaan voimakkaat tunteet. Lapsia ja nuoria haastateltaessa tulee muistaa, että perhe on yksikkö, jossa yksilö oppii, mitä hänen tulee muistaa ja mitä unohtaa. Osa muistoista saattaa vääristyä: onko kerrottu tarina vai oma muisto vai usein toistettu tarina tapahtuneesta? (Kallinen ym. 2018, 120–121.)

4.5.3 Keitä haastatellaan?

Oikeiden haastateltavien löytäminen vaatii usein apua esimerkiksi järjestöiltä tai tutkittavien kanssa työskenteleviltä ammattilaisilta. Haastateltavien rekrytointiapua kaivataan erityisesti silloin, kun kyseessä on kohderyhmä, joka on erityisen marginaalinen, haavoittuva tai syrjässä yhteiskunnasta ja sosiaalisesta kanssakäymisestä. (Kallinen ym. 2018, 41.)

Oikeiden haastateltavien löytäminen sosiaalisektorilta ei kuitenkaan Lovion mukaan ole erityisen vaikeaa, sillä tilaajalla on usein hyvät kontaktit asiakas-kuntaansa. Lovio suosittelee välttämään asiakasraateja tai sen kaltaisia ryhmittymiä, sillä yksilöhaastattelu on usein paljon tehokkaampi tapa kerätä asiakasymmärrystä. Palvelua käytetään tavallisimmin yksittäin, minkä vuoksi yksilöhaastattelut sopivat keinoksi asiakasymmärryksen keräämiseen. Lisäksi esimerkiksi asiakasraadeissa jäsenet on opetettu kehittämään käyttämiään palveluita. Paras tieto arvioitavasta palvelusta saadaan monta kertaa ensikertalaisen kokemuksesta. Jos kehitysvaiheessa tietoa on kerätty yhdeltä henkilöltä, on uuden palvelun testausvaiheessa järkevää pyytää palautetta palvelusta joltakin toiselta, jolla ei ole ennättänyt muodostua henkilökohtaista sidettä palvelun kehittämiseen. Lovion mukaan yksilöhaastattelu johdattaa yleensä nopeammin projektin kannalta kiinnostavan tiedon äärelle. (Lovio 2018.)

4.5.4 Menetelmät palveluiden kehittämisessä

Jos haastateltava on vaikeassa elämäntilanteessa tai hänellä on esimerkiksi kognitiivisia vaikeuksia, visualisoinnit auttavat usein tukemaan haastattelua ja löytämään oikeat teemat. Erityisesti lasten kohdalla virikkeiden käyttäminen haastatteluiden apuna saattaa olla perusteltua (Luomanen & Nikander 2017, 292). Juha Kronqvist kertoo hyödyntäneensä kuvakortteja keskusteluun nostettavien teemojen esiin nostamiseksi. Haastateltavaa pyydetään esimerkiksi valitsemaan muutama kortti, joista hän haluaa keskustella. Tämän jälkeen haastateltavaa pyydetään vastaamaan, mitä hän näkee kortissa, miksi hän valitsi juuri kyseisen kortin sekä siihen, miten se haastateltavan mielestä liittyy muotoiltavaan palveluun. Tällä tavoin annetaan kysyjälle mahdollisuus päättää niistä aiheista, jotka ovat haastattelun kannalta oleellisia. (Kronqvist 2018.)

Lovion mukaan on tärkeää hahmottaa, että menetelmät itsessään eivät muotoile mitään palvelua paremmaksi. Hänen mukaansa menetelmät ovat ajattelun jäsentelyn välineitä, jotka eivät koskaan poista raakaan ajatustyön tarvetta. ”Menetelmät eivät ajattele meidän puolesta”, Lovio sanoo. Useimmiten oleellista on kuulla käyttäjiä ja heidän kokemuksiaan. (Lovio 2018.)

Lovion mukaan ihmiset eivät varsinaisesti halua käyttää palveluita, vaan he haluavat elää parempaa elämää. Palvelut voivat olla keino siihen. Hän täydentää, ettei palvelu itsessään saa kuitenkaan olla päämäärä, vaan päämääränä voi olla esimerkiksi parempi palvelu, joka lisää myyntiä. Oleellista julkisenkin puolen palveluissa on asettaa projektille selkeät mitattavat tavoitteet ja sitouttaa tilaaja mukaan projektiin. Pehmeiden, asiakaskokemukseen liittyvien seikkojen rinnalla on muistettava kovat tavoitteet. Lovion mukaan palvelumuotoilijan työ on jatkuvaa dialogia, uskallusta olla esillä keskeneräisten asioiden kanssa sekä itsensä likoon laittamista. (Lovio 2018.)

4.6 Tilaajan osallistaminen

Palvelumuotoiluprosessissa tilaajan on tärkeä ymmärtää roolinsa. Oleellista on kytkeä palvelumuotoiluprosessi päätöksentekoprosessiin, jotta kehitettävät toimintatavat saadaan käytäntöön. Onnistuneen palvelumuotoiluprosessin ehtoina ovat sitoutuminen ja taito johtaa muutosprosessia. (Jäppinen & Sor-simo 2014, 85.) Palvelumuotoilija ei suunnittele palvelua yksin ilman loppuasiakasta tai tilaajaa tuoden valmista tuotosta asiakkaalle. Tämä ajatus on tärkeää tuoda selväksi jo palvelumuotoiluprosessin alussa. (Lovio 2018.)

Saadakseen organisaatiolta tukea idealle on muotoilijan kiinnitettävä huomiota muun muassa siihen, kuinka idea on luotu ja kuinka se esitellään. Tavallisesti ihminen sitoutuu uuteen ideaan, kun ymmärtää sen loogisen hyödyn ja kokee idean tunnetasolla hyödylliseksi. Idean läpiviemiseksi kaivataan usein valtavasti kerättyä tietoa ja näyttöä sen toimivuudesta, jotta uuteen ja tulevaisuuteen katsovaan ideaan uskalletaan tarttua. Esimerkkinä yritysmaailmassa ovat start up -firmat, jotka kokeilevat systemaattisesti uusia ideoita ja ohittavat ja kaatavat vakiintuneita yrityksiä. (Martin 2017.) Tästä esimerkkinä ovat tak-sialaa ravistellut Uber tai hotellit haastanut Airbnb.

Uusien tuotteiden ja palveluiden luominen ei kuitenkaan riitä, vaan on löydettävä uudenlaisia tapoja puhua ideoista. Muutoin tuote- ja palveluinnovaatiot eivät saa organisaatioiden hyväksyntää ja päädy käyttöön. Sitoutumista saadaan aikaan vain, kun on kiinnitetty riittävästi ja tasapuolisesti huomiota sekä logiikkaan että tunteisiin. (Martin 2017.)

Käyttäjän syvää ymmärtämistä ja nopeaa, toistuvaa prototypointia on pitkään käytetty keinoina parempien tuotteiden suunnitteluun asiakkaille. Muotoilu ei kuitenkaan aiheuta positiivista vaikutusta, jos kyseiset tuotteet eivät koskaan päädy markkinoille. Tämä on haaste erityisesti täysin uusille ideoille, kun ei ole vielä todisteita niiden mahdollisesta toimivuudesta. Oleellista onkin hyödyntää muotoiluajattelua ja palvelumuotoilun työkaluja myös esimerkiksi johtoryhmän tai tilaajan sitouttamisessa. (Martin 2017.)

4.7 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen on perinteinen palvelumuotoilun toimintamalli, jonka avulla siirrytään suunnittelijälähtöisestä ajattelusta kohti käyttäjälähtöistä ajattelutapaa (Koskinen ym. 2018, 118–119). Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan ihmisten välistä tavoitteellista yhteistyötä. Sen periaatteisiin kuuluu, että eri sidosryhmät ovat alusta alkaen mukana palvelun tasavertaisina kehittäjinä varsinaisten kehittäjien rinnalla. Oleellista on tehdä osallistujien mukana olo ja heidän tuomansa hyödyt näkyväksi. Yhteiskehittämisessä opetellaan hyväksymään erilaisia mielipiteitä, ottamaan vastaan avoimesti uusia ideoita sekä kanavoimaan tunteet toiminnaksi. (Aaltonen ym. 2018.)

Yhteiskehittämisen lähtökohtana on ratkaista ongelmia. Lopputuloksena syntyy parempia palveluita, jotka vastaavat paremmin käyttäjien tarpeita. Samalla voi syntyä myös täysin uusia tuotteita, palveluita ja liiketoimintamalleja. Yhteiskehittämisen avulla käyttäjien on huomattu sitoutuvan palveluun paremmin, ja he myös pitävät palvelua luotettavampana (Koskinen ym. 2018, 118–119.)

4.7.1 Tietoja ja ratkaisuja työpajan avulla

Työpajojen tavoitteena on kehittää visioita palveluiden tulevaisuudesta tai ratkaista jo olemassa olevia ongelmia (Nummi 2007, 39). Yhteissuunnittelun työpajojen avulla eri taustoista tulevien ihmisten näkökulmat ja kokemukset tuodaan yhteen. Tämä mahdollistaa muun muassa uusien suunnittelumahdollisuuksien ja ongelmien löytymisen. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 80.) Työpajaa suunnitellessa on oleellista, että paikalle saadaan oikeat ihmiset. Ajatus on, että työpajaan kutsutuilla on tarvittavaa tietoa ja asiantuntemusta kehittää palvelua, sillä he tuottavat työpajojen sisällön. Parhaaseen lopputulokseen työpajassa päästään, kun osallistujilla on itsellä aito halu osallistua työpajaan ja annettavaan aihepiiriin. (Koskinen ym. 2018, 156–159.)

Jotta työpajaan osallistuvat voivat työskennellä rakentavasti yhdessä, on työpajan tavoite oltava selvillä jo ennen työpajaan osallistumista. On tärkeää viestiä, mitä ollaan tekemässä ja minkä vuoksi. (Koskinen ym. 2018, 159–160.) Yhteissuunnittelun työpajojen kautta voidaan pyrkiä palvelun kehittämisen lisäksi esimerkiksi: 1) yhteistyön parantamiseen ja yhteisen kielen löytymiseen, 2) käyttäjälähtöisen ja luovan ajattelun kehittämiseen, 3) erilaisten näkökulmien saamiseen, 4) ymmärryksen kasvattamiseen tietystä kohderyhmästä, sekä 5) yhteistyöverkostojen luomiseen. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 80–82.)

Työpajassa tulee olla tilaa erilaisille persoonille; on tärkeää, että kaikki kokevat pääsevänsä ääneen ja tulevansa ajatuksineen kuulluksi. Ryhmäkokoihin tulee kiinnittää huomiota. Intensiivisen työpajan ideaalikokona voidaan pitää 8–12 henkilön ryhmää. Tällöin kaikki pääsevät ääneen, mutta työpaja synnyttää kuitenkin keskustelua ja monipuolisia ajatuksia. Isommissa työpajoissa ihmiset voidaan jakaa pienryhmiin, mutta on tärkeää, että kaikkien ryhmien ajatukset tiivistetään lopuksi muille osallistujille. (Koskinen ym. 2018, 159–160.)

Työpajan rakenne on oleellinen. Yhteissuunnittelun työpaja koostuu usein tilaisuuden esittelystä, lämmittelystä, yhteissuunnittelusta, ryhmien esityksistä ja loppukeskustelusta. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 80.) Työpajaan osallistuva ei saa kokea, että hänen aikaansa hukataan liian hitaalla ja valmistele-

mattomalla ohjelmalla, mutta samalla on tärkeää muistaa, ettei työpajan liian tiukka tahti jätä tärkeitä asioita ja näkökulmia huomioimatta. Työpajan aikataulut ja tavoitteet on tuotava osallistujille selkeästi esille. On hyvä perehtyä erilaisiin menetelmiin, joilla työpajan kokonaisuutta voi muokata toimivammaksi ja kiinnostavammaksi ja joilla työpajaan saa rakennettua innovatiivisen keskustelun ja ideoinnin ilmapiirin. Fasilitaattorin rooli työpajan onnistumisen, keskustelun raiteilla pysymisen ja aikataulutuksen kannalta on oleellinen. (Koskinen ym. 2018, 162–167.)

4.7.2 Fasilitaattorin merkitys työpajassa

Fasilitoinnin tarkoitus on helpottaa ryhmäprosessia. Fasilitaattorin tärkein tehtävä on löytää ryhmälle oikea työskentelytapa, jotta se pystyy toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla. (Nummi 2007, 16–17.)

Fasilitaattori on sisällön suhteen neutraali ja puolueeton. Hänen tärkein tehtävänsä on huolehtia, että työpaja sujuu vaivattomasti ja että osallistujien asiantuntemus saadaan mahdollisimman hyvin hyödynnettyä. Käytännössä fasilitaattori myös varmistaa, että kaikki osallistujat tulevat kuulluiksi ja työpajan tunnelma pysyy innostavana ideoinnille ja ongelmien ratkaisulle. Fasilitaattori huolehtii myös muun muassa siitä, että ryhmät pysyvät aiheessa ja aikataulussa ja että kaikki keskeiset ideat tulevat ylöskirjatuiksi. Näin ideat pysyvät mielessä ja saavat jatkoa. (Koskinen ym. 2018, 156–162.)

4.7.3 Kokeilut kehittämisen keinona

Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessin lopputuloksena Mindset-valmennukseen tehdään kokeilusuunnitelma. Tässä kappaleessa kerrotaan, kuinka kokeiluja voidaan käyttää kehittämisen keinona.

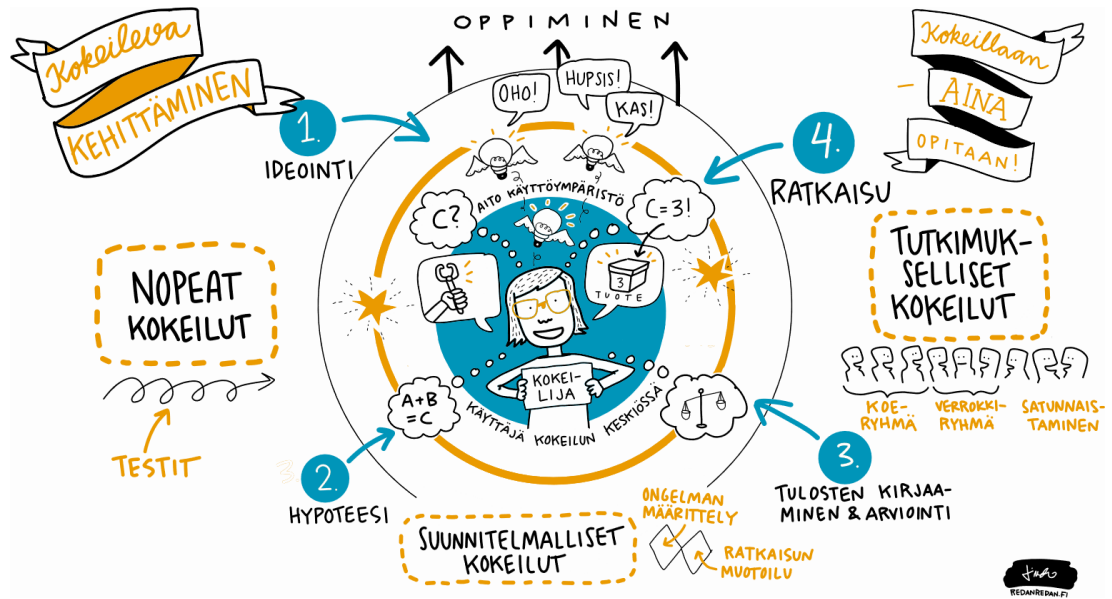
Kokeilut eivät ole uusi ilmiö, vaan niitä on käytetty kehittämisen keinoina jo pitkään. Sosiaalityön pioneeri Jane Addams alkoi käyttää kokeellista kehittämistä jo 1800-luvun lopulla perustamassaan settlementissa, Hull Housessa, Chicagossa. Addams testasi kokeilujen avulla erilaisia tapoja auttaa ihmisiä,

kuten tarjoamalla heille mahdollisuuden pyykin pesuun. (Schneiderhan 2011, 597–604.)

Kokeiluja on alettu käyttää nyky-Suomessa yhä enemmän. Esimerkiksi eduskunta kannustaa julkishallintoa kehittämään toimintaansa kokeilujen avulla. (Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta 2014.) Kokeilukulttuurin käyttöönotto on myös yksi pääministeri Juha Sipilän kärkihankkeista. (Valtioneuvoston kanslia 2015, 27). Kokeilujen puolestapuhujina ovat olleet Suomessa muun muassa Sitra ja ajatushautomo Demos Helsinki. Kyseiset organisaatiot ovat myös levittäneet tietoa kokeiluista ja tuoneet esille kokeilujen vahvuuksia ketterän ja tehokkaan kehittämisen keinoina. (Berg, Hildén, Lahti, & Suomen ympäristökeskus 2014; Annala ym. 2015.)

Kokeiluja voidaan määritellä eri tavoin. Demos Helsinki määrittelee ne seuraavasti: kokeilut ovat ”tapa saada tietoa toimenpiteiden tai muutosten hyödyllisyydestä ja vaikutuksista ennen niiden laajempaa käyttöönottoa” (Annala ym. 2015,17). Työ- ja elinkeinoministeriön määritelmässä puolestaan todetaan, että kokeilujen kautta kehitettävä palvelu valmistuu vasta prosessin aikana, jolloin se saavuttaa lopullisen muotonsa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017). Sitran mukaan kokeiluilla testataan ideoita nopeasti ja pienellä budjetilla. Kokeilukulttuurin kautta ideat voidaan viedä käytäntöön. Ideoita kehitetään onnistumisten ja toisaalta myös epäonnistumisten kautta, ja epäonnistumiset nähdään yhtenä tuloksena. (Sitra 2017, 0:29–0:58.)

Kokeiluprosessia voidaan tarkastella jakamalla se kolmeen vaiheeseen. Kokeilut alkavat usein ideoinnilla ja hypoteesin määrittelyllä. Seuraava vaihe on varsinainen käytännön kokeilu. Prosessin viimeinen osio on kokeilun arviointi ja saadun opin vieminen eteenpäin. (Alanko 2017, 6.) Kokeiluissa korostuu käytännön tekeminen, mikä on selkeä ero verrattuna muihin kehittämisen välineisiin (Berg ym. 2014, 11).



Kuva 8. Kokeilujen suunnitelmallisuuden tasot (Valtioneuvoston kanslia 2017, 17)

Kokeiluja käytetään erilaisiin tarkoituksiin, ja ne voidaan jaotella kolmeen osaluokkaan niiden suunnitelmallisuuden mukaan: nopeisiin kokeiluihin, suunnitelmallisiin kokeiluihin ja tutkimuksellisiin kokeiluihin niiden suunnitelmallisuuden mukaan (kuva 8). Nopeissa kokeiluissa on tavallista kokeilla yksittäisiä asioita. Niissä pyrkimyksenä on nopea ja konkreettinen testaus asiakkaan kanssa. Suunnitelmallisia kokeiluja edeltää laaja tiedonkeruu ennen varsinaista kokeiluvaihetta. Suunnitelmalliset kokeilut sopivat hidastempoiseen kehittämiseen, kuten erilaisiin palvelumuotoiluprojekteihin. Tutkimuksellisia kokeiluja kuvaa tieteellinen ote, ja niissä tavoitteena on saada mahdollisimman luotettavaa tietoa jonkin asian vaikutuksista. (Berg 2016, 10.)

Kokeilut toimivat innovaatioiden luojina, mihin esimerkiksi perinteiset selvitysraportit eivät aina pysty jähmeytensä takia (Sitra 2012, 0:17–0:25). Jyväskylän kaupunki toteutti vuonna 2013 useita erilaisia kokeiluja. Näitä kokeiluja analysoitiin ja loppuyhteenvetona arvioitiin, että strategiset kokeilut ovat hallinnollisesti kevyitä johtamisen ja kehittämisen työkaluja. Lisäksi ne ovat potentiaalisesti tehokkaita saamaan aikaan muutosta. (Berg ym. 2014, 6.)

5 NUORET PALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ

Seuraavassa kappaleessa avataan lyhyesti nuorten syrjäytymistä ja työttömyyttä ilmiöinä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä. Kappaleessa syvennytään li-

säksi osallisuuden määritelmään sekä palvelumuotoilun rooliin osallisuuden lisääjänä. Kappaleessa seitsemän on tätä opinnäytetyötä varten tehdyt asiakasprofiilit, jotka on luotu Mindset-valmennuksiin osallistuvien nuorten haastattelujen pohjalta.

5.1 Nuorten syrjäytyminen ja työttömyys

Nuorten syrjäytyminen tarkoittaa sitä, kun nuori jää koulutus- ja työmarkkinajärjestelmien ulkopuolelle ja siitä aiheutuu vaikutuksia tämän hyvinvointiin. Matala koulutus, pitkäaikainen työttömyys ja toimeentulo-ongelmat ovatkin merkittäviä syrjäytymisen riskitekijöitä. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2018.) Kouluttautumisen nähdään suorasti ehkäisevän nuorten syrjäytymistä (Jokinen 2018). Lisäksi elämänhallinnan puute, terveydelliset ongelmat, sosiaalisten suhteiden vähyyt ja yhteiskunnallisen osallisuuden puute ovat keskeisiä osa-alueita syrjäytymisessä. Nuoret itse pitävät ystävien puutetta merkittävänä syrjäytymisen syynä. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2018.)

1990-luvun lama kasvatti syrjäytyneiden nuorten määrää roimasti, ja senkin jälkeiset talouden taantumukset näkyvät nuorten syrjäytymisessä, etenkin poikien osalta (Teittinen 2017). Me-säätiön tuoreimman analyysin mukaan Suomessa on tällä hetkellä 65 941 syrjäytynyttä nuorta. Väestörakenteen muutokset ja parempi taloudellinen tilanne ovat laskelman mukaan vähentäneet syrjäytyneiden määrää vuodessa 2615 henkilöllä. Analyysin mukaan palveluita suunniteltaessa tulisi ottaa mukaan ne nuoret, jotka tarvitsevat monialaista tukea elämänhallintaan ja työllistymiseen. (Me-Säätiö 2018.) Sitran johtavaa asiantuntijaa, Jonna Heliskoskea haastateltiin Helsingin Sanomissa (18.4.2018) nuorten syrjäytymisestä. Artikkelissa Heliskoski sanoo, ettei syrjäytyneiden nuorten tavoittaminen ole Suomessa kiinni niinkään resursseista, vaan siitä, etteivät nuoret hyödy olemassa olevista palveluista. Heliskosken mukaan nuoret tulee kohdata nuorten ehdoilla, ei virkamiesmäisesti. (Valtovaara 2018.)

