

Birgitta Karvo

PALVELUOHJAUSMALLIN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN KEINOIN

Opinnäytetyö

Muotoilija YAMK

Palvelumuotoilu

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija (ylempi AMK)
Tekijä	Birgitta Karvo
Työn nimi	Palveluohjausmallin kehittäminen palvelumuotoilun keinoin
Toimeksiantaja	Non Fighting Generation ry
Vuosi	2021
Sivut	96 sivua, liitteitä 11 sivua
Työn ohjaaja	Sanna Haapanen

TIIVISTELMÄ

Nuorten tekemä väkivalta ja sen vakavuus on noussut lähiaikoina otsikoihin, vaikka tilastollisesti tarkasteltuna sen voidaan katsoa vähentyneen. Nuorten väkivallan vähentämiseen tarvitaan moniammatillista yhteistyötä ja yhteisiä toimintatapoja. Opinnäytetyön toimeksiantajana on nuorten väkivallan vähentämiseen erikoistunut järjestö Non Fighting Generation ry. Nuoret ohjautuvat nuorisokasvatusjärjestön toimintaan pääasiassa sidosryhmien yhteyshenkilöiden yhteydenottojen perusteella.

Opinnäytetyön keskiössä on nuorisokasvatusjärjestön tekemän palveluohjauksen mallintaminen hyödyntämällä palvelumuotoilua. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää palveluohjausmalli, joka tukee yhteistyötä huomioiden sidosryhmien yhteyshenkilöiden tarpeita ja odotuksia yhteistyölle sekä helpottaa tiedonsaantia nuorisokasvatusjärjestön toiminnasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää nuorisokasvatusjärjestön ja sidosryhmien yhteyshenkilöiden yhteistyön nykytilannetta sekä yhteistyön haasteita ja toimivuutta.

Palveluohjauksen nykytilanteen sekä sidosryhmien yhteyshenkilöiden odotuksia ja yhteistyökokemusta selvitettiin sidosryhmäkyselyn ja yhteyshenkilöiden haastatteluiden avulla sekä nuorisokasvatusjärjestön yhteissuunnittelun työpajassa. Tutkimusaineisto analysoitiin hyödyntämällä kuvailevaa tilastoanalyysiä sekä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Kerätty tieto kiteytettiin yhteyshenkilöprofiileiksi, palvelupoluksi sekä visuaalisiksi kuvauksiksi nuorisokasvatusjärjestöstä sekä toiminnan asiakasnuoresta. Toisessa työpajassa kehitettiin palveluohjausmallia ja sitä testattiin sidosryhmien yhteyshenkilöillä. Palveluohjausmalli kuvattiin Service Blueprintinä sekä yhteistyön etenemisen palvelupolkuna.

Opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen perusteella sidosryhmätarpeet huomioiva palveluohjausmalli tunnistaa erilaiset avuntarpeen muodot. Moniammatillisessa verkostossa työskentely vaatii aktiivista ja tiivistä työskentelyotetta sekä yhteistä ymmärrystä ja tietoa toiminnan etenemisestä. Siinä tulee kiinnittää huomiota erityisesti yhteistyön alkuvaiheeseen. Palveluohjausmallin mallintamisen keskiössä oli yhteisten toimintatapojen raamien mallintaminen. Yhteistyön haasteita ovat aikataulujärjestelyt, COVID19-pandemian rajoitukset sekä nuorten motivointi ja toimintaan sitouttaminen. Sidosryhmien yhteyshenkilöt toivoivat tietoa nuorisokasvatusjärjestöstä ja sen toimintamodoista sekä yhteistyön tekemisen mahdollisuuksista.

Asiasanat: palvelumuotoilu, palveluohjaus, nuorten väkivalta, moniammatillinen yhteistyö, Non Fighting Generation ry

Degree	Master of Culture and Arts
Author	Birgitta Karvo
Thesis title	Development of case management model using service design methods
Commissioned by	Non Fighting Generation ry
Time	2021
Pages	96 pages, 11 pages of appendices
Supervisor	Sanna Haapanen

ABSTRACT

Youth violence has recently been a topic of the public discussion, although statistically it has decreased. When it comes to preventing youth violence, multi-professional co-operation and shared approaches are required. The Non Fighting Generation (NFG) ry is the client of this thesis. NFG is a non-profit organization specialized in preventing and decreasing youth violence. The youth usually take part in the operation of the organization through the professionals who have contacted them.

The core of this thesis was the development of a case management model using service design methods. The purpose was to develop a case management model which takes into consideration the requirements and expectations for co-operation of the stakeholders' contacts. The aim of this thesis was to explore the current situation of co-operation between NFG and stakeholders' contacts, as well as to explore the challenges and functionality of the co-operation.

Survey, interviews and co-design workshop with the Non Fighting Generation ry gave information about the current situation of case management and co-operation experiences. The research data was analyzed using descriptive statistical analysis and content analysis. The research data was visualized into a service path, four contact profiles and two visual descriptions. The case management model was developed in the second co-design workshop, and it was tested on stakeholders' contacts. The case management model was depicted as a service blueprint and co-operation service path.

The results of showed that the case management model should recognizes different needs for help. Work in a multi-professional network requires active and close co-operation and shared understanding and information the process, especially during the early stages of the co-operation. Focus was on describing jointly agreed work phases in the case management process. Challenges in co-operation relate to scheduling arrangements, the limitations caused by the COVID-19 pandemic and motivating the youth to take part in NFG's work. The stakeholders' contacts hoped for information about the organization itself, how it operates and opportunities for co-operation.

Keywords: service design, case management, youth violence, multi-professional co-operation, Non Fighting Generation ry

SISÄLLYS

KESKEISET KÄSITTEET	6
1 JOHDANTO	7
2 NUOREN VÄKIVALLAN VÄHENTÄMINEN	8
2.1 Non Fighting Generation ry:n rooli nuorten väkivallan vähentämisessä	10
2.2 Non Fighting Generation ry:n kasvatuseritys ja kasvatusteoria	12
3 NUOREN TUKEMINEN JÄRJESTÖTYÖN KONTEKSTISSA	15
3.1 Palveluohjaus ja palveluun ohjaus järjestötyössä	16
3.2 Järjestöt osana moniammatillista ja monialaista palveluverkkoa	18
4 PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISTYÖN LÄHESTYMISTAPANA	20
4.1 Muotoiluajattelu palvelumuotoilun taustalla	20
4.2 Palvelumuotoilu kehittämistapana	22
4.3 Palvelumuotoilu sosiaalialalla ja järjestösektorilla	24
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	26
5.1 Toimeksiantaja ja toiminnan konteksti	26
5.2 Opinnäytetyön rajaus	28
5.3 Opinnäytetyön käsitteistä ja viitekehys	29
5.4 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset	31
5.5 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät	31
5.5.1 Aiemmat selvitykset	32
5.5.2 Kysely	32
5.5.3 Teemahaastattelu	33
5.5.4 Yhteissuunnittelun työpaja	33
6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET PALVELUMUOTOILUPROSESSIN MUKAISESTI	34
6.1 Löydä vaihe: ymmärryksen kerääminen	35
6.1.1 Sidosryhmäkysely	36
6.1.2 Sidosryhmähaastattelu	41
6.1.3 Non Fighting Generation ry:n kesän kehittämispäivän työpaja	47

6.2	Määritä-vaihe: kerätyn ymmärryksen kiteyttäminen.....	51
6.2.1	Yhteyshenkilöprofiilit	52
6.2.2	Sidosryhmän yhteyshenkilön palveluohjauspolku	57
6.2.3	Visuaaliset kuvaukset	59
6.3	Kehitä-vaihe: toimintatapojen ja viestinnän ideointi	61
6.3.1	Tulosten ja tuotosten iterointi	62
6.3.2	Non Fighting Generation syksyn kehittämispäivän työpaja	63
6.3.3	Viestinnän ja tiedonsaannin kehittäminen: viestintäideamatriisi.....	65
6.4	Tuota-vaihe: palveluohjausmallin mallintaminen.....	66
6.4.1	Mallin testaus sidosryhmillä	67
6.4.2	Palveluohjausmalli Service Blueprintinä	71
6.4.3	Yhteistyön etenemisen kuvaus sidosryhmien yhteyshenkilöille	74
6.4.4	Ehdotukset palveluohjausmallin arviointiin.....	75
7	OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS	76
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	79
9	POHDINTA	81
	LÄHTEET	86
	KUVALUETTELO	
	TAULUKKOLUETTELO	
	LIITTEET	

Liite 1. Sidosryhmäkysely

Liite 2. Löydä-vaiheen teemahaastattelurunko

Liite 3. Materiaalien arviointilomake kasvatusohjaajille

Liite 4. Tuota-vaiheen teemahaastattelurunko

Liite 5. Palveluohjausprosessi palveluohjauspolkuna mallin testausta varten

Liite 6. Palveluohjausmalli Service Blueprintinä

KESKEISET KÄSITTEET

Asiakaskokemus tuo esiin, miten asiakas reagoi palveluntuottajaan toiminnan eri ulottuvuuksissa, joita ovat kognitiivinen, emotionaalinen, sosiaalinen ja fyysinen ulottuvuus (Lemon & Verhoef 2016, 71). Asiakkaalle kokemus palveluntuottajasta rakentuu mielikuvien, kohtaamisten ja tunteiden avulla (Koivisto ym. 2019, 229).

Kasvatusajattelu on Non Fighting Generation ry:n kasvatustyön ajattelumalli, jossa väkivaltaisuus nähdään elämäntaidollisena ongelmana ja pelkän käyttäytymiseen puuttumisen sijaan pyritään vaikuttamaan nuoren maailmankuvaan (Lesojeff ym. 2013, 51).

Moniammatillinen yhteistyö on eri alojen ammattilaisten tavoitteellista yhteistyötä, jossa ammattilaiset työskentelevät vuorovaikutteisesti verkostossa asiakkaan tai asiakasryhmän selvittämiseksi (Soanjärvi 2016; Kattisko ym. 2014, 10).

Muotoiluajattelu on innovaatioprosessi, jossa hyödynnetään visuaalista, konkretisoivaa toimintaa tavoittelevaa työskentelyotetta (Kälviäinen 2014, 33). Muotoiluajattelussa halutaan ymmärtää ongelman perimmäiset syyt hylkäämällä ennakkoluulot ja valmiit odotukset (Lewric, ym. 2020, 19). Empaattinen lähestymistapa tutkimukseen ja ihmislähtöiset menetelmät ovat tukena oikean ongelman määrittämisessä (Clarke 2020, 8). Muotoilun avulla halutaan tuoda vaikeasti hahmotettavat asiat helposti ymmärrettävään muotoon (Kälviäinen 2014, 33).

Non Fighting Generation ry on nuorten väkivallan vähentämiseen erikoistunut valtakunnallinen nuorisokasvatusjärjestö. Kasvatus- ja ohjauksen perustana oleva teoreettinen viitekehys on järjestön itse kehittämä ja siinä painottuvat arvo- ja ihmiskeskeinen filosofia ja pedagogiikka. (Non Fighting Generation ry s.a b.)

Palvelumuotoilu on muotoiluajatteluun pohjautuva ihmislähtöinen ja innovatiivinen kehittämisote, jonka avulla voidaan kehittää palveluita, asiakas- ja työntekijäkokemusta sekä palveluliiketoimintaa (Koivisto ym. 2019, 34–35).

Palveluohjaus koostuu eri toimenpiteistä, joiden avulla henkilö saadaan tarvitsemansa tuen piiriin. Palveluohjausprosessi koostuu asiakkaan tuen tarpeen tunnistamisesta, ja arvioinnista, tarvittavien tukipalveluiden tunnistamisesta sekä ohjauksesta tuen piiriin. (Perukangas & Mankkinen 2019, 19–20.)

Sidosryhmä on organisaation ympäristössä toimiva taho, joiden kanssa organisaatio on vuorovaikutuksessa ja, jotka vaikuttavat toistensa toimintaan vastavuoroisesti. Sidosryhmä voi olla yksilö, ryhmä tai organisaatio. (Tieteen termipankki 2021, Hatch 2006 mukaan.)

1 JOHDANTO

Haapakangas tarkastelee nuorten rikollisuutta tilastokeskuksen tilastojen valossa. Nuorten tekemät rikokset ovat laskussa, mutta pieni osa nuorista tekee vakavampia ja määrällisesti useampia rikoksia. Nuorten pahoinpitelyepäilyjen määrää tarkastelevassa tilastossa näkyy, että 10–14-vuotiaiden pahoinpitelyepäilyt ovat määrällisesti hieman kasvaneet viime vuosina. Lisäksi joka kolmas 10–14-vuotias pahoinpitelystä epäilty oli syyllistynyt kolmeen tai useampaan pahoinpitelyyn. 15–20-vuotiaiden pahoinpitelystä epäiltyjen määrä taas on ollut laskussa useamman vuoden ajan, mutta useammasta rikoksesta epäiltyjen määrässä ei ole tapahtunut suurta muutosta. (Haapakangas 2020.)

Nuorten väkivaltainen käyttäytyminen on viime aikoina ollut otsikoissa tiiviisti. Syyskuussa 2020 Vanhempainliiton artikkelissa tuotiin esiin, että kouluissa tapahtuva väkivalta on noussut otsikoihin ja etenkin vakavat tapaukset on nostettu esiin iltapäivälehdissä ja mielipidekirjoituksissa. (Vanhempainliitto 2020.) Yle uutisoi marraskuussa 2020 nuorisoväkivallan nousseen puheenaiheeksi. Artikkelin mukaan ilmiö ei ole uusi, mutta tarvitaan ripeää puuttumista. Sisäministeri Maria Ohisalo nosti esiin kaksi asiaa, jotka vaikuttavat taustalla: vallitseva korona-aika sekä huono-osaisuuteen ja syrjäytymiseen liittyvät tekijät. (Orjala 2020.)

Rikosylitarkastaja Jonna Turunen Helsingin poliisista kirjoittaa blogissaan Helsingin Koskelassa tapahtuneesta ja useasti uutisotsikoissa yhteiskuntaa ravitsuttaneesta 16-vuotiaan nuoren murhasta. Turunen ottaa kantaa tapahtuneeseen sen yhteiskunnallisesta merkityksestä sekä lasten ja nuorten huolenpidon ja tuen tarpeesta. Hän korostaa vastuun ottamista nuorten asioita hoitavilta tahoilta. Haasteena on yhteistyöverkoston laajuus ja toimijoiden paljous, jolloin riskinä on, ettei kukaan tee tarpeeksi. (Turunen 2020.)

Hästbacka tarkastelee Aseman Lapset ry:n kiusaamista ehkäisevän K-0-hankkeeseen liittyen tapaustutkimuksen avulla kiusaamistapausten ilmiön moninaisuutta. K-0-hankkeessa havaittiin, että kiusaamistapausten vastuun ja toimintatapojen pirstaleisuus johti tiedonkulun katkoksiin, mikä puolestaan vaikeutti tilanteen selvittämistä. Toinen haaste näyttäytyi yksilöllisen ohjaustyön näkyvyyden puuttumisena muille sidosryhmille. Hästbacka mainitsee, että koulun

sisäisten ja ulkopuolisten viranomaisten yhteistyöhön ei ole tarkkoja toimintamalleja. Yhtenä ongelmana mainitaan, että ei ole riittävää tuntemusta toisen viranomaisen työ- ja toimintatavoista. Yhteistyön kehittämisen kannalta olisi tärkeää, että joku viranomaistoimijoista kantaa vastuun kokonaisuuden hahmottamisesta. (Hästbacka 2018, 55–57.)

Myös Vanhempainliiton artikkelissa käsitellään moniammatillista yhteistyötä ja vastuuta. Koulussa aikuisilla on velvollisuus puuttua kiusaamiseen ja väkivaltaan sekä rohkaista lapsia ja nuoria väkivallan ja kiusaamisen puheeksi ottamiseen. Kiusaamista ja väkivaltaa ehkäisevän toimintakulttuurin rakentamiseksi tarvitaan koulun, kodin ja sidosryhmien yhteistyötä. Tärkeää on, että kiusaamistilanteet eivät pääsisi pitkittymään eikä koulun ja muiden viranomaisten välillä ei olisi vastuun pallottelua. Vanhempainliiton kanssa tehtävän yhteistyön lisäksi tarvitaan moniammatillista yhteistyötä tuen kohdistamiseksi niin yksilöille kuin yhteisöille. (Vanhempainliitto 2020.)

Opinnäytetyön aihe on yhteiskunnallisessa kontekstissa ajankohtainen nuorten väkivallan ja kiusaamisen sekä moniammatillisen verkostotyön näkökulmista. Palveluohjausmallin kehittäminen palvelumuotoilun näkökulmasta tuo sosiaali- ja terveysalalle, turvallisuusalalle sekä opetus- ja kasvatusalalle uutta näkökulmaa kehittämistyöhön sekä vahvistaa palvelumuotoilun jalansijaa moniammatillisen yhteistyön kehittämisessä. Palvelumuotoilun avulla voidaan kerätä tietoa ja ymmärtää paremmin sidosryhmien tarpeita ja odotuksia palveluohjaukselle. Lisäksi palvelumuotoilun osallistavien menetelmien ja yhteiskehittämisen avulla voidaan nuorisokasvatusjärjestön kasvatusohjaajien kanssa pohtia ja tunnistaa palveluohjauksen tarvetta työskentelyn eri vaiheissa sekä suunnitella palveluohjauksen rakentumista sidosryhmien ohjauksessa.

2 NUOREN VÄKIVALLAN VÄHENTÄMINEN

Väkivaltainen käyttäytyminen tuo esiin nuoren puutteelliset sosiaaliset ja tunne-elämäntaidot. Väkivaltainen teko voi liittyä nuoren tapaan reagoida ympärillä olevaan tunneilmapiiriin tai kommunikointitaitojen haasteisiin. Lisäksi se voi liittyä myös nuoren puuttuvaan kykyyn ratkaista ongelmia tai toimia ongelmanratkaisukeinona. (Rytkönen 2014, 63–64.) Väkivaltaisen käyttäytymisen ehkäisyssä puhutaan ehkäisevästä, puuttuvasta ja korjaavasta työstä.

Väkivaltaisen käyttäytymisen ehkäisyssä on kyse väkivaltaisena näyttäytyvään tilanteeseen ja siihen osallistuvien henkilöiden käyttäytymiseen puuttumisesta, eli siis pyrkimyksestä vaikuttaa ehkäisevästi tilanteeseen, joka olisi muutoin tapahtunut. Myöhemmän toiminnan osalta käytetään käsitettä korjaava toiminta. (Purjo 2014, 12–14.)

Nuoren tilannetta on tarkasteltava ja arvioitava kokonaisvaltaisesti. Apu voi olla ongelmallisen käytöksen tai väkivaltaisuuden puheeksi ottamista, käyttäytymisen riskien tunnistamista sekä haitallisen käytöksen vähentämiseen ohjaamista. (Purjo 2008, 23.) Väkivallan ehkäisemisessä tarvitaan lasten ja nuorten sosiaalisten ja tunnetaitojen kehittymisen mahdollistamista vahvistamalla myönteistä ja vuorovaikutuksellista ilmapiiriä sekä katkaisemalla negatiivista vuorovaikutusta (Rytkönen 2014, 64). Nuorten väkivallan ehkäisemiseksi on tärkeää pystyä tunnistamaan negatiiviseen kehityskulkuun sekä väkivaltaiseen käyttäytymiseen vaikuttavat sekä siihen johtavat tekijät, esimerkiksi arjessa ja vuorovaikutuksessa (Rytkönen 2014; Talala 2019). Nuoren ymmärtäessä käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät, on häntä hyvä herätellä pohtimaan millaisia tunteita käyttäytymisen taustalla vaikuttaa sekä hyödyttääkö väkivaltainen käytös nuorta pidemmällä aikavälillä. Nuori tarvitsee ohjausta ja tukea toisenlaiseen käytökseen. Nuoren motivoiminen muutokseen tapahtuu hitaasti etenevällä ja konkretiaa tarjoavalla työskentelyotteella. (Talala 2019.)

Koulukiusaamistilanteiden selvittämiseen tarvitaan sekä akuutin konfliktin ratkaisemiseen että uusien konfliktien estämiseen suunnattuja toimenpiteitä (Hästbacka 2018, 72). Tehokkaiden kouluväkivallan ehkäisy- ja puuttumistoimenpiteiden luomiseksi tarvitaan tutkijoiden, oppilaitoksen ohjaushenkilökunnan, viranomaisten ja väkivaltatyön ammattilaisten yhteistyötä sekä jaettua vastuuta (McAdams ym. 2011, 23–25). Lisäksi tilanteiden selvittämiseen on hyvä hyödyntää monialaista yhteistyötä sekä työskentelyn painopisteiden yhteen nivomista (Hästbacka 2018, 72). Koulukiusaamiseen ja väkivaltaan puuttumisessa tulisi hyödyntää ulkopuolisia toimijoita, joiden päätehtävänä on puuttua haasteelliseen käyttäytymiseen (Blank ym. 2010, 48). McAdams, ym. toteavat kouluväkivaltaan liittyvässä tutkimuksessaan, että kouluväkivaltaa koskevaa tutkimustietoa tulisi siirtää käytännön toiminnaksi ja kehittää uusia tiedon soveltamismalleja, joiden tulisi olla osa koulutusta ja opetussuunnitelmaa. Ehkäisy- ja puuttumistoimenpiteitä tulee päivittää opetussuunnitelmaan

säännöllisesti ja varmistaa, että ne vastaavat ajantasaisesti oppilaitoksessa kohdattuihin kouluväkivallan ongelmiin. (McAdams ym. 2011, 23–25.)

Väkivallattomuuden edistäminen voidaan nähdä paljon laajempina kontekstina kuin väkivaltaan puuttuminen. Nuoriin kohdistuva kasvatusta vaikuttaminen ei ole vain tämänhetkisen käyttäytymisen ehkäisemistä tai siihen puuttumista. Väkivallattomuutta edistävällä työllä voidaan vaikuttaa lyhyellä tähtämellä nuoriin itseensä sekä heidän itsellensä ja muille ihmisille haitallisen toiminnan vähentymiseen, mutta pidemmällä tähtämellä voidaan vaikuttaa nuoren edellytyksiin kasvattaa omista lapsistaan väkivallattomia ja vastuulliseen ihmisyyteen pyrkiviä henkilöitä. (Purjo 2014, 12–13.)

2.1 Non Fighting Generation ry:n rooli nuorten väkivallan vähentämisessä

Non Fighting Generation ry on vuonna 1996 perustettu nuorten väkivallan vähentämiseen erikoistunut järjestö. Nuorisokasvatusjärjestö hyödyntää nuorten väkivallan vähentämisessä arvo- ja väkivallattomuuskasvatuksen keinoja. Kasvatustoiminnassa hyödynnetään Non Fighting Generation ry:n kehittämää kasvatuksellista viitekehystä, joka perustuu arvo- ja tarkoituskeskeiseen filosofiaan ja pedagogiikkaan. Non Fighting Generation ry:n työskentelyn kohderyhmän muodostavat väkivaltaisesti, kiusaamalla tai itsetuhoisesti käyttäytyvät 10–24-vuotiaat nuoret. (Non Fighting Generation ry s.a b.) Non Fighting Generation ry:n työskentelymuodoista saadut hyvät kokemukset ja nuorisokasvatusjärjestön toiminnan hyvä maine on kannustanut oppilaitosten lisäksi myös toimintapaikkakuntien muita tahoja, esimerkiksi lastensuojelun työntekijöitä, pyytämään tukea nuorten väkivaltaisuuden vähentämiseen (Purjo 2014, 7).

Non Fighting Generation ry:n työssä väkivalta, niin fyysinen, psyykinen kuin sosiaalinen, ymmärretään laajana kontekstina, joka voi kohdistua joko nuoreen itseensä tai muihin ihmisiin. Nuorisokasvatusjärjestön tekemän työn tavoitteena on ehkäistä ja vähentää nuorten tekemää ja kokemaa väkivaltaa. (Tervahauta 2014, 37.) Väkivaltaisesti käyttäytyvän nuoren väkivallattomuuden tukeminen vaatii kasvatusta, jonka ytimessä on arvokasvatus. Nuorta autetaan kasvatuksellisella keskustelulla tunnistamaan ja muuttamaan

lukkiutuneita ja rajoittuneita toimintatapoja sekä havaitsemaan ja tuomaan uusia näkökulmia nuoren arvomaailmaan. Nuoren väkivaltaisuuteen katsotaan vaikuttavan hänen maailmankuvansa, jossa hänen arvomaailmansa ja tunnetaitonsa ovat heikentyneet, asenne itseä ja muita kohtaan on kielteistä sekä toimintatavat itseä ja muita vahingoittavia. Käyttäytymiseen vaikuttamisen sijaan keskitytään kehittämään ja rikastuttamaan nuoren maailmankuvaa, jonka katsotaan vaikuttavan olennaisesti nuoren käyttäytymiseen. (Purjo 2014, 19.)

Väkivallaton elämäntapa kuuluu olennaisesti nuoren kokonaisvaltaiseen, fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin, jonka vahvistaminen on Non Fighting Generation ry:n toiminnan tarkoituksena. Työskentelyllä halutaan tukea nuorta väkivallattomaan elämäntapaan, jossa olennaisena osana ovat muutokset nuoren arvoissa ja elämäntaidoissa. (Tervahauta 2014, 37.) Arvo- ja kasvatuksen tavoitteena on tukea nuorta tekemään väkivallattomuutta edistäviä valintoja, auttaa nuorta huomioimaan vastuullisuus omaan ja muiden hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä sekä vahvistaa nuoren kykyä kohdata haastavia elämäntilanteita ilman väkivaltaa ja haitalliseen käytökseen turvautumista. Nuoria kannustetaan pohtimaan omaa arvomaailmaansa ja tähän vaikuttavia valintoja niissä tilanteissa, joissa nuori aiemmin turvautui väkivaltaan. Näin nuoria tuetaan huomaamaan näiden arvojen vaikutus omiin valintoihin ja toimintaan. (Non Fighting Generation ry s.a b.)

Non Fighting Generation ry on toimintavuosiensa varrella kehittänyt erilaisia toimintamalleja, jotka pohjautuvat samaan kasvatusteoriaan. **Keep cool -tiimi** (KCT) on väkivaltaisesti käyttäytyville 11–24-vuotiaille pojille kohdennettu ryhmä, jossa käyttäytymisen taustalla olevien arvojen, asenteiden ja tunteiden tiedostamisella ja muutoksella pyritään pysäyttämään ongelmakäytös. **Levottomat Tuhkimot -ryhmä** on suunnattu 13–18-vuotiaille väkivaltaisesti tai tuhoisasti käyttäytyville tytöille, jonka tavoitteena on pysäyttää ongelmakäyttäytyminen tiedostamalla ja muuttamalla taustalla vaikuttavia arvoja, asenteita ja tunteita. **Arvokas kasvatustapa -menetelmä** on suunnattu lasten ja nuorten harrastustoimintaan ja sen tavoitteena on luoda viihtyisä, turvallinen, tasavertainen, kiusaamista estävä ja rakentaviin arvoihin rakentuva harrastusympäristö. **KiPu- kiusaamiseen puututaan -hanke** on toimintamalli, joka on suunnattu 10–20-vuotiaille pitkittyneen kiusaamiseen tilanteisiin yksilö-, pienryhmä ja ryhmätyöskentelyssä. KiPu-hankkeessa hyödynnetään

nuorisokasvatusjärjestön aiemmin kehittämiä työskentelymalleja sekä kehittää uusia työskentelymalleja, joita hyödynnetään oppilaitoksissa ja lastensuojelun yksiköissä. (Non Fighting Generation ry s.a a.) **Yksilöohjaus** on joustava, nuoren tarpeista rakentuva toimintamuoto, joka on kohdennettu 10–24-vuotiaille nuorille. Yksilöohjauksessa nuorta ohjataan oppimaan elämännhallinnan kannalta olennaisia keinoja, kuten tunnetaitoja, tunteiden hallintaa sekä vastuullista toimintaa vaikeissa tilanteissa. (Non Fighting Generation ry s.a c.)

Toiminnan tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta seurataan Non Fighting Generation ry:ssä säännöllisesti. Palautetta ja arviointimateriaalia kerätään toimintaan osallistuneilta nuorilta, kasvatusohjaajilta sekä nuoria toimintaan ohjanneilta yhteistyötahoilta. Arviointimateriaalia kerätään nuorten, kasvatusohjaajien ja sidosryhmien yhteyshenkilöiden arviointilomakkeiden avulla, joissa tarkastellaan työskentelyn aikana ja sen vaikutuksesta tapahtunutta kehitystä ja muutosta väkivallattomuuden suuntaan. Lisäksi arviointimateriaalina hyödynnetään nuorten haastatteluja, kasvatusohjaajien havainnoiteja ja raportteja sekä toiminnasta tehtyjä tutkimuksia. (Tervahauta 2014, 38.)

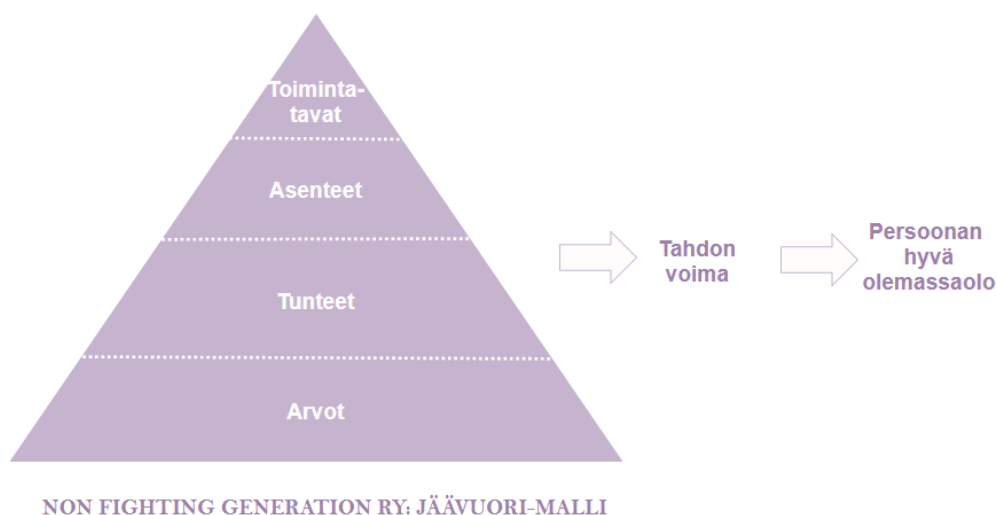
2.2 Non Fighting Generation ry:n kasvatusajattelu ja kasvatusteoria

Non Fighting Generation ry:n kasvatusajattelussa väkivaltaisuutta tarkastellaan elämäntaidollisena ongelmana ja toiminnalla pyritään vaikuttamaan käyttäytymisen sijaan kokonaisvaltaisesti nuoren maailmankuvaan. Työskentelyssä olennaista on sitoutuminen kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen ja universaaleihin eettisiin arvoihin. Non Fighting Generation ry:n kasvatusajattelun mukaisia universaaleja arvoja ovat hyvyys, kauneus, rakkaus ja totuus. Kasvatuksen tarkoituksena on tukea nuorta kohti vastuullista ihmisyyttä, johon pyritään vahvistamalla merkityksellisyyttä ja myönteisiä asioita. Rajoittamisen ja kontrollin sijaan kasvatus nähdään myönteisiä vahvuuksia edistävänä. (Lessojeff ym. 2013, 51.)

Kasvatusajattelun päämääränä on aina kasvatettavan paras, jota on tärkeä tarkastella nuoren yksilöllisestä elämäntilanteesta käsin. Ohjaajan tehtävänä on tukea nuorta löytämään oma polkunsä, jossa kunnioitetaan nuoren valinnanvapautta ja nuoren omaa vastuuta. Nuorta ohjataan rohkaisten ja

kannustaen kohtelevaan muita arvostavasti ja kunnioittavasti. Työskentelyssä tärkeää on, että nuori itse ymmärtää ja omaksuu asioita oman tajunnan kautta. Kasvatusajattelussa nuori ja ohjaaja ymmärretään tasavertaisina ihmisinä olemisineen ja tarpeineen. Väkivaltaisesta käyttäytymisestä ei siirrytä suoraan väkivallattomuuteen, vaan se nähdään siirtymänä elämäntaitojen, eettisyyden ja tarkoituksellisuuden kautta. (Lesojeff ym. 2013, 53–55.)

Jäävuori-mallin avulla (kuva 1) kuvataan elämäntaidollis-eettisten kasvatuksen kehittämistavoitteita. Kasvatuksessa keskitytään arvoihin, tunteisiin, asenteisiin ja toimintatapoihin sekä tahdonvoimaan. Tavoitteellisen keskustelun avulla nuorta ohjataan pohtimaan, millaisia merkityksiä hän antaa arvoille, tunteille, asenteille ja toimintatavoille. (Lesojeff ym. 2013, 85.)



Kuva 1. Non Fighting Generation ry Jäävuori-malli (Karvo 2021, mukailen Purjo 2010, 335)

Jäävuori-mallissa maailmankuva rakentuu arvoista, tunteista, asenteista ja toimintatavoista. Merkittävimmät tekijät pitkävaikutteisessa muutostyössä ovat arvot ja tunteet, joihin asenteiden ja toimintatapojen muutostyö perustuu. (Lesojeff ym. 2013, 85.)

Kasvatusajattelussa nuoren kanssa rakennetaan mahdollisimman positiivista maailmankuvaa sekä tuetaan ja kehitetään nuoren potentiaalia. Koska kaikki osa-alueet perustuvat ja linkittyvät toisiinsa, jäävuori-mallin ideana on vaikuttaa kaikkiin neljään osa-alueeseen mahdollisimman hyvän

kokonaisvaikutuksen saavuttamiseksi. Tahdonvoiman avulla nuori pystyy siirtämään omat ajatukset tekoihin ja ymmärtämään tarkoitusperiä sekä löytämään keinoja tuottaa hyvää itselle ja muille. Nuoren maailmankuvan ja tahdonvoiman kautta muodostuu nuoren olemassaolon hyvyys ja tarkoituksellisuus. Ajatusmallissa nuorella on vapaa tahto ja kaikki ratkaisumahdollisuudet vaikuttaa oman elämän muotoutumiseen, joka rakentuu pienin askelin toivoa ja rohkeutta ylläpitämällä. (Lesojeff ym. 2013, 86–87.)

Nuorta tuetaan ja autetaan ratkaisujen tekemisessä sekä oivaltamaan ja omaksumaan hyvää elämää ja ihmissuhteita tukevia arvoja. Nuorta tuetaan kunnioittamaan omia arvojaan ja tarkastelemaan omien ihmissuhteiden vaikutusta arvojen mukaiseen toimintaan. (Lesojeff ym. 2013, 89.) Jäävuori-mallin keskeiset tavoitteet on esitetty kuvassa 2.

- 1) Arvotajunnan selkiyttäminen ja arvojen tason kohottaminen**
 - a) erilaatuisten arvojen olemassaolon tiedostaminen
 - b) arvojärjestelmän laajentaminen
 - c) arvojen tason kohottaminen ja eettisen toimintakyvyn kehittäminen
 - d) tarkoitusmahdollisuuksien havaitseminen ja tarkoituksiin tarttumisen harjoittelu
- 2) Tunnetajunnan syventäminen ja tunnemahdollisuuksien laajentaminen**
 - a) tunteiden tunnistamistaidon parantaminen
 - b) tunnekirjon laajentaminen
 - c) kauneuden, ym. Elämysarvojen ja arvontunteiden kokemisen herkistäminen
 - d) rakkauden ja muiden myönteisten tunteiden ilmaisemisen harjoittelu
- 3) Asenteiden laadun parantaminen**
 - a) itsearvostuksen parantaminen ja oman ainutlaatuisuuden hyväksyminen
 - b) empatiakyvyn kehittäminen
 - c) altruismiin suuntautuminen
 - d) asennoitumisen harjoittelu vaikeuksiin ja vastoinkäymisiin
- 4) Toimintatapojen eettisyyden lisääminen**
 - a) aidon persoonallisen identiteetin selkiyttäminen ja oman ainutlaatuisuuden hyväksyminen
 - b) vastuullisen vuorovaikutuksen harjoittelu
 - c) tarkoituksia toteuttavan toiminnan harjoittelu
 - d) ihmisten keskinäisten sovun ja yhteisen hyvän edistämisen harjoittelu

Kuva 2. Jäävuori-mallin mukaiset henkiset ja eettiset kehittämistavoitteet (Karvo 2021; mukailten Purjo 2010, 333–334)

Jäävuorimallin mukaisissa kehittämistavoitteissa A ja B-tasot keskittyvät elämäntaidollisiin tavoitteisiin, joihin nuorten kanssa työskentelyssä keskitytään. C ja D-tasot kuvaavat eettisen kasvatuksen tavoitteita. D-tasolle päästään vasta yleensä pidemmän työskentelyn avulla. Jäävuorimalli toimii kasvatustyön apuvälineenä, jossa kasvatustavoitteita kuitenkin huomioi menetelmien

valinnassa nuoren yksilöllisen elämäntilanteen ja kehittymistavoitteet. (Lesojeff ym. 2013, 90–91.)

3 NUOREN TUKEMINEN JÄRJESTÖTYÖN KONTEKSTISSA

Järjestöt ovat olennainen osa suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan rakentamisesta. Järjestöt sekä tuottavat palveluita että aktivoivat kansalaisyhteiskuntaa. Parhaiten ihmisten hyvinvointia tuetaan ja vahvistetaan julkisten palveluiden, järjestöjen, seurakuntien ja yksityisten palveluiden yhteistyöllä. (Hastrup ym. 2019, 6.) Järjestöjen palvelutoiminnalla on ollut vahva asema sosiaalipalveluissa ja se on toteutettu tiiviissä kumppanuussuhteessa kuntien kanssa. Eriarvoisten arvokasta järjestöjen toiminta on ollut tilanteissa, joissa on kyse monimutkaisista ongelmista ja mutkikkaista palvelukokonaisuuksista. Näissä järjestöt voivat hyödyntää omaa erityisosaamistaan. (Hastrup ym. 2019, 9.) Järjestöjen toiminnan luonteen vuoksi ne ovat useimmiten laajasti verkostoituneita ja niissä tunnetaan sekä kansalaisyhteiskunnan että viranomaisten toimintaa ja palveluita. Järjestöt voivat myös tuottaa ja välittää tietoa olemassa olevista palveluista sekä toiminnallaan vahvistaa ja kehittää luottamusta viranomaisten toimintaan. Järjestötyössä on myös hyvät edellytykset ohjata ja neuvoa asiakkaita oikeiden palveluiden piiriin sekä toiminnalla vahvistaa yhteiskuntaan kuulumisen tunnetta ja kuulluksi tulemisen kokemusta. (Perukangas & Mankkinen 2019, 24.)

Nuorten kanssa työskentelyyn liittyy nuorisotyössä vahvasti yhteistyön tekeminen (Soanjärvi 2016). Monialaisuus ja moniammatillisuus käsitteinä limittyvät toisiinsa arkikielessä, joten termejä voidaan käyttää osittain myös päällekkäin (Katisko ym. 2014, 10; Soanjärvi 2016). Helminen toteaa, että monialaisessa yhteistyössä monialaisuudella viitataan eri koulutustaustaisten ammattilaisten tekemään yhteistyöhön. Moniammatillisessa yhteistyössä viitataan saman koulutustaustan, mutta eri ammattiryhmätaustan omaavien ammattilaisten yhteistyöhön. (Helminen 2017, 17.) Soanjärven mukaan moniammatillisessa yhteistyössä eri alojen ammattilaiset toimivat tavoitteellisesti yhteistyötä tekeväällä, esimerkiksi tietyn nuoren tai nuorisoryhmän asian selvittämisessä. Tällaiseen moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuu yleensä nuorisotoimen, opetustoimen, sosiaalitoimen ja poliisin ammattilaisia. (Soanjärvi 2016.)

Moniammatilliseen yhteistyöhön liitetään myös käsite verkostotyö, jossa ammattilaiset toimivat vuorovaikutuksellisesti verkostossa (Katisko ym. 2014, 10). Soanjärven (2016) mukaan moniammatillisessa verkostotyössä keskiössä on tavoitteellisen työskentelyn sijaan menetelmällinen työskentely, jossa verkostotyöhön osallistuvilla ei ole välttämättä yhteistä tavoitetta työskentelylle.

3.1 Palveluohjaus ja palveluun ohjaus järjestötyössä

Palveluohjaus määritellään julkisen sektorin toimintatavaksi, jonka avulla turvataan oikea-aikaiset ja oikeat palvelut asiakkaille. Olennainen osa palveluohjausta on palvelutarpeen arviointi, jossa huomioidaan asiakkaan todellinen elämäntilanne palveluiden suunnittelussa. Palveluiden avulla tuetaan asiakkaan sekä hänen perheensä arjessa selviytymistä ja itsenäistä pärjäämistä. (Laakso 2013, 49.) Palveluohjaus pitää sisällään ne toimenpiteet, joilla apua tarvitseva henkilö saadaan hänen tarvitsemansa tuen piiriin. Palveluohjausprosessissa asiakkaan tuen tarve tunnistetaan ja arvioidaan, tarvittavat tukipalvelut tunnistetaan sekä hänet ohjataan tuen piiriin. Palveluohjaus on yhteistyötä asiakkaan kanssa, jossa huomioidaan asiakkaan tarvitseman ohjauksen syvyys sekä tuen oikea-aikaisuus. Asiakkaan kohtaaminen ja motivointi vaikuttaa vahvasti asiakkaan sitoutumiseen. Väkivaltatyön näkökulmasta onnistunut palveluohjaus voi merkittävästi vähentää väkivaltaa, puuttua väkivaltaisen käytöksen taustalla vaikuttaviin syihin sekä ehkäistä väkivaltakäyttäytymisen kehittymistä. (Perukangas & Mankkinen 2019, 19–20.)

Laakso toteaa, että järjestön työhön kuuluu olennaisena osana kohderyhmän neuvonta, ohjaus sekä vertaistukeen perustuva toiminta (Laakso 2013, 49). Perukangas & Mankkinen kuvaavat selvityksessään, että palveluohjaus on myös olennainen osa järjestöjen perustyötä (Perukangas & Mankkinen 2019, 31-32). Kuitenkin sosiaalihuoltolakiin pohjautuva palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelman laatiminen kuuluvat julkista valtaa käyttävän sosiaaliantekijän vastuulle, eivätkä näin ollen kuulu osaksi järjestöjen työtä (Karjalainen 2020, 150). Palveluohjauksessa on nähtävissä rajapinta, jossa asiakas on välillä viranomaisten ja välillä järjestöjen palveltavana. Tätä edesauttaa läheinen yhteistyö toimijoiden välillä ja selkeästi sovitut käytännöt. (Perukangas & Mankkinen 2019, 19–20.)

Järjestölähtöiseen palveluohjaukseen liittyy vahvasti ratkaisukeskeinen työskentelyote, jossa keskitytään eteenpäin suuntaavaan työskentelyyn, vahvistetaan ihmisen voimavaroja arvostavasti sekä etsitään ratkaisuja yhdessä ihmisen kanssa. Palveluohjauksessa korostuu aito läsnäolo ja kumppanuuden tasavertaisuus. (Karjalainen 2020, 141.) Palveluohjaukseen vaikuttaa vahvistavasti myös kohtaaminen ja asiakkaan saattaminen palveluihin, jonka avulla voidaan myös varmistaa, että asiakas päätyy palvelun piiriin. Saattamalla palveluun ohjaaminen eroaa kuitenkin perinteisemmästä palveluohjauksesta, jossa ohjaus voi tapahtua esitteen antamisen tai verkkosivun/ yhteystiedon jakamisella. Saattamisella palveluun ohjaamisessa ohjaava taho madaltaa asiakkaan kynnystä osallistua palveluun, esimerkiksi soittamalla tai varaamalla ajan seuraavaan palveluun tai saattamalla tämän sinne. Toinen toimiva näkökulma palveluohjauksessa on jalkautuva työ, jossa asiakkaita kohdataan siellä missä he asioivat. Jalkautuva työote vahvistaa yhteistyötä sekä lisää viranomaisten tietämystä järjestön toiminnasta, vahvistaen palveluohjausta. Tavoitteeskeinen yhteistyön suunnittelu sekä yhteistyötä vahvistavan tiedonvaihtamisen tavat ovat keskeinen osa yhteistyön toimintatapojen vakiinnuttamista. (Perukangas & Mankkinen 2019, 19–20.)

Laadukkaaseen asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen linkittyy vahvasti verkostoituminen alueen muiden toimijoiden kanssa (Laakso 2013, 50). Mäensivun mukaan monialaisessa yhteistyössä palveluohjauksen käsitteen yhtenäistämisen vaatii, että jokainen toimija määrittää ensin omaa palveluohjaustaan. Palveluohjauksen määrittämisessä kiinnitetään huomiota asiakaslähtöisyyteen palveluun ohjautumisessa ja palveluun osallistumisessa. (Mäensivu 2013, 27–28.) Julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden on tärkeä ohjata asiakkaita toistensa palveluihin, jotta voidaan vahvistaa asiakkaan ja hänen läheistensä oikea-aikainen ja oikeanlaisten palvelujen saanti sekä voidaan yhdistää toimijoiden voimavarat ja erilainen osaaminen (Laakso 2013, 50). Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset tarvitsevat alueellisen ja paikallisen järjestötiedon ja palveluiden tuntemusta, jotta palveluiden yhteen sovittaminen asiakkaan tarpeista lähtien onnistuu (Eronen, ym. 2019, 194). Myös järjestöissä tarvitaan alueellisen ja paikallisen palveluverkoston tuntemista, jotta asiakasta voidaan ohjata tarkoituksen mukaisen toiminnan ja tuen piiriin niissä tilanteissa, joissa asiakkaan tarvitsemaan tukeen ei voida vastata ainoastaan järjestön

toiminnalla. Asiakkaalle tulee antaa myös tietoa lakisääteisistä sosiaalipalveluista ja etuisuuksista. (Karjalainen 2020, 149.)

3.2 Järjestöt osana moniammatillista ja monialaista palveluverkostoa

Järjestöt linkittyvät tiiviisti kuntien palvelujärjestelmään, jossa ne toimivat valtakunnallisesti ja paikallisesti merkittävinä toiminnan kehittäjinä ja palveluiden tuottajina. Sosiaali- ja terveysjärjestöt reagoivat nopeasti asiakkaiden uusiin ja muuttuviin tarpeisiin kehittäen palveluja ja tuen muotoja, usein niissä tilanteissa, joissa julkiset palvelut eivät voi vastata kyseisiin tarpeisiin. Järjestöt kykenevät pitämään yllä toimintaa myös niillä palvelualueilla, joissa kysyntä on vähäisempää. (Lähteinen & Kaikko 2017.) Järjestöt tekevät monipuolista yhteistyötä julkisen sektorin kanssa (Hietala ym. 2014, 9; Karttunen, ym. 2013, 61), useimmiten yhteistyö keskittyy asiakasyhteistyöhön julkisen sektorin toimijan kanssa (Hietala ym. 2014, 9–10). Myös kuntatoimijat kokevat järjestöt tärkeiksi yhteistyötoimijoiksi. Yhteistyön toimivuutta haastaa työskentelyn vaatimat lisäresurssi eli rahoitus, jonka avulla turvataan toiminnan ja yhteistyön jatkuvuus. Yhteistyöllä saadaan hyödynnettyä moninaisempaa osaamista sekä kohdennettua niukkoja resursseja entistä tehokkaammin ja asiakasta hyödyttävämmin. Yhteistyön toimivuutta edellyttää yhteinen tavoite, yhteistyötä tukevat rakenteet sekä yhteistyöhalukkaat ammattilaiset. (Karttunen ym. 2013, 62.)

Nuorten hyvinvoinnin tukeminen edellyttää ammattilaisilta osaamista vastata nuoren ja yhteiskunnan muuttuviin tuen tarpeisiin (Moilanen ym. 2021, 11). Nuorten ongelmat saattavat olla monimuotoisia ja tarpeisiin vastaamiseksi tarvitaan verkostotyötä sekä eri ammattilaisten osaamisen yhdistämistä. (Pulkkinen & Juhanpelto 2017, 119). Nuorten tarve moniammatillisiin palveluihin on kasvanut ja yhä useammin nuoren tukemisessa tarvitaan monialaista yhteistyötä (Moilanen ym. 2021, 3). Nuoren tukemisessa avun ja tuen tulisi olla tarjolla huolen herätessä. Nuoren tulee olla palvelun ja tuen tarpeen suunnittelussa lähtökohtana. Tuen tarvetta selvitettyä ja palveluita järjestettäessä on tärkeää huomioida eri ammattilaisten osaamisen yhdistävä tuki. Monialaisen ryhmän kokoamiseen tarvitaan nuoren suostumus. (Pulkkinen & Juhanpelto 2017, 115.)