5.2 Nuorten osallisuus

Osallisuus ymmärretään tunteena, joka syntyy, kun ihminen on osallisena yhteisössä esimerkiksi opiskelun, työn tai harrastustoiminnan kautta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan yhteiskunnassa osallisena oleminen tarkoittaa

taa jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Kansallisella tasolla osallisuus vaikuttaa demokratian perusrakenteena. Tällöin kansalaisella on oikeus tasavertaisena osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. Ihmisen osallisuuden aste ja yhteiskunnallinen aktiivisuus vaihtelevat elämäntilanteiden mukaan. Osallisuuden kokeminen ja sosiaaliset verkostot toimivat suojaavina tekijöinä hyvinvointivajeita ja syrjäytymistä vastaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Nuorten osallisuudessa on kysymys nuorten vaikutusmahdollisuuksista heille itselle tärkeissä asioissa. Nuoret ovat oman kohderyhmänsä ja palveluidensa parhaita asiantuntijoita. Palvelujen suunnittelusta, toteuttamisesta ja kehittämisestä vastaavat tahot voivat vahvistaa nuorten vaikutusmahdollisuuksia otamalla heidät mukaan kasvu- ja kehitysympäristöjensä aktiivisiksi toimijoiksi. Aidosti osallinen tilanne mahdollistaa nuorelle tilan, jossa hänen on mahdollista olla osana yhteisöä ja tulla kuulluksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Erja Kähkönen perehtyi sosiaalialan YAMK-opinnäytetyössään vaikeimmassa asemassa olevien nuorten osallisuuteen palvelujen kehittämistoiminnassa. Opinnäytetyönsä lopputuloksena Kähkönen totesi, että nuorten osallisuus ei toteudu, jos irrallisilla tukitoimilla ei ole nuorta eteenpäin motivoivaa vaikutusta ja ne näyttäytyvät nuorelle esimerkiksi väliaikaisina puuttumisina sekä sanktiona. Nuorten osallisuuden tulisi näkyä käytännössä niin, että heiltä itseltään kysyttäisiin, mitä he haluavat ja mihin he kokevat olevansa valmiita. Tällöin tukemisen lähtökohdaksi tulisivat nuorten tarpeet ja kokonaistilanne. (Kähkönen 2016, 61–62.)

Esimerkiksi palvelusta, jonka kautta nuorten osallisuutta tuetaan, on nuortenideat.fi-vaikuttamispalvelu. Sen tavoitteena on tukea nuorten vuorovaikutusta sekä yhteistyötä eri toimijoiden, kuten kunnan, oppilaitosten ja järjestöjen välillä. Vaikuttamispalvelun avulla pyritään tuomaan esiin nuorten mielipiteet, keskustelemaan niistä ja huomioimaan ne päätöksenteossa. Vaikuttamispalvelua voivat käyttää nuoret ja nuorten kanssa toimivat tahot. Palvelun takana on ajatus nuorten osallisuuden tärkeydestä yhteiskunnassa. (Nuorten ideat 2018.)

5.2.1 Malli osallisuudelle

Potilaan osallisuudesta mielenterveyspalveluiden kontekstissa on tehty kirjallisuuskatsaus vuonna 2011. Sen tavoitteena oli selventää potilasosallisuuden konseptia. Kirjallisuuskatsauksen myötä luotiin malli potilasosallisuudelle. (Tambuyzer 2014.) Mallia voidaan hyödyntää, kun pohditaan nuorten osallisuutta esimerkiksi Mindsetin kaltaisessa palvelussa. Mallissa on esitetty, että potilasosallisuuteen vaikuttavat erinäiset taustatekijät, kuten ammattilaisten suhtautuminen potilasosallisuuteen tai käytettävissä oleva aika (Tambuyzer 2014, 140).

Itse potilasosallisuus koostuu varsinaisesti viidestä pääelementistä, jotka ovat:

- 1) Potilaan osallistuminen päätöksentekoon, joko omaan hoitoon tai isompiin päätöksiin.
- 2) Potilaan aktiivinen osallisuus. Potilasta ei nähdä pelkästään henkilönä, jolta saadaan tietoa tai jota konsultoidaan.
- 3) Potilaan moninainen osallisuus laajasti erilaisissa toiminnoissa. Yleisesti ottaen tällä voidaan tarkoittaa potilaan osallisuutta esimerkiksi toiminnan suunnittelussa, arvioinnissa tai henkilökunnan rekrytoinnissa.
- 4) Potilaan kokemusasantuntijuus. Kokemusasantuntijuudesta nousevaan tietoon tulisi suhtautua uudenlaisena tietona, joka on akateemisen tiedon suhteen tasa-arvoinen.
- 5) Yhteistyö ammattilaisten kanssa. Kumppanuus palvelun saajan ja työntekijöiden tai päätöksen tekijöiden kanssa. (Tambuyzer 2014, 141–143.)

Edellä mainittujen elementtien pohjalta potilasosallisuus voidaan vapaasti kääntäen määritellä seuraavasti: potilasosallisuus tarkoittaa osallisuutta päätöksentekoon ja aktiivista osallisuutta erilaisissa toiminnoissa (muun muassa suunnittelu, arviointi, hoito, tutkimus, koulutus ja rekrytointi.) Potilasosallisuus alkaa potilaan kokemusasantuntijuuden hyödyntämisellä, ja potilas toimii yhdessä tasaveroisena kumppanina ammattilaisten kanssa. (Tambuyzer 2014, 142.)

Mallissa tuodaan myös esille, että potilasosallisuudella saadaan aikaan lyhyen ajan hyötyjä, kuten tyytyväisyyttä ja voimaantumista, mutta sen varsinainen tavoite on parantaa yksilön elämän laatua. (Tambuyzer 2014, 142.)

5.2.2 Osallisuutta palvelumuotoilulla

Tapio Häyhtiö tutki Länsi-Suomen Kaste-alueen ”Palvelumuotoilulla parempia palveluja riskiryhmille (PPPR)” -hankkeen kehittämistoimintaa. Hankkeessa pohdittiin, miten voidaan toteuttaa ja kehittää paljon palveluja käyttävien riskiryhmien palveluja asiakaslähtöisemmiksi monialaisella yhteistyöllä. Hankkeessa pyrittiin kehittämään palvelumuotoilemalla osallisuutta edistäviä työmuotoja varsinkin päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Häyhtiö analysoi tutkimuksessaan asiakkaita osallistavaa palvelumuotoilua ja tarkasteli muun muassa asiakkaiden osallisuutta ja asiakaslähtöisen kehittämisprosessin muotoutumista päihde- ja mielenterveyspalveluiden rakenteiden kehittämistyössä. (Häyhtiö 2017, 2–3.)

Häyhtiön tutkimuksesta ilmeni, että palvelumuotoilun eri käytännöt monipuolistavat osallistamiseen liittyvää käsitteistöä ja sen avulla voidaan auttaa ratkaisemaan sitä, miten asiakkaiden mielipide osallistamisen välityksellä saadaan esiin julkisessa päätöksenteossa. Palvelumuotoiluprosessi mahdollistaa, että kansalaisnäkökulmat tulevat ainakin jossakin vaiheessa huomioiduiksi, kun palveluita kehitetään. (Häyhtiö 2017, 62–65.)

Häyhtiön mukaan sosiaali- ja terveyspalvelujen organisaatioissa ei ole juuri kokemusta asiakkaiden kanssa yhdessä tehtävästä osallistavasta kehittämistyöstä, ja se vaatisi paljon harjoittelua. Tutkimuksen kautta ilmeni, että palvelumuotoilun osalta henkilökunta suhtautui vastahakoisesti asiakaslähtöiseen kehittämiseen, koska heiltä puutui osallistamiseen tarvittavat käytännöt. Suhtautuminen palvelumuotoiluun parani, kun kehittämistyössä alettiin soveltaa henkilökunnalle tutumpaa yhteiskehittämisen käsitettä. Tutkimuksessa nousi esiin, että yhteiskehittämisen periaatteet lisäsivät asiakkaiden osallisuutta, varsinkin tiedonkeruuvaiheen asiakasraatien hyödyntämisellä ja kehittäjäasiakkaiden osallistumisella työryhmiin. (Häyhtiö 2017, 62–65.)

Tutkimuksen pohjalta tehtiin lista asioista, jotka huomioimalla voidaan luoda puitteet menestyksekkäälle sosiaali- ja terveystalvelujen asiakaslähtöiselle kehittämislle:

- 1) Palveluorganisaatioissa tulisi harjoitella ja toteuttaa systemaattisesti osallistavien toimintamallien käyttöönnottoa.
- 2) Palveluorganisaatioiden tulisi hyödyntää palvelumuotoilun eri menetelmiä soveltaen ja kokeillen.
- 3) Eri toimijoita ja näiden yhteisiä asiakkaita tulisi verkostomaisesti osallistaa yhteiskehittämisessä.
- 4) Myös merkittävässä asiakysymyksissä kehittäjäasiakkaiden asiantuntijuus ja kokemus tulisi ottaa osaksi kehittämistyötä.
- 5) Kehittäjäasiakkaiden näkemyksiä tulisi hyödyntää monipuolisesti kehittämistyön eri vaiheissa.
- 6) Kriittiseen keskusteluun kannustetaan vuorovaikutteisessa kehittämistyössä, joka nähdään oppimisprosessina.
- 7) Kehittämistyössä tulee osallistaa kehittäjäasiakkaita riittävästi, jotta he uskaltavat ryhmäytyä ja esittää rohkeasti omia näkemyksiään.
- 8) Asiakasosallisuudella on demokraattinen itseisarvo, mikä vahvistaa palveluiden järjestämisen ja tuottamisen legitimitettä.
- 9) Myös sosiaali- ja terveystalveluiden johdon tulee sitoutua asiakaslähtöiseen kehittämiseen. (Häyhtiö 2017, 62–65.)

Häyhtiön lisäksi palvelumuotoilun suhdetta osallisuuteen on tutkittu ja toteutettu erilaisissa hankkeissa ja opinnäytetyöissä. Esimerkiksi Espoon kaupunki on käyttänyt palvelumuotoilua ja osallisuutta vammaisten asumistalveluiden hankinnan apuna (Espoon kaupunki 2015) ja Helsingin kaupunki on kehittänyt kotihoidon asiakkaiden kotona asumista tukevaa toimintaa heitä osallistaen palvelumuotoilun keinoin (Porko 2015). Opinnäytetyömme suunnittelun tukena käyttämämme Siä päätät- hankkeen loppuraportissa myös todettiin, että palvelumuotoilun kautta pystyttiin vaikuttamaan positiivisesti nuorten osallisuuden kokemukseen ja kehittämään tarpeita vastaavia palveluita (Poikolainen & Suikkanen-Malin 2017).

5.3 Millaisia ovat nuoret palvelumuotoilun asiakkaina – palvelumuotoilijan näkemys

Vaikeassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä ei tulisi nähdä syrjäytyneinä, vaan henkilöinä, jotka pyrkivät hyvään elämässään. Palvelumuotoilijan on tärkeää olla kiinnostunut siitä, mikä on yksilön este pyrkiä hyvään. Ihmisen ensisijainen tavoite ei ole olla esimerkiksi sosiaalipalvelun käyttäjä. Monissa palvelumuotoiluprojekteissa, joissa on kehitetty vaikeassa tilanteessa olevien nuorten palveluita, on noussut esiin, että nuoret kärsivät itsetunnon puutteesta. Nuorille ei välttämättä ole juuri kokemuksia onnistumisista. Viranomaiset tekevät usein asiakkaille kahden vuoden suunnitelmia, kuinka edetä elämässä. Nuorille, joille ei ole onnistumisen kokemuksia, kahden vuoden suunnitelma voi näyttäytyä listana, joissa he tulevat kuitenkin epäonnistumaan, mikä ei innosta. Nuoret haluavat kokea pärjäävänsä ja hallitsevansa omaa elämäänsä ja että he saisivat kavereita ja kokisivat itsensä tarpeellisiksi. Nuorten päämäärä ei ole olla sosiaaliviraston asiakkaita. (Lovio 2018.)

Palvelumuotoilijan on tärkeää ottaa palvelumuotoiluprosessissa huomioon oma ihmiskuva ja mietittävä, millaisen ihmiskuvan päälle rakentaa esimerkiksi hypoteesit (Lovio 2018).

“Yksi kollega sanoo, että se mitä sä löydät metsästä, riippuu siitä, että lähdetkö sä sinne sienikorin, marjapöimurin vai hirvikiväärin kanssa. Lovio 2018.”

6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSELLISET MENETELMÄT

Kappaleessa avataan opinnäytetyössä käytettyjä tutkimuksellisia tiedonkeruuta ja analysointimenetelmiä. Palvelumuotoiluprosessi ei itsessään ole varsinaista tutkimusta, mutta opinnäytetyön osalta tämä on huomioitu niin, että opinnäytetyöhön liittyvät tutkimukselliset kriteerit täyttyvät.

6.1 Teemahaastattelut laadullisessa tutkimuksessa

Laadullinen tutkimus on hyvä tapa tehdä tutkimusta, kun tutkimusongelmat käsittelevät henkilön tai henkilöiden kokemuksia ja käyttäytymistä tai jos haluamme ymmärtää ilmiöitä niiden takana. Laadullinen tutkimus myös antaa mahdollisuuden päästä lähemmäksi tutkittavia henkilöitä sekä saada yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta aiheesta. Tätä tietoa voidaan saada ainoastaan menemällä sinne, missä ihmiset ovat – esimerkiksi keskustelemalla henkilökohtaisesti heidän kanssaan. Laadullisen tutkimuksen avulla tutkittavien äänet tulevat kuuluviin ja valta-asetelmaa tutkijan ja tutkittavan välillä voidaan kaventaa. Tutkittavat voidaan laadullisessa tutkimuksessa osallistaa mukaan tutkimukseen ja tehdä heidän kanssaan yhteistyötä. (Creswell 2007, 39.) Keskeiset laadullisessa tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät ovat havainnointi, tekstianalyysi, haastattelu ja litterointi (Metsämuuronen 2009, 220).

Teemahaastattelu on yksi keino kerätä tietoa laadullisessa tutkimuksessa. Teemahaastattelussa pyritään löytämään keskustelun avulla vastauksia esimerkiksi tutkimuskysymyksiin. Teemahaastattelussa aihepiirit on etukäteen määriteltä, mutta keskustelu on vapaata ja aihealueiden järjestys voi vaihdella. Tärkeää on kuitenkin, että kaikki teema-alueet käydään läpi. (Eskola & Vastamäki 2010, 24–42.) Haastattelu on joustava tapa kerätä tietoa ja se sopii monenlaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastattelun kautta haastateltavat osallistuvat tutkimusprosessiin aktiivisina ja merkityksiä luovina henkilöinä. Teemahaastattelussa voidaan lähteä siitä oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia haastattelun avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34–48.)

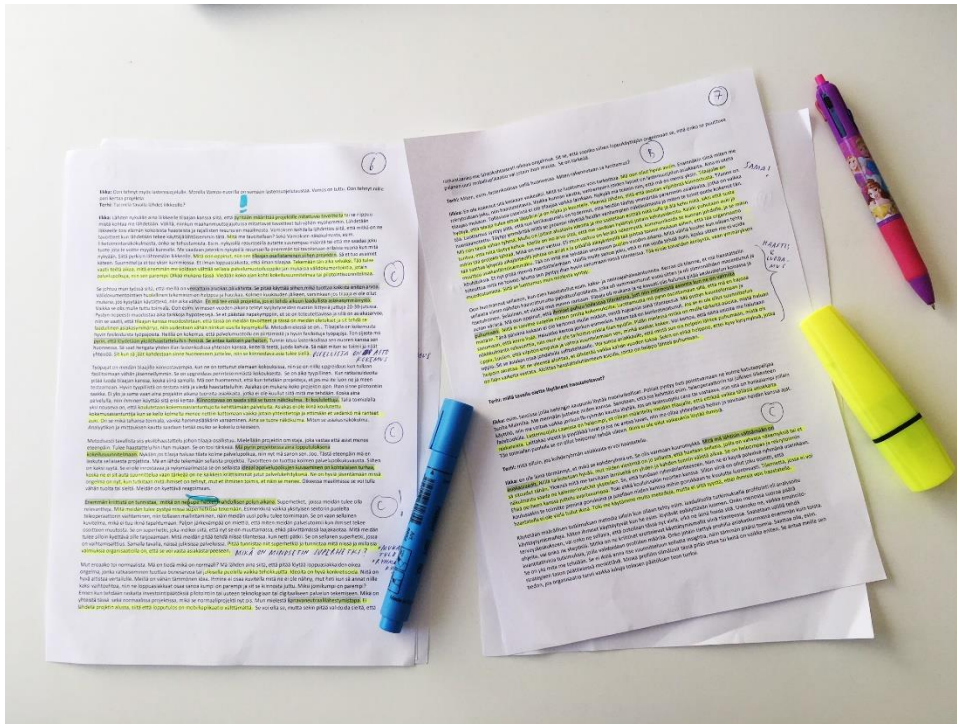
6.2 Litterointi

Aineiston tallennuksen jälkeen se voidaan purkaa kirjoittamalla tekstiksi. Sanasta sanaan puhtaaksi kirjoittaminen eli litterointi voidaan tehdä valikoiden esimerkiksi tietystä teemasta tai koko aineistosta. Litteroinnin tarkkuus riippuu muun muassa tutkimustehtävästä. Esimerkiksi keskusteluanalyysia käyttävät tutkijat litteroivat aineiston pienimpiä huokauksia myöten. Litterointi sanasta sanaan on hidasta ja vie usein moninkertaisen ajan itse haastatteluun verrattuna. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 138.) Tämän vuoksi sanasta sanaan litteroidun

haastattelun hyötyjä tulee punnita suhteessa siihen, miten aineistoa on tarkoitus käyttää.

6.3 Teemoittelu analyysimenetelmänä

Aineistoa analysoidessa oleellista on tehdä päätös, mikä aineistossa nousee kiinnostavaksi. Sen jälkeen aineisto käydään läpi, ja siitä erotellaan ne asiat, jotka ovat valikoituneet oleelliseksi analyysin kannalta. Kaikki ylimääräinen jätetään pois. Kiinnostavat asiat kootaan yhteen ja teemoitellaan opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet huomioiden. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.)



Kuva 9. Litteroidut haastattelut (Korhonen 2018)

Teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä aihepiiriin mukaan. Alustavan ryhmittelyn jälkeen aineistoista aletaan etsiä varsinaisia teemoja, ja tarkoituksena on nostaa esiin teemaa kuvaavia näkemyksiä. Teemahaastattelu aineistonkeruumetodina helpottaa teemoittelua, sillä silloin teemat muodostavat jo itsestään rungon aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

7 MINDSET-VALMENNUKSEEN LUOMAMME PALVELU- MUOTOILUPROSESSI

Esittelemme kappaleessa Mindset-valmennukseen tekemäämme kokonaisvaltaista palvelumuotoiluprosessia, joka on edennyt iteratiivisesti. Halki prosessin olemme pyrkineet painottamaan eettistä näkökulmaa. Prosessia olemme tehneet aktiivisesti yhdessä niin työntekijöiden, nuorten kuin sidosryhmienkin kanssa. Olemme pyrkineet nuorten aitoon kuulemiseen ja ymmärtämiseen sekä heidän osallisuutensa vahvistamiseen. Tarkoituksenamme oli valita menetelmiä, jotka sopivat erityisesti Mindset-valmennukseen osallistuvien nuorten kuulemiseen.

7.1 Mindsetin palvelumuotoiluprosessin kokonaisuus

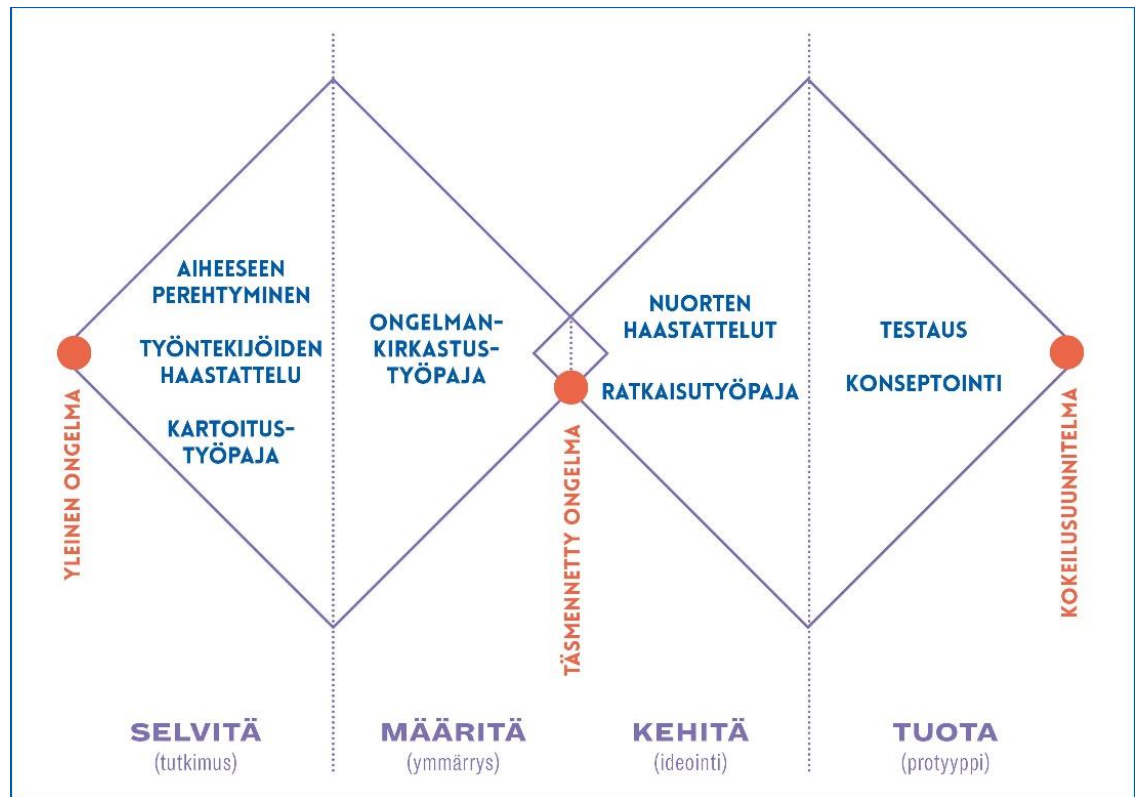
Opinnäytetyömme muotoiluprosessi koostui eri vaiheista, joilla oli selkeät päämäärät. Alla olevassa kuvassa (kuva 10) on esitelty vaiheiden tavoitteet sekä aikajana, joka kuvaa millä aikataululla palvelumuotoiluprosessi eteni.



Kuva 10. Opinnäytetyöprosessi (Korhonen & Miskala 2018)

Yllä olevassa kuvassa opinnäytetyöprosessi on jaoteltu neljään vaiheeseen: perehtyminen ja tavoitteiden asettaminen, asiakasymmärryksen kerääminen,

ratkaisujen luominen sekä raportointi ja työn esittely tilaajalle. Esittelemme kappaleessa tarkemmin, kuinka opinnäytetyö on edennyt.



Kuva 11. Opinnäytetyöprosessin Double diamond (Korhonen & Miskala 2018)

Yllä olevassa kuvassa esitetään double diamond -mallin mukaisesti, kuinka opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessi on edennyt vuorollaan tietoa laajentaen ja sitä supistaen, kunnes testaamisen arvoisia ideoita on syntynyt. Double diamond -malli kuvaa, kuinka prosessissa on ensin laajennettu tietämystä aiheesta muun muassa haastatteluin ja perehtymällä aiheeseen raporttien ja kirjallisuuden kautta. Sen jälkeen on lähdetty kartoittamaan työpajojen ja haastattelujen avulla mahdollisia ongelmia. Useista ongelmista validoitiin kolme, joista luotiin ratkaisuhypoteesejä. Yhdestä ratkaisuhypoteesistä muokattiin valmentajien ja palvelun käyttäjien kanssa kokeilusuunnitelma.

7.2 Suunnittelu, aiheeseen perehtyminen ja työn ohjaus

Opinnäytetyöprosessi alkoi alkutapaamisella kahden Mindsetin valmentajan kanssa. Tapaamisessa keskustelimme alustavasti Mindset-kokonaisuuden tarpeista, joihin opinnäytetyöllä voisi vastata. Tapaamisen pohjalta nousi esiin

useita haasteita, joihin pystyttiin miettimään ratkaisuja muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun menetelmien pohjalta. Tämän jälkeen keskustelimme opin-
näytetyöstä tarkemmin Vamoksen kehittämispäällikön Vesa Sarmian kanssa
järjestetyssä tapaamisessa. Tapaamisessa määriteltiin alustavasti opinnäyte-
työn ja palvelumuotoiluprosessin tarkoitus ja tavoitteet, jotka on avattu tar-
kemmin kappaleessa 3.

Sarmian tapaamista seurasi tarkempi tutustuminen Vamoksen ja Mindsetin
toimintaan muun muassa organisaation kotisivujen pohjalta ja valmentajilta
saadun hankesuunnitelman kautta. Tutustuimme tarkasti myös Kaakkois-
Suomen korkeakoulun koordinoimaan Siä päätät -hankkeeseen, jossa kehitet-
tiin ratkaisuja nuorten osallisuuteen peli-innovaatioilla ja palvelumuotoilulla.
Hanketta toteutettiin Haminan kaupungin alueella. (Poikolainen & Suikkanen-
Malin 2017.) Siä päätät -hankkeessa oli monia yhtäläisyyksiä oman opinnäyte-
työmme kanssa ja pystyimme hyödyntämään sitä mallina ja vertauskohteena
omalle prosessillemme. Opinnäytetyömme ohjaajana Kaakkois-Suomen am-
mattikorkeakoulussa toimi Sanna Haapanen, joka oli myös mukana Siä päätät
-hankkeessa. Tästä oli paljon apua opinnäytetyömme kannalta. Haapasen
kanssa pidimme kolme tapaamista, sekä useita sähköpostikeskusteluja, joissa
hän ohjasi opinnäytetyöprosessiamme.



Kuva 12. Skype-tapaaminen Haapasen kanssa (Korhonen 2018)

Sarmian tapaamisen ja Mindset-kokonaisuuden perehtymisen pohjalta loimme alustavan opinnäytetyösuunnitelman, jolla haimme tutkimuslupaa Helsingin diakonissalaitoksen eettiseltä lautakunnalta. Tutkimislupaa varten eettinen lautakunta pyysi opinnäytetyöhön muutamia lisätarkennuksia. Kun nämä tarkennukset oli lisätty, myönnettiin tutkimuslupa opinnäytetyölle alkukeväältä 2018. Tutkimusluvan hakeminen ja saaminen eteni eettisen lautakunnan kokousten mukaisesti.

Palvelumuotoilija Niko Kavenius oli opinnäytetyömme palvelumuotoiluprosessin mentori. Kavenius työskentelee tällä hetkellä palvelumuotoilijana Reaktorilla. Tapasimme Kaveniuksen yhteensä neljä kertaa, joiden aikana käsitelimme muun muassa palvelumuotoiluprosessin etenemistä ja asiakasymmärrystä. Lisäksi Kavenius on tarjonnut tukeaan esimerkiksi sähköpostin välityksellä.

7.2.1 Kartoitustyöpaja

Aiheeseen perehtymistä jatkoimme järjestämällä helmikuussa 2018 työntekijöille ja tiimin esimiehelle kahden tunnin kartoitustyöpajan. Työpaja oli alun perin aikataulusyistä suunniteltu vain tunnin mittaiseksi, mutta sitä pystyttiin venyttämään, jotta tarvittavat asiat saatiin käsiteltä. Työpajaan osallistui myös yksi opiskelija. Yhteensä osallistujia työpajassa oli kuusi. Myös kehittämispäällikkö Sarmia oli kutsuttu työpajaan, mutta hän oli estynyt. Työpajan tavoitteena oli ymmärtää, miten Mindset-valmennus tällä hetkellä käytännössä toimii. Lisäksi työpajan tarkoituksena oli tavata kaikki tiimin työntekijät yhtäaikaaisesti ja esitellä heille prosessin alustava etenemissuunnitelma. Tiimin kanssa käytiin työpajassa läpi myös, mitä palvelumuotoilu tarkoittaa ja palvelumuotoilun erityispiirteitä, kuten prosessiin kuuluvaa iteratiivista etenemistä. Aiheeseen perehtymisen lisäksi työpajan avulla pyrittiin syventämään työntekijöiden luottamusta meihin ja saamaan heidät mahdollisimman varhaisessa vaiheessa sitoutumaan prosessiin. Kartoitustyöpajan suunnitelma on liitteenä 2.



Kuva 13. Kartoitustyöpaja Vamoksen tiloissa Sörnäisissä (Korhonen 2018)

Perehtymistyöpajassa kävimme läpi nuorten palvelupolkua, joka oli jaettu kolmeen vaiheeseen: ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen. Kutakin osaa käsiteltiin ensin yksitellen. Jokainen osallistuja sai esimerkiksi miettiä, mitä tapahtuu ennen kuin nuori löytää palvelun. Tämän jälkeen ajatukset kirjattiin post-it lapuille, jotka keräsimme seinälle kaikkien nähtäväksi. Kunkin vaiheen jälkeen käsitelystä aiheesta käytiin yhteinen keskustelu, jonka aikana post-it lappuja oli mahdollista siirtää, poistaa tai yhdistää. Kun kaikki

vaiheet oli käsitelty, pyydettiin osallistujia miettimään, mitkä olisivat nuoren kannalta kaikkein kriittisimmät hetket, Lovion (2018) sanoin superhetket, palvelupolun aikana. Kartoitustyöpajan kautta saimme oleellista tietoa prosessia varten, ja se tarjosi työntekijöille mahdollisuuden tarkastella omaa palveluaan kokonaisvaltaisesti. Työntekijät antoivat työpajasta positiivista palautetta, sillä he pystyivät sen kautta kiinnittämään huomiota toisaalta toimiviin, mutta myös nuorten kannalta haastaviin osiin palvelua. Työpajan jälkeen pidimme keskenämme lyhyen reflektion, jossa kävimme keskeiset ajatukset ja havainnot läpi.



Kuva 14. Kartoitustyöpajan purku, jossa analysoitiin työpajasta saatua tietoa (Miskala 2018)

Muutama päivä työpajan jälkeen purimme aineiston tarkemmin ja teemoitimme saatuja löydöksiä. Kartoitustyöpajan pohjalta loimme lopulta alustavan palvelupolun.

7.2.2 Mindsetin palvelupolku

Mindset-valmennus rakentuu jokaisen nuoren kohdalla yksilöllisesti. Osa nuorista etenee yksilövalmennuksesta ryhmävalmennukseen. Osa puolestaan

käy ainoastaan valmentajan kanssa kahden pidettävässä yksilövalmennuksessa. On oleellista muistaa, ettei valmennuksen ole tarkoitus korvata psykiatrista hoitoa. (Aalto 2018.)



Kuva 15. Mindsetin palvelupolku (Korhonen & Miskala 2018)

Yllä olevassa kuviossa näkyy yksinkertaistettu malli Mindset-valmennuksen palvelupolusta. Polkuun on merkitty ainoastaan palvelupolku sekä palvelutuokiot. Polku on jaettu kolmeen osa-alueeseen asiakkaan saaman hyödyn kannalta: esipalveluun, ydinpalveluun sekä palvelun jälkeiseen aikaan. Jatkossa visualisoidun palvelupolun avulla Vamoksen työntekijät pystyvät nopeasti esittelemään palvelun kokonaisuutta yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille. Yksinkertaistettu palvelupolku muodostui ensimmäisestä työpajasta kerätyn ymmärryksen pohjalta ja täydentyi valmentajien kanssa käytyjen yksilöhaastatteluiden pohjalta. Visualisoitu palvelupolku auttoi myös meitä hahmotamaan Mindsetin kokonaisuutta ja ongelmakohtia.

7.3 Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrystä olemme keränneet haastatteluiden ja työpajojen kautta. Olemme haastatelleet sekä työntekijöitä että nuoria. Työpajoja järjestimme vain työntekijöiden kanssa, sillä kohderyhmän nuoret kokivat ajatuksen työpajaan osallistumisesta liian vaativaksi. Alaluvuissa kerromme tarkemmin eri vaiheiden etenemisestä ja esiin nousseista tuloksista.

7.3.1 Valmentajien yksilöhaastattelut ja analysointi

Tarkempaa asiakasymmärrystä lähdimme keräämään valmentajien haastattelujen kautta. Toteutimme yhteensä neljä yksilöhaastattelua, jotka olimme jakaneet keskenemme. Halusimme yksilöhaastatteluissa tarjota valmentajille mahdollisuuden tuoda esiin asioita, joita he eivät välttämättä halunneet jakaa yhteisessä kartoitustyöpajassa. Ajoitimme yksilöhaastattelut muutaman viikon päähän kartoitustyöpajasta, jotta valmentajilla olisi aikaa prosessoida kartoitustyöpajan antia. Emme haastatelleet erikseen johtotehtävissä olevia henkilöitä, koska halusimme saada tietoa nuorista, joihin lähin kontakti oli valmentajilla. Yksilöhaastatteluihin mennessä olimme onnistuneet luomaan valmentajien kanssa luottamuksellisen ja toisiamme ymmärtävän suhteen, joka mahdollisti avoimen keskustelun. Pyysimme haastateltavilta tutkimusluvan, joka on opinnäytetyön liitteenä (3).

Yksilöhaastatteluissa keskustelu eteni tekemämme palvelupolun mukaisesti. Olimme tulostaneet haastatteluihin paperiset versiot palvelupoluista, joiden kautta keskustelimme valmentajien kanssa nuorten tilanteista. Käsittelimme nuorten palvelupolkua kronologisessa järjestyksessä ja pyysimme valmentajia jakamaan kanssamme näkökulmia, joita ei ehkä ollut mainittu kartoitustyöpajassa. Lisäksi pyysimme valmentajia kertomaan tarkemmin mahdollisista ongelmista palvelun aikana. Haastatteluihin olimme luoneet myös rungon, joka on liite numero 4. Olimme itse pohtineet ennakkoon mahdollisia ongelmia, kuten sitä, että ryhmätoiminnan osallistumisen kynnystä saattaa nostaa osallistujien ikäerot, mutta tämä osoittautui jo valmentajia haastellessa vääräksi.

Haastatteluissa valmentajilla oli mahdollisuus keskustella ja esittää kysymyksiä palvelumuotoilusta. Teemahaastattelu mahdollistaa vapaan keskustelun ja

osassa haastatteluista keskusteltiin myös valmentajan ammatillisesta taustasta ja siitä, miksi päätyi työskentelemään sosiaalialalla.

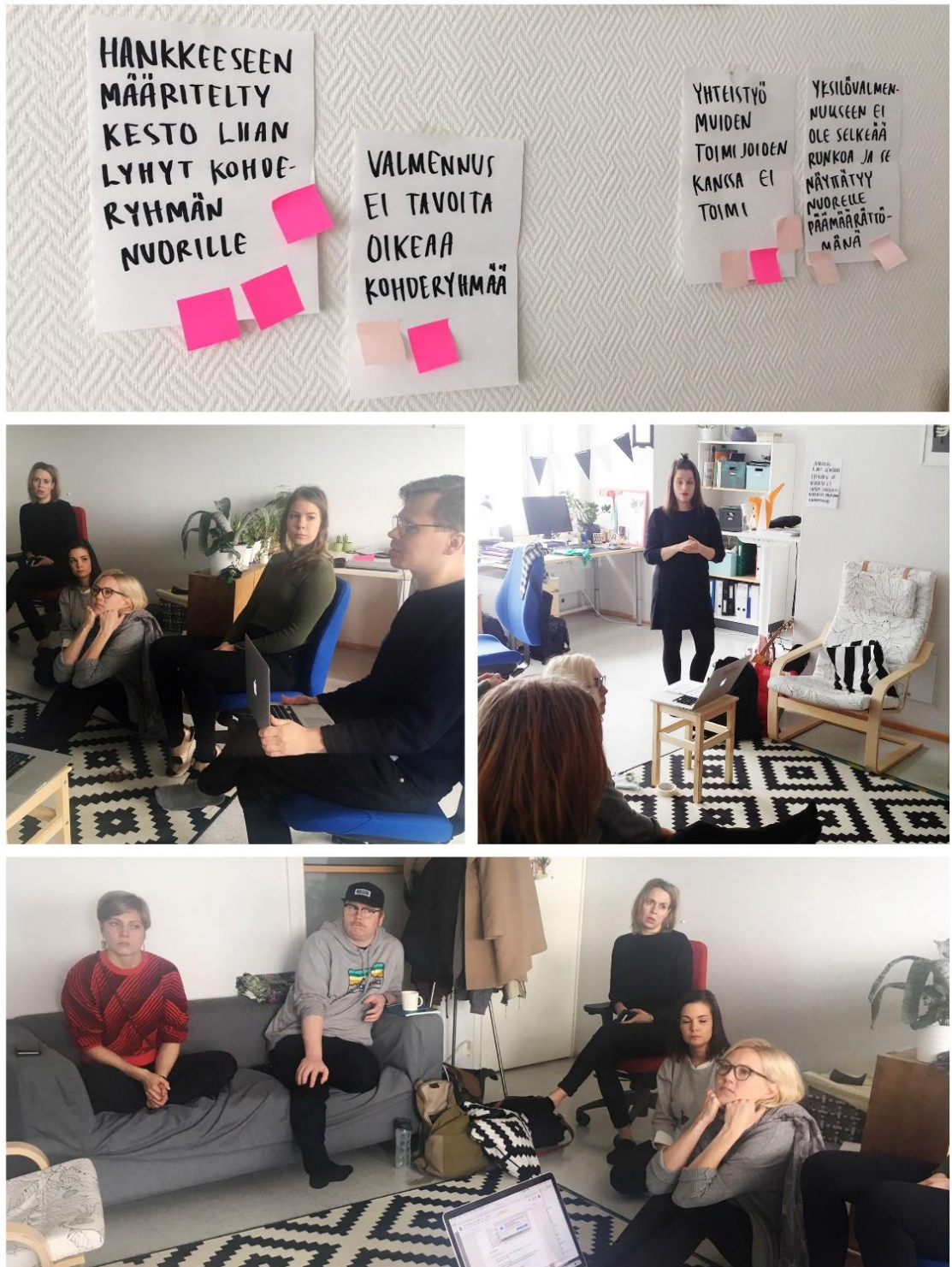
Kunkin haastattelun jälkeen pidimme keskenämme koonnit tärkeimmistä haastattelun herättämistä ajatuksista. Kun olimme haastatelleet kaikki valmentajat, analysoimme haastattelujen kautta saadun tiedon. Analysoinnin toteutimme teemoittelemalla aineiston palvelupolun mukaisesti. Aineistosta nousi vajaan kymmenen ongelmaa, jotka liittyivät muun muassa jonotuskäytänteisiin, oikean kohderyhmän tavoittamiseen ja yhteistoimijuuteen muiden toimijoiden kanssa. Nämä ongelmat kirjasimme ongelmanuotoon alustaviksi ongelmahypoteeseiksi tulevaa työpajaa varten. Työpajan runko sekä listatut ongelmat löytyvät liitteestä 5.

7.3.2 Ongelman kirkastus -työpaja

Haastattelujen analysointia seurasi työpaja, jonka tavoitteena oli esitellä työyhteisölle haastatteluista esiin nousseita ongelmia, päättää mitä ongelmia haluamme lähteä yhdessä ratkaisemaan sekä millä mittareilla niitä voidaan arvioida. Toisaalta halusimme työpajassa myös luoda yhteisen ymmärryksen prosessin jatkosta ja totesimme myös sen, mihin asioihin emme voi vaikuttaa. Työpajaan osallistui neljä valmentajaa ja kaksi opiskelijaa. Painotimme työpajan aluksi, että ongelman valinnassa on oleellista arvioida, onko ongelma nuoren vai organisaation. Totesimme myös, että vastuuseemme nuotoiluprosessin vetäjinä kuuluu ajoittain muistuttaa työpajaan osallistuvia, kenen ongelmasta keskustelemme. Työpajan suunnitelmarunko on liitteenä (2).

Työpajan aluksi esittelimme haastatteluissa esiin nousseet, tarkentuneet ongelmat yksi kerrallaan. Kirjoitimme ongelmat paperille ja laitoimme ne kaikkien näkyville seinälle. Keskustelimme näistä ongelmista yleisesti ja lopulta pohdimme, mitkä ongelmat ovat kaikista tärkeimpiä ratkaista. Yksi alkuperäisistä ongelmahypoteeseista oli, että hankesuunnitelmaan määritelty kesto valmennukselle oli liian lyhyt kohderyhmän nuorille. Keskustelun myötä tämä ongelma jäi pois, kun havaitsimme, että määritelty ideaalinen kesto valmennukselle hankesuunnitelmassa ei ollut näyttäytynyt nuorelle ongelmana. Nuoren valmennusta on voitu jatkaa, jos se on koettu tarpeelliseksi. Näin ollen kyseinen

ongelma oli ongelma organisaatiolle eikä nuorelle. Ongelma liittyi suunnittelu-
vaiheessa tehtyyn arvioon ideaalisesta valmennuksen kestosta. Tämä ei ole
käytännössä vaikuttanut nuoreen tai valmentajien työhön. Kehittämishank-
keen luonteeseen kuuluu, että jotkin alun perin suunnitellut asiat osoittautuvat
käytännössä toimimattomiksi.



Kuva 16. Ongelman määrittely -työpaja (Korhonen & Miskala 2018)

Jäljelle jääneistä ongelmista järjestimme äänestyksen post-it-lapuilla. Jokainen osallistuja sai antaa kolme ääntä ja jakaa äänet haluamallaan tavalla usealle ongelmalle tai vain yhdelle ongelmalle, jonka kokisi nuoren näkökulmasta tärkeäksi ratkaista. Äänestyksen pohjalta valikoitui kolme ongelmaa, joita haluttiin lähteä tarkastelemaan palvelumuotoiluprosessin kautta tarkemmin. Nämä ongelmat olivat: jonotuksen pitkä kesto, valmennus ei tavoita oikeaa kohderyhmää ja yhteistoimijuus. Määritellyt ongelmat toimivat ongelmahypoteeseina, kun lähdimme keskustelemaan nuorten kanssa.

7.3.3 Tavoitteiden määrittely

Alustava tavoite oli määritelty kehittämispäällikkö Sarmion kanssa. Tavoite kuitenkin tarkentui myöhemmin, kun aihetta käsiteltiin tiimin kanssa ongelman kirkastus -työpajassa. Käydyn keskustelun pohjalta luotiin myös tarkempi toimintasuunnitelma. Työpajassa määrittelimme, että palvelun kehittämisen tavoite olisi, että nuorten osallisuus kasvaisi ja he pääsisivät nopeammin eteenpäin vaikeasta tilanteestaan. Ongelmat, jotka eivät mahtuneet mukaan palvelumuotoiluprosessiin, jäivät työyhteisön jatkotyöstettäviksi, ja osaan niistä saatiin etenemisehdotuksia ja jopa ratkaisuehdotuksia jo työpajan aikana. Ongelman määrittelyn lisäksi työpajan kautta valmentajat pystyivät pohtimaan omaa työtään ja nuoren kokemuksia Mindset-palvelusta. Keskusteluissa nousi esiin esimerkiksi, kuinka eri toimijoiden palveluiden tulisi näkyä nuorelle yhtenä palveluna.