Moniammatillisella yhteistyöllä yhdistetään eri toimijoiden työskentelyn erityisosaaminen sekä yhteistyökumppania että nuorta hyödyttäväksi resurssiksi (Soanjärvi 2016; Karttunen ym. 2013, 62–63). Eri ammattilaisten välinen yhteistyö nuoren tukemiseksi vaatii sitoutumista, yhteiset tavoitteet sekä yhteisen päämäärän. Yhteistyön onnistumiseksi yhteistyön eri osapuolten tulee tuntea yhteistyökumppani ja tämän toimintaperiaatteet. Yhteistyökumppanin toimintakulttuurin tuntemus vahvistaa voimavarojen ja osaamisen yhdistämistä. (Pulkinen & Juhanpelto 2017, 119; Karttunen ym. 2013, 63.) Yhteistyö edellyttää toimijoilta laajempaa ja monipuolisempaa sosiaalista vuorovaikutusta. Samalla se edellyttää ammattirajat ylittävää keskustelua viranomaisten välillä toiminnan rajoista sekä mahdollisuuksista. (Harris & Allen 2011, 406.) Nuoren näkökulmasta olennaista on palvelun saaminen, ei palveluntuottaja (Fedotoff 2016). Nuoren tukemiseen ja auttamiseen osallistuvilla palveluntuottajilla ja ammattilaisilla tulee olla ymmärrys nuoren kokonaistilanteesta (Pulkinen & Juhanpelto 2017, 119).

Harris & Allen toteavat tutkimuksessaan, että nuorten tyytyväisyys eri ammattilaisten yhteistyöhön lisääntyi, kun nuorelle tarjottiin osallistumisen mahdollisuutta työskentelyn suunnitteluun ja luottamuksellista suhdetta vahvistettiin työskentelyn aikana. Vuorovaikutus ja luottamus nuoren kanssa työskennellessä vahvistivat nuorten mahdollisuuksia luoda uusia sosiaalisia suhteita sekä kokemuksia. (Harris & Allen, 2011, 412–413.) Myös Pulkinen & Juhanpelto toteavat, että yhteistyö nuoren kanssa vaatii molemminpuolista luottamusta. Luottamuksellisen suhteen syntyminen ei ole itsestään selvää, vaan vaatii nuoren mukaan ottamista palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Osallistamisen avulla nuoren itsetuntoa ja sosiaalisia taitoja voidaan vahvistaa. (Pulkinen & Juhanpelto 2017, 119). Keskinäisen luottamukseen ja avoimen vuorovaikutukseen pohjautuva toimintakulttuuri on myös toimijoiden näkökulmasta olennaista yhteistyön rakentumiselle sekä auttamisjärjestelmän kehittämiselle (Pärnä 2012, 147–148; ks. myös Leppäkoski ym. 2017, 202).

Monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön kehittämiskohteena nähdään myös yhteistyörakenteiden kehittäminen (Harris & Allen 2011, 415; Moilanen, ym. 2018, 30). Yhteistyö vaatii selkeää kokonaisuuden hallintaa ja koordinoitua (Hästbacka 2018 72; Moilanen ym. 2021,10–11). Moilanen ym. (2018, 30) toteavat tutkimuksessaan, että yhteistyön toteuttamista tukevat selkeät

rakenteet ja ymmärrys toimintamallien sisällöstä. Hästbacka toteaa koulukiisaamista käsittelevässä tutkimuksessaan, että yhteistyön kehittämistä varten vastuun ja kokonaisuuden hallinnan tulisi kuulua jonkun toimijan vastuulle. Haasteita yhteistyössä aiheuttavat toisen toimijan käytäntöjen tuntemuksen puute, vastuualueiden epäselvyys ja toimintatapojen vaihtelevuus sekä tiedon vaihtaminen. (Hästbacka 2018, 56–57.)

Tiedonsaantia ja tiedonkulkua tulisi parantaa eri toimijoiden välillä (Hästbacka 2018, 71; Leppäkoski ym. 2019, 207; Moilanen ym. 2018, 29). Ennen toiminnan aloittamista pyydetty nuoren suostumus vahvistaa luottamuksen rakentamista sekä nuoren itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, mutta samalla vähentää tiedon vaihdon esteitä toimijoiden välillä. Ammattilaisilta vaaditaan uudenlaista osaamista pyytää nuoren suostumus niissäkin tilanteissa, joissa se ei lakisääteisesti olisi välttämätöntä. Ammattilaisten mahdollisuudet keskinäisessä tiedonvaihdossa määrittyvät toimialakohtaisessa lainsäädännössä ja myös mahdollisesti asiakkuuksittain. (Moilanen ym. 2021, 9–10.) Lisäksi tiedon vaihtoa ohjaa tarkat salassapitosäädökset (Hästbacka 2018, 71). Lainsäädännön tuntemuksen vahvistaminen voi vahvistaa ja tukea eri ammattiryhmien keskinäistä tiedonvaihtoa (Moilanen ym. 2018, 30; Moilanen ym. 2021, 11).

4 PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISTYÖN LÄHESTYMISTAPANA

Tuulaniemen mukaan palvelun määritelmää korostuvat neljä näkökulmaa: palvelun tulee ratkaista asiakkaan ongelma, palvelu nähdään prosessina, palvelu on koettua ja erityisen merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus (Tuulaniemi 2011). Palveluiden voidaan nähdä syntyvän asiakkaan ja palveluntuottajan vuorovaikutuksessa, eivätkä ne ole aineellisia eikä niitä voi varastoida. Palveluiden lähtökohtaisena tarkoituksena on vastata asiakkaan tarpeisiin ja palvelun lopputuloksena asiakas suosittelee palvelua eteenpäin. (Stickdorn & Schneider 2012, 19.)

4.1 Muotoiluajattelu palvelumuotoilun taustalla

Palvelumuotoilu pohjautuu muotoiluajatteluun. Muotoiluajattelu on innovaatioprosessi, jossa pyritään yhdistämään ihmisten toiveet ja tarpeet taloudellisesti kannattavaan ja teknologisesti toteuttavissa olevaan ratkaisuun. (Koivisto ym.

2019, 35–36.) Muotoiluajattelun innovaatioprosessia kuljettaa eteenpäin sen nopeasti kokeileva, visuaalista ja konkretisoivaa toimintaa tavoitteleva työkentelyote. Muotoilun avulla pyritään tuomaan vaikeasti hahmotettavat asiat ymmärrettävään muotoon. (Kälviäinen 2014, 33.)

Muotoiluajattelu ajattelutapana tarkoittaa ennakkoluulojen ja valmiiden odotusten hylkäämistä. Ongelmien taustalla olevat perimmäiset syyt halutaan ymmärtää ja samalla olla avoimia uusille mahdollisuuksille. (Lewric ym. 2020, 19.) Oikean ongelman määrittämiseksi tarvitaan empaattista lähestymistapaa aiheen ja aihealueen tutkimuksessa sekä ihmiskeskeisiä tutkimusmenetelmiä, jotta asioita voidaan tarkastella asiakkaiden silmin (Clarke 2020, 8). Empatian avulla pyritään ymmärtämään kokemuksellisuutta sekä tarkastellaan muotoiltavaa palvelua siihen liittyvien ihmisten näkökulmasta (Mäkinen 2018, 29).

Muotoiluajattelu on ihmiskeskeistä suunnittelua, jossa toiminnan keskiössä ovat ihmiset heidän tarpeineen ja arvoineen. Tarvitaan syvällistä tietoa ja syvällistä ymmärrystä ihmisten toimintatavoista, onnistumisen kokemuksista sekä turhautumista aiheuttavista haasteista. (Lewric ym. 2020, 28.) Muotoilun ytimessä on visuaalinen kehittämisosaaminen. Visualisointi toimii ongelman asettamisen sekä testauksen välineinä, jolla voidaan edistää ongelmasta oppimista. Visuaalisia tuotoksia hyödynnetään ideoinnin, arvioinnin sekä palautteen välineinä. Visualisoinnin avulla autetaan näkemään kehitettäviä kohteita todellisina ja sitä kautta helpottamaan ongelmanratkaisua. (Kälviäinen 2014, 33–34.)

Muotoiluajattelua voidaan hyödyntää kaikessa ongelman ratkaisussa (Koivisto ym. 2019, 35–36). Muotoiluajattelun hyödyntäminen ongelmanratkaisussa ei rajoitu pelkästään käytettävyysongelmien ratkaisuun, palvelun visuaalisuuden parantamiseen tai palvelun käytettävyyden helpottamiseen, vaan sitä voidaan hyödyntää kaikissa luovaa ongelmanratkaisua vaativissa ongelmissa (Clarke 2020, 3). Muotoiluajattelussa ongelmaa etsitään tarkastelemalla parannettavaa kohdetta mahdollisimman laajasti ja pyritään löytämään suuri määrä ongelmakohтия, joihin seulotaan yksi ratkaisu. Muotoiluajattelussa korostuu kokeileminen, nopeiden prototyyppien rakentaminen, jotta ratkaistavasta ongelmasta opitaan lisää. Lopullinen ratkaisuehdotus saattaa muotoutua usean kokeilun lopputuloksena. (Mäkinen 2018, 29.) Kehitetyn ratkaisun tulee siis olla hyödyllinen niin palveluntuottajalle kuin asiakkaalle. Kehitetty ratkaisu on

yhteensovitettu, niin että se huomioi käyttäjien tarpeet, ratkaisun toteutettavuuden sekä yrityksen tavoitteet. (Koivisto ym. 2019, 51.)

4.2 Palvelumuotoilu kehittämisotteena

Tässä opinnäytetyössä palveluohjausmallia kehitetään hyödyntämällä palvelumuotoilulle tyypillistä lähestymistapaa. Palvelumuotoiluun pohjautuvan kehittämisoitteiden taustalla on lähtökohtana käyttäjien tarpeiden tai ongelmien syvällinen ymmärtäminen, jotta varmistetaan, että kehittämisellä ratkaistaan oikeita ongelmia (Koivisto ym. 2019, 50–51). Syvällistä asiakasymmärrystä varten on äärimmäisen tärkeä tunnistaa ja ymmärtää asiakkaan toimintatapoja, kulttuuria, sosiaalista kontekstia ja motivaatiotekijöitä (Tuulaniemi 2011).

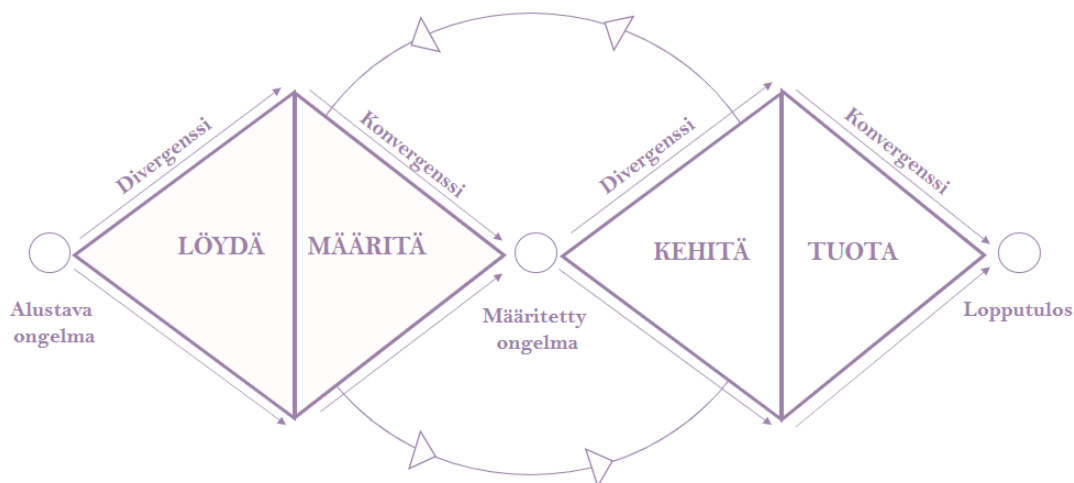
Käyttäjien tarpeiden ja ongelmien selvittämiseksi hyödynnetään monipuolisesti laadullisia menetelmiä, joiden avulla halutaan ymmärtää käyttäjien todellisia tarpeita ja ongelmia (Koivisto ym. 2019, 50–51). Menetelmien hyödyntäminen auttaa suunnittelijaa tarkastelemaan asioita asiakkaan näkökulmasta sekä ymmärtämään yksilölliseen palvelukokemukseen vaikuttavia tekijöitä (Stickdorn & Schneider 2012, 19–20). Vaikka kaikki ovatkin tietyn palvelun asiakkaita, ovat asiakkaiden tarpeet ja ajattelutavat erilaisia. Eriävien ajattelutapojen ymmärtäminen mahdollistaa palvelumuotoilun. (Stickdorn & Schneider 2012, 19–20.) Ratkaisun kehittämislähtökohtana ovat käyttäjien todelliset ongelmat tai tarpeet (Koivisto ym. 2019, 50–51).

Palvelumuotoilussa keskeistä on asiakaskokemus. Tässä opinnäytetyössä asiakaskokemusta tarkastellaan sidosryhmien yhteyshenkilöiden yhteistyökokemuksen kautta. Asiakaskokemus muodostuu mielikuvien, kohtaamisten ja tunteiden kautta asiakkaan ollessa niin aktiivisessa kuin passiivisessa vuorovaikutuksessa palveluntuottajan kanssa. Asiakaskokemus kattaa siis asiakkaan käsityksen palvelusta. (Koivisto ym. 2019, 229.) Moniulotteisesti ja kokonaisvaltaisesti rakentuva asiakaskokemus määrittää, miten asiakas reagoi palveluntarjoajaan kognitiivisella, emotionaalilla, sosiaalisella ja fyysisellä tasolla (Lemon & Verhoef 2016, 71). Asiakaskokemuksen ymmärtäminen vaatii kattavan tiedon keräämistä asiakkaan ja palveluntarjoajan välisestä vuorovaikutuksesta sekä lisäksi asiakkaan vuorovaikutuksesta muiden palveluntarjoajien kanssa, jotka vaikuttavat asiakkaan toimintaan (Teixeira ym. 2012, 372).

Kuitenkaan asiakaskokemuksen muotoilussa ei voida odottaa, että suunnittelun lopputulos noudattaisi täysin ennustettuja ja määritettyjä tuloksia tarkasti, vaan asiakaskokemuksen muotoilussa keskitytään tilanteisiin, joissa halutun asiakaskokemuksen luominen yhdessä asiakkaan kanssa mahdollistuu (Teixeira ym. 2012, 363).

Palvelumuotoiluprosessi etenee iteratiivisesti kohti ratkaisun kehittämistä. Palvelumuotoiluprosessissa keskeistä on käyttäjien ja sidosryhmien osallistaminen kehittämiseen. Ratkaisuideoita testata ja arvioidaan, jolloin voidaan varmistaa ratkaisun tarpeellisuus ja toimivuus, ja taas toisaalta ohjata kehittämistä toivottuun suuntaan. (Koivisto ym. 2019, 50.) Osallistamisessa tärkeää on luovuuden mahdollistaminen, jossa keskeistä on ajatusten kuuleminen ja niiden ilmaisu. Palvelumuotoilijalla on olennainen rooli ideoiden luomista ja arviointia tukevan ympäristön luomisessa. Asiakkaan osallistuminen palvelun kehittämiseen varhaisessa vaiheessa yhdessä palveluntuottajan kanssa tuo asiakkaalle mahdollisuuden tuoda lisäarvoa palveluun. Asiakkaan osallistaminen palvelun kehittämiseen vahvistaa pitkäaikaista sitoutumista. (Stickdorn & Schneider 2012, 21–22.)

Palvelumuotoiluprosessi yhdistää asiakas- ja käyttäjätarpeiden tutkimuksen sekä ratkaisujen kehittämisen. Palvelumuotoiluprosessin tarkoitus on tunnistaa arvonluontimahdollisuuksia ymmärtämällä asiakkaiden ja käyttäjien tarpeita sekä luoda arvolupauksia ja kehittää palvelun laatua tuottamalla luovia ratkaisuja asiakkaiden ja käyttäjien tarpeisiin huomioiden palveluntuottajan reunaehdot. (Koivisto ym. 2019, 42.) Vaikka palvelumuotoiluprosessi etenee harvoin lineaarisesti, on muotoiluprosessille mahdollista jäsentää rakenne. Kuitenkin palvelumuotoiluprosessia lähestytään iteratiivisesti, jolloin prosessin eri vaiheissa tulee pystyä astumaan askel taaksepäin ja tarkastelemaan asiaa uudestaan tai joskus jopa aloittamaan alusta. Huomioitavaa kuitenkin on, että edellisen vaiheen iteroinnin virheestä tulee ottaa opiksi. Palvelumuotoiluprosessin kuvaus on hyvä nähdä kehittämistä ohjailevana ohjenuorana. (Stickdorn & Schneider 2012, 74–75.) Palvelumuotoilun ja muotoiluprosessin kuvaamisessa mukailaan useimmiten brittiläisen Design Councilin kehittämää Tuplatimantti-mallia (kuva 3) (Koivisto ym. 2019, 42). Tuplatimantti-prosessimalli toimii opinnäytetyössä palvelumuotoiluprosessia ohjailevana mallina.



Kuva 3. Tuplatimantti-malli (Karvo 2021, mukaillen Design Council 2021)

Tuplatimanttiin kaksi timanttia kuvaavat prosessia, jossa kehitettävää asiaa tutkitaan keräten laajasti tietoa ja vaihtoehtoja (divergentti -ajattelu) ja sitten keskitytään kohdentamaan kehittämistoimintaa (konvergentti -ajattelu). Tuplatimantti-prosessimallissa on neljä vaihetta: löydä, määritä, kehitä ja tuota. (Design Council 2021.) Tuplatimanttiin ensimmäinen timantti (löydä ja määritä -vaiheet) on tutkimuksellinen ja analyttinen vaihe, jossa keskitytään varsinaisen ongelman tunnistamiseen. Toisessa timantissa (kehitä ja tuota -vaiheet) keskitytään kehittämään havaittuun ongelmaan tai mahdollisuuteen parhaiten soveltuva ratkaisu. (Koivisto ym. 2019, 43.)

4.3 Palvelumuotoilu sosiaalialalla ja järjestösektorilla

Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana toimii nuorisokasvatusjärjestö. Sekä toimeksiantajan että suurimmalta osin myös sidosryhmien toimiala sijoittuu sosiaalialalle, joten olennaista on keskittyä tarkastelemaan palvelumuotoilun hyödyntämistä sosiaalialalla ja järjestösektorilla. Asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen on muuttanut sosiaali- ja terveysalan palvelukenttää. Sosiaali- ja terveysala tarvitsee muutosta, jotta se kykenee vastaamaan asiakkaiden vaihteleviin tarpeisiin saada palvelua. (Ahonen 2019, 13.) Asiakaslähtöiset toimintamallit mahdollistavat hoidon ja palveluiden vaikuttavuuden vahvistumisen, kustannustehokkuutta sekä entistä parempaa asiakas- ja työntekijätyytyväisyyttä. Erityisesti kuntasektorilla palveluita kehitetään yhä enemmän asiakkaan näkökulmasta sekä palvelukokonaisuuksia kehitetään järjestelmälähtöisyyden sijaan asiakaslähtöisesti. (Häyhtiö 2017, 1–2.)

Hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysjärjestöt toimivat alansa asiantuntijoina ja ovat innovatiivisia kehittämistoiminnassa. Järjestötoiminta tuo ihmisiä yhteen ja on mahdollistaa kohtaamisen ja vertaistuen, jonka avulla voidaan vähentää yksinäisyyttä ja yksinpärijäämisen tarvetta. Järjestötyön perimmäinen tarkoitus on osallistaa ihmisiä eli siis tuottaa ihmisille osallistumiseen mahdollisuuksia. Osallistumisen lisäämistä varten järjestötoiminnan tulee olla näkyvää ja merkityksellistä sekä tarjota osallistumisen mahdollisuus matalalla kynnyksellä. (Nevanperä 2020a, 25–26.)

Palvelumuotoilun hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämisessä vaatii huomioimaan asiakasnäkökulman lisäksi erilaiset rakenteelliset tekijät (Häyhtiö 2017, 3). Sosiaali- ja terveysalaan linkittyä myös vahvasti erilaiset lait ja asetukset, joka ohjaa toimijoita pohtimaan asiakkaan asemaa, oikeuksia, itsemääräämisoikeutta ja eettisyyttä. Myös tiedon jakaminen ja erilaiset salassapitosäädökset on otettava huomioon palveluita kehitettäessä. Kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla vaatii eri vaatimusten yhdistämistä sovittujen reunaehtojen sisällä. Sosiaaliala on toimialana tarkkaan säädely ja määritetty ala, jossa jokainen toimija työskentelee tarkkojen säädösten ja puitteiden mukaisesti. Onnistuakseen kehittäminen ja innovatiivinen toiminta tarvitsee siihen sopivat puitteet ja riittävät resurssit. Kehittämisen tulee olla päämäärätietoista ja suunnitelmallista. Uusien ratkaisumallien syntyminen vaatii tehokasta työtapaa ja tavoitteellista kehittämisotetta. (Ahonen 2019, 27–29.) Pääministeri Marinin hallituksen sosiaali- ja terveyspalvelujen rakenneuudistuksessa (sote-uudistus) halutaan turvata järjestöjen toiminta sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisessä. Vaikka sote-uudistus tuo järjestöille uusia mahdollisuuksia, rajapintoja ja kumppanuuksia, luo se myös paineita järjestöille uudistumisessa. (Nevanperä 2020c, 7–8.)

Palvelumuotoilu kokoaa osallistujat yhteen kehittämistyöhön ja mahdollistaa tasavertaisen osallistumisen kehittämiseen. Palvelumuotoilun menetelmät tehostavat työskentelyä ja mahdollistavat yhdessä ideointia. (Ahonen 2017, 71.) Palvelumuotoilun hyödyntäminen vahvistaa muutostarpeiden tunnistamista sekä vahvistaa sitoutumista, verkostoja sekä kumppanuuksia (Nevanperä 2020b, 15).

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Non Fighting Generation ry eli NFG, jonka tarpeista palveluohjausmallin kehittäminen on lähtenyt liikkeelle. Opinnäytetyönä syntyvä palveluohjausmalli on tarkoitettu nuorisokasvatusjärjestön ja sen sidosryhmien yhteistyön kehittämiseen, joten palveluohjausmallin kehittämiseksi kerätään sidosryhmäymmärrystä laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tässä luvussa esitellään tarkemmin toimeksiantaja ja sen toimintaympäristö sekä sidosryhmät. Lisäksi tässä kappaleessa esitellään opinnäytetyön rajaukset, käsitekartta ja viitekehys sekä tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmät.

5.1 Toimeksiantaja ja toiminnan konteksti

Non Fighting Generation ry on vuonna 1996 perustettu valtakunnallinen nuorisokasvatusjärjestö, joka on erikoistunut nuorten väkivallan vähentämiseen arvo- ja väkivallattomuuskasvatuksen keinoin. Nuorisokasvatusjärjestön kasvatusta ja ohjaustyötä perustana on järjestön kehittämä teoreettinen kasvatuksellinen viitekehys, jossa painottuvat arvo- ja ihmiskeskeinen filosofia ja pedagogiikka. Arvokasvatuksen tavoitteena on tukea nuorta tekemään väkivallattomuutta edistäviä valintoja, auttaa nuorta huomioimaan vastuullisuus omaan ja muiden hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä sekä vahvistaa nuoren kykyä kohdata haastavia elämäntilanteita ilman väkivaltaa ja haitalliseen käytökseen turvautumista. NFG ohjaa lapsia ja nuoria väkivallattomuuskasvatuksen pienryhmissä, kiusaamiseen puuttuvissa ryhmissä sekä yksilöohjauksessa. Toiminnan kohderyhmänä ovat 10–24-vuotiaat nuoret. (Non Fighting Generation ry s.a b.)

Non Fighting Generation ry:n sidosryhmäkartta (kuva 4) havainnollistaa nuorisokasvatusjärjestön sidosryhmien kokonaisuutta ja keiden ohjaamina nuoret nuorisokasvatusjärjestön toimintaan ohjautuvat.