7.3.4 Nuorten haastattelut

Olimme suunnitelleet alun perin, että luottamuksen rakentumisen kannalta meidän olisi hyvä tutustua nuoriin, esimerkiksi osallistumalla Vamoksen tiloissa kokoontuvaan ryhmään. Valmentajien kanssa keskustellessa selvisi, että nuoret, joita olimme ajatelleet haastatella, eivät käy ryhmissä. Päädyimme valmentajien kanssa lopulta siihen, että meneminen esimerkiksi nuoren kotiin tutustumistarkoituksessa olisi voinut olla nuorelle ahdistava tilanne ja se olisi voinut jopa haitata luottamuksen rakentamista. Sovimmekin, että nuorten kannalta paras olisi, että haastattelut pidetään heille tutuissa Vamoksen tiloissa.

Päätimme, että kiinnittäisimme erityistä huomiota välittömän ja luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen. Nuorille välitettiin valmentajien kautta viesti haastatteluista ja niiden tarkoituksesta. Sovimme, että valmentajien olisi parasta kertoa nuorille suullisesti haastatteluista. Halusimme myös välttää haastattelu-termin käyttöä nuorten kanssa ja sovimme, että käytämme sanaa keskustelu, jotta tilanne ei tuntuisi nuorille liian pelottavalta. Valmentajien kanssa keskustelimme muutoinkin tarkkaan palvelumuotoiluprosessista. Valmentajien kanssa käydyt keskustelut tukivat valmistautumistamme, ja niiden pohjalta muun muassa päätimme, että käytämme Mindset-valmennukseen osallistuvista termiä nuoret, koska he käyttivät sitä myös itse.

Suunnitelman mukaan meidän oli tarkoitus haastatella 6–8 nuorta. Haastattelutavat nuoret olimme päättäneet yhdessä valmentajien kanssa. Halusimme mukaan nuoria, jotka olivat eri vaiheessa palvelua. Valmentajat arvioivat, ketkä heidän nuoristaan sopivat haastatteluun. Halusimme, että haastatteluun osallistuminen ei veisi liikaa huomiota nuorten kuntoutumiselta. Haastattelut toteutuivat lopulta ainoastaan neljän nuoren kanssa. Moni nuorista koki haastattelut vieraan ihmisen kanssa liian pelottavina ja osa teki viime hetken peruutuksia. Neljä haastattelemaamme nuorta olivat keskenään hieman erilaisissa vaiheissa kuntoutumisprosessiaan. Osa nuorista ei esimerkiksi uskaltanut tulla Vamoksen tiloihin yksin, vaan valmentaja kävi hakemassa nuoria heidän kotoaan.

Olimme miettineet etukäteen asioita, joilla luomme haastatteluun rennon tunnelman. Olimme esimerkiksi tietoisesti välttäneet liian virallista pukeutumista ja päättäneet, että haastatteluissa voisimme istua lattialla, jos se tuntuisi luontevalta. Valmentajien kanssa olimme sopineet, että me hoidamme keskustelun ja valmentajat eivät ota siihen osaa, vaan kirjaavat käydyn keskustelun ylös. Tällä halusimme myös sitouttaa valmentajia muotoiluprosessiin. Nuorilta tarkistimme haastattelun alussa vielä kertaalleen haluavatko he, että valmentajat ovat paikalla. Kerroimme myös, että jos haastattelun lopuksi tai myöhemmin heille tulee olo, että he haluavat keskustella kahden kesken ilman valmentajaa, on tähän mahdollisuus. Haastattelut olimme jakaneet keskenämme tasapuolisesti. Haastatteluissa oli paikana päällä kolme henkilöä: nuori, valmentaja ja yksi haastattelija.

Haastattelujen tarkoituksena oli saada ymmärrystä siitä, pitivätkö valmentajien kanssa mietityt ongelmahypoteesit paikkansa ja löytyisikö nuorten kanssa keskustellessa kenties muita asioita, joita he pitivät ongelmina. Nuorille kerroimme, että haluamme kehittää Mindset-palvelua entistä paremmaksi. Painotimme myös, että haluamme kuulla heitä, sillä he ovat asiantuntijoita kyseisen palvelun käytössä. Kerroimme nuorille myös toivovamme, että he uskaltavat vapaasti kertoa palveluun liittyvistä hyvistä ja huonoista puolista. Samalla korostimme, että he voivat vastata niihin kysymyksiin, joihin haluavat, ja juuri niin laajasti kuin itse haluavat. Sanoimme myös ääneen, että heidän esittämänsä toiveet eivät välttämättä toteudu, vaan käytämme kerättyä ymmärrystä pohjana ratkaisujen miettimiselle.

Olimme luoneet haastatteluun karkean kysymysrunгон, mutta kysymyksiä nousi myös itse tilanteessa. Alustava nuorten haastatteluiden etenemissuunnitelma on liitteenä 6. Käytimme samaa tutkimuslupaa sekä nuorille että valmentajille. Tutkimuslupa on liite 3. Haastatteluun osallistuneet nuoret saivat kiitokseksi käyttämästään ajasta leffaliput, jotka Vamos oli heille hankkinut.

Nuorten haastatteluiden suhteen toimimme samalla tavalla kuin työntekijöiden haastatteluiden kanssa. Kävimme jokaisen haastattelun jälkeen läpi keskeiset haastatteluissa esiin tulleet asiat. Kun kaikki nuoret oli haastateltu, analysoimme kerättyä aineistoa teemoittelemalla.

Nuorten haastatteluissa nousi muun muassa esiin, että tapaamiset valmentajien kanssa ovat olleet heille tärkeitä ja erityisen tärkeää on ollut, että valmentajat ovat voineet tulla mukaan erilaisiin nuorten elämää käsitteleviin tapaamisiin, esimerkiksi psykiatrian poliklinikalle. Nuoret myös kokivat saaneensa valmentajilta puolueetonta tukea ja pitivät puhumista ja kotoa lähtemistä helpompina, koska he osallistuvat Mindsetin toimintaan omasta tahdostaan.

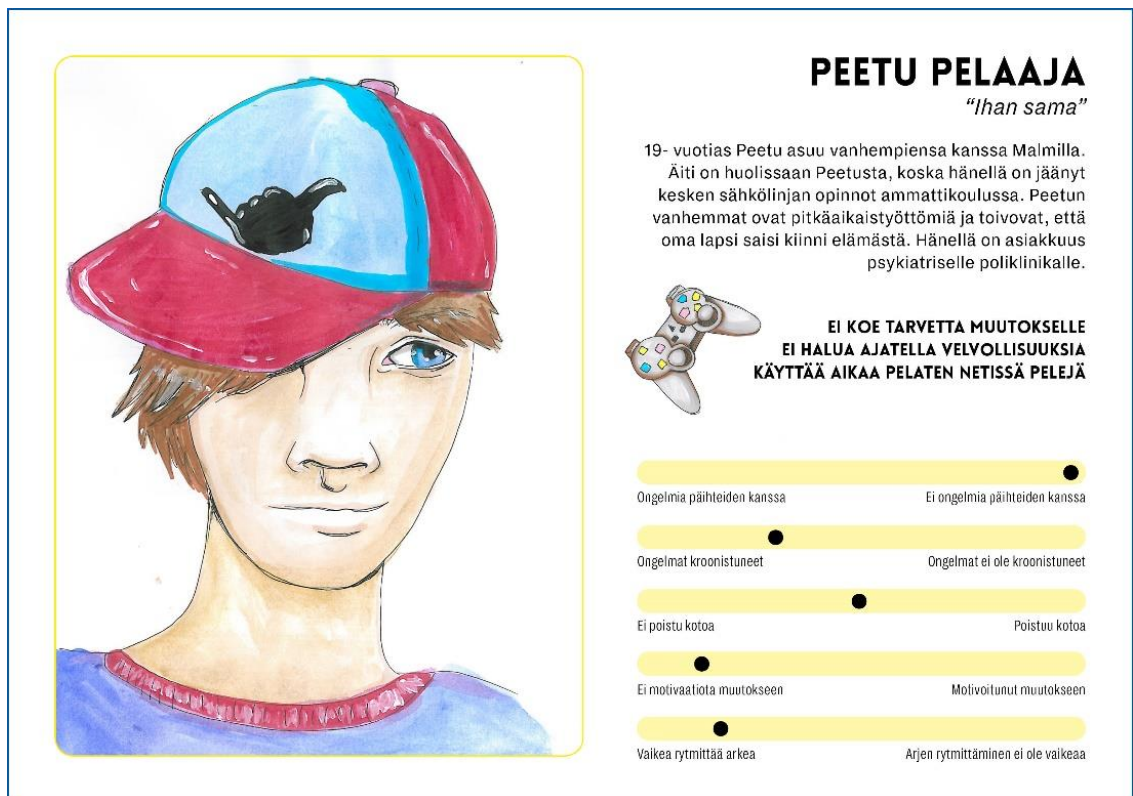
*“Aluksi en halunnut liikkua kotoa mihinkään,
nyt liikutaan jo julkisilla tänne.”*

Nuoret pohtivat, olisiko heidän tilanteeseensa saanut aiemmin apua, jos joku olisi kertonut heille Vamoksen toiminnasta jo aiemmin, esimerkiksi koulussa.

Nuoret olivat myös saaneet tietoa sattumanvaraisesti, esimerkiksi niin, että Vamoksen entinen työntekijä oli sattunut olemaan töissä kunnallisella puolella. Nuorten mielestä kunnalliset toimijat tuntuivat alussa pelottavilta ja heidän olisi voinut olla helpompi saada ensin apua Vamoksen kautta. Tämän jälkeen he olisivat voineet mennä yhdessä tapaamaan kunnallisia toimijoita. Nuorten haastatteluista nousi myös esiin, että Mindset-toiminta on tukenut nuoria muiden palveluiden käytössä. Nuoria turhautti, että he joutuivat kertomaan usein samat asiat useille eri toimijoille, ja monet eri palvelut tuntuivat raskailta, jos niillä ei ollut yhteisiä tavoitteita.

“Et järjestäis sellasia hoitokokouksia mis kaikki oli niin ei tarvis selittää jokaiselle erikseen.”

Kerätyn aineiston pohjalta nimesimme kaksi laajempaa ongelmaa, jotka olivat: tiedon saanti ja yhteistoimijuus. Näiden pohjalta lähdimme suunnittelemaan ratkaisutyöpajaa. Analysoinnin pohjalta loimme myös alustavat asiakasprofiilit.





UNNA ULKOPUOLINEN


“Kukaan ei ymmärrä mua”

27-vuotias Unna asuu yksin Riihivuoreessa. Unna on ollut huostaanotettuna muutaman vuoden ennen täysi-ikäisyyttä eikä vanhemmat ole aktiivisesti läsnä hänen elämässään. Hän on valmistunut kokiksi. Unna kokee itsensä yksinäiseksi eikä ole juuri saanut onnistumisen kokemuksia elämässään. Hän ei ole kiinnittynyt palveluihin ja kokee, ettei ole saanut ymmärrystä esimerkiksi koulusta tai sosiaali-toimesta.



**TAUSTALLA KOULUKIUSAAMINEN
ULKOPUOLISUUDEN TUNNE
ASIOIHIN TARTTUMISEN VAIKEUS**


Ongelmia päihteiden kanssa	Ei ongelmia päihteiden kanssa
Ongelmat kroonistuneet	Ongelmat ei ole kroonistuneet
Ei poistu kotoa	Poistuu kotoa
Ei motivaatiota muutokseen	Molivoitunut muutokseen
Vaikea rytmittää arkea	Arjen rytmittäminen ei ole vaikeaa



PINJA PELOKAS

“Helpottaa kun toinen tietää mikä mua vaivaa”

22 -vuotias Pinja asuu vanhempiensa kanssa Pohjois-Haagassa. Pinja on jäänyt kaupallisen alan opinnot kesken. Pinja on ohjautunut Mindsetin kunnallisten palveluiden kautta. Pinja kokee, ettei aikanaan saanut apua oikeassa kohtaa. Hänelle on tärkeää, että valmentaja on mukana erilaisissa tapaamisissa ja että omat vanhemmat tukevat häntä.



**KRIITTISYYS ITSEÄ KOHTAAN
PELOKAS OLO, KUN LIIKKUU YKSIN
HALUAA APUA OMIEN AJATUSTENSA JÄSENTELYYN**

Ongelmia päihteiden kanssa	Ei ongelmia päihteiden kanssa
Ongelmat kroonistuneet	Ongelmat ei ole kroonistuneet
Ei poistu kotoa	Poistuu kotoa
Ei motivaatiota muutokseen	Molivoitunut muutokseen
Vaikea rytmittää arkea	Arjen rytmittäminen ei ole vaikeaa

Kuva 17. Mindsetin kolme asiakasprofiilia. Torckelinmäen kuvataidelukion oppilas Alli Alivaikko piirsi ohjeistuksemme mukaan kuvitukset profiileihin. (Korhonen & Miskala 2018).

Yllä on Mindsetille luodut asiakasprofiilit, jotka kuvastavat valmennukseen otettujen nuorten käyttäytymistä. Mindsetin nuorella voi olla piirteitä useammasta profiilista, mutta kuva, tarina ja nimi auttavat ulkopuolista hahmotta-

maan kohderyhmän ja sen tarpeet paremmin kuin visualisoimaton listaus piirteistä. Profiilit luotiin valmentajien haastattelujen ja nuorten tapaamisten perusteella. Valmentajat kommentoivat sähköpostitse profiililuonnoksia, minkä jälkeen niitä tarkennettiin. Profiilit ovat opinnäytetyössä suunnittelun väline valmentajille.

7.4 Ratkaisuja yhteiskehittämisen työpajasta

Pidettyjen työpajojen, aiheeseen perehtymisen sekä valmentajien ja nuorten haastattelujen myötä meille oli muodostunut kattava kuva Mindsetin kokonaisuudesta, haasteista ja vaikeassa elämäntilanteessa olevien nuorten elämästä. Nuorille tehdyistä haastatteluista alkoi hahmottua kaksi ongelmakokonaisuutta: tiedon saanti Mindset-valmennuksesta sekä eri toimijoiden yhteistoimijuus. Mindsetin kokonaisuudessa keskiöön nousi juuri yhteistoimijuus, minkä myötä kutsuimme työpajaan nuorten elämään vaikuttavia sidosryhmiä kehittämään ratkaisuja kyseisiin ongelmiin.

Työpajaan kutsuttiin Mindset-valmentajat, Vamoksen esimiehiä, psykiatrian poliklinikan henkilökuntaa, opinto-ohjaajia ammattikoulusta sekä sosiaalityöntekijöitä, joiden kanssa Vamos oli tehnyt aiemminkin yhteistyötä. Paikalle pääsivät vain sosiaalityöntekijä, Vamoksen yksikön esimies ja Mindset-valmentajat. Palvelumuotoilussa keskeistä on, että palvelun käyttäjät ja asiantuntijat ovat mukana kehittämisessä. Keskustelimme valmentajien kanssa nuorten osallistamisesta yhteiskehittämisen työpajaan, mutta sen todettiin olevan kohderyhmän nuorille liian kuormittavaa ja haastavaa.

Pohdimme työpajan perumista, koska paikalle pääsi vain yksi Vamoksen ulkopuolinen työntekijä Mindsetin sidosryhmistä. Aikataulullisesti ei ollut kuitenkaan mahdollista venyttää yhteiskehittämisen työpajaa myöhempään ajankohtaan, joten se toteutettiin.

Työpajan runko koostui alkuesittelystä, tähän asti saadun tiedon raportoinnista sekä kahdesta samanlaisesta mutta eri teemalla läpivedetystä ongelmanratkaisuosioista. Näiden osioiden välissä pidettiin vartin mittainen tauko.

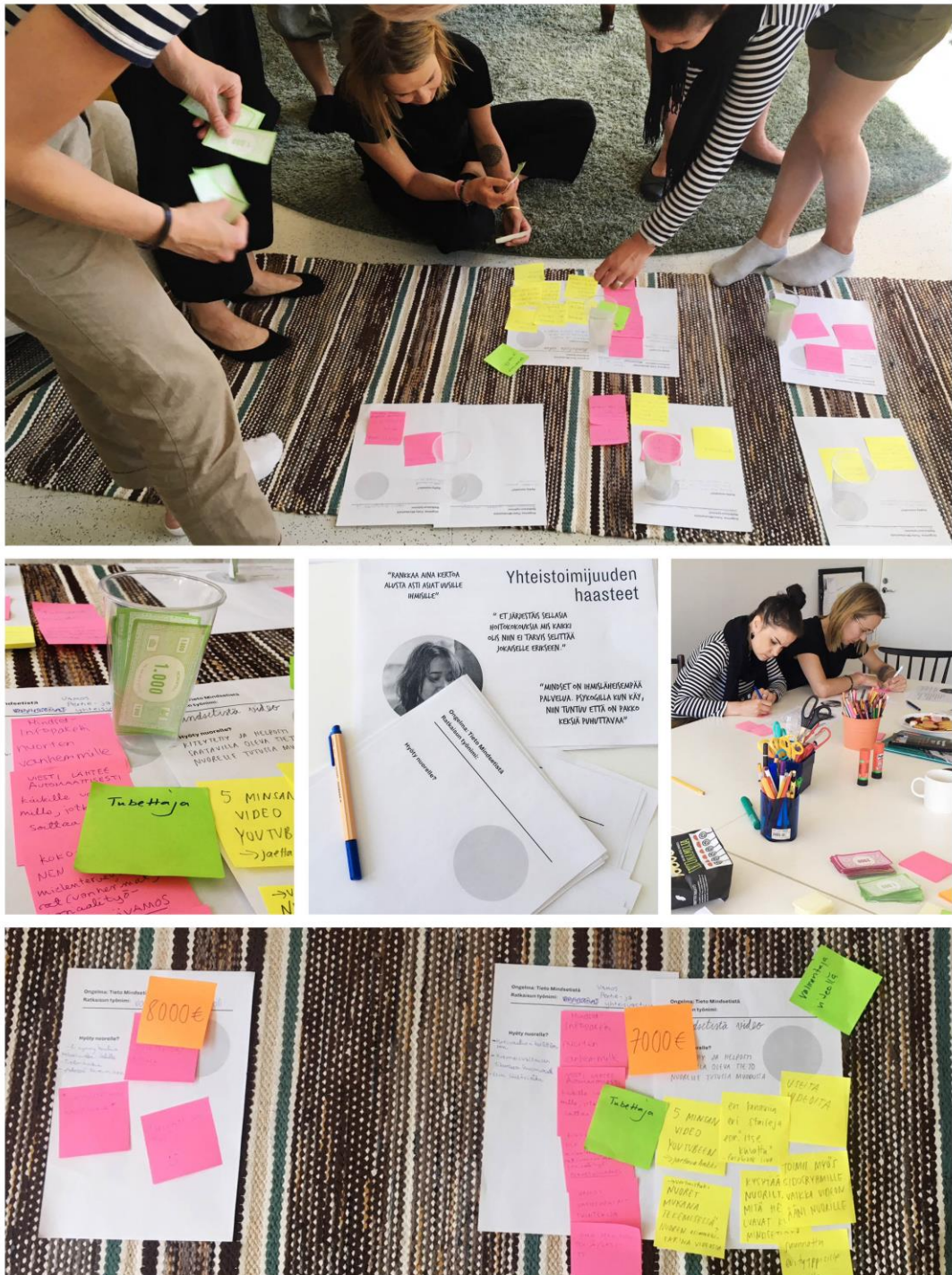
Työpajan alussa jokainen valitsi itseään kuvaavan irtokarkin, jonka avulla työpajalaiset esittäytyivät toisilleen. Tämän jälkeen osallistujat jaettiin kahteen kolmen hengen ryhmään.

Ensimmäisessä osassa keskityttiin kehittämään Mindsetin tiedonkulkua. Nuorten haastatteluista nousi esille, että Mindset-valmennuksesta ei ollut aina saanut tietoa eri toimijoilta. Osa nuorista myös koki, että pääsy valmennukseen tuli liian myöhään. Tehtävänannossa painotimme kehittämään ratkaisuja nuoren näkökulmasta katsottuna.

Yhteiskehittämisen pajan toisessa osiossa keskityimme yhteistoimijuuteen, joka on keskeinen osa Mindsetin työskentelyä. Nuorten haastatteluista nousi esille, että he olivat turhautuneita toistamaan omia asioitaan uusille työntekijöille. Tehtävänannossa pyysimme kehittämään ratkaisuja yhteistoimijuuteen siitä näkökulmasta, että se parantaisi nuoren kokemusta palvelun aikana.

Osallistujia kehoitettiin aluksi pohtimaan aihetta mielessään ja kirjaamaan ajatuksia paperille. Pöydille oli jaettu monisteita, joissa luki nuorten ajatuksia kyseisestä aiheesta. Sitaatit oli johdettu nuorten haastatteluista, mutta eivät olleet kenenkään haastatellun suoria lainauksia. Nuorten ajatusten tarkoituksena oli muistuttaa työpajaan osallistuneita pohtimaan ongelmia ja ratkaisuja nuorten näkökulmasta. Tämän jälkeen aiheesta keskusteltiin pienryhmissä, ja lopuksi kolme parasta ratkaisua koottiin paperille. Aikaa tehtävälle oli runsas tunti. Tämän jälkeen ideat esiteltiin yhteisesti ja niistä käytiin keskusteluja, joissa ideaa jalostettiin ja tarkennettiin. Ne ratkaisuehdotukset, jotka olivat samankaltaisia, yhdistettiin yhdeksi ideaksi.

Kun ryhmien ideat oli käyty läpi, jaettiin jokaiselle osallistujalle 10 000 Monopoli-pelin rahaa. Konseptiraakileet toimivat startup-yrityksinä ja osallistujat olivat enkelisijoittajia, joiden piti sijoittaa rahat vähintään kahteen ideaan sen mukaan, mitä piti tärkeänä ja kehityskelpoisena ratkaisuehdotuksena. Tämän perusteella valittiin parhaat ideat jatkojalostukseen. Sijoittamisen pohjana on menetelmä "Ideoiden priorisointi investoimalla", joka on yksinkertainen ja hauska tapa ideoiden ja kehitysehdotusten priorisointiin (Palvelun tuotteistaminen 2018).



Kuva 18. Ongelmanratkaisutyöpaja toukokuussa Vamoksella (Korhonen 2018)

Jaomme työpajan vastuun niin, että toinen työpajan järjestäjistä oli vastuussa tehtävänannosta, toimi ryhmässä fasilitaattorina ja johti keskustelua, kun ratkaisuja esiteltiin ja purettiin. Samalla toisen työpajan järjestäjän vastuulla oli pitää huolta, että ryhmät pysyivät aikataulussa ja heillä on tarvittavat materiaalit, kuten post it -lappuja, kyniä, tehtävän koontipohja sekä paperi, jossa oli

kiteytettynä nuorten ajatuksia kyseisestä ongelmasta. Toisen ongelman kohdalla roolit olivat toisinpäin.

7.4.1 Työpajassa kehitettyjen ratkaisujen analysointi ja testaus

Sijoitusleikin pohjalta nousivat esiin tärkeimmät ja kehittämiskelpoisimmat ideat työntekijöiden näkökulmasta. Työpaja auttoi samalla valmentajia hahmottamaan kehityskohteita, joihin he pystyvät työssään vaikuttamaan pienillä toimenpiteillä esimerkiksi Mindset-valmennuksen viestinnässä. Palasimme työpajan jälkeen ratkaisuehdotuksiin ja peilasimme niitä nuorten esille nostamiin ongelmiin ja tarpeisiin. Sen kautta löytyi kolme ratkaisuehdotusta, joista lähdimme rakentamaan ja visualisoimaan nopeita ratkaisuehdotuksia, joita testattiin nuorilla.

Nuorilla testattaviksi palvelukonsepteiksi kehitettiin kolme alustavaa ratkaisua. Ensimmäisenä ehdotuksena oli Vamoksen iRobot eli älypuhelimella toimiva sovellus. Se oli ensisijaisesti suunnattu nuorille, joiden on hankalaa keskustella suullisesti. Palvelukonseptia oli laajennettu myös valmentajan ja nuoren väliseen kommunikointiin ja muistojen keräämiseen valmennuksen ajalta. Toisena ehdotuksena oli verkostokokouksen muuttaminen nuorilähtöiseksi niin, että nuori voisi vaikuttaa siihen, missä ja kuinka verkostokokous järjestetään. Kolmantena konseptina oli Vamoksen ja psykiatrianpolin yhteinen työntekijä. Konseptin tarkoituksena oli helpottaa tiedonkulkua ja ymmärrystä nuoren näkökulmasta sekä lähentää eri toimijoiden työtä.

Lähetimme valmentajille kolme ehdotusta, joissa palvelu oli esitelty tekstin, piirroksen tai nopean visualisoinnin muodossa. Opastimme valmentajat keskustelemaan nuorille tarjotuista ratkaisuehdotuksista sekä siitä, kuinka he kokisivat vastaavan palvelukonseptin itse ja näkevätkö he siitä olevan hyötyä toisille haastavassa elämäntilanteessa oleville nuorille. Kannustimme valmentajia pyytämään nuorilta myös parannusehdotuksia ja kritiikkiä konsepteja kohtaan. Valmentajat kirjasivat nuorten kommentteja ylös ja toimittivat ne meille sähköpostitse.

7.4.2 Kohti lopullista kokeilusuunnitelmaa

Nuorten mielipiteiden ja valmentajien kirjaamien käytännön huomioiden kautta valitsimme nuorten näkökulmasta tarpeellisimman ja toimivimman ratkaisuehdotuksen, josta lähdimme tekemään kokeilusuunnitelmaa. Lisäksi oleellista oli, että Mindsetin valmentajat pystyivät ottamaan sen suoraan kokeiluun ja jatkokehitykseen.

Teimme loppuraporttiin yli jääneistä ideoista koonnin, jonka avulla ideoita voi lähteä jatkokehittämään oikeiden toimijoiden kanssa. Vamoksen iRobot-ideaan kehitysavuksi tarvitaan henkilöitä, joilla on vaikeuksia tuottaa puhetta, sillä palvelu on ensisijaisesti suunnattu heidän kaltaisilleen nuorille. Vamoksen ja psykiatrian poliklinikan yhteisen työntekijän kokeiluun taas tarvitaan mukaan Vamoksen lisäksi myös psykiatrian poliklinikan työntekijöitä ja hallintoa.

Kokeilusuunnitelman nimenä on ”Nuorilähtöinen verkostotapaaminen”, jonka tarkoituksena on vahvistaa nuoren osallisuutta hänen valmennuksessaan ja haastavassa elämänvaiheessaan sekä lisätä luottamusta eri toimijoiden kanssa. Lisäksi konsepti näyttää muille toimijoille nuorilähtöisen tapaamisen ja toiminnan mallin sekä varmistaa, että nuorta hoitavat tahot ovat tietoisia nuoren tilanteesta. Loimme visualisoidun kokeilusuunnitelman, jonka pohjana käytimme Lotta Hassin Kehitä kokeillen -kirjan (2015) kokeilusuunnitelmapohjaa. Vamokselle antamamme kokeilusuunnitelma löytyy kokonaisuudessaan liitteenä 8.



Kuva 19. Nuorilähtöisen verkostokokouksen visualisointi (Korhonen & Miskala 2018)

Perinteisesti nuorten verkostokokoukset on pidetty julkisen toimijan, kuten psykiatrian poliklinikan tiloissa. Nuorelle osallistuminen tällaiseen verkostokokoukseen voi olla jännittävä kokemus. Erityisen jännittävää tämä voi olla nuorille, jotka kokevat kotoa poistumisen hankalaksi tai jopa mahdottomaksi. Uudessa konseptissa ajatuksena on, että nuori voi itse valmentajan tukemana päättää, missä verkostokokous pidetään. Nuori voi valita kokouksen pidettävän esimerkiksi kahvilassa tai muussa hänelle tutussa paikassa, mutta perinteinen tapa on yhä myös mahdollinen. Jos nuorella on meneillään vaikea jakso elämässään, verkostokokous voidaan nuoren halutessa vielä myös hänen kotiinsa. Tapaamiseen on mahdollista osallistua myös Skypen välityksellä niin, että valmentaja on nuoren seurassa.

Kokeilun aikana valmentajat keräävät tietoa kokeilusta etsien vastaukset muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

1. Kuinka moni nuori valitsee vaihtoehdoisen paikan pitää verkostokokous?
2. Millaista palautetta ja kehitysehdotuksia nuorilla on (kerätään suullisesti tai kirjallisesti)?
3. Kuinka yhteistyötahot omaksuvat nuorilähtöisen mallin?

Kokeilu toteutetaan niin, että nuorille tarjotaan mahdollisuutta valita, missä verkostokokous pidetään. Valmentaja voi arvionsa mukaan käyttää apuna visuaalista karttaa (kuva 19) tai kertoa mahdollisuuksista sanallisesti. Kokeilulle määritetään vastuuhenkilö sekä ajanjakso.

Kokeilun positiivinen tulos on sekin, jos nuori valitsee perinteisen tavan pitää verkostokokous. Se voi olla esimerkiksi osoitus siitä, että hänen vointinsa on parantunut. Oleellista on, että nuori pääsee itse valitsemaan, missä verkostokokous pidetään. Tällöin hän kokee, että hän pääsee vaikuttamaan omiin asioihinsa, mikä voi lisätä luottamusta eri toimijoihin. Samalla nuoren asioiden käsittely etenee, kun eri toimijat saavat tietoa nuoren tilanteesta. Mieluisa ja turvallinen ympäristö verkostokokoukselle varmistaa myös sen, että nuori ei peru tapaamista kokiessaan sen muiden sanelemaksi tai ahdistavaksi.

Kokeilun päätyttyä käydään loppurefleksio, jossa arvioidaan tuloksia. Jos malli koetaan hyväksi, hiotaan sitä vielä nuorten kokemusten ja parannusehdotusten pohjalta käytäntöön sopivammaksi.

Kokeilu tukee Vamoksen ajatusta yhteistoimijuudesta muiden nuorta auttavien tahojen kanssa sekä antaa muille toimijoille esimerkin nuorilähtöisestä ja uudenaikaisesta tavasta auttaa haastavassa elämäntilanteessa olevia.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyössä keskityimme erityisesti: 1) eettiseen palvelumuotoiluprosessiin sekä teoriaosuudessa että oman palvelumuotoiluprosessin suunnittelussa ja 2) oman palvelumuotoiluprosessin kuvaamiseen. Opinnäytetyö on osaltaan pyrkinyt tarjoamaan ratkaisuja Helsingin diakonissalaitoksen Mindset-valmennuksen kehittämiseen. Mindset on yksi hallituksen kärkihankkeista.

Opinnäytetyöllä olemme yhdessä nuorten, Mindsetin työntekijöiden ja sidosryhmien kanssa kehittäneet ratkaisuja, joilla tuetaan nuorten osallisuutta sekä kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä. Opinnäytetyössä olemme tuottaneet Mindset-valmennuksen kehittämisen tueksi materiaalia, jota voidaan

hyödyntää palvelun jatkokehittämisessä. Palvelumuotoilutoimisto Palmu on valittu yhteistyökumppaniksi Vamos-kokonaisuuden kehittämiseen. Olemme välittäneet Palmulle opinnäytetyön ja tuotetun materiaalin, jota he voivat hyödyntää haluamallaan tavalla. Tuotetun materiaalin avulla voidaan vahvistaa myös yhteistoimijuutta, sillä sen materiaalia hyödyntämällä yhteisestä aiheesta on helpompi keskustella esimerkiksi kunnallisten toimijoiden kanssa. Palvelumuotoiluprosessi opetti Vamoksen työntekijöille, kuinka muotoiluajattelua ja palvelumuotoilun keinoja voidaan hyödyntää palvelujen ja oman työn kehittämisessä. Prosessin kautta työntekijät katsoivat tarjoamaansa palvelua uudella tavalla ja löysivät joihinkin ongelmiin, kuten jonotuskäytänteisiin vastauksia jo ensimmäisen työpajatyöskentelyn tiedon jäsentämisen aikana.

Opinnäytetyömme päätutkimuskysymys oli: miten Mindset-valmennukseen osallistuvien nuorten palvelupolkua voidaan kehittää? Kaksi alakysymystä olivat: 1. Mitkä ovat palvelun ongelmat nuorten näkökulmasta? 2. Mitkä ovat ratkaisut ongelmiin nuorten näkökulmasta? Opinnäytetyön aikana löysimme useita tapoja vaikuttaa myönteisesti nuorten palvelupolkuun ja asiakaskokemukseen. Keskityimme erityisesti ratkaisuna verkostokokouksen nuorilähtöiseen malliin, jossa nuori voi halutessaan määritellä, millä tavalla ja missä tapaaminen järjestetään. Tämän konseptin nähtiin huomioivan nuoren yksilölliset tarpeet ja kuntoutumispolun sekä edistävän hänen osallisuuttaan ja hallinnan tunnettaan omasta elämästään.

Konseptin etuna oli myös se, että sitä olisi helppo testata matalalla kynnyksellä. Keskeistä uudenlaisen verkostokokouksen konseptissa on aito yhteistyö eri toimijoiden välillä. Yhteistoimijuus oli kirjattu jo Mindsetin hankesuunnitelmaan tärkeänä arvona ja tavoitteena, mikä korostui myös työntekijöiden ja nuorten haastatteluissa.

Luvussa esittelemme tarkemmin ajatuksiamme eettisestä palvelumuotoiluprosessista sekä pohdimme omaa palvelumuotoiluprosessiamme. Lisäksi tarkastelemme, millä tavoin eettisyys ja luotettavuus on huomioitu opinnäytetyössä. Esitämme lopuksi myös ideoita jatkotutkimusaiheille.

8.1 Palvelumuotoiluprosessi opinnäytetyönä

“Palvelumuotoiluprosessi on iteratiivinen ja luova, ja sen luonteeseen kuuluu, että parhaimmat löydökset, ideat ja ratkaisut muodostuvat vasta suunnittelu-prosessin edetessä eri vaiheisiin. Näistä syistä tarjousvaiheessa ei vielä välttämättä osata nimetä konkreettisia lopputuloksia, vaan ensin tarvitaan syvempi kosketus kontekstiin, johon ratkaisuja haetaan.” (Hellon 2018.)

Hellonin palvelumuotoilun ostamisen opas muistuttaa, että muotoiluprosessissa on saavutettava konkreettisia lopputuloksia ja että sitä, mihin muotoiluprosessi johtaa, ei osata vielä muotoiluprosessin aluksi sanoa. Opinnäytetyönä tehty muotoiluprosessi oli meille oppimiskokemus, jonka avulla halusimme perehtyä koko muotoiluprosessin kaareen aina asiakasymmärryksestä valmiiseen kokeilusuunnitelmaan.

Opinnäytetyöprosessi oli välillä haastava, kun meillä ei ollut rutinoitunutta kokemusta palveluiden kokonaisvaltaisesta kehittämisestä palvelumuotoilun keinoin eikä tarkkaa tietoa edessä olevista vaiheista. Kohderyhmä ja aihe olivat itsessään haastavat, mutta halusimme työllemme yhteiskunnallisesti vaikuttavan ja tärkeän aiheen. Prosessi kuitenkin palkitsi. Tuntui erityisen palkitsevalta, kun aloimme hahmottaa kokonaisuutta ja sen sisällä olevia superhetkiä, jotka ovat palvelukokonaisuuden oleellisimpia hetkiä. Lisäksi kohtaamiset nuorten kanssa olivat onnistuneita. Tärkeintä nuorten haastatteluissa oli kerätä heidän kokemuksiaan Mindsetin haasteista. Niin ikään oli antoisaa, kun saimme valmentajilta palautetta, että nuoret olivat kokeneet panoksensa kehittämiseen merkityksellisenä ja voimaannuttavana.

Olisimme voineet valita opinnäytetyössämme tarkasteluun yksittäisen osa-alueen, kuten asiakasymmärryksen keräämisen tai palvelupolun. Kun päämääränämme kuitenkin oli kokeilusuunnitelma, meidän piti kiinnittää huomiota siihen, ettemme keskittyneet liian pitkäksi aikaa tai liian intensiivisesti yksittäiseen osa-alueeseen. Tästä huolimatta prosessin osiot painottuivat eri tavoin, mikä on luonnollista palvelumuotoiluprosesseissa. Omassa prosessissamme asiakasymmärrys oli yksittäisenä osiona laajin ja aikaa vievin. Pyrimme mentorimme Niko Kaveniuksen neuvojen avulla kiinnittämään huomiota siihen, että muotoiluprosessimme mukailee samanlaista kaavaa kuin palvelumuotoi-

lutoimiston toteuttama prosessi. Kun kyseessä oli kuitenkin opinnäytetyö, se toi omat elementtinsä prosessiin, kuten tutkimusluvan saamisen ja aikataulutuksen.

Tavoitteenamme oli Mindset-nuorten hyvinvoinnin lisääminen. Vaikka perehdyimme myös valmennuksen ongelmiin työntekijöiden näkökulmasta, oli oleellista muistuttaa itseä koko ajan siitä, että oli löydettävä relevantit ja oikeat ongelmat juuri nuoren näkökulmasta.

Eettisyys muotoiluprosessissa oli opinnäytetyömme teoriaosuuden keskiössä siitä lähtien, kun valitsimme yhteistyökumppaniksi Mindset-valmennuksen. Prosessin edetessä nuorten osallisuus nousi myös tärkeäksi näkökulmaksi.

8.2 Muotoiluprosessi parityönä

Muotoiluprosessi on dialogia. Tämä oli lähtökohtamme, kun päädyimme tekemään yhdessä opinnäytetyötä. Huomasimme, että meillä on muotoilijoina samoja kiinnostuksen kohteita ja erilaisia vahvuuksia, jotka tukivat opinnäytetyön prosessin kokonaisuutta, sekä samanlainen ajatus hyvästä muotoiluprosessista. Iljan tausta on sosiaalialalla, josta hänellä on vahva substanssi-osaaminen. Terhi on työskennellyt graafisena suunnittelijana, mikä toi muotoiluprosessiin mukaan visualisoinnin ja kiteyttämisen.

Näemme, että yksin toimiessa kokonainen muotoiluprosessi ja asiakasymmärryksen kerääminen olisi ollut haastavaa. Työparina toiminen toi mahdollisuuden reflektoida ajatuksia eri tilanteissa, ja monet ideat ja ongelmat jatkojalostuivat. Työpajojen järjestäminen, fasilitointi ja käytännön järjestelyt toimivat hyvin, kun vastuita pystyi jakamaan. Haastattelemamme palvelumuotoilijat ja mentorimme toivat myös esiin, että palvelumuotoiluun ei kuulu itsensä korostaminen tai sankarimuotoilijan viitta, vaan tietynlainen egottomuus ja yhdessä tavoitteen saavuttaminen. Sekin onnistui ehkä paremmin parityöskentelyn kautta.

Halusimme keskustella ja saada mielipiteitä prosessista myös muilta alan asiantuntijoilta. Varsinkin prosessin alkuvaiheessa keskustelimme useasti Niko

Kaveniuksen kanssa muotoiluprosessin etenemisestä ja oikeasta tavasta edeltä. Ohjaajamme Sanna Haapanen kommentoi kolme kertaa muotoiluprosessiamme ja ohjeisti prosessia opinnäytetyön tekemisen näkökulmasta.

8.3 Eettinen muotoiluprosessi

Palvelumuotoilun eettisiä näkökulmia on tärkeää miettiä varsinkin kehitettäessä palvelua, jonka keskiössä on avun tai tuen tarjoaminen ihmiselle, joka on haastavassa elämäntilanteessa esimerkiksi psyykkisen tai fyysisen sairauden takia. Kaikissa palvelumuotoiluprosesseissa asiakasymmärrykseen liittyvät eettiset näkökulmat eivät nouse keskiöön. Ne eivät ole niin oleellisia esimerkiksi silloin, kun kehitettävä palvelu ei liity suoraan yksilön omaan hyvinvointiin, vaan esimerkiksi jonkinlaiseen tuotteen huoltopalveluun.

Eettisyyteen, erityisesti asiakasymmärryksen näkökulmasta, saimme kerättyä arvokasta ja ajankohtaista tietoa palvelumuotoilija Iikka Loviolta ja Juha Kronqvistiltä. Opinnäytetyömme kenties suurin arvo on tämän näkökulman ja käytännön kokemuksen esiin tuominen, sillä aihetta on suomalaisessa palvelumuotoilukeskustelussa käsitelty verrattain vähän. Palvelumuotoilijoiden haastatteluista nousi esiin, että eettinen näkökulma on läsnä halki palvelumuotoiluprosessin – ei vain sen yksittäisessä vaiheessa. Kokonaisuutena eettisyyttä on palvelumuotoiluprosessissa tärkeä miettiä eri näkökulmista, kuten esimerkiksi ympäristön kannalta.

Mielestämme yksi kriittisimmistä vaiheista eettisen näkökulman kannalta on asiakasymmärryksen kartoittamisen vaihe, jossa palvelumuotoilija on tekemisissä palvelun loppukäyttäjän kanssa. Tuleeko palvelumuotoilijan suhtautua eri tavalla loppukäyttäjään, jos kyseessä on esimerkiksi kotiin jumiutunut nuori tai dementoitunut vanhus – verrattuna henkilöön, jolla ei ole erityistarpeita? Palvelumuotoilijan ammattitaitoon kuuluu kyky kohdata muita ihmisiä ja asettua heidän asemaansa. Kohtaamisen ja kiinnostuksen tulisi olla aitoa ja välittävää riippumatta kenen kanssa tai minkä palvelun kehittämisessä palvelumuotoilija on mukana. Ammattitaitoinen palvelumuotoilija toimii empaattisesti ja rakentaa luottamusta asiakkaaseen sekä loppukäyttäjään. Hän myös tunnistaa, mitkä asiat helpottavat asiakasymmärryksen vaiheessa esimerkiksi

haastateltavaa kertomaan omasta tilanteestaan. Sillä ei pitäisi olla merkitystä, kehitetäänkö uudenlaista verkostokokousmallia kotiin jumiutuneelle nuorelle vai kirjastopalveluita keskiverto kävijälle.

8.3.1 Yhteistyö Mindsetin henkilökunnan kanssa

Mindsetin valmentajat olivat sitoutuneita ja erittäin yhteistyökyisiä läpi palvelumuotoiluprosessin. Tapasimme valmentajia yhteiskehittämisen työpajoissa sekä yksilöhaastatteluissa, joista pyrimme tekemään keskustelevia niin, että valmentajillakin oli mahdollisuus vastavuoroisesti keskustella muotoiluprosessista kanssamme. Keskustelimme valmentajien kanssa paljon siitä, millä tavoin ja kuinka paljon nuoria voi osallistaa prosessiin. Parhaaksi tavoiksi osallistaa nuoret todettiin henkilökohtaiset haastattelut, sekä valmentajien pyytämä palaute kehitysideoista. Haastatteluissa nuoret toivat myös omia ideoitaan esille. Nuoret opettelivat ryhmätilanteissa toimimista ja kokivat ne vielä prosessin aikana ahdistaviksi, jonka vuoksi he eivät osallistuneet yhteiskehittämisen työpajoihin. Jälkeenpäin ajatellen Vamoksen muiden toimintojen nuoria olisi voinut pyytää osallistumaan yhteiskehittämisen työpajoihin. Opinnäytesyöntekijöiden ja valmentajien välinen vahva luottamus välittyi nuoriin haastattelutilanteissa ja kannusti heitä avoimeen keskusteluun.

Valmentajat olivat mukana nuorten haastatteluissa ja kokivat sieltä saamansa tiedon tärkeäksi omaan työhönsä. Nuorille annettiin mahdollisuus täydentää haastattelua ilman valmentajaa tai ottaa yhteyttä esimerkiksi sähköpostitse, jos nuori halusi tarkentaa haastattelun aiheita ilman valmentajan läsnäoloa. Iikka Lovio (2018) nosti esiin, että nuoria kuullessa työntekijän on hyvä olla mukana, koska se samalla sitouttaa tilaajaa prosessiin ja auttaa palvelumuotoilijoita ja tilaajaa asiantuntijoineen rakentamaan lopputuloksen yhteistyössä. Kuten Lovio totesi, palvelumuotoilija ei tee työtään yksin kammiossa, vaan lopputulosta ja kokeilusuunnitelmaa kohti mennään yhdessä.