Kuva 4. Non Fighting Generation ry:n palveluohjauksen sidosryhmäkartta (Karvo 2021)

Nuoret ohjautuvat nuorisokasvatustoimintaan pääasiassa sidosryhmien yhteyshenkilöiden yhteydenottojen kautta. Non Fighting Generation ry:n sidosryhmien yhteyshenkilöt työskentelevät pääasiassa lastensuojelun avo- ja laitoshuollossa, peruskouluissa ja 2. asteen oppilaitoksissa sekä poliisin ankkuri-toiminnassa. Marginaalisesti nuoret ohjautuvat toimintaan huoltajien yhteydenottojen perusteella. Tässä opinnäytetyössä sidosryhmätutkimuksen aluerajauksena on Pääkaupunkiseutu, muu Uusimaa, Kymenlaakso ja Etelä-Savo. Aluerajaus on toimeksiantajan rajaama. Pääkaupunkiseudun ja Etelä-Savon sidosryhmien kanssa yhteistyö on säännöllistä ja tiivistä, muun Uudenmaan sidosryhmien kanssa yhteistyötä on ollut vähemmän ja Kymenlaakson sidosryhmien kanssa yhteistyö on alkanut lisääntymään lähiaikoina. Ammattialarajauksena on lastensuojelu, opetuspalvelut (kuraattorit) sekä poliisin Ankkuritoiminta. Ammattialuerajaukseen päädyttiin, koska tällä saatiin ammatillisten sidosryhmien toiminta-alat katettua.

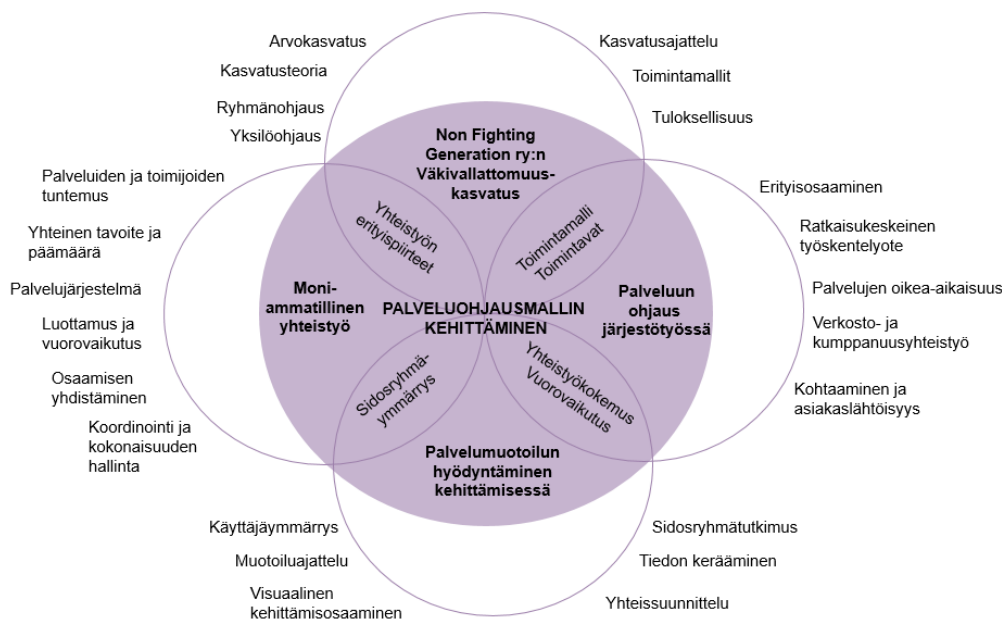
5.2 Opinnäytetyön rajaus

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, joka pyrkii ymmärtämään ja selvittämään tutkittavaa ilmiötä tarkemmin. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on, että tutkija toimii aineiston kerääjänä sekä aineisto kerätään tutkittavilta vuorovaikutuksellisessa tilanteessa. (Kananen 2019, 25–26.) Laadullisessa tutkimuksessa on kiinnostuttu henkilöiden tai yhteisöjen käsityksistä tai kokemuksista tutkittavaa ilmiötä kohtaan sekä millaisia merkityksiä he kokemuksilleen antavat. Ihmisten kokemukset ja niille annetut merkitykset nähdään subjektiivisina ja moniulotteisina. (Vilkkä 2021a.) Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on monilähteistä ja tavoitteena on kokonaisvaltainen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä (Kananen 2019, 25–26). Opinnäytetyössä on myös toiminnalliselle tutkimukselle olennaisia piirteitä. Toiminnallisella opinnäytetyöllä vastataan ammatillisesta käytännöstä nousseeseen tarpeeseen ja sen avulla voidaan suunnitella ja dokumentoida esimerkiksi toimintamalli tai prosessi. Toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan hyödyntää myös iteratiivista prosessia, jossa löydökset, mallinnus, testaus ja arviointi toistuvat prosessissa. Iteratiivisen prosessin hyödyntäminen vaatii visuaalisesti toteutettavaa työskentelytapaa. Toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan hyödyntää sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen menetelmiä. (Vilkkä 2021a.)

Opinnäytetyö lähtee liikkeelle tutkimusongelman tunnistamisesta, johon tiedonkeruu- ja analysointimenetelmillä haetaan ratkaisua (Kananen 2012, 13). Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusongelmalla ei tarkoiteta negatiivista asiaa, vaan enemmän pulmaa, syvällistä kysymystä tai ratkaistavaa tehtävää, jota halutaan selvittää tutkimuksen avulla (Vilkkä 2021b). Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusongelman asettaminen ei ole välttämätöntä, vaan tutkimusongelman sijaan voidaan tutkimukselle antaa yleisluontoisempi tutkimustehtävä (Günther & Hasanen s.a). Opinnäytetyön tutkimuksen taustalla on nuorisokasvatusjärjestö Non Fighting Generation ry:n tarve yhteistyön vahvistamiseen sidosryhmien kanssa. Nuorisokasvatusjärjestö on toiminnassaan huomannut, että toiminnan tarkoitus ei ole välttämättä sidosryhmillä tiedossa ja tieto toiminnasta on työntekijä- ja toimialakohtaista. Lisäksi nuorisokasvatusjärjestö on toiminnassaan huomannut, että järjestön toiminnan tarkoitus ei aina vastaa sidosryhmän odotuksiin.

5.3 Opinnäytetyön käsitekartta ja viitekehys

Käsitteiden ja viitekehysten avulla luodaan tutkimukselle kehys. Ensisijaisesti käsitteiden avulla tarkastellaan tutkimusaineistoa, mutta niiden avulla voidaan myös kuvata ja perustella tuloksia ja päätelmiä. (Vilka 2021b.) Opinnäytetyön käsitekartta (kuva 5) kuvaa kehittämistehtävän keskeisiä käsitteitä sekä niiden linkittymistä toisiinsa.

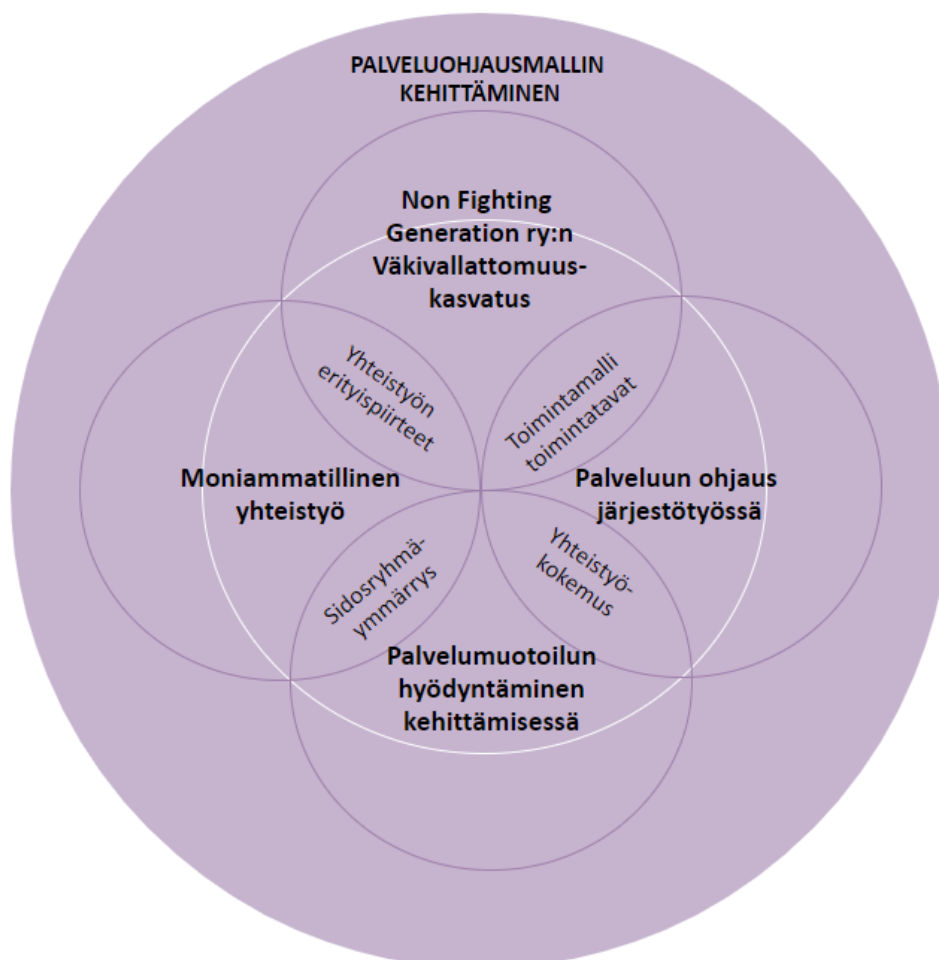


Kuva 5. Opinnäytetyön käsitekartta (Karvo 2021)

Käsitekartan (kuva 5) keskiössä on palveluohjausmallin kehittäminen, joka lähtee liikkeelle opinnäytetyön toimeksiantajan (Non Fighting Generation ry) toiveesta kehittää ja mallintaa nuorisokasvatusjärjestön tekemään palveluohjausta. Palveluohjausmallin kehittämisessä hyödynnetään palvelumuotoilua. Sidosryhmätutkimuksessa kerätään ymmärrystä sidosryhmistä, heidän tarpeistaan sekä yhteistyökokemuksista. Opinnäytetyöprosessissa keskeistä on visuaalinen kehittämisosaaminen, jonka avulla saatuja tuloksia visualisoidaan ja niitä hyödynnetään opinnäytetyön seuraavissa vaiheissa.

Opinnäytetyössä tarkastellaan palveluohjausta ja moniammatillista yhteistyötä käsittelevää tutkimustietoa ja kirjallisuutta. Erityisesti kiinnitettiin huomiota järjestöjen tekemään ohjaukseen ja heidän rooliinsa moniammatillisessa yhteistyössä. Palveluohjauksen kehittämisessä ja sen mallintamisessa tärkeintä on huomioida ja ymmärtää nuorisokasvatusjärjestön erityisosaamista nuorten väkivallan vähentämisessä.

Teorian avulla tarkastellaan ja selitetään todellisuutta (Vilkkä 2021b). Tutkimuksen teoria kuvaa tutkimuksen teoreettista osuutta, viitekehystä. Tutkimuksen viitekehys kuvaa tutkimuksen keskeisiä käsitteitä sekä niiden keskinäistä suhdetta. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Tämän opinnäytetyön viitekehysten (kuva 6) taustalla vaikuttaa palveluohjausmallin kehittäminen.



Kuva 6. Opinnäytetyön viitekehys (Karvo 2021)

Opinnäytetyön viitekehys muodostuu palveluohjausmallin kehittämisestä hyödyntämällä palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä. Palvelumuotoilun avulla selvitetään sidosryhmien yhteyshenkilöiden kokemuksia nuorisokasvatusjärjestön palveluohjauksesta sekä moniammatillisesta yhteistyöstä. Palveluohjausmallin kehittämiseksi tarkastellaan nuorisokasvatusjärjestön tekemän väkivallattomuuskasvatuksen teoreettista viitekehystä sekä tunnistetaan nuorisokasvatusjärjestön tekemän palveluohjauksen toimintatapoja ja toimintamalleja. Moniammatillisen yhteistyön erityispiirteisiin tutustutaan kirjallisuuden ja aiemman tutkimustiedon avulla. Palveluohjausmallin kehittämiseksi kerätään tietoa sekä tunnistetaan nuorisokasvatusjärjestön tekemän palveluohjauksen

haasteita, toimivia työskentelytapoja ja mahdollisuuksia moniammatillisessa yhteistyössä.

5.4 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää palveluohjausmalli, joka tukee sidosryhmäyhteistyötä huomioiden sidosryhmien yhteistyötarpeet ja -odotukset sekä helpottaa sidosryhmien tiedonsaantia nuorisokasvatusjärjestön toiminnasta. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää yhteistyön nykytilannetta Non Fighting Generation ry:n ja sen sidosryhmien välillä sekä selvittää, mitä asioita sidosryhmät pitävät haastavina ja mitä asioita toimivina nykyisessä yhteistyössä. Lisäksi tavoitteena on tuoda esiin nuorisokasvatusjärjestölle tarkempaa tietoa sidosryhmistä ja heidän tarpeistaan työskentelylle. Opinnäytetyön päätutkimuskysymyksenä on:

- Millainen on sidosryhmätarpeet huomioiva palveluohjausmalli?

Nuorisokasvatusjärjestön ja sidosryhmien yhteistyön nykytilanteen selvittämiseksi sekä palveluohjausmallin kehittämiseksi alatutkimuskysymyksinä ovat:

- Millaista tietoa sidosryhmät toivovat ja tarvitsevat Non Fighting Generation ry:n toiminnasta?
- Millaisia haasteita sidosryhmillä on Non Fighting Generation ry:n kanssa, joita palveluohjausmallissa tulisi huomioida?

Alatutkimuskysymyksillä halutaan selvittää sidosryhmien tiedonsaannin tarpeita ja toiveita sekä yhteistyön haasteita, joita palveluohjausmallin kehittämisessä voidaan ottaa huomioon.

5.5 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytettiin sekä määrällisiä että laadullisia tutkimusmenetelmiä, joita olivat nuorisokasvatusjärjestön aiemmin tekemät sidosryhmä- ja palautekyselyt, sidosryhmän edustajille laadittu kysely sekä sidosryhmien yhteishenkilöiden haastattelut. Palvelumuotoilulle tyypillisesti käytettiin myös yhteissuunnittelun työpajoja.

5.5.1 Aiemmat selvitykset

Tutkimusaineiston hankinta aloitettiin tutustumalla Non Fighting Generation ry:n tekemiin aiempiin sidosryhmäkyselyihin sekä palautekyselyihin. Aiemmat selvitykset on hankittu hyödyntämällä verkkokyselyä. Verkkokyselyt ovat nopea tapa hankkia tietoa erityisesti silloin, kun edustavan vastaajaotoksen saaminen on mahdollista (Heikkilä 2014, 66–67). Verkkokyselyn nopeus näkyy myös vastaajalla vastauslomaketta palautettaessa. Verkkokyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan niin kaupallisessa tutkimuksessa kuin tutkimustyössäkin. (Valli & Perkkilä 2018, 117–118.) Tässä opinnäytetyössä taustatutkimusaineistoina toimi Non Fighting Generation ry:n 3 tarvekyselyä sekä 1 palautekysely, joihin sidosryhmäläiset olivat vastanneet vuosina 2017–2018.

Valmiit aineistot kuitenkin harvoin ovat sellaisenaan käytettävissä tutkimuksessa, koska aineistot eivät ole välttämättä riittäviä tai ne eivät sellaisenaan vastaa tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin (Heikkilä 2014, 16–17). Aiempiin selvityksiin tutustuminen antoi ymmärrystä Non Fighting Generation ry:n toiminnan vaikuttavuudesta sekä alustavaa ymmärrystä sidosryhmien tarpeista ja yhteistyön nykytilanteesta. Niiden avulla päästiin myös tarkastelemaan, millaisia asioita sidosryhmiltä on aiemmin kysytty ja mitä asioita tulisi vielä selvittää. Aiempien selvitysten pohjalta suunniteltiin sidosryhmäkyselyn rakennetta sekä sidosryhmähaastattelurunkoa.

5.5.2 Kysely

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Asioita kuvataan lukumäärien avulla ja havainnollistetaan usein esimerkiksi taulukoiden avulla. Kvantitatiivinen tutkimus auttaa selvittämään nykytilannetta, mutta ei anna tarkempia syitä sille. (Heikkilä 2014, 15.) Tyypillisesti kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistokeurutapana on usein erilaiset kyselyt (Heikkilä 2014, 16–17). Kyselylomake on perinteinen tapa tutkimusaineiston keräämiseen. Vaikka ihmistieteissä tilastolisten menetelmien käyttö on vähäisempää kuin laadullisen tutkimuksen, on aineiston keruussa kyselylomakkeen käyttö perusteltua. Kyselyn muoto vaihtelee tarkoituksesta ja kohderyhmästä riippuen. Kyselylomakkeen laatimisessa pohjana ovat tutkimuksen tavoitteet sekä tutkimusongelma. (Valli 2018, 92–

93.) Palvelumuotoilussa kyselyä käytetään perustutkimuksen menetelmänä, jonka avulla on mahdollista saada sanoin ilmaista tietoa siitä, mitä ja miten ihminen sanoo ja ajattelee sekä mitä heistä voidaan oppia kuuntelemalla tai lukemalla heidän vastauksiansa (Koivisto ym. 2019, 44–45). Kyselyn tarkoituksena oli hankkia taustatietoja yhteistyön nykytilanteesta sekä tavoittaa sidosryhmien yhteyshenkilöitä ja saada heitä osallistumaan sidosryhmähaastatteluun.

5.5.3 Teemahaastattelu

Palvelumuotoilun löydä-vaiheessa sidosryhmäymmärrystä kerättiin haastatteluiden avulla. Lisäksi teemahaastattelua hyödynnettiin palveluohjausmallin testaamisessa tuota-vaiheessa. Haastatteluissa oli teemahaastattelulle eli puolistrukturoidulle haastattelulle tyypillisiä piirteitä, vaikka kuitenkin olen-naista haastatteluissa ei ole tyylin nimeäminen (Hyvärinen ym. s.a). Teemahaastatteluun eli puolistrukturoituun haastatteluun valitaan tutkimusongelman kannalta keskeisimmät teemat tai aihealueet, joita haastattelussa tulisi käydä läpi. Haastateltavan tulisi pystyä antamaan kaikista teemoista oma kuvauksensa. (Vilka 2021b.) Teemahaastattelussa tutkija valitsee tutkimuksen kannalta keskeiset teemat ja muotoilee kysymykset vapaasti valituista teemoista (Hyvärinen ym. s.a). Sidosryhmän haastattelut toteutettiin samanlaisen haastattelurungon (liite 2) avulla, mutta tarkka kysymysten asettelu ja teemojen käsittely vaihtelivat haastatteluissa. Teemahaastattelussa haastateltavalle voi antaa erilaisia tehtäviä, jotka liittyvät tutkimuksen aiheeseen (Vilka 2021b). Haastatteluissa hyödynnettiin virtuaalisen yhteistyön alustaa (Muralia), johon laadittiin visuaaliset tehtäväpohjat teemahaastattelun osa-alueiden mukaisesti: yhteyshenkilön profiilikortti sekä yhteyshenkilön palvelupolku, joita haastatteliija täytti haastattelun aikana keskustelun pohjalta. Haastateltava näki reaaliaikaisesti mitä haastatteliija kirjasi ylös sekä miten tämä kiteytti ja lyhensi haastateltavan esiin tuomat asiat.

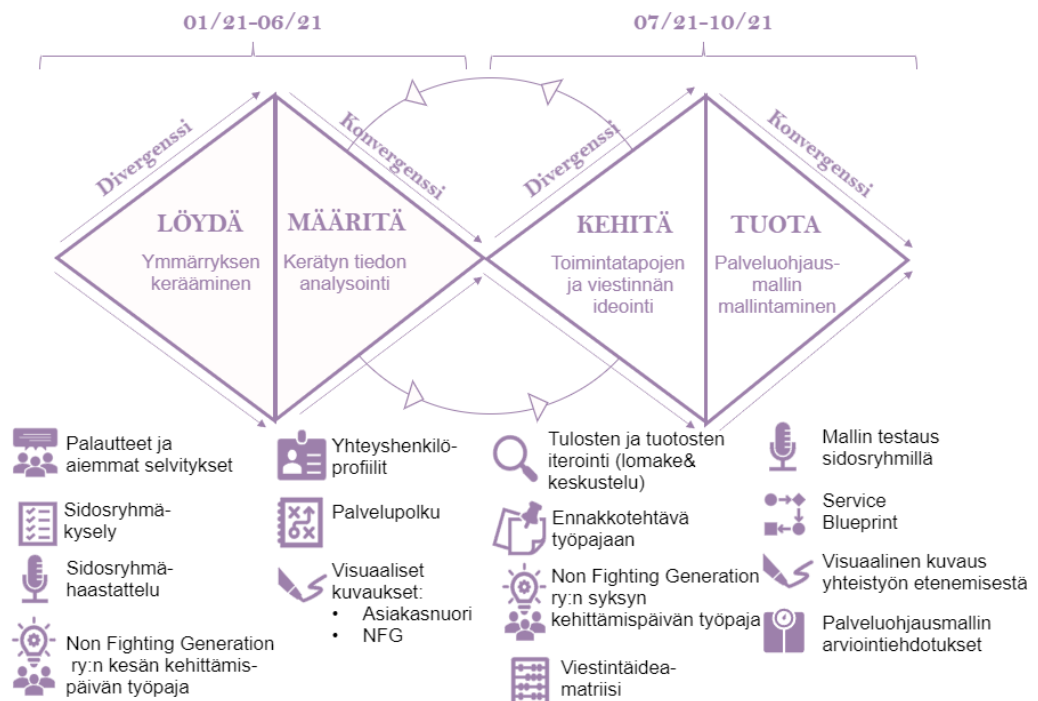
5.5.4 Yhteissuunnittelun työpaja

Aiemmistä selvityksistä, sidosryhmäkyselystä sekä sidosryhmien yhteyshenkilöiden haastattelujen pohjalta suunniteltiin Non Fighting Generation ry:n työntekijöille kaksi yhteissuunnittelun työpajaa. Yhteiskehittämisessä etsitään ja kehitetään ratkaisuja yhdessä käyttäjien, asiakkaiden, työntekijöiden ja

esimerkiksi sidosryhmien kanssa hyödyntäen yhteiskehittämisen menetelmiä, kuten työpajoja ja verkkoyhteisöjä. Yhteiskehittämisen avulla voidaan vähentää riskiä, että kehittäminen perustuu yrityksen kuvitelmiin asiakatarpeista. Lisäksi yhteiskehittämällä voidaan varmistaa, että ratkaisut perustuvat yrityksen omiin tarpeisiin. (Koivisto ym. 2019, 40–41.) Yhteiskehittämisen vahvuutena on, että sen avulla saadaan sitoutettua osapuolia niin palvelun kehittämiseen kuin tuottamiseen. Yhteiskehittämisessä olennaista on, että kaikki palveluun liittyvät näkökulmat ja asiat tulevat huomioiduksi aineiston keräämis- ja analysointivaiheessa. (Tuulaniemi 2011.)

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET PALVELUMUOTOILUPROSESSIN MUKAISESTI

Tässä kappaleessa esitellään opinnäytetyönä kehitetyn palveluohjausmallin kehittäminen (kuva 7) vaiheittain palvelumuotoiluprosessin mukaisesti kuvattuna.