Koimme tärkeänä, että valmentajat olivat tietoisia prosessin etenemisestä. Keskustelimme myös paljon nuorten kohtaamisesta ennakkoon, mikä rakensi luottamusta sekä työpajoille että nuorten haastatteluille. Kiinnitimme huomiota sekä nuorten että työntekijöiden luottamuksen rakentamiseen ja siihen, että

työskentelemme samojen päämäärien saavuttamiseksi. Sosiaalialan työssä ja palvelumuotoilussa on paljon samaa, ja juuri luottamuksen rakentaminen nousee tässä keskiöön (Alanen 2014, 30).

8.3.2 Osallisuuden rooli palvelumuotoiluprosessissa

Asiakkaan tai potilaan osallisuus nähdään muun muassa sosiaali- ja terveysalalla tavoiteltavana päämääränä, ja sen on todettu parantavan yksilön elämänlaatua. Palvelumuotoilussa osallisuus ja palveluiden kehittäminen yhdessä sidosryhmien ja loppukäyttäjän kanssa on keskeinen osa prosessia ja yksi palvelumuotoilua määrittelevistä piirteistä. Palvelumuotoilussa osallisuus ei ole kuitenkaan prosessin päämäärä, vaan tapa kehittää parempaa palvelua, jolla voidaan lisätä esimerkiksi yksilön hyvinvointia. Palvelumuotoilun menetelmiä ja muotoiluajattelua voidaan käyttää keinoina lisätä osallisuutta erilaisissa sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa, kuten kappaleessa 5.2.2. esitelty Häyhtiön tutkimus osoitti.

likka Lovio (2018) toi esiin haastattelussaan, että osallisuus voi muodostua palveluiden kehittämisen näkökulmasta myös ongelmalliseksi ja heikentää onnistunutta palveluiden kehittämistä, jos esimerkiksi palvelun testaajalla on ennakkoon tietoa tai vahva käsitys kehitettävästä palvelusta. Asiakasraadit, kehittämisasiakkaat ja kokemusasiantuntijat ovat tärkeitä malleja, joilla voidaan lisätä osallisuutta. Palvelumuotoiluprosessissa loppukäyttäjiltä kerätään tietoa asiakasymmärryksen kartoituksen vaiheessa sekä samalla, kun konseptivaiheessa olevaa palvelua kehitetään ja arvioidaan. Kehittämisasiakas tai asiakasraadin jäsen loppukäyttäjänä ei välttämättä anna palvelumuotoilijalle luotettavaa tietoa. Kehittämisasiakas on koulutettu kehittämään. Uutta palvelua luodessa paras arvio palvelusta saadaan usein henkilöltä, jolla ei ole vielä minkäänlaista suhdetta palveluun tai kehittämiseen, vaan hän arvioi sitä puhtaasti ensimmäisen kokemuksensa perusteella. Jos kehittämisasiakas tai asiakasraadin jäsen on arvioimassa palvelua, heillä on jo ennakkoon tietoa ja tunneside arvioitavaan palveluun ja sen kehittämiseen. Tällaisessa tilanteessa palvelua voidaan arvioida tiedostamattakin väärin perustein, jolloin ei pystytä luomaan aidosti vaikuttavaa palvelua.

Palvelumuotoiluprosessissa onkin tärkeää miettiä ja arvioida, millaisten loppukäyttäjien tai asiakkaiden kannattaa olla mukana prosessissa, jotta mahdollisimman relevanttia tietoa saadaan kerättyä. Asiakasraadin jäsen tai kehittämisasiakas voi olla mukana tietyissä prosessin vaiheissa, jos se tuntuu perustellulta. Palvelumuotoilijan täytyy muistaa, että palvelumuotoiluprosessin tavoite on vaikuttavan palvelun kehittäminen, eikä asiakkaan osallisuus. Osallisuuden mukanaan tuomat positiiviset vaikutukset loppukäyttäjälle ovat toki merkittävä lisäarvo, joka kannattaa tunnistaa. Esimerkiksi omassa prosessissamme saimme palautetta siitä, että nuoret, jotka osallistuivat haastatteluun, olivat sitä mieltä, että haastattelukokemus oli heidän hyvinvointiaan vahvistava.

8.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Eettinen näkökulma oli opinnäytetyössä keskeinen jo teoriaosuudessa, kuten luvussa 3 totesimme. Painotimme opinnäytetyössä nuorien ja työntekijöiden jatkuvaa kuulemista ja osallisuutta. Esimerkiksi Mindset-palveluun luotuihin materiaaleihin ja ratkaisuihin pyysimme aina työntekijöiltä ja nuorilta palautetta ja vahvistimme, että tiedot pitävät paikkansa. Palautteen ja kommenttien perusteella teimme muutoksia muun muassa asiakasprofiileihin ja arvioimme ratkaisujen toimivuutta ja toteuttamiskelpoisuutta. Opinnäytetyössä kunnioitimme haastateltujen anonymiteettiä ja olemme kirjanneet kerätyn tiedon opinnäytetyöhön siten, että haastateltavia ei voida tunnistaa. Keskeistä prosessissa oli jatkuva keskinäinen reflektiomme, joka vahvisti kokonaisvaltaisesti opinnäytetyömme luotettavuutta ja varmisti, että eettisistä näkökulmaa on käsitelty useamman kuin yhden henkilön ajatusten pohjalta.

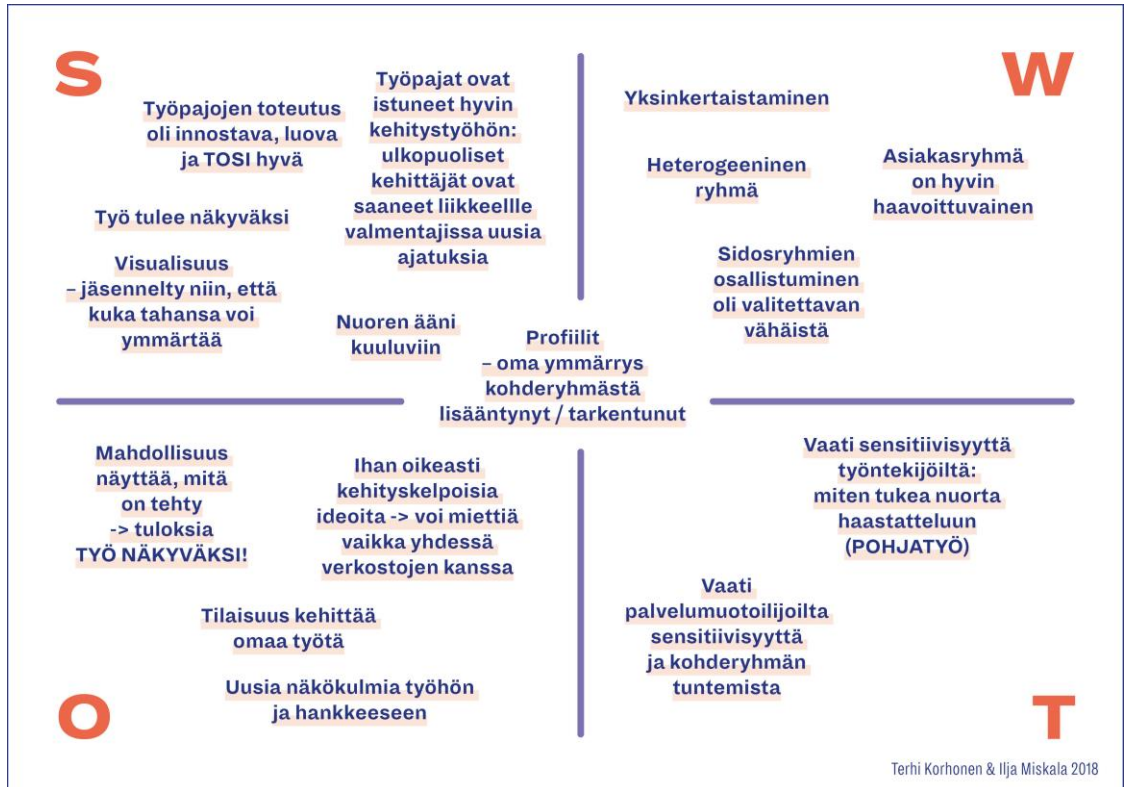
Jo opinnäytetyöprosessille määritellyt vaiheet huomioivat osaltaan, että opinnäytetyö on eettinen ja luotettava. Opinnäytetyömme alkoi tutkimussuunnitelmalla, jossa avasimme Helsingin diakonissalaitokselle opinnäytetyön tarkoitusta ja käytännön toteutusta ja haimme tutkimuslupaa. Aineiston keruun aloitimme, kun lupa tutkimukseen oli saatu. Haastateltavilta on pyydetty tutkimusluvat ja heille on kerrottu sekä kirjallisesti että keskustelemalla, mikä on opinnäytetyön tarkoitus.

Nuorten haastatteluja edelsi yhdessä valmentajien kanssa käyty arviointi siitä, keitä nuoria kannattaa haastatella. Pohdimme muun muassa, onko haastattelu jollekin nuorelle liian ahdistava tilaisuus, joka ei sopisi heille sen hetkisessä vaiheessa kuntoutumisprosessia. Lisäksi perehdyimme Siä päätät -hankkeen kokonaisuuteen, josta saimme ajatuksia oman prosessimme toteutukseen. Haastattelimme eettisyyteen ja luottavuuteen liittyvistä teemoista palvelumuotoilijoita Iikka Loviota ja Juha Kronqvistiä ja keskustelimme aiheesta useita kertoja myös mentorimme Niko Kaveniuksen ja ohjaavan opettajamme Sanna Haapasen kanssa. Nuorten haastatteluissa kiinnitimme huomiota luottamuksellisen ja välittävän ilmapiirin luomiseen. Nuorten toiveiden mukaisesti valmentajat olivat mukana haastatteluissa.

Vahvistettavuus on keino, jota voidaan käyttää varmistamaan opinnäytetyön luotettavuus (Kananen 2015, 354). Pyysimme opinnäytetyötä varten haastatteltuja palvelumuotoilijoita lukemaan ja tarkistamaan opinnäytetyön ne osat, joissa käytimme heitä lähteinä. Lisäksi pyysimme opinnäytetyöhön haastatteltuja Mindsetin valmentajia ja esimiestä vahvistamaan, että olemme tulkinneet oikein ja totuudenmukaisesti heidän esille tuomiaan asioita.

Opinnäytetyön viimeisiä vaiheita on kaikille avoin julkistamisseminaari. Tilaisuuteen osallistujat voivat osallistua keskusteluun ja kommentoida tuloksia. Tilaisuudessa opinnäytetyötä opponoivat toiset opiskelijat, ja lopulta opinnäytetyötä arvioi tutkimuseettinen lautakunta. Esittelimme työn ja Mindsetille tuotetun kokonaisuuden Vamoksen työntekijöille lokakuussa. Tilaisuuden jälkeen työntekijöillä oli mahdollisuus vaikuttaa virheellisiin tai puutteellisiin tietoihin. Esittelemme lopullisen työn Mindset-palvelun sidosryhmätapaamisessa marraskuussa.

Mindsetin työntekijöille pidetyn esittelytilaisuuden pohjalta työntekijät toivat esiin olleensa tyytyväisiä tekemäämme muotoiluprosessiin. Keskustelua herätti asiakasprofiilien käyttö. Työntekijät olivat tyytyväisiä luotuihin asiakasprofiileihin, mutta he samalla pohtivat, voiko asiakasprofiilit luoda vääränlaista ja stereotyyppistä kuvaa nuorista. Toimme keskustelussa esiin, että asiakasprofiilien tarkoitus on ensisijaisesti tukea suunnittelua ja palvelujen kehittämistä. Esiin nostettu aihe on kuitenkin tärkeä ja asiakasprofiilien käytön tarkoitukselta on hyvä keskustella erityisesti sosiaali- ja terveysalan muotoiluprosessissa.



Kuva 20. Mindsetin henkilökunnan tekemä SWOT-analyysi muotoiluprosessista. (Korhonen & Miskala 2018)

Esittelytilaisuuden yhteydessä pyysimme osallistujia arvioimaan tekemäämme muotoiluprosessia SWOT-analyysin kautta. SWOT-analyysia voidaan käyttää muun muassa toiminnan arviointiin nelikentän avulla (Innokylä 2012). Työntekijöiden tekemä SWOT-analyysi on esitetty kuvassa 20.

Haastatteluaineistoon liittyvän paperimateriaalin tuhoamme paperisilppurilla ja sähköiset tiedostot sekä nauhoitukset poistamme joulukuun 2018 aikana.

8.5 Jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyössä voi joskus olla ongelmana, että työ paisuu liian laajaksi. Halusimme tehdä koko palvelumuotoilun kaaren asiakasymmärryksestä ongelmanratkaisuun, mutta kokeilusuunnitelmaan päädyimme luomaan konseptin nuorten osallisuuden lisäämiseen Mindset-valmennuksessa.

Tutkimuksessamme nuoret kokivat erityisesti ongelmalliseksi sen, että eri palveluntarjoajan eivät toimineet selkeästi yhteen. Yhteistoimijuudessa onkin vie-

lä ratkaistavana monta ongelmaa. Haastavassa elämäntilanteessa oleva nuori tarvitsee tukea ja apua, jota hänen olisi hyvä saada kokonaisvaltaisesti. Eri toimijoiden yhteistyön tulisi näyttäytyä nuorelle mahdollisimman mutkattomana ja tiedonkulun toimia niin, ettei nuori joutuisi aloittamaan tilanteestaan kertautamista ja luottamuksen rakentamista eri henkilöille aina alusta.

Yhteistoimijuuden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin vaatii alusta asti mukaan eri toimijoita, ja ajatuksen nuorelle näyttäytyvästä yhdestä palvelukokonaisuudesta täytyy olla eri yksiköiden yhteisenä päämääränä. Psykiatrian poliklinikan ja sosiaalitoimen lisäksi nuorten näkemyksissä nousivat esille oleellisina toimijoina eri oppilaitokset.

Jatkotutkimuksena olisi kiinnostava kartoittaa haastavassa elämäntilanteessa olevan nuoren polkua kokonaisuutena. Tässä opinnäytetyössä keskityimme Mindset-valmennuksen kehittämiseen. Valmentajat kuitenkin toivat työpajoissa esiin, että eri palveluntuottajien tarjoamat palvelut tulisi näyttäytyä nuorelle yhtenä palveluna ja tätä nuoretkin toivoivat. Jatkotutkimuksena olisi tärkeää selvittää, mitkä estävät yhteistoimijuuden mallin toteutumista ja kuinka olemassa olevia esteitä voitaisiin purkaa. Oleellista olisi ymmärtää pohjautuvatko mahdolliset esteet esimerkiksi ohjeisiin, jotka eivät ole enää ajankohtaisia tai vallitseviin asenteisiin. Yksi keino selvittää yhteistoimijuuden esteitä olisi haastatella samojen nuorten parissa toimivia työntekijöitä eri organisaatioista, sekä tietenkin itse nuoria.

LÄHTEET

- Aalto, A. Vuosi sitten Alekski Salonen oli jumiutunut kotiinsa ja sanoi kaikkeen ei – Hänen kaltaisiaan ”kadonneita nuoria” on Suomessa tuhansia. Helsingin Sanomat 26.9.2018. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005841403.html> [viitattu 26.9.2018].
- Aaltonen, S, Hytti, U, Lepistö, T ja Mäkitalo-Keinonen, T. 2016. Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Saatavilla: https://www.utu.fi/fi/yksikot/tse/ajankohtaista/uutiset/Sivut/Yhteiskehittäminen_k kaikki-siitä-puhuu,-mutta-mitä-se-on-ja-miten-siinä-onnistua.aspx [viitattu 18.9.2018].
- Alanen, O. 2014. Välittämisen ammattilaiset. Vamoksen käsikirja etsivään nuorisotyöhön. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.
- Annala, M., Kaskinen, T., Lee, S., Leppänen, J., Mattila, K., Neuvonen, K., Nuutinen, J., Saarikoski E. & Tarvainen, A. 2015. Design for Government – kokeiluilla ihmislähtöistä ohjausta. Demos Helsinki – Avanto Helsinki. Helsinki: Valtioneuvuston selvitys- ja tutkimustoiminta.
- Berg, A., Hildén, M., Lahti, K. & Suomen ympäristökeskus. 2014. Kohti kokeilukulttuuria. Analyysi Jyväskylän resurssiviisaista kokeiluista strategisen kehittämisen työkaluina. Selvityksiä 77. Helsinki: Sitra. Saatavilla: <https://media.sitra.fi/2017/02/24015320/Selvityksia77.pdf> [viitattu 26.4.2018].
- Berg, A. 2016. Kokeilujen muotoilu, tekeminen ja tilaaminen - jäsenyksiä kokeiluviidakkoon- esitys. Kokeileva Suomi. Saatavilla: <https://www.slideshare.net/KokeilevaSuomi/annukka-berg-kokeilujen-muotoilu-tekeminen-ja-tilaaminen-jrjestyst-kokeiluviidakkoon> [viitattu 26.9.2018].
- British Design Council. 2018. The Design Process. What is the Double Diamond? WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond> [viitattu 18.2.2018].
- Creswell, J.W. 2007. Qualitative inquiry & research design – Choosing Among five approaches. Lincoln: Sage Publications.
- Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta 2014. Mahdollistava valtio–kokeileva Suomi. Tulevaisuusvaliokunnan mietintö 1/2014 vp. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 6/2014. Saatavilla: https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/julkaisut/Documents/tuvj_6+2014.pdf [viitattu 26.9.2018].
- Elinkeinoelämän Valtuuskunta 2012. Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? EVA Analyysi. Blogi. Saatavilla: <http://www.eva.fi/blog/2012/02/01/eva-analyysi-hukassa-keit%C3%A4-ovat-syrj%C3%A4ytyneet-nuoret/> [viitattu 18.2.2018].
- Eskola, J. & Vastamäki J. 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien

valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: PS-kustannus, 24–42.

Espoon kaupunki 2015. Palvelumuotoilu ja osallisuus vammaisten asumispalveluiden hankinnan apuna. Dia-esitys. Saatavilla: http://tuta.aalto.fi/en/midcom-serveattachmentguid-1e4ea7046314980ea7011e48a1d0599cfaa59e859e8/2015-04-23_morfeus-verkostotapaaminen_ae.pdf [viitattu 23.9.2018].

Hassi, L. 2015. Kehitä kokeillen: Organisaation käsikirja. Helsinki: Talentum Pro.

Heinonen, O. 2014. Alkusanat – Muotoiluajattelusta. Toim. Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 7–9.

Hellon 2018. Palvelumuotoilu kaupoilla – Opas laadukkaan palvelumuotoilun ostamiseksi. PDF-julkaisu. <https://info.hellon.com/hubfs/Palvelumuotoilukaupoilla%20-%20opas%20laadukkaan%20palvelumuotoilun%20ostamiseksi.pdf?hsCtaTracking=65293adf-bbf7-4f10-a26b-85793cdac3c8%7C63a3e95f-133a-4ec8-8e76-f13d4d1ad80a> [viitattu 27.8.2018].

Helsingin Diakonissalaitos 2018a. Kärkihanke yhdistää valmennuksen ja tuen. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.hdl.fi/blog/2018/01/25/hallituksen-karkihanke/> [viitattu 18.2.2018].

Helsingin Diakonissalaitos 2018b. Vamos – tukea ja toimintaa nuorille. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.hdl.fi/vamos/> [viitattu 2.8.2018].

Helsingin Diakonissalaitos 2018c. Kärkihanke yhdistää valmennuksen ja tuen. Blogi. Saatavilla: <https://www.hdl.fi/blog/2018/01/25/hallituksen-karkihanke/> [viitattu 6.8.2018].

Helsingin Diakonissalaitos 2018d. Meistä. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.hdl.fi/meista/> [viitattu 20.11.2018].

Helsingin Diakonissalaitos 2017. Käynnistyspalaveri_Helsinki_kärkihanke 28.3.2017. Power Point -esitys. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.

Helsingin Diakonissalaitos 2016. Koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten toiminta- ja työkyvyn sekä osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen. Hankesuunnitelma. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? Kaks – kunnallisalan kehittämissäätöjen julkaisu 4. Pdf-dokumentti. Saatavilla: <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf> [viitattu 22.8.2018].

IDEO 2015. The Little Book of Design Research Ethics. PDF-julkaisu. <https://lbodre.ideo.com/download/> [viitattu 27.8.2018].

Innokylä. 2012. SWOT. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/web/malli111751> [viitattu 30.9.2018].

Jokinen, P. 2018. Syrjäytymisen riski on ilmeinen. Helsingin sanomat 29.7.2018. Saatavilla: <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005773751.html> [viitattu 30.7.2018].

Jäppinen, T., Sorsimo, J. 2014. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Toim. Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 84–95.

Kallinen, K. 2018. Sensitiivinen tutkimuksessa: Menetelmät, kohderyhmät, haasteet ja mahdollisuudet. Tallinna: Unipress.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas - näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. 2013. Hyvinvoinnin muotoilu. Helsinki: Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, Aalto Arts Books.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Toim. Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. p. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 43–60.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Kokeileva Suomi. 2017. Kokeilut. Kokeilutoiminnan kolme tasoa. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://kokeilevasuomi.fi/kokeilutoiminnan-kolme-tasoa> [viitattu 3.8.2018].

Koskinen, I. 2018. Tutkimuksesta toimintaan: Tieteentekijän opas viestintään ja vaikuttamiseen. Helsinki: Art House.

Kronqvist, J. 2018. Johtava palvelumuotoilija & kyvykkyysohjaaja. Haastattelu. 14.3.2018. Hellon.

Kähkönen, E. 2016. Vaikeimmassa asemassa olevien nuorten osallisuus palvelujen kehittämistoiminnassa. Sosiaalialan YAMK-opinnäytetyö. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Leskelä, M. 2017. Ihmisoivallus: Miten ihmisyyden ymmärtäminen mullistaa kaiken kehittämisen organisaatiossasi. Helsinki: Protoomo.

Lovio, I. 2018. Palvelumuotoilija. Haastattelu. 5.3.2018. Palmu.

Luomanen, J. & Nikander, P. 2017. Haavoittuvat Haastateltavat? Toim. Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 287–296.

Martin, R. 2017. “Use Design Thinking to Build Commitment to a New Idea”. Harvard Business Review. Digital article. Jan 3, 2017. Saatavilla: <https://hbr.org/2017/01/use-design-thinking-to-build-commitment-to-a-new-idea>. [viitattu 25.7.2018].

Me-Säätiö. 2018. Suomessa on 65 941 syrjäytynyttä nuorta. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.mesaatio.fi/ajankohtaista/uutiset/suomessa-on-65-941-syrjaytynytta-nuorta/> [viitattu 8.8.2018].

Metsämuuronen, J. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä: International Methelp 2009.

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

Nord, U. 2012. Matalan kynnyksen Vamos, koulutukseen ja työhön valmentavaa toimintaa. Slideshare-esitys. Saatavilla: <https://www.slideshare.net/Kouluterveyskysely/nord-matalan-kynnyksen-vamos-koulutukseen-ja-tyhn-valmentavaa-toimintaa> [viitattu 28.8.2018].

Nummi, P. 2007. Fasilitaattorin käsikirja: Tarina siitä miten Ykä Hirvi vie ryhmän tuskasta tulokseen. Helsinki: Edita.

Nuorten ideat. 2018. Tietoa palvelusta. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.nuortenideat.fi/fi/tietoa-palvelusta/tietoa-palvelusta/> [viitattu 23.9.2018].

Palvelun tuotteistaminen. 2018. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. WWW-dokumentti. Saatavilla: http://palveluntuotteistaminen.fi/?page_id=436 [viitattu 21.8.2018].

Poikolainen, J. & Suikkanen-Malin, T. 2017. Siä päätät!: Ratkaisuja nuorten osallisuuden tukemiseen peli-innovaatiolla ja palvelumuotoilulla. Kouvola: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Porko, A. 2015. Service Design in Customer Acquisition in the Context of Public Services: Engaging Home Care Customers in Service-Centre Activities. Pro gradu tutkielma. Kööpenhamina: Copenhagen Business School.

Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn abc. Toim. Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 413–426.

Schneiderhan, E. 2011. Pragmatism and empirical sociology: the case of Jane Adams and Hull-House 1889-895. Theory and Society 40 (6), 589–617.

Sitra. 2012. Kokeilukulttuuri. Youtube-video. Saatavilla: <https://www.youtube.com/watch?v=1YEM2pQQNEc> [viitattu 26.9.2018]

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is service design thinking: Basic, tools, cases. Amsterdam: Bis Publishers.

Tambuyzer, E. 2014. Patient involvement in mental health care: one size does not fit all. *Health Expectations*, vol. 17. No 1, 138–150.

Teittinen, P. Suomessa on jo lähes 70 000 syrjäytynyttä nuorta, etenkin poikien asema on heikentynyt – Professori kertoo viisi konkreettista keinoa syrjäytymisen ehkäisyyn. *Helsingin Sanomat* 24.10.2017. <https://www.hs.fi/talous/art-2000005421006.html> [viitattu 8.8.2018].

Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. 2018. Syrjäytyminen. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/johtamisen_tueksi/lasten_ja_nuorten_vaikuttamismahdollisuudet [viitattu 20.11.2018].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. & Söderberg, E. 2011. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum Media Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2017. *Kokeilut*. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://tem.fi/kokeilut> [viitattu 20.11.2018]

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2011. *Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi*. Toim. Miettinen, S. 2011. *Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiatieto Teknova, 77–97.

Valtioneuvosto. 2018. *Hallitusohjelman toteutus. Osaaminen ja koulutus*. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/osaaminen> [viitattu 18.2.2018].

Valtioneuvoston kanslia. 2015. *Ratkaisujen Suomi*. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Saatavilla: http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YH_DISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82 [viitattu 26.9.2018]

Valtovaara, M. 2018. Kukaan ei kysellyt perään, vaikka Sami Herkkö erakoi-tui ja tunsikin alkaneensa syrjäytyä –nuorten miesten näköalattomuus vaikuttaa jo syntyvyyteen. *Helsingin Sanomat* 18.4.2018. <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005645698.html> [viitattu 8.8.2018].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessin eteneminen. Korhonen & Miskala 2018.

Kuva 2. Kuvakaappauksia Vamos Helsingin palveluista. Helsingin Diakonissalaitos 2018.

Saatavissa: <https://www.hdl.fi/vamos/kaupungit/helsinki/#helsinkipalvelu> [viitattu 26.9.2018].

Kuva 3. Vamoksen hyvän muutoksen polku. Alanen, O. 2014. Välittämisen ammattilaiset. Vamoksen käsikirja etsivään nuorisotyöhön. Helsinki: Helsingin diakonissalaitos.

Kuva 4. Kuvakaappaus Vamos Mindsetin konseptista. Helsingin Diakonissalaitos 2016. Koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten toiminta- ja työkyvyn sekä osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen. Hankesuunnitelma. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos.

Kuva 5. Vamos-kokonaisuuden asiakasprofiili. Nord, U. 2012. Matalan kynnyksen Vamos, koulutukseen ja työhön valmentavaa toimintaa. Slideshareesitys. Saatavilla: <https://www.slideshare.net/Kouluterveyskysely/nord-matalan-kynnyksen-vamos-koulutukseen-ja-tyhn-valmentavaa-toimintaa> [viitattu 28.8.2018].

Kuva 6. Mindsetin sidosryhmäkartta. Korhonen 2018.

Kuva 7. Double diamond –malli. Design Council 2018. The Design Process.

What is the Double Diamond? WWW-dokumentti. Saatavilla:

<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond> [viitattu 18.2.2018].

Kuva 8. Kokeilujen suunnitelmallisuuden tasot. Valtioneuvoston kanslia 2017. Mitä uutta kokeilurintamalla. Kuulumisia kentältä. Slideshare-esitys. Saatavilla: 15.8.2018. https://www.slideshare.net/KokeilevaSuomi/kokeilun-paikka-trmmss-2142017?next_slideshow=6 [viitattu 28.8.2018].

Kuva 9. Litteroidut haastattelut. Korhonen & Miskala 2018.

Kuva 10. Opinnäytetyöprosessi. Korhonen & Miskala 2018.

Kuva 11. Opinnäytetyöprosessin Double diamond. Korhonen & Miskala 2018.

Kuva 12. Skype-tapaaminen Haapasen kanssa. Korhonen 2018.11.5.2018.

Kuva 13. Kartoitustyöpaja Vamoksen tiloissa Sörnäisissä. Korhonen & Miskala 2018. 21.2.2018.

Kuva 14. Kartoitustyöpajan purku, jossa analysoitiin työpajasta saatua tietoa. Miskala 2018. 4.3.2018.

Kuva 15. Mindsetin palvelupolku. Korhonen & Miskala 2018.

Kuva 16. Ongelman määrittely -työpaja. Korhonen & Miskala 2018. 6.4.2018.

Kuva 17. Mindsetin kolme asiakasprofiilia. Torkkelinmäen kuvataidelukion opilas Alli Alivaikko piirsi ohjeistuksemme mukaan kuvitukset profiileihin. Korhonen & Miskala 2018.

Kuva 18. Ongelmanratkaisutyöpaja toukokuussa Vamoksella. Korhonen 2018. 29.5.2018.

Kuva 19. Nuorilähtöisen verkostokokouksen visualisointi. Korhonen & Miskala 2018.

Kuva 20. Mindsetin henkilökunnan tekemä SWOT-analyysi muotoiluprosessista. (Korhonen & Miskala 201

KYSYMYKSET ASIANTUNTIJAHAASTATTELUUN

1. Millä tavoin eettinen näkökulma kannattaa huomioida palvelumuotoiluprosessissa?
2. Mitkä ovat kriittiset asiat, jotka tulisi huomioida?
3. Mitä kannattaa tehdä?
4. Mitä ei kannata tehdä?
5. Onko menetelmiä, jotka sopivat tähän erityisen hyvin työskentelyyn erityisryhmien kanssa?
6. Miten rakennetaan luottamus, joka palvelumuotoiluprosessissa tarvitaan?
7. Eroaako prosessi, jossa kohderyhmänä on erityisiä haasteita omaavat asiakkaat, peruspalvelumuotoiluprosessista?
8. Mitä keinoja on, jos varsinaista kohderyhmää ei voida haastatella?
9. Jos asiakkaalla on erityishaasteita, kuten hän ei kykene sanallisesti kommunikoimaan, miten silloin toimitaan?
10. Miten paljon eettisiä kysymyksiä pohditaan palvelumuotoiluprosessissa?
11. Millaista tietoa olette saaneet esimerkiksi viranomaisilta, jotta olette tavoittaneet oikeat kohderyhmät?
12. Miten luodaan tasavertainen ilmapiiri palvelumuotoilijan ja haastateltavan välillä?
13. Esimerkkitapaus ja haluaisitko kuvata prosessin?

KARTOITUSTYÖPAJA MINDSET-VALMENNUKSEN TYÖNTEKIJÖILLE

Tarkoitus: työpajan tarkoituksena on saada yleistä ymmärrystä nuoren tilanteesta ja kartoittaa nuorten kokemia ongelmia palvelupolulla.

Osallistujat: Mindset-valmennuksen työntekijät (4kpl) + opiskelija + esimies

Metodi: Yhteiskehittämisen työpaja, jossa luodaan Mindset-valmennuksen palvelupolku post-it lappuja käyttämällä. Kiinnitetään huomiota palvelun kriittisiin hetkiin ja mahdollisiin ongelmiin.

Tarvikkeet: kyniä, erivärisiä ja kokoisia post-it lappuja

Roolit:

Ilja - ohjaaja

Terhi - lappuliisa

Huomioitavaa: kysyttävä saako työntekijöistä ottaa valokuvia ja pyydetään täyttämään suostumus tutkimukseen-lomake.

Aikataulu:

Aikaa käytettävä 1 tunti, mutta tiedustellaan voidaanko hieman pidentää työpajaa.

Esittely 5 min

Esitellään palvelupolun tarkoitus lounas esimerkin kautta.

Pyydetään miettimään erilaisia nuoria, joita heillä asiakkaina. Yksi asia per lappu. Käydään läpi yksi vaihe kerrallaan ja lopuksi loppukoonti.

Ennen palvelua

5min + 5 min koonti: mieti miten nuori löytää palvelun ja mikä hänen tilanne on.

Palvelun aikana

5 min + 5min koonti, mitä palvelua nuori saa?

Palvelun jälkeen

5 min + 5 min koonti, mihin nuoret jatkaa matkaa?

Kriittiset/tähtihetket

10min, anna esimerkki nettifirmasta. Internet-yhteys katkeaa, mikä saa asiakkaan miettimään palveluntarjoajan vaihtamista.

Ongelmat

10min

Onko lisättävää?

Työpajan jälkeen: kerrotaan mitä vaiheita tulee seuraavaksi ja sovitaan yhteyshenkilö. Kerrotaan opinnäytetyön etenemisestä.

Lopullisen toteutuksen arviointi:

Työpaja sujui mielestämme hyvin, jopa yli odotusten. Neljästä valmentajasta paikalle pääsi kolme. Yllätykseksi työpajaan osallistui myös yksikön esimies ja työharjoittelija, jotka osallistuivat aktiivisesti työskentelyyn. Esimiehen läsnäolo saattoi nostaa työntekijöiden kynnystä keskustella tietyistä aihepiireistä. Toisaalta esimies toi mukaan keskusteluun ymmärrystä laajemmasta viitekehuksesta organisaation näkökulmasta. Lähiviikkoina tarkoituksena on haastatella kaikkia työntekijöitä yksilöllisesti, joten työntekijöillä on mahdollista kertoa, jos jokin jäi sanomatta esimiehen läsnä ollessa.

Työpajaan meille oli varattu aikaa yksi tunti. Tiedostimme, että tämä oli hyvin tiukka aikataulu, jonka vuoksi olimme aikatauluttaneet työpajan melko tarkasti. Työpajan aikana kysyimme, onko meillä mahdollisuutta venyttää työpajan kestoa. Onneksenne tämä sopi, mutta yksi osallistuja joutui poistumaan hieman aiemmin. Arvioimme, että työntekijät huomasivat työpajan hyödyn ja olivat motivoituneita jatkamaan työpajatyöskentelyä.

Palaute työpajasta oli erittäin positiivista. Osallistujat kertoivat, että he olivat kaivaneet tapaa, jolla voivat jäsentää omaa toimintaansa, ja työpaja tarjosi heille tämän. Samallasaimme ymmärrystä nuorten palvelupolusta ja siihen liittyvistä haasteista. Työpajaan osallistunut esimies kertoi olleensa tyytyväinen työskentelyyn ja kehotti meitä vaivaamaan häntä, jos vain tarvitsemme jotain tietoja. Hän totesi, että opinnäy-

tetyöstämme tulee olemaan heille paljon hyötyä, esimerkiksi hankeraporttia ajatellen. Esimiehen läsnäolo ja innostus sitouttaa mahdollisesti myös esimiesporrasta. Tämä edistää opinnäytetyön etenemistä ja kehitettävien ratkaisujen juurruttamista.

Suunnitellut roolimme toimivat hyvin. Emme tosin uskollisesti pysyneet rooleissamme, vaan esimerkiksi lappuvastaava sai yhtälailla esittää kysymyksiä kuin keskustelun ohjaamisesta vastannut. Seuraavaa kertaa varten meidän on varattava enemmän aikaa työpajojen pitämistä varten. Uskomme, että työntekijät kokemuksena perusteella ymmärtävät työpajojen hyödyn ja eivät koe ongelmana käyttää enemmän aikaa tuleviin työpajoihin työskentelytapoihin. Seuraava vaihe kohdallamme on jäsennöidä työpajan antia ja pohtia kuinka sitä tulemme hyödyntämään.

Jos jää aikaa:

- vamoksen profiilit, onko käytössä?
- nuoriin tutustuminen, mindsetiläisten kanssa
- kotipizza/wolt, onnistuuko

Lopuksi: sovitaan yksilöhaastattelut

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta**Tutkimuksen nimi: Nuorten palvelupolun kehittäminen Mindset-valmennuksessa**

Tutkimuksen tekijä: Terhi Korhonen ja Ilja Miskala (Muotoilija YAMK- tutkinnon opiskelijat, XAMK)

Kuvaus tutkimuksesta

Teemme palvelumuotoilun opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kehittää Mindset-kokonaisuutta. Palvelua kehitetään yhdessä siihen osallistuvien kanssa. Opinnäytetyössä haastatellaan Mindset-kokonaisuuteen osallistuvia henkilökohtaisesti tai/ja ryhmässä. Lisäksi opinnäytetyössä käytetään erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä, joissa keskiössä on osallistujien kuuleminen ja mahdollisuus osallistua kehittämiseen. Osan menetelmistä saatamme kehittää yhdessä Mindset-kokonaisuuteen osallistuvien kanssa.

Opinnäytetyöhön tulokset kirjoitetaan niin, että kehittämiseen osallistuneita henkilöitä ei voida tunnistaa. Opinnäytetyö julkaistaan sen valmistuttua Theseus-tietokannassa ja tuloksia voitulla kuulemaan erikseen järjestettävään avoimeen tilaisuuteen. Lisäksi tuloksista saatetaan julkaista, esimerkiksi tiedotteita tai artikkeleja.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua/huollettavaani (haastatellaan/havainnoidaan/kuvataan jne.) ja antamiani/hänen antamia tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa minun/huollettavani hoitoon/asiakassuhteeseen/työsuhteeseen.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELURUNKO

Kysymykset Mindsetin työntekijöille

Nuoret

- Kertoisitko millaisia nuoria teillä on asiakkaina?
- Miten nuoret ovat ohjautuneet mukaan toimintaan?
- Ikäjakauma?
- Toimintakyky/rajoitteet?
- Millaisia tarpeita nuorilla on?
- Tukiverkko? Yksinäisyys?
- Muut tukitoimet ja kodin ulkopuolinen toiminta?
- Millainen kokemus jäi ensimmäisestä ryhmästä?
- Alkoiko ensimmäisen ryhmän perusteella hahmottua millaisia nuoria toiminta palvelisi?
- Teittekö uuteen ryhmään linjauksia siitä millaisia nuoria otetaan mukaan toimintaan?
- Millaisia haasteita nuorilla on? Löytyykö yhdenmukaisia?
- Onko havaittu asioita, jotka edistäisivät nuorten tilannetta?
- Millainen on se nuori joku sinun mielestä hyötyy Mindsetin toiminnoista?
- Millaisia mielikuvia nuorilla on Vamoksesta/Mindsetistä? Muuttuiko matkalla?
- Haastateltavan perustiedot: koulutustausta, titteli, kuinka pitkään ollut mukana?

Yhteistyö

- Millaista on yhteistyö eri kuntien Mindsettien välillä?
- Miten sitä voisi kehittää?
- Mitä kaipaisi yhteistyöltä?
- Miten tiivistä yhteistyötä toivotte?
- Mitkä olisivat hyvät kanavat kokemusten jakamiseen?
- Mitä kannattaisi kokeilla?

Muuta kysyttävää?

Ongelman määrittely -työpaja /Odotusten hallintaa**Ilja: Miksi olemme täällä tänään?**

- Kerrotaan, että päivän tarkoituksena on muodostaa yhteinen ymmärrys siitä mihin prosessissa halutaan vaikuttaa?

Ilja: Mitä on tehty ja mitä tullaan tekemään?

- Tutkimuslupa
- Yhteinen tiedon keruu työpaja
- Haastattelut
- Ongelman määrittely työpaja
- Nuoriin tutustuminen
- Nuorten haastattelut
- Ratkaisutyöpaja (esimerkiksi Ham)
- Ratkaisuehdotuksien testaaminen nuorilla ja konseptien hiominen
- Kokeilusuunnitelma

Terhi: Ongelmat

Ollaan taustatyön pohjalta nostettu esiin seuraavat ongelmat, joita yhdessä seuraavaksi tarkastellaan:

- Jonotuksen haasteet (Nuori)
- **“Jonotusajat venyvät pitkiksi ja nuorta ei saada nopeasti mukaan toimintaan”**
- **“Hankkeeseen määritelty valmennuksen kesto liian lyhyt kohderyhmän nuorille”** (Nuori)
- Tavoitetaanko oikeat nuoret?
- **“Valmennukseen ei tavoiteta kohderyhmää”**
- Läheisverkostojen mukaan ottaminen
- **“Nuoren läheiset ei ole valmennuksessa tukena”**
- Yhteistoimijuus
- **“Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa ei toimi”**
- Jatkopolon on oltava riittävän vankka.
- Yksilövalmennuksen valmennusrungon käytänteiden puute?
- **“Yksilövalmennukselle ei ole selkeää runkoa ja se näyttäytyy nuorelle päämäärättömänä”**
- Jatkopolut

Mihin asioihin halutaan vaikuttaa? Vamoksessa? Nuorissa?

Nopeuttaa jonotusprosessia? Madaltaa ensimmäiseen tapaamiseen tulemisen kynnystä? Sopivampia nuoria? Mihin ei voida vaikuttaa? Mitattavia tavoitteita?

Muita ajatuksia?

Sovitaan käytännön asiat,

-lahjat ja aikataulut, kommentteja mahdollisiin työvälineisiin, missä työpaja ja onko aikaa creative afternoonille tai morningille,

NUORTEN HAASTATTELUIDEN SUUNNITELMA Liite 6

Ennakkoon

- keskustellaan valmentajan kanssa. Haluaako nuori, että valmentaja on paikalla ja miten. Sovitaan, että valmentaja kirjaa.

Kerrotaan mistä on kyse

- Halutaan kuulla sua
- Kehitetään palvelua
- Saa olla kriittinen: hyvät ja huonot kokemukset
- Osa opinnäytetyötä
- Salassapitoasiat; ei tunnistettava
- Vastaa niihin mihin haluat?
- Me ei edusteta ketään toimijaa
- Valmentaja kirjaa
- Tutkimuslupa

Varsinainen keskustelu

- Kerrotko itsestä. Kukas sä olet?

KOKONAISUUS / YKSILÖVALMENNUS

- Miten olet löytänyt Mindsetin?
- Ryhmässä ja vai yksilössä?
- Miten käyt/toimitte?
- Mille ajatus ryhmästä tuntuu?
- Mistä saat apua? Mikä on jeesannut?
- Onko jeesanut?
- Ootko käynyt
- Miten ne vois toimia paremmin?
- Mikä tässä on hyvää?

YHTEISTOIMIJUUS

- Mitä palveluja käytät? Ja miltä ne on tuntunut?
- Mikä mietityttää? Ahdistaako niissä joku?
- Toimiiko se palvelu? Miten ne voisi olla helpompia käyttää?
- Onko valmentaja mukana? Onko siitä apua?
- Tuntuuko, että niillä on oikea käsitys sinun tilanteesta?

LOPUKSI

- Kuvittele tulevaisuutta esimerkiksi kolmen vuoden päähän, tilanteeseen että asiat on paremmin. Mitkä asiat ovat muuttuneet? Mistä olit huolissasi? Mikä auttoi? Mistä sait tukea? Keltä? Millaista tukea?
4. Haluatko jostain jutella kahden kesken?

Työpajan Kulku:

Esittelyt 30min

- Terhi ja Ilja
- Valitse karkki joka kuvaa sinua 15min ja kerro muutama sana mistä tulet? (Terhi)
- Tarkempi esittäytyminen, ja jatkotoimenpiteet, testaus nuorilla ja kokeilusuunnitelma 10min (mitä on tehty tähän mennessä) (Ilja)

Opinnäytetyön tutkimuskysymys on: Miten Mindset-valmennukseen osallistuvien nuorten palvelupolkua voidaan kehittää? Tutkimuksen alakysymykset: Mitkä ovat palvelun ongelmat nuorten näkökulmasta ja mitkä ovat ratkaisut ongelmiin nuorten näkökulmasta?