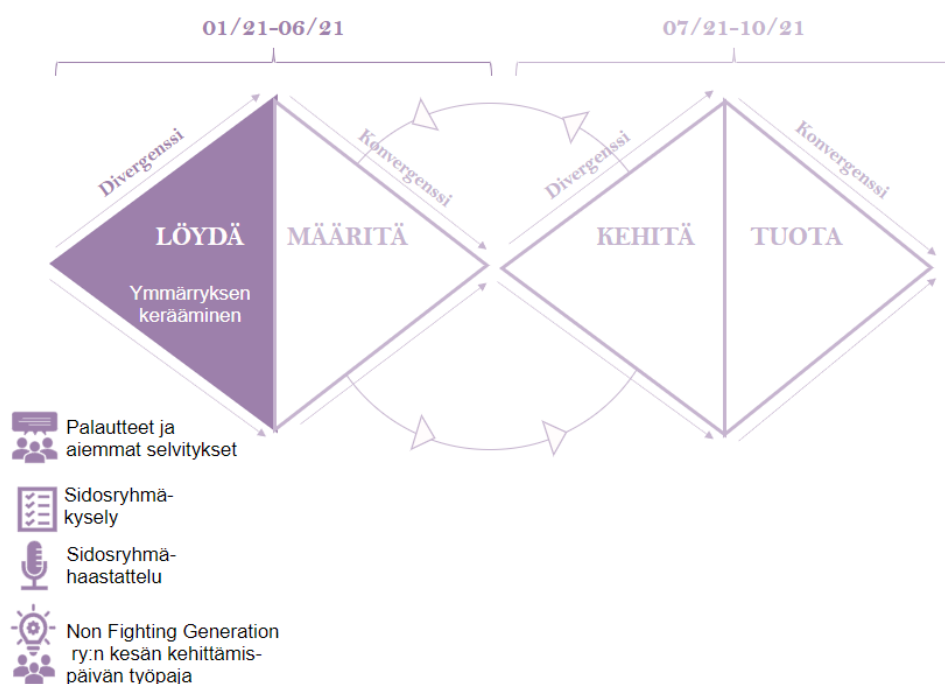
Kuva 7. Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessi (Karvo 2021)

Palvelumuotoiluprosessi lähti liikkeelle sidosryhmien tarpeiden ja odotusten ymmärtämisen sekä nuorisokasvatusjärjestön toiminnallisen sisällön ymmärtämisestä, jossa hyödynnettiin sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen

menetelmiä. Menetelmillä kerätty tieto analysoitiin ja kiteytettiin yhteyshenkilöprofiileiksi, palvelupoluksi sekä asiakasnuoren ja nuorisokasvatusjärjestön visuaaliseksi kuvauksiksi. Tulosten iteroinnin jälkeen työpajatyöskentelyllä ideoitiin ja kehitettiin palveluohjausmalliin toimintatapoja sekä sidosryhmille kohdistuvaa viestintää. Viimeiseksi malliluonnosta testattiin sidosryhmien yhteyshenkilöiden haastatteluissa, jonka jälkeen palveluohjausmalli kuvattiin Service Blueprintin avulla ja laadittiin nuorisokasvatusjärjestön käyttöön visuaalinen kuvaus yhteistyön etenemisestä. Lopuksi tarkasteltiin jo käytössä olevaa sidosryhmien arviointilomaketta ja laadittiin kysymysehdotukset palveluohjauksen ja yhteistyön arviointiin.

6.1 Löydä vaihe: ymmärryksen kerääminen

Prosessin ensimmäinen vaihe on Löydä-vaihe, jossa kerätään tietoa asiakkaiden tarpeista sekä palveluntarjoajan tarpeista ja toiminnan reunaehdoista. Eriytisesti tarkastelussa on asiakkaiden käyttäytyminen, motiivit ja unelmat sekä toiminnan sosiaalinen ja kulttuurinen konteksti. Löydä-vaiheessa käytettävät menetelmät ovat laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Yleensä asiakasymmärrystä kerätään perustutkimuksen menetelmin, kuten haastatteluilla, kyselyillä sekä ryhmäkeskusteluilla, joilla saadaan sanoilla ilmaistavaa tietoa. (Koivisto ym. 2019, 44–45.)



Kuva 8. Palvelumuotoiluprosessin löydä -vaihe (Karvo 2021)

Tässä opinnäytetyössä yhteistyön nykytilaa sekä sidosryhmien tarpeita koskevan ymmärryksen ja tiedon keräämisessä hyödynnettiin Non Fighting Generation ry:n aiemmin keräämiä sidosryhmien yhteyshenkilöiden palautteita sekä aiemmin tehtyjä sidosryhmä- ja tarvekyselyitä. Palveluohjauksen ja sidosryhmäyhteistyön nykytilannetta selvitettiin sidosryhmäkyselyn avulla. Sidoryhmäymmärryksen vahvistamiseksi tehtiin sidosryhmien yhteyshenkilöille teemahaastatteluja. Seuraavissa alaluvuissa esitetään tutkimusmenetelmillä kerätyn aineiston keskeiset tulokset.

6.1.1 Sidoryhmäkysely

Webropol-kysely lähetettiin pääkaupunkiseudun, muun Uudenmaan, Kymenlaakson ja Etelä-Savon lastensuojelun työntekijöille, koulukuraattoreille sekä Poliisin ankkuritoiminnan poliiseille ja sosiaalityöntekijöille. Webropol-kysely lähetettiin aiemmin yhteydessä olleille sidosryhmien edustajille sekä potentiaalisten sidosryhmien edustajille. Yhteensä kysely lähetettiin 246 sidosryhmän edustajille. Vastausaikaa kyselyyn oli noin 1,5 viikkoa ja kyselyn aikana lähetettiin kaksi muistutusviestiä. Vastauksia kyselyyn saatiin 40 kappaletta, jolloin vastausprosentti oli 16 %. Kyselyssä (Liite 1) sidosryhmien edustajilta selvitettiin yhteistyön nykytilannetta, toiminnan tuntemusta, tiedon saannin toiveita sekä yhteistyössä havaittuja toimivia työskentelytapoja ja toisaalta myös yhteistyön haasteita.

Määrällisessä tutkimuksessa analyysimenetelmä valitaan sen perusteella, mitä ollaan tutkimassa (Vilka 2021b). Siihen vaikuttaa se, ollaanko tutkimassa yhtä muuttujaa vai kahden tai useamman muuttujan välistä riippuvuutta (Vilka 2021b). Sidoryhmäkyselyn analyysissä hyödynnettiin kuvailevaa tilastoanalyysia. Kuvailevan tilastoanalyysin tarkoituksena on kuvailla tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä sekä sitä, miten yleinen kuvattava ilmiö on. Kuvailevalla tilastoanalyysillä vastataan yleensä kysymyksiin kuten mitä, minkälainen ja kuinka paljon. Siinä ei pyritä tekemään yleistyksiä laajempaan perusjoukkoon, vaan kuvailemaan ja tiivistämään määrällisen muuttujan jakaumaa. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja s.a.) Opinnäytetyön sidoryhmäkyselyn tarkoituksena oli kerätä ennakkotietoa ja taustatietoja yhteistyön nykytilanteesta, tavoittaa sidosryhmien yhteyshenkilöitä haastattelua varten sekä

luoda pohjaa laadullisten tutkimusmenetelmien sisällölle. Seuraavaksi kuvataan sidosryhmäkyselyn tulokset.

Kyselyyn vastanneisiin sidosryhmiin liittyvät taustatiedot on kuvattu taulukossa 1. Suurin osa vastaajista (82,5 %) työskenteli kuraattorina. Kymmenesosa (10 %) vastaajista valitsi ammattinimikkeekseen muu ja tarkensivat ammattinimikeitään seuraavasti: psykologi, erityisopettaja, luokanopettaja. Suurin osa kyselyyn vastanneista (70 %) ilmoitti työskentelyalueekseen pääkaupunkiseudun, mutta kyselyyn vastauksia saatiin jokaiselta työskentelyalueelta. Aiemmin yhteistyötä Non Fighting Generation ry:n kanssa oli tehnyt yli puolet (57,5 %). (Taulukko 1.)

Vastaajien taustatiedot	N (40)	%
Ammattinimike		
Koulukuraattori	33	82,5
Sosiaaliohjaaja / ohjaaja	0	0
Perhetyöntekijä	0	0
Sosiaalityöntekijä	1	2,5
Poliisi	2	5
Muu. Mikä?	4	10
Työskentelyalue		
Pääkaupunkiseutu	28	70
Muu Uusimaa	7	17,5
Kymsote	4	10
Essote	1	2,5
Aiempi yhteistyö		
Kyllä	23	57,5
Ei	17	42,5

Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot (Karvo 2021)

Kysely rakennettiin erilaiseksi niille vastaajille, jotka ovat olleet yhteydessä nuorisokasvatusjärjestöön sekä niille, jotka eivät ole olleet yhteydessä nuorisokasvatusjärjestöön. Seuraavaksi tarkastellaan kyselyn tuloksia aiemmin yhteydessä olleiden ja aiemmin yhteistyötä tekemättömien sidosryhmien välillä.

Aiemmin yhteydessä olleet sidosryhmät

Yli puolet vastaajista (57,5 %) oli ollut aiemmin yhteydessä nuorisokasvatusjärjestöön. Aiemmin yhteistyötä tehneiden sidosryhmäkyselyyn vastanneiden tulokset esitellään taulukossa 2. Yksilö- tai ryhmäohjauksen alkaminen yhteydenoton perusteella jakautui melko tasaisesti vastausvaihtoehtojen välille,

mutta yli kolmanneksella (34,8 %) yhteydenoton perusteella alkoi aina yksilö- tai ryhmätyöskentely. Yli puolet vastaajista (57,5 %) oli yhteydessä Non Fighting Generation ry:hyn harvemmin kuin kerran vuodessa. Muihin vastausvaihtoehtoihin vastaukset jakautuivat tasaisesti.

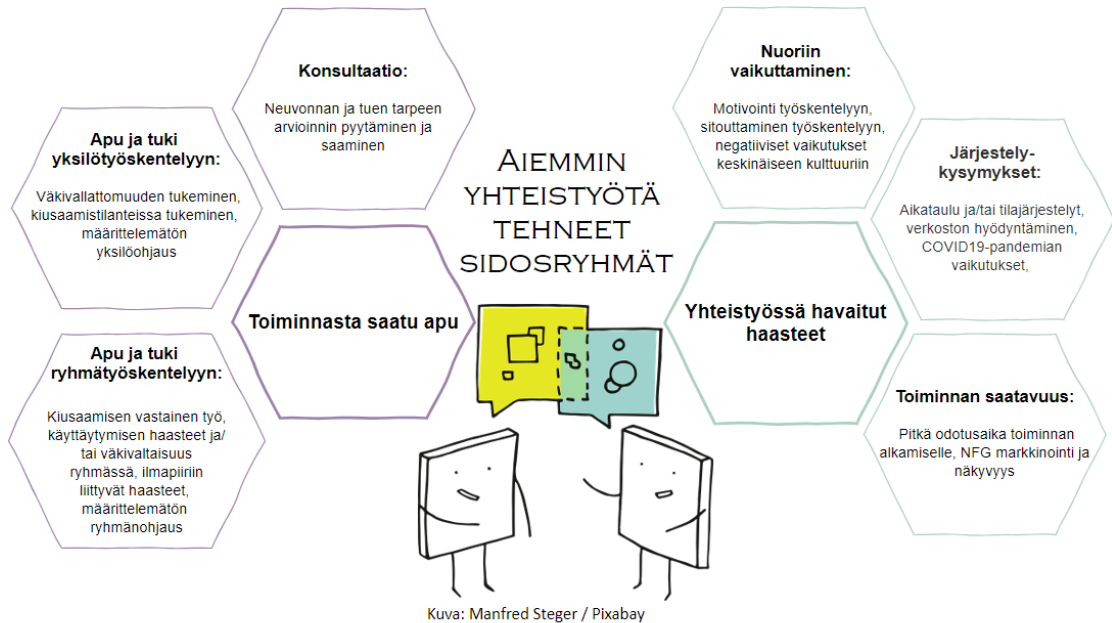
Melkein kaksi kolmasosaa vastaajista (65,2 %) oli yhteydessä Non Fighting Generation ry:hyn puhelimitse ja sähköpostitse. Vain yksi vastaaja (4,3 %) ilmoitti ottaneensa yhteyttä verkkosivujen yhteydenottolomakkeen kautta. Lisäksi vastaajat selvensivät ottavansa yhteyttä omien verkostojen kautta sekä Microsoft Teamsin välityksellä. Kysyttäessä miten hyvin vastaajat kokivat tuntevansa Non Fighting Generation ry:n toimintaa, hieman alle puolet (47,8 %) koki olevansa tietoisia eri toimintamuodoista. Hieman yli neljännes koki tuntevansa eri toimintamuodot ja niiden sisällöt sekä toiminnan tarkoituksen sekä eri toimintamuodot ja toiminnan tavoitteet tunki 21,7 % vastaajista.

Yhteistyötä aiemmin tehneet sidosryhmät		
	N (23)	% (57.5)
Yhteydenotosta alkanut yksilö- tai ryhmäohjaus		
Aina	8	34,8
Useimmiten	6	26,1
Joskus	4	17,4
Harvemmin	5	21,7
Yhteydenottojen määrä		
Kerran kk tai harvemmin	2	8,7
Noin neljännesvuosittain	1	4,4
Noin puolivuositain	4	17,4
Kerran vuodessa	3	13
Harvemmin kuin kerran vuodessa	13	56,5
Yhteydenottokanava		
Sähköposti	15	65,2
Puhelin	15	65,2
Verkkosivujen kautta	1	4,3
Jokin muu	6	26,1
Non Fighting Generation ry:n toiminnan tuntemus		
Tuntee eri toimintamuodot, niiden sisällön ja toiminnan tarkoituksen	5	21,7
Tuntee eri toimintamuodot ja tavoitteet	6	26,1
Tietoinen eri toimintamuodoista	11	47,8
Ei tunne juurikaan toimintaa	1	4,4

Taulukko 2. Yhteistyötä aiemmin tehneet sidosryhmät (Karvo 2021)

Aiemmin yhteistyötä tehneiltä sidosryhmiltä selvitettiin avoimilla kysymyksillä, millaista apua he ovat saaneet Non Fighting Generation ry:ltä sekä millaisia

haasteita he ovat yhteistyössä kohdanneet. Ensimmäiseen kysymykseen vastasi 21 vastaajaa ja toiseen 18 vastaajaa. Avoimista vastauksista etsittiin samankaltaisuuksia ja ne jaettiin teemoihin. Kuvassa 9 esitellään sidosryhmäkyselyyn vastanneiden näkemyksiä siitä, millaista apua he ovat saaneet ongelmaan, josta ovat olleet yhteydessä Non Fighting Generation ry:hyn sekä millaisia haasteita he ovat kohdanneet yhteistyön aikana.



Kuva 9. Sidosryhmäkyselyyn vastanneiden aiemmin yhteistyötä tehneiden sidosryhmien avointen kysymysten keskeiset havainnot (Karvo 2021)

Sidosryhmäkyselyn avoimissa vastauksissa (kuva 9) vastaajat toivat esiin, että toiminnasta oli saatu apua ryhmämuotoiseen työskentelyyn erilaisten haasteiden parissa, yksilötyöskentelyyn erilaisten haasteiden parissa sekä neuvontaa ja apua tuen tarpeen arviointiin. Yhteistyössä haasteiksi vastaajat kertoivat toiminnan saatavuuteen liittyvän odottamisen, nuorten motivointiin, sitoutumiseen ja käyttäytymiseen liittyvät haasteet sekä aikatauihin, tilakysymyksiin sekä COVID19-pandemian mukanaan tuomiin muutoksiin liittyvät asiat.

Sidosryhmät, jotka eivät olleet aiemmin tehneet yhteistyötä

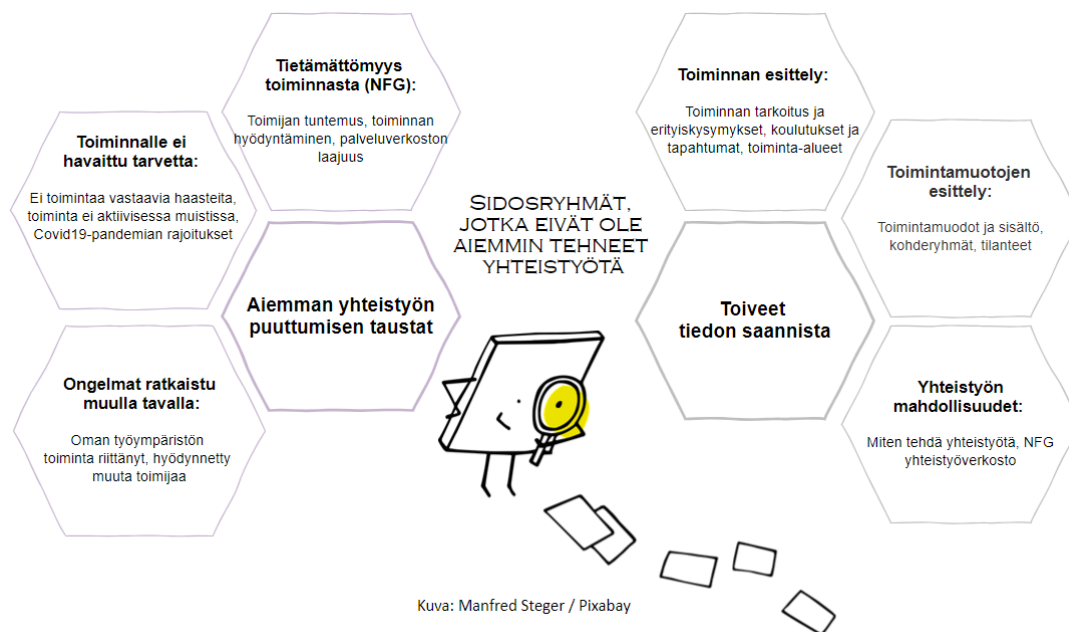
Kyselyyn vastaajista 43 % (n=17) ei ole ollut Non Fighting Generation ry:hyn aiemmin yhteydessä. Taulukossa 3 esitellään ei aiempaa yhteistyötä tehneiden vastaajien kyselyn tulokset. Vastaajista hieman yli puolet (59 %) oli

tietoisia Non Fighting Generation ry:n toiminnasta. Kuitenkin 53 % vastaajista ei ollut tietoisia, miten voisi olla yhteydessä nuorisokasvatusjärjestöön. Yli puolet vastaajista (58,8 %) ei ollut tietoisia, mihin tilanteisiin Non Fighting Generation ry:n toiminta on tarkoitettu.

Ei aiempaa yhteistyötä tehneet sidosryhmät		
	N (17)	% (42,5)
Tietämys Non Fighting Generation ry:n toiminnasta		
Kyllä	10	59
Ei	7	41
Yhteydenottokanavien tuntemus		
Kyllä	8	47
Ei	9	53
Toiminnan tarkoituksen ja kohderyhmän tuntemus		
Kyllä	7	41,2
Ei	10	58,8

Taulukko 3. Ei aiempaa yhteistyötä tehneet sidosryhmät (Karvo 2021)

Sidosryhmiltä, jotka eivät olleet aiemmin tehneet yhteistyötä Non Fighting Generation ry:n kanssa, selvitettiin avoimilla kysymyksillä miksi he eivät ole olleet yhteydessä Non Fighting Generation ry:hyn sekä millaista tietoa he toivoisivat saavansa nuorisokasvatusjärjestön toiminnasta. Molempiin kysymyksiin vastasi 12 vastaajaa. Avoimista vastauksista etsittiin samankaltaisuuksia ja ne jaettiin teemoihin. Kuvassa 10 tarkastellaan sidosryhmien esiin tuomia syitä sille, miksi eivät ole olleet yhteydessä nuorisokasvatusjärjestöön sekä millaista tietoa sidosryhmät toivoisivat nuorisokasvatusjärjestön toiminnasta.



Kuva 10. Sidosryhmäkyselyyn vastanneiden ei aiempaa yhteistyötä tehneiden sidosryhmien avointen kysymysten keskeiset havainnot (Karvo 2021)

Sidosryhmäkyselyn avoimien kysymysten vastauksissa vastaajat toivat esiin, että yhteydenottojen ja yhteistyön puuttumisen taustalla oli tietämättömyys Non Fighting Generation ry:n toiminnasta, toiminnalle ei ollut havaittu tarvetta vastaajan työympäristössä sekä ongelmat oli ratkaistu muilla tavoilla. Vastaa- jien tiedonsaantia koskevat toiveet liittyivät toiminnan ja toimijan esittelyyn, työskentelymuotojen esittelyyn sekä yhteistyön mahdollisuuksiin.

6.1.2 Sidosryhmähaastattelu

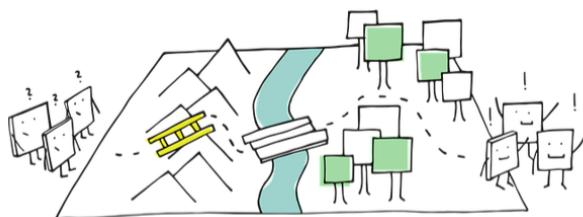
Osallistujat haastatteluun saatiin huhtikuun 2021 sidosryhmäkyselyn sekä toi- meksiantajan kontaktien kautta. Haastatteluja tehtiin 6 kappaletta (5 yksilö- haastattelua ja 1 parihaastattelu) ja kunkin haastattelun kesto oli noin yksi tunti. Haastattelut järjestettiin Microsoft Teamsin kautta. Osallistujille lähetettiin kirjallinen haastattelukutsu sekä Non Fighting Generation ry:n esitteet. Haas- tattelu koostui kolmesta teemasta ja haastattelun aikana haastatteliija teki muistiinpanoja virtuaaliselle yhteistyön alustalle koottuihin tehtäviin. Haastatte- lun jälkeen aineisto litteroitiin eli kirjoitettiin auki tekstimuotoon. Litterointi lisää tutkijan vuoropuhelua tutkimusaineiston kanssa ja helpottaa tutkimusaineiston järjestelmällistä läpikäyntiä, aineiston ryhmittelyä ja luokittelua. Aineisto voi- daan litteroida joko kokonaan tai osittain. Sidosryhmien yhteyshenkilöiden

haastattelut litteroitiin osittain tutkimuksen teemojen mukaisesti. Litteroinnissa, tapahtuipa se kokonaan tai osittain, haastateltavien puhetta ei saa muuttaa tai muokata. (Vilkkä 2021b.)

Litteroitu teemahaastattelun aineisto analysoitiin hyödyntämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jossa tutkijan tavoitteena on tunnistaa aineistosta toimintaa ohjaavia malleja tai tyyppikertomuksia. Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen ennen analyysiä tutkija päättää, mistä lähtökohdasta tyyppikertomuksia lähdetään tarkastelemaan. Valinnan jälkeen tutkimusaineistoa aloitettiin pelkistämään, eli tutkimusaineistosta karsittiin epäolennainen tieto tiivistämällä ja pilkkomalla tutkimusaineisto osiin tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset huomioiden. Tämän jälkeen tutkimusaineisto ryhmiteltiin uudeksi, johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi, vastaten siihen, mitä tutkimusaineistosta ollaan etsimässä. Jokainen ryhmä nimettiin sisältöä kuvaavalla yläkäsitteellä. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin lopputuloksen avulla pyritään ymmärtämään tutkittavien esiin nostamia merkityskokonaisuuksia. (Vilkkä 2021b.) Sidosryhmien yhteyshenkilöiden teemahaastattelun keskeiset tulokset esitellään seuraavaksi haastattelun teemojen mukaisessa järjestyksessä.

Palvelumuotoilussa on sekä suunnittelijalle että palvelua kehittävälle palvelun tarjoajalle olennaista tuntee asiakkaat ja heidän tarpeensa. Persoonaprofiilit ovat keskeinen tapa kiteyttää ja tuoda näkyväksi kerättyä asiakasymmärrystä. (Tuulaniemi 2011.) Ensimmäisessä teemassa haastateltavan kanssa tarkasteltiin sidosryhmäprofiilia ja tässä hyödynnettiin apuna profiilikorttia. Persoonaprofiilit auttavat yhteistä keskustelua ja tuovat esiin, keitä asiakkaat ovat ja miksi he ovat mukana toiminnassa (Mäkinen 2018, 111). Ensimmäisen teemassa haluttiin tietää sidosryhmän jäsenen työyhteisöstä ja työstä sekä yhteistyön tarpeista, toimivista asioista, haasteista, toiveista ja esteistä. Lisäksi profiilikortin kautta haettiin ymmärrystä siihen, millaiset ympäristön ja yhteiskunnan kehityssuunnat vaikuttavat positiivisesti ja negatiivisesti palveluverkoston yhteistyön sekä nuorten väkivallattomuuden edistämiseen. Kuvassa 11 tarkastellaan teemahaastattelun keskeisiä tuloksia yhteistyötä vahvistavien tekijöiden näkökulmasta, keskittyen toimiviin asioihin, yhteistyön toiveisiin sekä ympäristön ja yhteiskunnan myönteisiin kehityssuuntiin.

YHTEISTYÖTÄ VAHVISTAVAT TEKIJÄT:



Kuva: Manfred Steger / Pixabay

TOIMIVAT ASIAT:

- AKTIIVINEN JA TIIVIS TYÖSKENTELYOTE
- LUOTETTAVUUS
- AMMATTITAITOISET KASVATUSOHJAAJAT
- LUOTETTAVA JA TURVALLINEN AIKUIINEN
- SELKEÄ YHTEISTYÖN ALOITUS
- JOUSTAVUUS JA MUUNTAUTUMISKYKY

TOIVEET:

- MATALALLA KYNNYKSELLÄ TOIMIVA YHTEISTYÖ
- TIETO JA YMMÄRRYS TOIMINNAN SISÄLLÖSTÄ
- KOULUTUKSET JA TOIMINNAN ESITTELY
- TYÖPARITYÖSKENTELYN MAHDOLLISUUS
- ETÄOHJAUS RYHMILLE JA YKSILÖILLE

KEHITYSSUUNNAT:

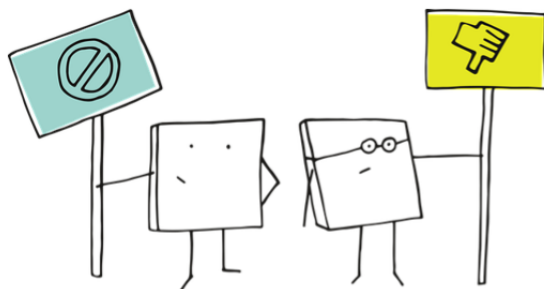
- VÄKIVALLAN PUHEEKSI OTTAMINEN
- NUORTEN AVOIMEMPI Keskustelukulttuuri
- MONIAMMATILLISEN YHTEISTYÖN MAHDOLLISUUDET
- NUORTEN TAVOITTAMINEN SOSIAALISEN MEDIAN KAUTTA
- MENETELMIEN JA TOIMINTATAPOJEN KEHITYMINEN

Kuva 11. Yhteistyötä vahvistavat tekijät (Karvo 2021)

Yhteistyössä Non Fighting Generation ry:n ja myös moniammatillisessa palveluverkostossa työskentelyssä toimiviksi asioiksi haastateltavat kokivat tiiviin ja aktiivisen työskentelyotteen, palveluntuottajan ja toiminnan luotettavuuden, luotettavan ja turvallisen kasvatusohjaajan, yhteistyön aloituksen selkeyden sekä yhteisen työskentelyn joustavuuden ja mukautumiskykyisyyden. Haastateltavat toivoivat yhteistyöltä Non Fighting Generation ry:n kanssa matalan kynnyksen yhteistyötä ja matalaa kynnystä yhteydenottoon, tietoa ja ymmärrystä toiminnan sisällöstä, koulutuksia ja toiminnan esittelyä, työparityöskentelyä yhteyshenkilön kanssa sekä COVID19-pandemian rajoitusten jatkuessa etätyöskentelyn mahdollisuutta. Positiivisina yhteiskunnan kehityssuuntina haastateltavat kokivat lisääntyneen väkivallan puheeksi ottamisen, nuorten avoimemman keskustelukulttuurin, moniammatillisen yhteistyön mahdollisuuksien tunnistamisen ja hyödyntämisen, nuorten tavoittamisen sosiaalisen median kautta sekä työskentelymenetelmien ja toimintatapojen kehittymisen.

Kuvassa 12 tarkastellaan teemahaastattelun keskeisiä tuloksia yhteistyötä koettelevien tekijöiden näkökulmasta, keskittyen yhteistyön haasteisiin, esteisiin sekä nuorten väkivallattomuuden edistämiseen negatiivisesti vaikuttaviin ympäristön ja yhteiskunnan kehityssuuntiin.

YHTEISTYÖTÄ KOETTELEVAT TEKIJÄT:



Kuva: Manfred Steger / Pixabay

HAASTEET:

- LAAJA PALVELUVERKOSTO
- NFG:N PALVELUN SAATAVUUS
- OMA TYÖYMPÄRISTÖ/ -TILANNE
- NUORTEN JA LASTEN OSALLISTUMINEN
- AIKATAULUASIA
- MARKKINOINTI JA NÄKYVYYS

ESTEET:

- TOIMINNAN TUNTEMUS
- NUORI EI SUOSTU OSALLISTUMAAN TAI SITOUDE TYÖSKENTELYYN
- MONIALAISEN YHTEISTYÖN AIKATAULUT
- ASENTAIDEN JA TOIMINTATAPOJEN EROAVUUS
- EI ETÄTYÖSKENTELYN MAHDOLLISUUTTA

KEHITYSSUUNNAT:

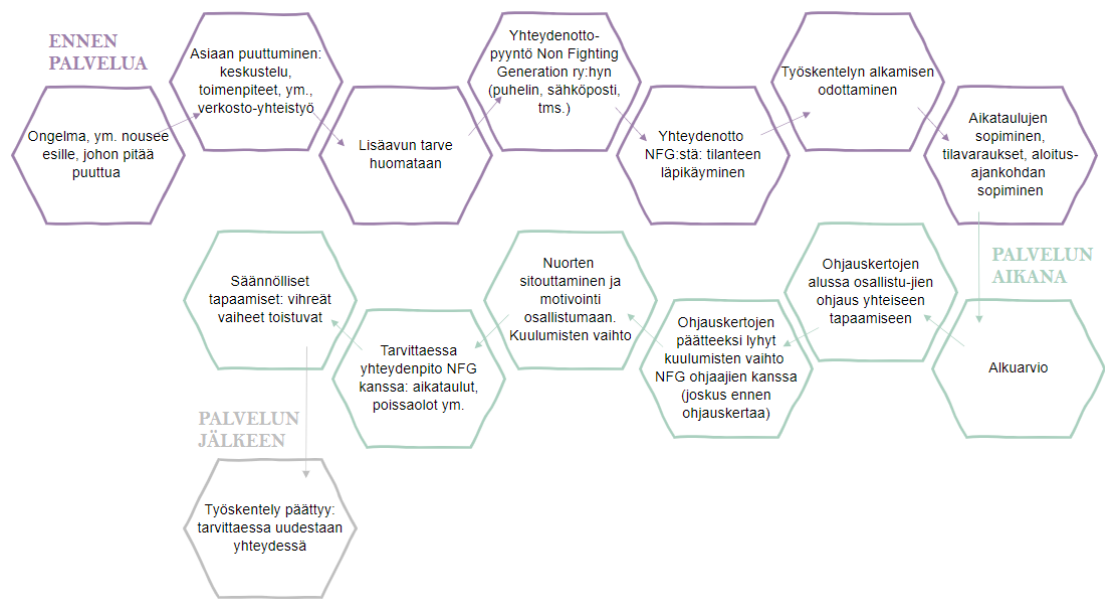
- TYÖMÄÄRÄ JA TIEDON SAAMINEN
- NUORTEN HYVINVOINTIEROT JA AVUN SAAMISEN KESTO
- VÄKIVALLA JA KIUSAAMINEN SOSIAALISESSA MEDIASSA
- COVID 19-PANDEMIAA SEURAAVAT VAIKUTUKSET
- VAIKUTUKSIIN VARAUTUMINEN

Kuva 12. Yhteistyötä koettelevat tekijät (Karvo 2021)

Sidosryhmähaastatteluun osallistuneet yhteyshenkilöt kokivat haasteina yhteistyössä Non Fighting Generation ry:n kanssa sekä moniammatillisessa palveluverkostossa laajan palveluverkoston, palvelun saatavuuden, omaan työympäristöön ja työtilanteeseen, nuorten motivointiin, sitoutumiseen ja osallistumiseen, aikatauluihin sekä palvelun näkyvyyteen liittyvät asiat. Mahdollisina yhteistyön esteinä haastateltavat kokivat toiminnan tuntemuksen puutteet, nuoren kieltäytymisen työskentelystä, monialaisen yhteistyön aikataulujen yhteensopimattomuuden, palveluntuottajan ja sidosryhmän asenteiden eroavuudet sekä etätyöskentelyn mahdollisuuksien puuttumisen COVID19-pandemian rajoitusten jatkuessa. Moniammatilliseen yhteistyöhön negatiivisesti vaikuttavina kehityssuuntina haastateltavat toivat esiin asiakasmäärien kasvamisen ja tiedon saamisen haasteet, nuorten hyvinvointierot ja avun saamisen keston, väkivallan ja kiusaamisen sosiaalisessa mediassa, COVID19-pandemiaa seuraavat vaikutukset nuorten hyvinvointiin sekä näihin varautumisen.

Haastattelun toisessa teemassa tarkasteltiin Non Fighting Generation ry:n työskentelyn palvelupolkua sidosryhmien yhteyshenkilön näkökulmasta. Palvelupolun kuvaaminen asiakkaan näkökulmasta ja asiakkaan kulkemana auttaa hahmottamaan asiakaskokemuksen muodostavat kontaktipisteet sekä huomioimaan ja kehittämään ratkaisuja asiakkaan haasteisiin (Hiltunen 2017, 14.) Palvelupolussa tarkasteltiin sidosryhmän kokemuksia ja tehtäviä alkaen jo ennen työskentelyn aloittamista. Tarkastelussa keskityttiin siihen, mitä on tapahtunut ennen työskentelyyn hakeutumista, yhteydenoton vaihetta sekä tapahtumia ennen yksilö- tai ryhmätyöskentelyn alkamista. Haastattelussa

tarkasteltiin myös työskentelyn kulkua, jossa keskityttiin erityisesti sidosryhmän kokemuksiin ja tehtäviin yksilö- tai ryhmätyöskentelyn aikana. Haastattelussa tarkasteltiin sidosryhmän kokemuksia ja tehtäviä työskentelyn päättyessä sekä miten työskentely nuoren omassa ympäristössä jatkuu Non Fighting Generation ry:n työskentelyn päättymisen jälkeen. Kuvassa 13 on kiitetytty hahmotelma Non Fighting Generation ry:n sidosryhmien yhteyshenkilön palvelupolusta.



Kuva 13. Sidoryhmän yhteyshenkilön palvelupolun hahmotelma (Karvo 2021)

Palvelupolkua lähdettiin kuvaamaan ennen varsinaisen palvelun eli ennen yksilö- tai ryhmätyöskentelyn alkamista. Kuvaus aloitettiin siitä hetkestä, kun nuoren/lapsen tai ryhmän ongelma nousee esille. Ennen varsinaista yhteydenottoa tilanteeseen puututaan sidosryhmän toimesta, mutta lisäävun tarpeen vuoksi päädytään ottamaan yhteyttä Non Fighting Generation ry:hyn. Tilannetta käydään läpi yhdessä Non Fighting Generation ry:n kasvatusohjaajan kanssa. Kun työskentelyn tulevasta aloittamisesta sovitaan, sidosryhmä jää odottamaan toiminnan alkamista. Vielä ennen virallista työskentelyn aloittamista sidosryhmän yhteyshenkilö ja Non Fighting Generation ry:n kasvatusohjaaja sopivat työskentelyn aikatauluista.

Työskentelyn alkupuolella sekä sidosryhmän yhteyshenkilö että toimintaan osallistuva(t) nuori/nuoret tekevät alkuarvion ja asettavat tavoitteet toiminnalle. Työskentelyn ohjauskertojen aikana sidosryhmän yhteyshenkilö ottaa mahdollisuuksien mukaan Non Fighting Generation ry:n kasvatusohjaajat vastaan ja

vaihtaa kuulumiset sekä ohjaa osallistujat oikeaan tilaan. Sidosryhmien yhteyshenkilöt motivoivat ja kannustavat nuorta osallistumaan työskentelyyn sekä ovat kiinnostuneita kuulemaan nuorten ajatuksia toimintaan osallistumisesta. Yksilö- ja ryhmätyöskentelylle ei ole asetettu selkeää kestoja, vaan kesto vaihtelee tilanteen mukaan. Haastatteluissa ei päästy käymään koko polkua läpi, koska toiminta oli joko kesken tai päättynyt alkuvaiheessa COVID19-pandemiasta johtuvista rajoituksista. Palvelupolun kuvaamista päädyttiin jatkamaan Non Fighting Generation ry:lle järjestetyssä kehittämispäivän työpajassa.

Kolmannessa osiossa haastateltavan kanssa keskityttiin palveluohjausmallin raaka-aineisiin tiedonsaannin näkökulmasta. Haastattelun avulla haluttiin kerätä ajatuksia, toiveita ja tarpeita tiedonsaantiin Non Fighting Generation ry:n toiminnasta. Haastateltavilta tiedusteltiin, mitkä olisivat keskeisiä asioita, joita sidosryhmä haluaisi tietää tai kokee, että tulisi tietää Non Fighting Generation ry:n toiminnasta. Kuvassa 14 esitellään kiteytettynä sidosryhmähaastatteluun osallistuneiden toiveita tiedonsaannista.



Kuva 14. Sidosryhmien yhteyshenkilöiden tiedon saanti ja tiedon tarve (Karvo 2021)

Non Fighting Generation ry:n toimintaa pidettiin tärkeänä osana väkivallattomuuden edistämistä ja kiusaamisen vastaista työtä. Tiedon saannin tarpeet ja toiveet liittyivätkin pitkälti toimijan, toiminnan ja toimintamuotojen esittelyyn. Yhteistyön vahvistamiseksi toivottiin myös lisätietoa palveluun ohjautumisesta sekä asiakaskohderyhmästä. Viestintää toivottiin myös nuorille suunnattuna, jotta nuoria voitaisiin motivoida ja sitouttaa toimintaan entistä tiiviimmin. Myös säännöllinen ja erityisesti sidosryhmien johdolle suuntautuva viestintä koettiin tervetulleeksi. Nuorten väkivallattomuuden edistämiseen ja kiusaamisen vastaiseen työhön toivottiin lisäksi koulutuksia ja tietoiskuja sekä toiminnan esittelytilaisuuksia.

6.1.3 Non Fighting Generation ry:n kesän kehittämispäivän työpaja

Yhteissuunnittelun työpaja sijoittui nuorisokasvatusjärjestön kehittämispäivän yhteyteen ja siihen oli varattu yhteensä 5 tuntia aikaa, jonka aikana pidettiin yhteinen ruokatauko. Työpaja päästiin järjestämään lähityöpajana huomioiden koronatilanne ja turvallisuusohjeet. Työpajan tarkoituksena oli selvittää kasvatusohjaajille työn puolesta muodostunutta sidosryhmäymmärrystä ja palveluohjauksen nykytilaa sekä tunnistaa, millaisiin haasteisiin palveluohjauksella voitaisiin vastata. Työpaja koostui 3 erilaisesta tehtävästä (kuva 15): sidosryhmän yhteyshenkilöprofiili, brainstorming café sekä nopea ideointi.

Työpajan sisältö



Opinnäytetyön ja työpajatyöskentelyn esittely

- Tarkoitus ja tavoitteet



Tehtävä 1: Sidosryhmän yhteyshenkilöprofiili

- Asiakasymmärryksen vahvistaminen



Tehtävä 2: Brainstorming Café

- Palveluidean visiointi ja tarkastelu



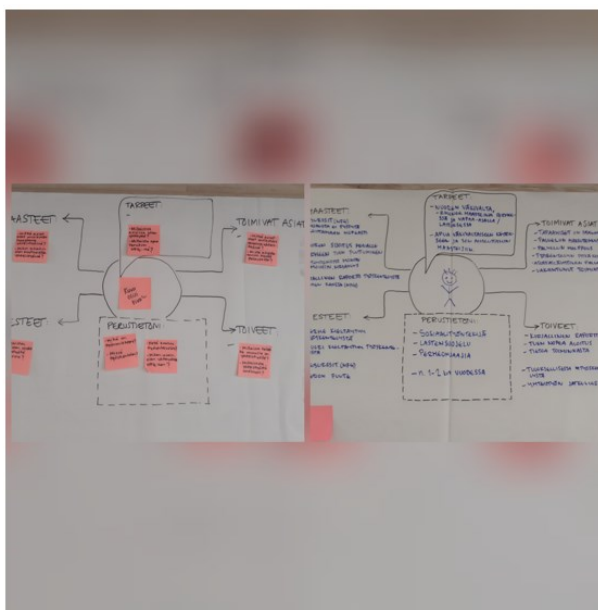
Tehtävä 3: Nopea ideointi

- Kehittämissuuntien ideointi



Yhteenveto, jatkotoimenpiteet ja palaute

Ensimmäisessä tehtävässä kasvatusohjaajat saivat muutaman hengen ryhmässä täyttää profiilikortit. Profiilikorteilla haluttiin selvittää millaista ymmärrystä sidosryhmien tarpeista ja toiveista kasvatusohjaajilla on sekä yhteistyön myönteisistä asioista, haasteista sekä esteistä. Sidosryhmien yhteyshenkilöiden profiileissa kasvatusohjaajat myös kirjasivat tekemäänsä yhteyshenkilöprofiiliin perustiedoiksi tiedot työtehtävistä, työyhteisöstä sekä siitä, miten usein tämä on yhteydessä nuorisokasvatusjärjestöön.

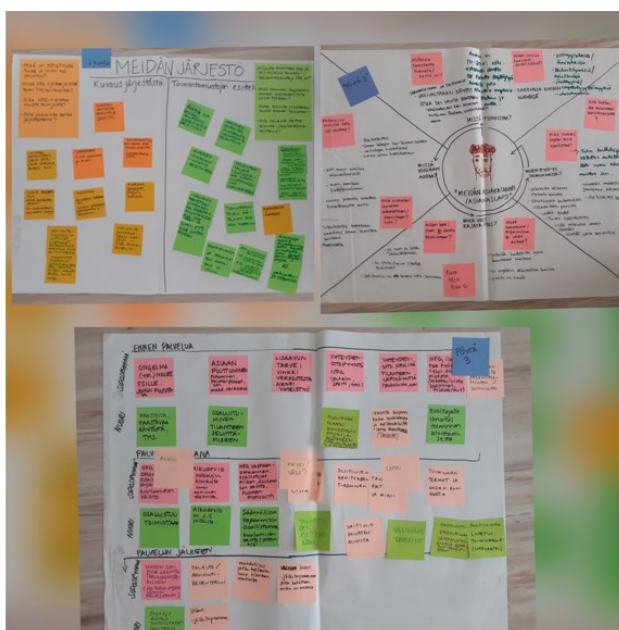


Kuva 16. Kuvituskuva: kehittämispäivän työpajan profiilikortti ennen ja jälkeen työpajan (Karvo 2021)

Työpajassa syntyi kolme erilaista sidosryhmän yhteyshenkilöprofiilia. Profiilikortin sisältöä ja yhteisessä keskustelussa nostettuja pääasioita hyödynnettiin ja esitellään määrittä-vaiheessa muodostetuissa sidosryhmän yhteyshenkilöprofiileissa.

Toisessa tehtävässä kasvatusohjaajat pääsivät työstämään nuorisokasvatusjärjestön palveluvisiota. Tehtävässä hyödynnettiin ja mukailtiin Learning Café -menetelmää sekä Brainstorming-menetelmää. Learning Café on ideointiin ja oppimiseen soveltuva menetelmä. Yhteistoimintamenetelmänä se sopii keskusteluun sekä tiedon luomiseen ja siirtämiseen. Learning Caféssa yhteisen ymmärryksen löytäminen on keskeistä. Pienryhmät jakautuvat pöytäryhmiin keskustelemaan tietystä teemasta. Pöytäryhmän jäsenvät vaihtavat prosessin edetessä pöytäryhmiä pohtien ja ideoiden edellisen pöytäryhmän tuotoksia eteenpäin. (Innokylä s.a.) Osallistujamäärän vuoksi Learning Café ei soveltunut sellaisenaan menetelmäksi, joten tähän yhdistettiin Brainstorming-

menetelmälle tyypillisiä piirteitä. Brainstorming eli aivoriihi toimii hyvin ideointiin ja oivalluttamiseen. Brainstorming-menetelmä toimii luovana ongelmanratkaisumenetelmänä, jossa tarkoituksena on tuottaa suuri määrä ideoita ja osallistaa kaikki osallistujat ideointiin (Innokylä s.a.) Toinen tehtävä koostui 3 osaluueesta, joihin sisältöideat oli rakennettu sidosryhmätutkimuksen pohjalta. Osa-tehtävät sijoitettiin eri pöydille, jossa ensimmäisen kierroksen (15 minuuttia/pöytä) nuorisokasvatusjärjestön työntekijät kiersivät yhdessä ja toinen kierros (15 minuuttia/pöytä) kierrettiin pienryhmissä/ryhmissä. Osatehtävissä (kuva 17) osallistujat pääsivät pohtimaan tarkemmin nuorisokasvatusjärjestön toimintaa ja toimintamuotoja, asiakasnuorta tai -lasta sekä palveluohjauksen polkua.



Kuva 17. Kuvituskuva: kehittämispäivän työpajan Brainstorming-café:n tuotokset (Karvo 2021)

Toisen tehtävän tuotoksia hyödynnettiin palvelupolkuluonnoksen viimeistelyssä sekä toiminnan ja asiakasnuoren kuvauksissa. Palvelupolku sekä visuaaliset kuvaukset nuorisokasvatusjärjestöstä ja asiakasnuoresta esitellään Määritä-vaiheessa.

Viimeisessä tehtävässä nuorisokasvatusjärjestön työntekijät pääsivät tutustumaan tarkemmin sidosryhmätutkimuksessa esiin nostettuihin haasteisiin sekä tiedonsaantiin liittyviin toiveisiin sekä pohtimaan, miten nuorisokasvatusjärjestön toiminnassa nämä voitaisiin hyödyntää. Menetelmänä hyödynnettiin Kumuloituvaa ryhmää. Kumuloituva ryhmä -menetelmä tunnetaan kasvavana ja kasaantuvana pienryhmämenetelmänä, joka mahdollistaa keskustelua,

ideointia, arviointia, vertailua ja yhteistyötä. Se soveltuukin menetelmänä hyvin ideointiin ja ongelmanratkaisuun vahvistaen vuorovaikutusta ja toisilta ryhmiltä oppimista. Menetelmän avulla nopeutetaan ideointia, synnytetään uusia ideoita sekä sitoutetaan osallistujia toteuttamaan omat ideansa. (Innokylä s.a.) Fasilitoijan johdolla käytiin haasteita ja tiedonsaannin toiveita läpi yhdessä keskustellen. Tämän jälkeen kukin sai valita yhden haasteen tai tiedonsaannin toiveen, johon lähti ideoimaan vapaasti ratkaisua. Yksin ideointiin oli varattu lyhyt 10 minuutin mittainen aika ja tämän jälkeen muutaman hengen ryhmissä osallistujat lähtivät jatkotyöstämään ratkaisuja ratkaisumatriisiin avulla. Lopuksi osallistujat esittelivät omat ratkaisumallinsa (kuva 18).