Yleistä: eri toimijoiden palvelu jees!, tapaamiset yhdessä valmentajien kanssa tärkeitä, puolueeton tuki, vapaaehtoisuus helpottaa puhumista ja lähtemistä kotoa, henkinen tuki valmentajasta, juttelun kautta ajatusten jäsentely, matalakynnyksisyys, päivärytmi, vertaistuki onko oikeaa kohderyhmää, moni tullut Vamoksen muista toiminnoista, koulupudokkuus jatkumo tärkeää myös toiminnassa, kasvien istutus, Vamoksen toiminta on sitouttanut/tukenut muiden palveluiden käytössä

Asiakasprofiilit

- Ryhmiin jakautuminen: kesälomasuunnitelmat, yksi asia mitä aikoo tehdä kesällä 5min (Ilja)

Huomioitavaa ongelmien ratkaisussa (Ilja) + Aikataulu

- Nuoren näkökulma
- Ei sellaisia mitä jo tehdään

Ongelma 1: Tiedon saanti 45min (Ilja)

- Ongelman esittely 5min

- Tietoa sai liian myöhään
- “Mulla oli sellanen tehostetun avohoidon työntekijä ja se oli ollu töissä Vamoksella ja me tultiin sen kans käymään”.
- Myös Vamoksen toimintojen ulkopuolelta
- Sattuman kauppaa

- Henkilökohtainen päähkäily 5 min
- Vapaa ideointi 15min (Joo ja...)
- Rajoitettu ideointi 10min (3 ideaa)
- Top 3 hyöty näkökulma: esittely 15min
- Koonti + äänestys: 10min

Tauko 10-15min

Ongelma 2: Yhteistoimijuus 1h (Terhi):

Joutuu selittää moneen kertaan ja julkiset toimijat tuntuvat pelottavilta

- Ongelman esittely 5min
- joutuu selittää oma tilanne moneen kertaan
- Julkiset toimijat kuulostivat pelottavilta verrattuna Mindsettiin
- monet palvelut tuntuvat raskailta, varsinkaan jos ei tähdätä samoihin tavoitteisiin

“Ihmisläheisempää palvelua. Psykologilla kun käy on pakko keksiä puhuttavaa”

- Henkilökohtainen päähkäily 5 min
- Vapaa ideointi 20min
- Rajoitettu ideointi 15min
- Top 3 hyöty näkökulma: esittely 15min
- Koonti + äänestys: 15

Loppukoonti 30min (Terhi)

- Fiiliskierros
- Mindsetin valmentajat voivat jäädä, muut poistuvat
- valmentajille testauksista
- piirtäjä profiileista

Iljan ja Terhin ehdotukset:

Ongelma 1: Video

Ongelma 2: Yhteiset hoitoneuvottelut eri ympäristöissä, valmiita malleja tai voi itse päättää

Liite 8

PALAUTETTU ESITYS DIAKONISSALAITOKSELLE

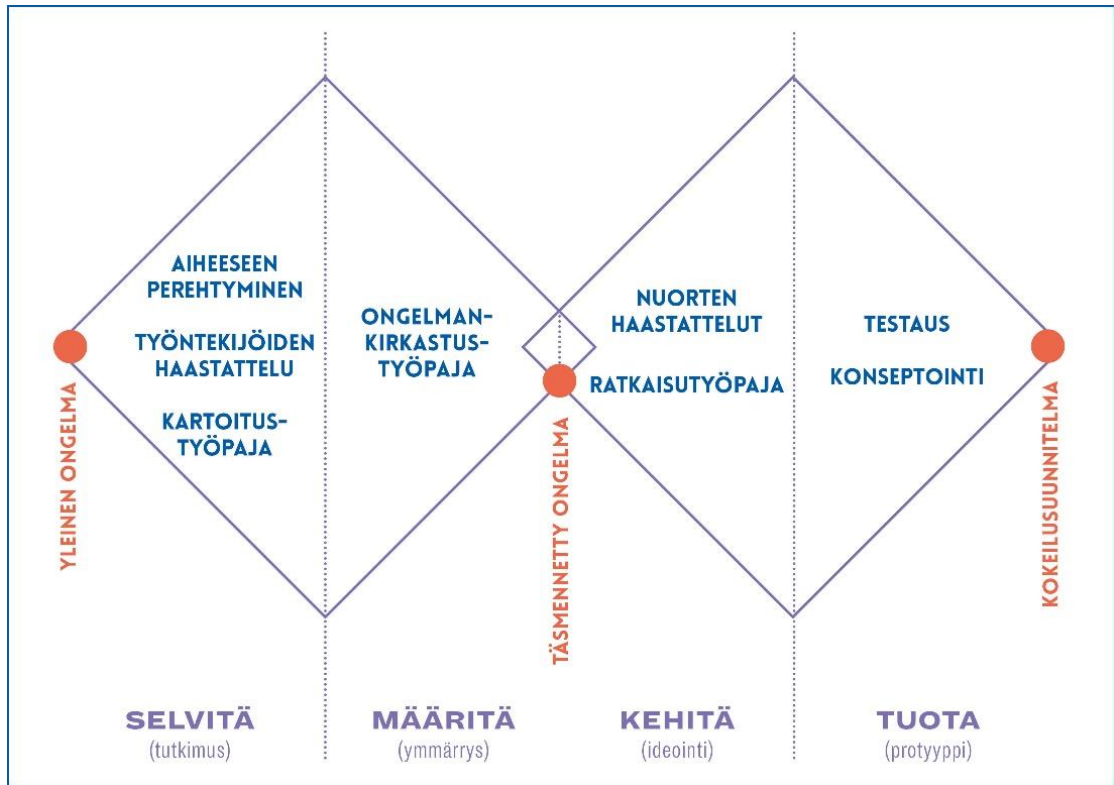
Nuorten osallisuuden vahvistaminen Mindset- valmennuksessa

Palvelumuotoilu | 2018 | Terhi Korhonen & Ilja Miskala

Opinnäytetyö- prosessi

Terhi Korhonen & Ilja Miskala 2018

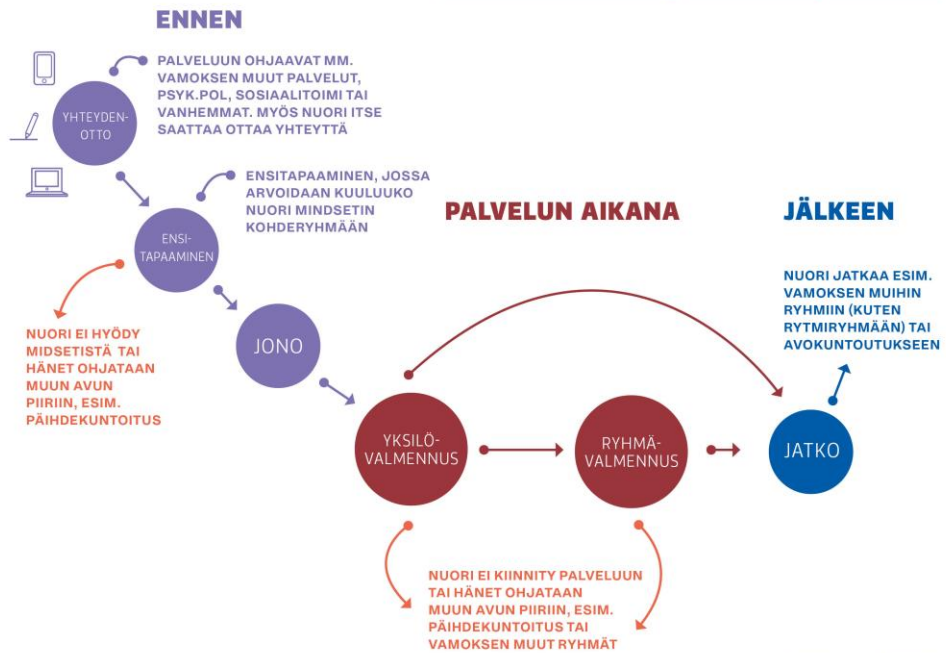
1 PEREHTYMINEN JA TAVOITTEIDEN ASETTAMINEN	2 ASIAKAS- YMMÄRRYKSEN KERÄÄMINEN	3 RATKAISUJEN LUOMINEN	4 RAPORTOINTI JA ESITTELY TILAAJALLE
TAMMIKUU – MAALISKUU	HUHTIKUU – TOUKOKUU	KESÄKUU – ELOKUU	LOKAKUU – MARRASKUU
<ol style="list-style-type: none">1 Alkutapaaminen2 Opinnäytetyöstä sopiminen tilaajan kanssa3 Perehtyminen organisaatioon ja aiheeseen4 Tutkimuslupa5 Asiantuntijoiden haastattelut ja litterointi6 Kartoitustyöpaja	<ol style="list-style-type: none">1 Työntekijöiden haastattelu2 Nuorten haastattelu3 Analyysi4 Ongelmien validointi	<ol style="list-style-type: none">1 Tulosten esittely työyhteisölle2 Ratkaisutyöpaja3 Analysointi4 Konseptien luominen5 Ideoiden testaus nuorilla6 Kokeilusuunnitelma7 Eettisyyden ja luottamuksen arvioiminen	<ol style="list-style-type: none">1 Raportointi ja esittely tilaajalle2 Työn esittely Mindsetin sidosryhmille 16.11.2018



Palvelupolku

Yksinkertaistettu kuvaus palvelun toiminnan eri vaiheista asiakkaan perspektiivistä

Mindsetin palvelupolku



Terhi Korhonen & Ilja Miskala 2018

Asiakaskokemus

Kuinka Mindsetin nuoret kokivat palvelun?

Terhi Korhonen & Ilja Miskala 2018

Nuorten haastatteluissa nousi muun muassa esiin, että tapaamiset valmentajien kanssa ovat olleet heille tärkeitä ja erityisen tärkeää on ollut, että valmentajat ovat voineet tulla mukaan erilaisiin nuorten elämää käsitteleviin tapaamisiin, esimerkiksi psykiatrian poliklinikalle. Nuoret myös kokivat saaneensa valmentajilta puolueetonta tukea ja pitivät puhumista ja kotoa lähtemistä helpompana, koska he osallistuvat Mindsetin toimintaan omasta tahdostaan.

“Aluksi en halunnut liikkua kotoa mihinkään, nyt liikutaan jo julkisilla tänne.”

Terhi Korhonen & Iija Miskala 2018



PIIRROKSET: ALLI ALUWIKO

PEETU PELAAJA

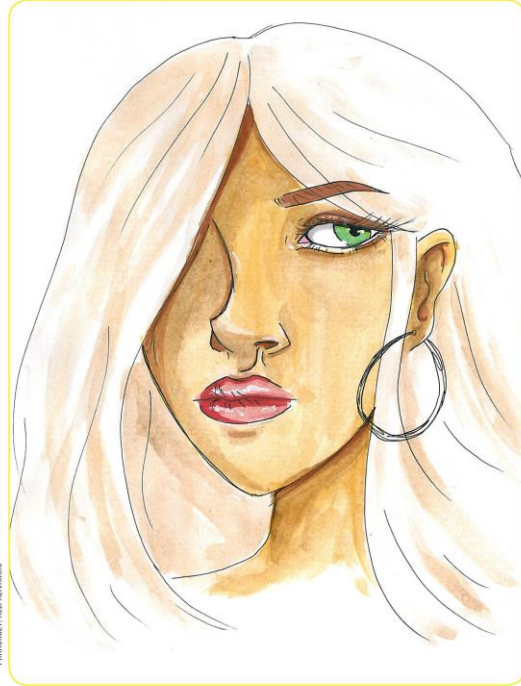
“Ihan sama”

19-vuotias Peetu asuu vanhempiensa kanssa Malmilla. Äiti on huolissaan Peetusta, koska hänellä on jäänyt kesken sähkölinjan opinnot ammattikoulussa. Peetun vanhemmat ovat pitkäaikaistyöttömiä ja toivovat, että oma lapsi saisi kiinni elämästä. Hänellä on asiakkuus psykiatriselle poliklinikalle.



**EI KOE TARVETTA MUUTOKSELLE
EI HALUA AJATELLA VELVOLLISUUKSIA
KÄYTTÄÄ AIKAA PELATEN NETISSÄ PELEJÄ**





UNNA ULKOPUOLINEN

"Kukaan ei ymmärrä mua"

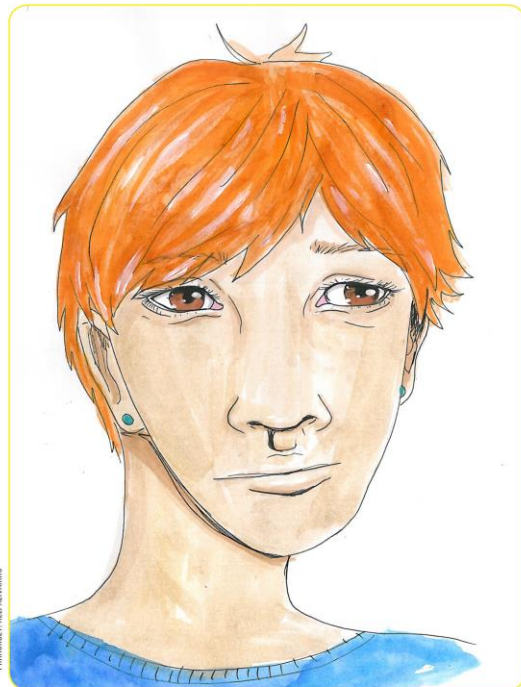
27-vuotias Unna asuu yksin Roihuvuoressa. Unna on ollut huostaanotettuna muutaman vuoden ennen täysi-ikäisyyttä eikä vanhemmat ole aktiivisesti läsnä hänen elämässään. Hän on valmistunut kokiksi. Unna kokee itsensä yksinäiseksi eikä ole juuri saanut onnistumisen kokemuksia elämässään. Hän ei ole kiinnittynyt palveluihin ja kokee, ettei ole saanut ymmärrystä esimerkiksi koulusta tai sosiaali-toimista.



TAUSTALLA KOULUKIUSAAMINEN ULKOPUOLISUUDEN TUNNE ASIOIHIN TARTTUMISEN VAIKEUS



PIIRIKSET: ALLI ALVANKO



PINJA PELOKAS

"Helpottaa kun toinen tietää mikä mua vaivaa"



22 -vuotias Pinja asuu vanhempiensa kanssa Pohjois-Haagassa. Pinjalla on jäänyt kaupallisen alan opinnot kesken. Hän on ohjautunut Mindsetiin kunnallisten palveluiden kautta. Pinja kokee, ettei aikanaan saanut apua oikeassa kohtaa. Hänelle on tärkeää, että valmentaja on mukana erilaisissa tapaamisissa ja että omat vanhemmat tukevat häntä.

KRIITTISYYS ITSEÄ KOHTAAN PELOKAS OLO, KUN LIIKKUU YKSIN HALUAA APUA OMIEN AJATUSTENSA JÄSENTELYYN



PIIRIKSET: ALLI ALVANKO

Kokeilu- suunnitelma

Terhi Korhonen & Ilja Miskala 2018

MUA JÄNNITTÄÄ IHAN
KAMALASTI MENNÄ SINNE
VERKOSTOTAPAAMISEEN
KUN EN OLE ENNEN
TAVANNUT NIITÄ TYYPEJÄ
JA MUA AHDISTAA SELLASET
VIRASTOT...



OLIS TOSI HYVÄ,
JOS NE TAPAAMISET
VOIS OLLA
JOSSAIN MUUALLA

Terhi Korhonen & Ilja Miskala 2018

1. TAVOITE

Kokeilun tavoitteena on lisätä nuoren osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämäänsä sekä madaltaa kynnystä osallistua verkostokokoukseen, jossa käsitellään nuoren omaa elämää koskevia asioita. Samalla esitellään nuorilähtöisiä toimintatapoja muille toimijoille.

Perinteisesti verkostokokoukset on pidetty esimerkiksi sosiaalitoimen tiloissa. Nuoren näkökulmasta osallistuminen tällaiseen verkostokokoukseen voi olla jännittävä kokemus erityisesti niille nuorille, jotka kokevat kotoa poistumisen hankalaksi tai jopa mahdottomaksi.

Uudessa konseptissa ajatuksena on, että nuori voi itse päättää missä verkostokokous pidetään ja valinnassa häntä tukee valmentaja. *Nuori voi edelleen valita pitävänsä verkostokokouksen perinteisellä tavalla tai hän voi valita kokouspaikaksi esimerkiksi lähipuiston, kahvilan tai huonona jaksonea esimerkiksi oman kodin. On myös mahdollista, että tarvittaessa kokous pidetään Skypen välityksellä niin, että valmentaja on nuoren seurassa.*

4. MITTARIT, TIEDON KERUU JA TULOSTEN ARVIOINTI

Valmentajat keräävät eri tavoin tietoa kokeilun tuloksista.

1. Kuinka moni nuori valitsee vaihtoehdoisen paikan
2. Nuoren suullinen tai kirjallinen palaute ja kehitysehdotukset
3. Yhteistyötahot ottavat mallin käyttöön

Huom! Positiivinen tulos voi olla, että nuori valitsee perinteisen tavan pitää verkostokokous. Se voi olla esimerkiksi osoitus siitä, että hänen vointinsa on parantunut. Oleellista on, että nuori pääsee itse valitsemaan, missä verkostokokous pidetään. Tällöin hän kokee, että hän pääsee vaikuttamaan omiin asioihin, mikä voi lisätä myös luottamusta eri toimijoihin.

NUORILÄHTÖINEN VERKOSTOKOKOUS

2. AJANJAKSO JA VASTUUHENKILÖ

Esim. 1.9.-1.11. Annu

3. KOKEILUN TOTEUTUS

Nuorille tarjotaan mahdollisuutta valita missä verkostokokous pidetään. Valmentaja voi arvionsa mukaan käyttää apuna visuaalista karttaa tai kertoa mahdollisuuksista ja muiden kokemuksista sanallisesti.

5. LOPUKSI

Kokeilun päätyttyä käydään loppurefleksio, jossa arvioidaan tuloksia ja jos malli koetaan hyväksi, hiotaan sitä käytäntöön sopivammaksi nuorten kokemusten pohjalta.

Terhi Korhonen & Ilja Miskala 2018

EN HALVAIS, ET MUN KOTIIN TULTAIS.
 EHKÄ TÄLLEEN KESÄLLÄ JOSSAIN PUISTOSSA.
 ULKONA. MISSÄ OLIS KUITENKIN RAUHALLISTA.
 MUT KUITENKIN JOS OLIS SELLANEN TOSI HUONO
 KAUSI, ETTEI PÄÄSIS KOTOTA, NIIN OLIS IHAN
 MAHTAVAA ET TULTAIS KOTIIN.

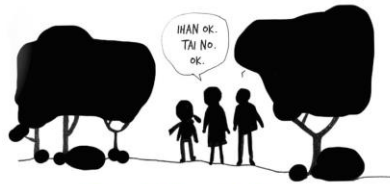
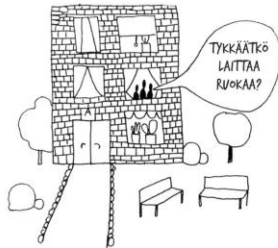
Terhi Korhonen & Ilja Miskala 2018

PERINTEINEN MALLI

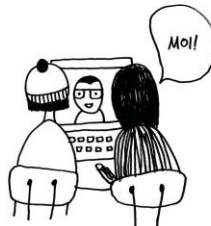
On täysin ok, jos haluat pitää verkostokokouksen kuten ennenkin.



Kodissa



Metsäkävelyllä



Skypessä



Kahvilassa



Kauppakeskuksessa

NUORI-LÄHTÖINEN VERKOSTOKOKOUS

"KIVA KUN SAAN VAIKUTTA MISSÄ MUN ASIOITA KÄYDÄÄN LÄPI. JOSKUS ON AIKOJA, ETTÄ ON IHAN OK MENNÄ PSYKIATRIAN POLILLE TAPAAMISEEN, MUTTA TOISINAAN TAAS EN VAAN PÄÄSE KOTOA MIHINKÄÄN."



MUTTA MIKÄ ON SINUN PAIKKASI?

Terhi Korhonen & Ilja Miskala 2018

Ratkaisutyöpajassa päädyttiin kolmeen ratkaisuehdotukseen, joita testattiin nuorilla.

Tässä kaksi yli jäänyttä ideaa, joiden kehittämistä kannattaa jatkaa oikeiden sidosryhmien ja nuorten kanssa.

VAMOS GOES PSYK.POL

“Pääsisikö Vamoksen työntekijä käsiksi tietoihin, mitä psyk. polilla kirjoitetaan? Jos nuori niin haluaa? Koska se voisi helpottaa tiedonkulkua.”

Yhteistyö psykiatrian polin ja Vamoksen välillä kaipaisi vahvempaa ja yhtenevämpää työtapaa. Tähän ratkaisuna on yhteinen työntekijä, joka olisi osa Vamoksen sekä psyk.polin työyhteisöä.

Ajatuksena helpottaa tiedonkulkua ja tuoda psyk.polille nuorilähtöistä työkuultuuria.

Tätä ideaa kannattaa ehdottomasti jatkaa ja kehittää yhteistyössä psykiatrian polin kanssa.

Kaikki nuoret näkivät palvelun hyödyt.

”Toi on kätevä tietenkkin”

iROBOT

“Appi olisi tosi hyvä! Nimenomaan tiedonsaannin näkökulmasta, saisi tietoa ajankohtaista tietoa Vamoksesta ja sen toiminnoista. Muuten en ehkä koe hyvänä juttuna, kun jännittää niin puhelimen kanssa säätäminen ei helpota oloa. Puhuminen parempi vaihtoehto.”

Robotin alkuidea oli apuväline niille henkilöille, joilla puheentuoottaminen on haastavaa. Apuväline, johon voidaan syöttää tekstiä, ja jonka robotti puhuu puolesta.

Laajennettu iRobotti-ajatus herätti ajatuksia puolesta ja vastaan, tiedonsaannin näkökulmasta jonkinlainen applikaatio nähtiin hyödyllisenä, kun taas uusi viestipalvelu vaivalloisena. Myös tämän idean kehitykseen mukaan oikeaa kohderyhmää.

“Ite tuntuu et ennemmin puhumalla kertoisin mut varmasti tosi hyvä niille, jotka sitä tarvii Voisi lähentää työntekijän ja nuoren suhdetta. Jos esim. muuten ei lähettäisi mitään kuvaa mut jos siinä olis sellanen valmis ominaisuus niin sit.”