IDEA / PROBLEM	WHAT / SOLUTION	HOW / STEPS	WOW / VALUE TO
UPOKIRJE NUORILLE	LAADITAAN NUORILLE SUUNNATTU KIRJE	SELVÄ TOIMINTAAN OSALLISTUMISTA NUORILTA MITKÄ TIEDOT HEIDÄN HIELESTÄÄN OLSI VAT OLEVAISIA TOIMINTALASIA ALOITTA VILLE NUORILLE SELVÄ MYÖS TÄRKEITÄ TÄHULTÄ MITKÄ TIEDOT	KADALTTA KYNNYSTÄ OSALLISTUA MOTIVOI AITTTAA HARKOTTAMAAN ELLUKKESIA MIKSI TOIMINNASSA ON KYSE
Uusioppimisen mahdollisuus Koulun ja työpaikan välillä Koulun ja työpaikan välillä	Uusi oppimisen mahdollisuus Koulun ja työpaikan välillä Koulun ja työpaikan välillä	Koulun ja työpaikan välillä Koulun ja työpaikan välillä Koulun ja työpaikan välillä	Uusi oppimisen mahdollisuus Koulun ja työpaikan välillä Koulun ja työpaikan välillä
AMMATTILISEN YHTEYSYHTEYS	Yhteys ammattilaisiin Koulun ja työpaikan välillä Koulun ja työpaikan välillä	Yhteys ammattilaisiin Koulun ja työpaikan välillä Koulun ja työpaikan välillä	Yhteys ammattilaisiin Koulun ja työpaikan välillä Koulun ja työpaikan välillä

Kuva 18. Kuvituskuva: kehittämispäivän työpajan nopean ideoinnin tuotokset (Karvo 2021)

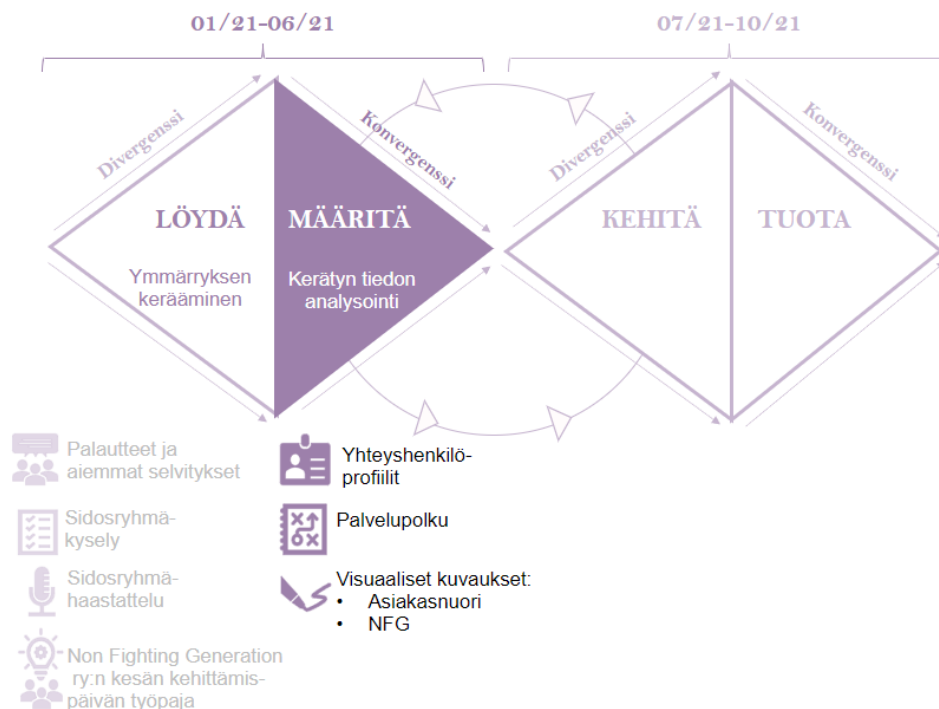
Työpajassa syntyneitä ratkaisuehdotuksia hyödynnetään palveluohjausmallin laadinnassa sekä kehittä-vaiheessa sidosryhmien tiedonsaannin kehittämässä.

Työpajan päätteeksi osallistujilta kerättiin palautetta työpajasta palautelomakkeella. Palaute oli kokonaisuudessaan erittäin positiivista. Palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen koettiin myönteisenä kehittämistapana, tehtävät, työpajaohjeistus ja fasilitoijan ohjaustaidot koettiin hyvänä/mielekkäänä/ kehittämistä tukevana. Jatkotoimenpiteenä kasvatusohjaajien kanssa sovittiin, että heille lähetetään sidosryhmätutkimuksen ja työpajan pohjalta mallinnetut tuotokset sekä lyhyt arviointilomake, joka palautetaan ennen seuraavaa työpajaa.

Lisäksi palautelomakkeessa pyydettiin toiveita tulevaan työpajaan, joita otettiin huomioon kehittä-vaiheen työpajan suunnittelussa.

6.2 Määritä-vaihe: kerätyn ymmärryksen kiteyttäminen

Määritä-vaiheessa kerätty tieto analysoidaan ja tulkitaan ymmärrykseksi. Lopputuloksena tulisi olla määritetty ongelma tai mahdollisuus, johon aletaan seuraavissa vaiheissa ideoimaan ja innovoimaan ratkaisuja. Esimerkiksi lopputulos voi selventää asiakkaan tarpeita ja käyttäytymismalleja tai tuoda esiin kehittämistyötä ohjaavat vaatimusmäärittelyt. Saatu käyttäjäymmärrys pyritään kiteyttämään helposti ymmärrettävään muotoon. (Koivisto ym. 2019, 45–46.) Palvelumuotoiluprosessin määritä-vaihe on esitetty kuvassa 19.



Kuva 19. Palvelumuotoiluprosessin määritä -vaihe (Karvo 2021)

Löydä-vaiheen sidosryhmätutkimuksen sekä Non Fighting Generation ry:n yhteissuunnittelun työpajan pohjalta kerätty sidosryhmäymmärrys sekä nuorisokasvatusjärjestön toiminnan ymmärrys kiteytettiin yhteyshenkilöprofiileiksi, sidosryhmän yhteyshenkilön palveluohjauspoluksi sekä visuaalisiksi kuvauksiksi nuorisokasvatusjärjestöstä sekä asiakasnuoresta.

6.2.1 Yhteyshenkilöprofiilit

Persoonaprofiilit ovat tiiviitä ja visuaalisia kuvauksia järjestön tai palveluntarjoajan asiakaskunnasta. Niiden avulla tuodaan esiin, keitä asiakkaat ovat ja miksi he ovat mukana toiminnassa. (Mäkinen 2018, 110.) Profiilit kiteyttävät tutkimuksessa esiin nousseet käyttäytymismallit ja toiminnan motiivit (Tuulaniemi 2011). Lisäksi profiileissa tuodaan esiin kuvatun kohderyhmän tarpeita, haluja sekä kipupisteitä. Niiden kuvaaminen helpottaa yhteistä keskustelua toiminnan kehittämisestä sekä palveluiden kohdentamisessa oikeille toimijoille (Mäkinen 2018, 110.) Profiliien avulla voidaan lisäksi parantaa palvelun saataavuutta ja viestinnän kohdentamista eri kohderyhmille (Tuulaniemi 2011.) Tässä opinnäytetyössä tutkimusvaiheessa kerätty sidosryhmäymmärrys kiteytyi neljäksi yhteyshenkilöprofiiliksi: Tuija Turvallinen, Vilma Verkostoituja, Jonna Johdonmukainen sekä Paavo Pohdiskelija.

Tuija Turvallinen

TUIJA TURVALLINEN



PERUSTIEDOT:

- MUUTAMAN VUODEN TYÖKOKEMUS
- OTTAA SATUNNAISESTI YHTEYTTÄ
- VIIMEISEN VUODEN AIKANA ENSIMMÄISET YHTEYDENOTOT
- VOI TYÖSKENNELLÄ ESIM. LASTENSUOJELUSSA

TAVOITTA PARHAITEN:

- KASVOKKAIN TAI PUHELIMITSE
- SÄHKÖPOSTIA PÄÄSEE LUKEMAAN TYÖTILANTEEN SALLIESSA
- KIRJALLISET MATERIAALIT

Kuva: Piyapon/ Pixabay

TUIJAN TARINA:

Tuijan työn kulmakivenä on lapsilähtöisyys. Työskentelyssä Tuijasta tärkeintä on lapsen luottamuksen saavuttaminen sekä turvallisen ympäristön luominen. Heikoimmassa asemassa olevien lasten ja nuorten auttaminen on Tuijalle arkiötä, jossa näkyy lasten elämänhallinnan, käyttäytymisen ongelmat ja kiusaaminen. Näissä asioissa hyötyisi Non Fighting Generation ry:n työskentelystä. Toimii monialaisesti lapsen palveluverkostossa, mutta vahvimmin työskentelee lapsen ja perheen kanssa. Keskeisin verkosto on oma työyksikkö, joka Tuijasta on turvallinen ympäristö, jossa voi pyytää apua ja jokaisen osaaminen koetaan arvokkaana.

Yhteistyöltä Non Fighting Generation ry:n kanssa toivoisi säännöllisiä keskusteluja lapsen tai ryhmän edistymisestä sekä työskentelyn ja yhteistyön tarpeista. Haluaisi täsmällisempää tietoa työskentelystä ja toiminnasta, esimerkiksi kirjallisesti. Tieto toiminnan sisällöstä helpottaisi verkostotyöskentelyä.

YHTEISTYÖTÄ VAHVISTAA:

- SÄÄNNÖLLISYYS & LUOTETTAVUUS
- LAPSILÄHTÖISYYS:
- PITKÄKESTOISUUS, TOIMINNALLISUUS & TULOSELLISUUS

YHTEISTYÖTÄ HEIKENTÄÄ:

- LAPSI EI PUHU TAI LUOTA
- LAPSI TAI PERHE KIELTÄYTYY TYÖSKENTELYSTÄ
- PALVELUVERKOSTON RUNSAUS

Kuva 20. Yhteyshenkilöprofiili: Tuija Turvallinen (Karvo 2021)

Tuija Turvallinen (kuva 20) on löytänyt Non Fighting Generation ry:n toiminnan viimeisen vuoden aikana. Tuijalle turvallinen ympäristö ja lapsen luottamuksen

saavuttaminen on työskentelyssä tärkeää. Tuija työskentelee lapsen palveluverkostossa, mutta tiiveimmin työskentelee oman verkoston kanssa. Tuijan työssä näkyvät lasten väkivaltainen käytös, elämänhallinnan ongelmat sekä kiusaaminen. Näihin asioihin Tuija tarvitsee Non Fighting Generation ry:n apua.

Tuija toivoisi työskentelyssä säännöllisiä keskusteluja lapsen tai ryhmän edistymisestä sekä työskentelyn ja yhteistyön tarpeista. Tuija toivoisi vahvempaa tietämystä toiminnan ja toimintakertojen sisällöstä, esimerkiksi kirjallisesti. Tuijan kanssa yhteistyötä vahvistaa toiminnan lapsilähtöisyys (esimerkiksi lapsen kuuleminen ja toiminnan tapahtuminen lapsen ympäristössä), säännöllisyys, pitkäkestoisuus sekä toiminnallisuus. Tuijan mielestä yhteistyötä haastaa erityisesti, jos lapsi ei pysty avautumaan tai luottamaan tai kieltäytyy työskentelystä. Palveluverkoston toimijoiden paljous on haasteena yhteistyössä.

Tuijan tavoittaa parhaiten puhelimitse tai kasvokkain sekä kirjallisten materiaalien avulla. Sähköpostia hän lukee työtilanteen salliessa. Tuijalla on muutama vuoden työkokemus ja hän voi työskennellä esimerkiksi lastensuojelussa.

Vilma Verkostoituja

VILMA VERKOSTOITUJA



PERUSTIEDOT:

- PITKÄ TYÖKOKEMUS
- EI AKTIIVISTA YHTEISTYÖTÄ
- KIINNOSTUNUT YHTEISTYÖN VAHVISTAMISESTA
- VOI TYÖSKENNELLÄ ESIM. POLIISIN ANKKURITOIMINNASSA

TAVOITTA PARHAITEN:

- SÄHKÖPOSTITSE
- TEAMSIN KAUTTA SOVIITTAESSA
- YHTEISTYÖPALAVERIT

Kuva: Piyapon/ Pixabay

VILMAN TARINA:

Nuori ja nuoren hyvinvoinnin edistäminen sekä turvallinen aikuinen ovat työn kulmakiviä. Vilma tuki ja apu pitäisi olla jokaiselle nuorelle saatavilla, yksilöllisyys ja nuoren tilanne huomioiden. Vilman arkityössä korostuvat heikoimmassa asemassa olevien nuorten tilanteet, mm. elämänhallinnan haasteet ja väkivaltaisuus sekä niihin puuttuminen. Vilma tarvitsisi Non Fighting Generation ry:ltä pitkäjänteistä ja puuttumisen jälkeistä työskentelyä sekä konsultointiapua. Vilma toimii aktiivisesti nuoren palveluverkostossa ja omassa moniammatillisessa työyhteisössä. Yhteistyössä Vilma arvokasta on yhteinen tahtotila, yhteinen ymmärrys sekä avuntarpeesta että toimintatavoista. Vilma on tärkeää ymmärtää palveluverkoston kokonaisuus ja osata pyytää apua.

Yhteistyöltä Non Fighting Generation ry:n kanssa toivoisi aktiivista ja keskustelevaa yhteistyötä sekä tietoa saatavilla olevista tukimuodoista ja selkeää rakennetta yhteistyölle ja työskentelylle. Toivoisi selkeää ja säännöllistä viestintää yhteistyöstä.

YHTEISTYÖTÄ VAHVISTAA:

- MATALA KYNNYS YHTEISTYÖLLE
- TUTUT TOIMIJAT JA TOIMINTATAVAT
- TOIMINNAN SELKEYS JA SELKEÄ ETENEMINEN

YHTEISTYÖTÄ HEIKENTÄÄ:

- TOIMINNAN EPÄSELVYYS
- PALVELUVERKOSTON RAKENNE JA SALASSAPITO SÄÄDÖKSET
- AIKATAULUT JA RESURSSIT

Kuva 21. Yhteyshenkilöprofiili: Vilma Verkostoituja (Karvo 2021)

Vilma Verkostoituja (kuva 21) ei tällä hetkellä tee varsinaista yhteistyötä, mutta on kiinnostunut yhteistyön vahvistamisesta. Vilmalle tärkeää on, että jokainen nuori saisi tukea ja apua, yksilöllisyys ja tilanne huomioiden. Vilma työskentelee aktiivisesti monenlaisissa monialaisissa ja monisektorisissa verkostoissa. Vilmasta on tärkeää ymmärtää palveluverkoston kokonaisuus sekä saavuttaa yhteistyössä yhteinen tahtotila ja näkemys työskentelylle. Arki-työssä nuorten elämänhallinnan ongelmat ja väkivaltaisuus sekä niihin puuttuminen korostuvat. Vilma tarvitsisi tukea pitkäjänteiseen ja puuttumisen jälkeiseen työskentelyyn. Lisäksi Vilmaa kiinnostaa matalan kynnyksen konsultointiapu.

Vilma toivoisi aktiivista ja keskustelevaa yhteistyötä, tietoa työskentelymuodoista sekä selkeää rakennetta yhteistyölle ja työskentelylle. Vilma toivoisi selkeää ja säännöllistä viestintää nuorten ohjaamisesta palveluun sekä työskentelymuodoista. Yhteistyön matala kynnyks, tutut toimijat ja toimintatavat sekä toiminnan selkeys ja selkeä toiminnan eteneminen vahvistavat yhteistyötä Vilman kanssa. Yhteistyössä Vilmaa haastaa toiminnan huono tuntemus, palveluverkoston siiloutuminen, tiedon jakamiseen liittyvät salassapitosäädökset sekä aikataulujen yhteensovittamisen vaikeus ja resurssien puute.

Vilman tavoittaa parhaiten sähköpostitse. Vilma on mielellään myös sovitusti verkko- ja verkostopalavereissa. Vilma omaa pitkän työkokemuksen ja työskentelee esimerkiksi poliisin ankkuritoiminnassa.

Jonna Johdonmukainen

JONNA JOHDONMUKAINEN



JONNAN TARINA:

Lasten ja nuorten tukemisessa Jonnasta on tärkeää koulun ja kodin yhteistyö. Asioiden esiin nostaminen, lasten ja nuorten tukeminen sekä ennalta ehkäisevä työ ovat Jonnan työtavan kulmakiviä. Jonnalle ohjaustyössä sekä ongelmien selvittämisessä monialainen osaaminen sekä valmiit mallit ovat tärkeitä. Lapsen tai nuoren väkivaltainen oireilu, elämänhallinnan puutteet sekä ryhmän sisällä tapahtuva väkivalta ja kiusaaminen ovat näkyviä arkityössä. Näihin asioihin Jonna voisi tarvita Non Fighting Generation ry:n apua. Jonna kokeekin, että tarvetta olisi jatkuvalle ja vakiintuneelle yhteistyölle. Jonna toimii yhteistyössä erityisesti koulun henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa palveluverkostossa. Ajatusten, osaamisen ja menetelmien jakaminen on Jonnasta vahvuus yhteistyössä.

PERUSTIEDOT:

- PIDEMPI TYÖKOKEMUS
- AKTIIVINEN YHTEISTYÖ
- USEAMMAN VUODEN AJAN TEHNYT YHTEISTYÖTÄ
- VOI TYÖSKENNELLÄ ESIM. PERUSKOULUSSA

TAVOITTA PARHAITEN:

- SÄHKÖPOSTITSE, MIELUUSTI ESIHENKILÖIDEN KAUTTA
- PUHELIMITSE TAI KASVOKKAIN

Kuva: Piyapon/ Pixabay

YHTEISTYÖTÄ VAHVISTAA:

- TOIMINNAN TULOKSELLISUUS & ETENEMINEN
- NUORTEN SAAMA APU JA TUKE
- HELPPOUS, SELKEYS, JOHDONMUKAISUUS JA LUOTETTAVUUS

YHTEISTYÖTÄ HEIKENTÄÄ:

- TOIMINNAN JA TOIMINTATAPOJEN EPÄSELVYYS
- AIKATAULU-, RESURSSI- JA TILAAHAASTEET
- KORONA: TAUOT JA RAJOITUKSET

Yhteistyöltä Non Fighting Generation ry:n kanssa toivoisi säännöllistä ja arvioivaa keskustelua työskentelyn aikana sekä vakiintunutta ja jalkautuvaa yhteistyötä. Haluaisi tietoa toiminnasta, uusista hankkeista, menetelmien jakamista sekä toiminnan esittelytilaisuuksia.

Kuva 22. Yhteyshenkilöprofiili: Jonna Johdonmukainen (Karvo 2021)

Jonna Johdonmukainen (kuva 22) tekee aktiivisesti yhteistyötä Non Fighting Generation ry:n kanssa, useamman vuoden yhteistyö takana. Ennaltaehkäisevä työskentely, asioiden esiin nostaminen sekä koulun ja kodin yhteistyö ovat Jonnasta työssä tärkeitä. Jonna työskentelee lapsen tai nuoren palveluverkostossa, mutta erityisesti koulun henkilökunnan sekä lapsen tai nuoren perheen kanssa. Monialaisessa yhteistyössä voimavarana on ajatusten, osaamisen ja työskentelytapojen jakaminen. Arkityössä näkyy lapsen tai nuoren väkivaltainen oireilu, elämänhallinnan puutteet sekä ryhmän sisällä tapahtuva väkivalta ja kiusaaminen. Näihin asioihin Jonna on hyödyntänyt ja voisi hyödyntää myös jatkossa Non Fighting Generation ry:n toimintaa.


Yhteistyöltä Jonna toivoisi säännöllistä ja arvioivaa keskustelua työskentelyn aikana sekä vakiintunutta ja jalkautuvaa yhteistyötä. Jonna haluaisi tietoa toiminnan sisällöstä, työskentelymenetelmien jakamista sekä toiminnan esittelytilaisuuksia. Jonnan mielestä yhteistyötä vahvistaa toiminnan tuloksellisuus ja eteneminen, nuorten saama apu ja tuki sekä työskentelyn helppous, selkeys ja johdonmukaisuus. Yhteistyötä haastaa toiminnan epäselvyys, aikataulu-,

resurssi- ja tilahaasteet sekä COVID19-pandemian aiheuttamat rajoitukset ja työskentelyn tauot.

Jonnan tavoittaa parhaiten sähköpostitse, mieluiten esihenkilön kautta, puhelimitse tai kasvokkaisissa tapaamisissa. Jonna omaa pidemmän työkokemuksen ja työskentelee esimerkiksi peruskoulussa.

Paavo Pohdiskelija

PAAVO POHDISKELIJA



PERUSTIEDOT:

- USEAMMAN VUODEN TYÖKOKEMUS
- EI AKTIIVISTA YHTEISTYÖTÄ
- MUUTAMA YHTEISTYÖKERTA, COVID 19-PANDEMIA VARJOSTANUT YHTEISTYÖTÄ
- VOI TYÖSKENNELLÄ ESIM. PERUSKOULUSSA

TAVOITTA PARHAITEN:

- SÄHKÖPOSTITSE
- KASVOKKAIN
- KIRJALLISET MATERIAALIT

Kuva: Piyapon/ Pixabay

PAAVON TARINA:

Kohtaaminen, läsnäolo, rinnalla kulkeminen sekä ratkaisujen etsiminen ovat Paavolle työn kulmakiviä. Koulun ja kodin yhteistyön lisäksi Paavosta on tärkeää osata hyödyntää koulun ulkopuolisia toimijoita ja palveluverkostoja. Covid19-pandemian vaikutukset ja nuorten eriarvoisuus huolestuttavat Paavoja. Työssään Paavo kohtaa paljon lapsia ja nuoria. Nuorten ja lasten haasteet ryhmässä, esimerkiksi epäsosiaalinen oleminen, töniminen sekä naljailu näkyvät arkityössä. Paavo voisi tarvita apua erityisesti ryhmätyöskentelyyn, jossa käydään keskustelua arvopohjasta sekä fyysisestä koskemattomuudesta koulun ulkopuolisen toimijan johdolla. Paavo toimii monialaisesti yhteistyöverkostoissa. Verkostotyön vahvuuksia Paavosta on tilanteiden läpi käyminen sekä ratkaisujen pohtiminen.

Yhteistyöltä Non Fighting Generation ry:n kanssa toivoisi yhteistyön vahvistamista, yhteydenpitoa matalalla kynnyksellä, erilaisten toteutustapojen pohdintaa, esimerkiksi nuorten parityö tai etäohjaus. Toivoisi toiminnan esittelyinfoja, tietoa toiminnasta sekä nuorten kanssa läpi käytäviä materiaaleja.

YHTEISTYÖTÄ VAHVISTAA:

- LUOTTAMUS TOISEEN TOIMILJAAN
- TYÖSKENELYYN JA YHTEISTYÖN SITOUTUMINEN
- TOIMINNAN SELKEYS: KUKA, MITÄ, MITEN

YHTEISTYÖTÄ HEIKENTÄÄ:

- LUOTTAMUSSUHDE EI RAKENNU
- KORONA: RAJOITUKSET, TOIMINNAN PERUUNTUMINEN, TULEVAISUUS EI SELKEÄÄ KUVAA
- PALVELUVERKOSTON TOIMIJOISTA

Kuva 23. Yhteishenkilöprofiili: Paavo Pohdiskelija (Karvo 2021)

Paavo Pohdiskelija (kuva 23) ei ole tehnyt aktiivisesti yhteistyötä Non Fighting Generation ry:n kanssa. Muutama yhteistyökerta on takana, mutta COVID19-pandemia on varjostanut yhteistyötä. Paavosta lasten ja nuorten kanssa työskentelyssä on tärkeää kohtaaminen, läsnäolo, rinnalla kulkeminen sekä ratkaisujen etsiminen. Paavo työskentelee aktiivisesti monialaisissa yhteistyöverkostoissa, joiden vahvuuksina ovat tilanteiden läpikäynti sekä ratkaisujen pohtiminen. Työssä Paavo kohtaa paljon lapsia ja nuoria. Nuorten ja lasten haasteet ryhmässä ja ryhmätoiminnassa korostuvat. Paavo voisi tarvita apua

ryhmätyöskentelyyn, jossa käydään keskusteluja arvoista ja fyysisestä koskemattomuudesta koulun ulkopuolisen toimijan kanssa.

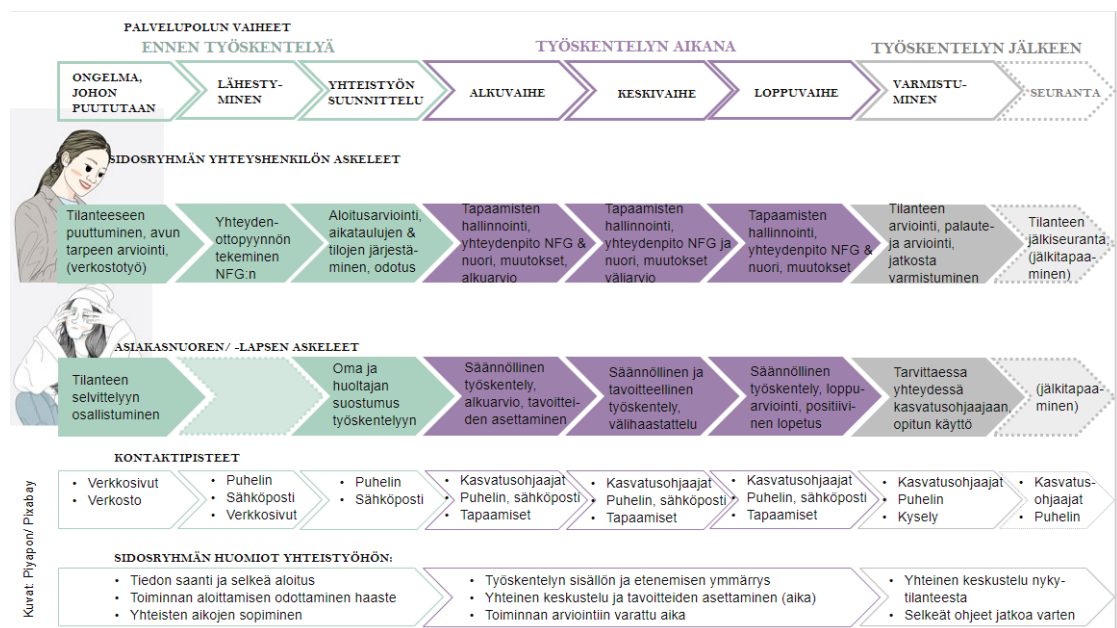
Yhteistyöltä Paavo toivoisi yhteistyön vahvistamista, yhteydenpitoa matalalla kynnyksellä sekä erilaisten toteutustapojen pohdintaa, esimerkiksi nuorten parityö tai etäohjaus. Hän toivoisi toiminnan esittelyinfoja sekä tietoa toiminnasta, erityisesti lasten ja nuorten kanssa läpi käytävää materiaalia. Paavon mielestä yhteistyötä vahvistaa luottamus toisen toimintaan ja työskentelyyn, yhteistyöhön sitoutuminen sekä toiminnan selkeys: kuka, mitä, kenelle ja miten. Yhteistyötä taas haastaa luottamussuhteen rakentumisen epäonnistuminen, palveluverkostotoimijoiden toiminnan tuntemattomuus sekä COVID19-pandemian aiheuttamat rajoitukset, työskentelyn peruuntuminen ja tulevaisuudessa näkyvät pandemian vaikutukset.

Paavon tavoittaa parhaiten sähköpostitse. Myös kasvokkain käytävät keskustelut ja kirjalliset materiaalit ovat Paavosta hyvä tapa pitää yhteyttä. Paavolla on useamman vuoden työkokemus ja hän työskentelee esimerkiksi peruskoulussa.

6.2.2 Sidosryhmän yhteyshenkilön palveluohjauspolku

Palvelupolun kuvaaminen asiakkaan näkökulmasta auttaa hahmottamaan ne kontaktipisteet, joiden kautta asiakaskokemus muodostuu. Palvelupolku tuo näkyväksi asiakkaan ja palveluntarjoajan kohtaamiset palvelun eri vaiheissa. (Hiltunen 2017, 14.) Palvelupolku tuo esiin aika-akselin avulla, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun. Palvelupolun avulla kuvataan lisäksi palvelukokonaisuutta. (Tuulaniemi 2011.) Palvelupolku voidaan jakaa eri vaiheisiin, esimerkiksi kuvaamaan asiakkaan etenemistä palvelussa ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen (Hiltunen 2017, 14; Lemon & Verhoef 2016, 76). Näiden kolmen vaiheen avulla palvelupolun kuvaaminen on hallittavampi (Lemon & Verhoef 2016, 76). Ennen palvelua toteutettava esipalvelu valmistelee arvon muodostumista asiakkaalle, palvelun aikana toteutettava ydinpalvelu tuottaa varsinaisen arvon asiakkaalle ja palvelun jälkeen toteutettava jälkipalvelu muodostuu, jos asiakas on yhteydessä palveluntarjoajaan palvelun päättymisen jälkeen. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelupolku jaetaan tarkoituksen mukaisiin vaiheisiin: palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin. Palvelutuokiot ovat palvelupolun vaiheita, jotka koostuvat useista kontaktipisteistä. Palvelutuokioita voi olla esimerkiksi asiakkaan yhteydenotto palveluntarjoajaan, palveluun saapuminen sekä palvelun kuluttamisen jälkeen annettu asiakaspalaute. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. (Tuulaniemi 2011.) Palveluohjausmallin kehittämistä varten laadittu palveluohjauspolku (kuva 24) on kuvattu sidosryhmän yhteyshenkilön näkökulmasta.



Kuva 24. Sidosryhmän yhteyshenkilön palveluohjauspolku (Karvo 2021)

Palvelupolun asiakkaan askeleissa keskitytään kuvaamaan sekä sidosryhmän yhteyshenkilön että asiakasnuoren askeleet ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen. Lisäksi palvelupolussa kuvataan kontaktipisteet eli ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat, joiden kautta sidosryhmän yhteyshenkilö ja nuori ovat kontaktissa Non Fighting Generation ry:hyn sekä sidosryhmien keskeiset huomiot palvelupolulta. Prosessi on kuvattu lineaarisesti ja siitä näkökulmasta, että työskentely alkaa ja jatkuu työskentelyn päättymiseen asti. Kuitenkin palvelupolku voi päättyä ennen nuorten ohjaustyöskentelyn alkamista tai -työskentelyn aikana.

Palvelupolun kuvauksessa lähdettiin liikkeelle kuvaamaan ennen työskentelyä tapahtuvia palvelutuokioita sekä sidosryhmän yhteyshenkilön että nuoren askeleita. Ensimmäisessä palvelutuokiassa ongelma/ tilanne on huomattu ja

siihen puututaan. Ennen varsinaista työskentelyä sidosryhmän yhteyshenkilö lähettää yhteydenottopyynnön Non Fighting Generation ry:lle sekä arvioi alkutilannetta ja aloittaa kasvatusohjaajan kanssa yhteistyön suunnittelun. Sidoryhmätutkimuksen perusteella ennen työskentelyn aloittamista on palveluohjauksessa kiinnitettävä huomioita toiminnan tarkoituksen selventämiseen, selkeään yhteistyön aloitukseen, aikataulujärjestelyihin ja toiminnan saatavuuden odottamiseen. Palvelun aikana -vaihe kuvaa aktiivista yksilö- tai ryhmänohjaustyöskentelyä ja se on jaettu kolmeen vaiheeseen: alkuvaihe, keskivaihe ja loppuvaihe. Työskentelyn kestolle ei ole asetettu tarkkoja aikarajoja tai ohjauksetmääriä vaan ohjauksessa edetään tilannekohtaisesti.

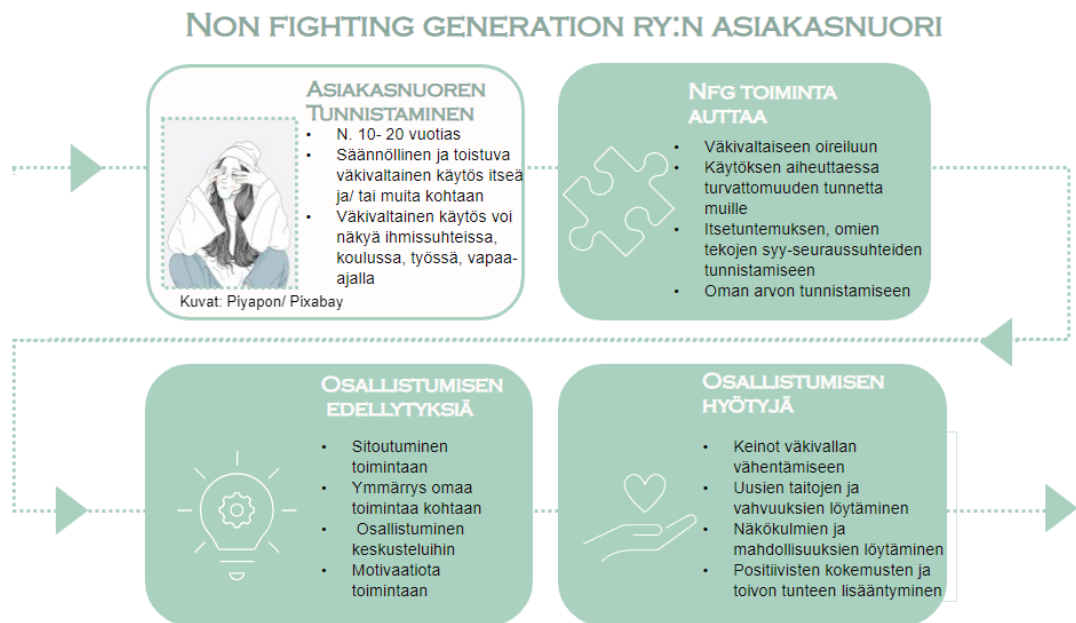
Työskentely etenee säännöllisissä ohjaustapaamisissa, joissa työskennellään tavoitteellisesti eri teemojen äärellä. Alkuvaiheessa osallistujat asettavat tavoitteet toiminnalle, joita tarkastellaan ohjauksen keskivaiheella sekä arvioidaan tavoitteiden toteutumista työskentelyn loppupuolella. Sidoryhmän yhteyshenkilö tai joku työyhteisön jäsenistä varmistaa tapaamisten puitteet ja ovat vuorovaikutuksessa tapaamisten ulkopuolisella ajalla niin Non Fighting Generation ry:n kasvatusohjaajien kanssa kuin osallistujien kanssa. Sidoryhmätutkimuksen perusteella varsinaisen työskentelyn aikana palveluohjauksessa on hyvä ottaa huomioon sidosryhmän yhteyshenkilön ymmärrys toiminnan sisällöstä ja etenemisestä sekä varata aikaa yhteiselle keskustelulle, tavoitteiden asettamiselle ja toiminnan arvioinnille.

Yksilö- tai ryhmätyöskentelyn päättymisen jälkeen sidosryhmän yhteyshenkilö arvioi ja varmistuu tilanteesta, antaa palautetta työskentelystä sekä jää seuraamaan tilannetta ja on tarvittaessa uudestaan yhteydessä. Tarvittaessa kasvatusohjaaja sopii jälkiseurantatapaamisen sidosryhmän kanssa, jossa käydään läpi tilanteen edistyminen työskentelyn päätyttyä. Sidoryhmätutkimuksen perusteella palveluohjaukseen toivottaisiin yhteistä loppukeskustelua sekä selkeät ohjeet jatkoa varten.

6.2.3 Visuaaliset kuvaukset

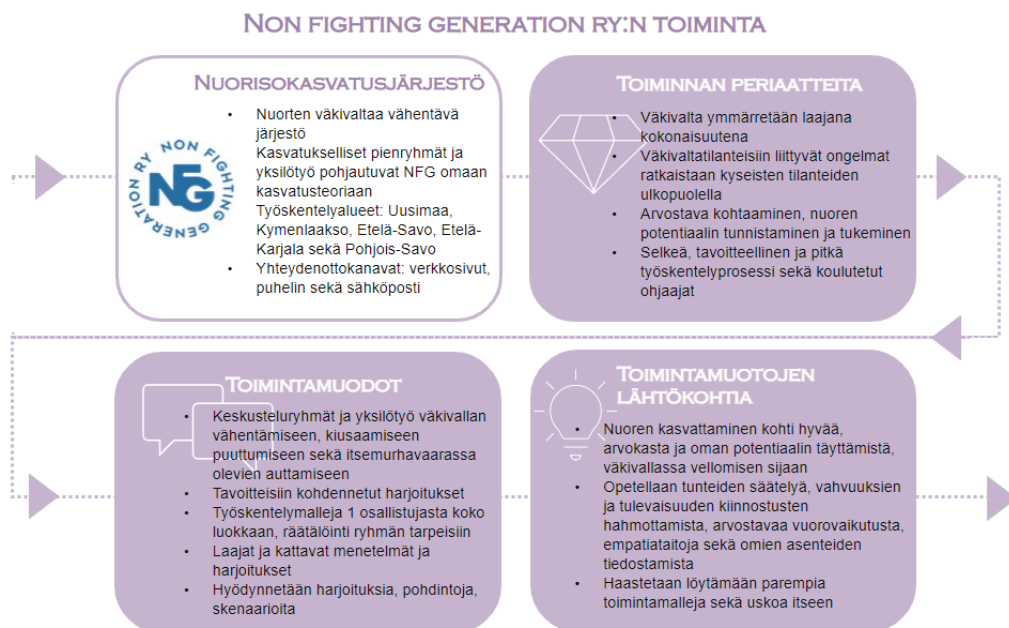
Non Fighting Generation ry:n kehittämispäivässä osallistujat tarkastelivat nuorisokasvatusjärjestön palveluideaa sidoryhmätutkimuksessa esiin nostettujen tiedon saannin tarpeiden näkökulmista, tästä kiteytettiin määritä -vaiheessa

Non Fighting Generation ry:n asiakasnuoren sekä Non Fighting Generation ry:n toiminnan visuaaliset kuvaukset. Visualisoinnilla tarkoitetaan grafiikkaa, jonka avulla aineistosta tuodaan esiin uusia piirteitä. Käsitteenä visualisointia käytetään myös tarkoittamaan prosessia, jossa tieto muutetaan visuaaliseen muotoon. Visualisointiprosessin lopputuloksena on aina kuva, joka muodostaa esityksen viestineläisen pohjan, jota täydennetään selittävällä tekstillä. (Koponen ym. 2016, 21–23.) Palvelumuotoilussa visualisoinnin avulla tuodaan moniulotteinen tieto havainnoitavaan ja hahmotettavaan muotoon (Kälviäinen 2014, 33; Hiltunen 2017, 13). Visualisointi toimii niin suunnittelu- kuin kommunikaatiovälineenä. Visualisoinnin avulla voidaan luoda yhteistä ymmärrystä suunnitteluryhmälle. (Tuulaniemi 2011.) Visualisoinnin on tarkoitus esittää tieto mahdollisimman selkeällä tavalla. Visualisoinnin tulisi tarjota lukijalle nopealla silmäyksellä yleiskuva aiheesta, mutta samalla palkita lukija, joka syventyy esityksen sisältöön. (Koponen ym. 2016, 32.)



Kuva 25. Non Fighting Generation ry; n asiakasnuoren visuaalinen kuvaus (Karvo 2021)

Kuvassa 25 on esitetty Non Fighting Generation ry:n asiakasnuori sidosryhmien tarpeiden näkökulmasta. Linearisesti etenevässä kuvauksessa keskitytään asiakasnuoren erityispiirteiden tunnistamiseen, mihin asioihin työskentelellä vastataan sekä osallistumisen edellytyksiä ja hyötyjä nuoren näkökulmasta.

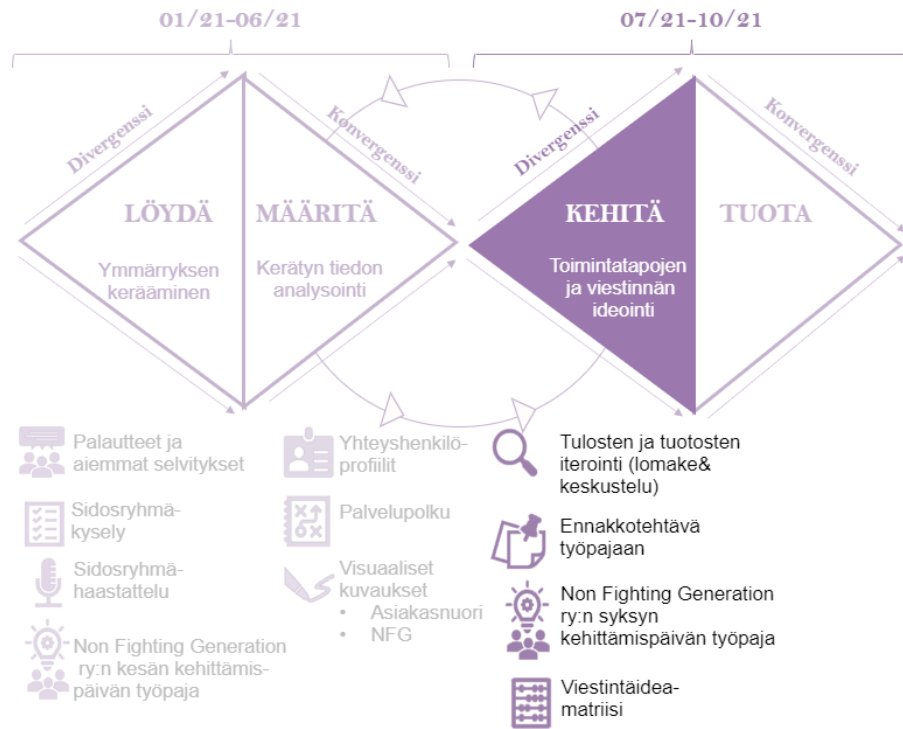


Kuva 26. Non Fighting Generation ry:n toiminnan visuaalinen kuvaus (Karvo 2021)

Kuvassa 26 esitellään Non Fighting Generation ry:n toiminnan visuaalinen kuvaus sidosryhmätutkimuksessa esiin nostettujen tarpeiden ja toiveiden näkökulmasta. Visuaalisessa kuvauksessa keskitytään esittelemään nuorisokasvatusjärjestöä, toiminnan periaatteita, työskentely- ja toimintamuotoja sekä toimintamuotojen sisällöllisiä lähtökohтия.

6.3 Kehitä-vaihe: toimintatapojen ja viestinnän ideointi

Kehitä-vaiheessa on tarkoitus ideoida tunnistettuun ongelmaan mahdollisimman paljon ratkaisuvaihtoehtoja. Ideoinnissa hyödynnetään syntyneitä ymmärrystä asiakkaiden tarpeista. Keskeistä on visualisoida syntyneitä ideoita. Ratkaisuja kehitetään yhdessä hyödyntämällä erilaisia ideointimenetelmiä. (Koivisto, ym. 2019, 46.) Kehitä-vaiheen menetelmät on esitelty palveluprosessin mukaisesti kuvassa 27.



Kuva 27. Palvelumuotoiluprosessin kehittä -vaihe (Karvo 2021)

Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessin aiemmissa vaiheissa tuli esiin sidosryhmien yhteyshenkilöiden tarve ja myös toive nuorisokasvatuksen toiminnan tuntemukselle (erityisesti tiedon saannin näkökulmasta) sekä mallinnusta palveluun ohjauksesta. Lisäksi toimeksiantajan kesän kehittämispäivän työpajassa havaittiin kasvatusohjaajien työskentelytapojen moninaisuus. Kehittä -vaiheessa päätettiin keskittyä tiedonsaannin ideointiin sekä yhteisten toimintatapojen tunnistamiseen ja mallintamiseen.

6.3.1 Tulosten ja tuotosten iterointi

Muotoiluajatteluun pohjautuva kehittämistyössä tyypillistä on kehittämisvaiheiden toistaminen sekä ratkaisujen ja kehitettyjen ideoiden arviointi ja testaaminen. Muotoiluajatteluun pohjautuva kehittämistyö on myös oppimisprosessi, jossa käydään dialogia ongelman ja ratkaisun välillä. (Koivisto ym. 2019, 38–39.) Määritä-vaiheen jälkeen palvelumuotoiluprosessin tuloksia ja tuotoksia päätettiin testata ja arvioida kasvatusohjaajien toimesta arviointilomakkeella sekä toimeksiantajan kanssa käydyssä opinnäytetyön välikeskustelussa.

Kasvatusohjaajien arviointilomakkeen (liite 3) yhteydessä lähetettiin esitysmuotoon kerätty aineisto, jossa esiteltiin yhteyshenkilöprofiilit, sidosryhmän

yhteyshenkilön palvelupolku sekä visuaaliset kuvaukset asiakasnuoresta ja nuorisokasvatusjärjestöstä. Lisäksi arviointilomakkeessa tiedusteltiin mahdollisia toiveita tulevan kehittämispäivän työpajan sisällöstä. Arviointilomake ja aineistot lähetettiin 7 kasvatusohjaajalle ja vastaus saatiin määräaikaan mennessä yhdeltä kasvatusohjaajalta. Vähäiseen vastausmäärään vaikutti juuri päättynyt lomakausi. Yhteyshenkilöprofiilit koettiin vastauksen perusteella vastaavan todellisia yhteyshenkilöitä sekä palvelupolku vastasi hyvin työskentelyn etenemistä. Visuaalisiin kuvauksiin oli saatu kerättyä olennainen tieto sekä asiakasnuoresta että nuorisokasvatusjärjestöstä.

Lisäksi iteroinnissa hyödynnettiin toimeksiantajan kanssa käytyä opinnäytetyön välikeskustelua. Opinnäytetyön tuotokset koettiin toimiviksi ja kehittämistyötä hyödyttäväksi. Tulevan työpajan toivottiin sisältävän sidosryhmätutkimuksen keskeisten tulosten esittelyä ja läpikäyntiä yhdessä kasvatusohjaajien kanssa. Välikeskustelussa sovittiin, että yhteissuunnittelun työpajassa keskitytään tunnistamaan ja mallintamaan yhteisiä toimintatapoja sidosryhmän yhteyshenkilön palvelupolun mukaisissa vaiheissa. Työpajan työskentelytavan pyydettiin mahdollistavan yhteinen keskustelu ja koko tiimin yhteinen työskentely pienryhmätyöskentelyn sijaan. Lisäksi toimeksiantaja halusi hyödyntää sidosryhmätutkimuksessa saatua aineistoa tiedon saannin kehittämiseen, joka päätettiin aikataulu huomioiden sijoittaa työpajatyön ulkopuolelle.

6.3.2 Non Fighting Generation syksyn kehittämispäivän työpaja

Kehittämispäivän työpajaa varten kasvatusohjaajille lähetettiin tehtäväpohja tutustuttavaksi ja läpi käytäväksi ennen työpajan ajankohtaa, jotta yhteiseen keskusteluun ja yhteisten toimintatapojen tunnistamiseen voidaan käyttää aikaa mahdollisimman tehokkaasti. Myös toisen kehittämispäivän työpaja (sisältö kuvassa 28) järjestettiin koronaviruksen leviämistä estävät toimintatavat huomioiden.

Työpajan sisältö



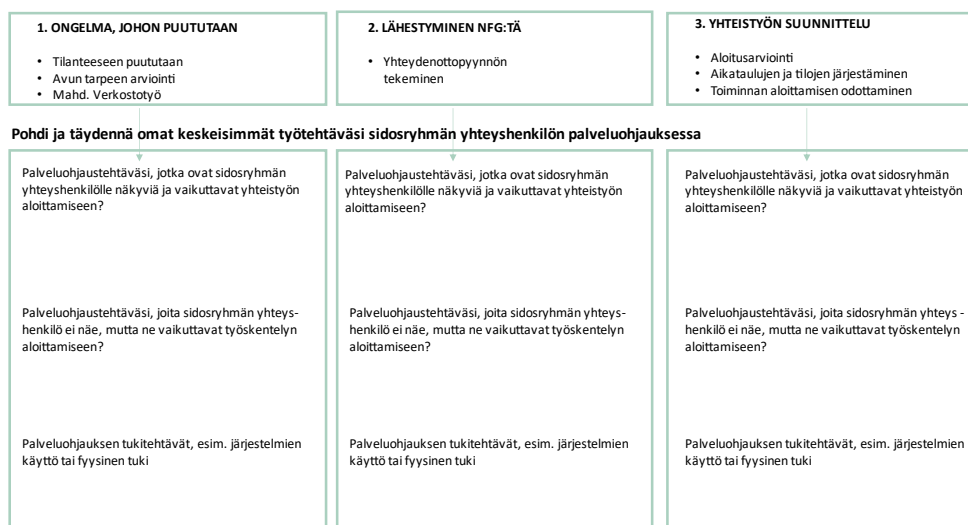
Kuva 28. Syksyn kehittämispäivän työpajan sisältö (Karvo 2021)

Syksyn kehittämispäivän työpajassa aluksi käytiin läpi opinnäytetyön tilanne ja työpajatyöskentelyn tarkoitus ja tavoitteet. Ennen varsinaista työskentelyä käytiin opinnäytetyön tekijän johdolla läpi sidosryhmätutkimuksen keskeisiä tuloksia vielä erillisen esityksen pohjalta. Sidosryhmätutkimuksen aineisto käytiin läpi ennen työpajan ideointiosuutta, sillä palvelumuotoilussa keskeistä on toisen saappaisiin astuminen. Palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä kerätään monipuolista ja kattavaa ymmärrystä palvelun käyttöön liittyvistä tarpeista ja millaisia asioita palvelun käyttämiseen liittyy. (Mäkinen 2018, 59).

Työpajan tehtävässä keskityttiin mallintamaan palveluohjausmalli keskittymällä sidosryhmän yhteyshenkilön palvelupolun eri vaiheissa tapahtuviin palveluohjaustehtäviin sekä siihen vaikuttaviin tukiprosesseihin. Yhteistä keskustelua ja työskentelyä tuki kasvatusohjaajille lähetetty ennakkotehtävä. Yhteisessä työpajan tehtäväosiossa hyödynnettiin Service blueprint -pohjaa. Service Blueprintin eli palvelupiirroksen avulla kuvataan tietoa siitä, mitä palvelupolun aikana tapahtuu kaikilla tasoilla: asiakkaan tehtävät sekä palveluntuottajan asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät tehtävät (Mäkinen 2018, 130). Service Blueprintiä voidaan hyödyntää tekemään palvelu ja palveluprosessi näkyväksi niille osapuolille, jotka osallistuvat prosessiin (Innokylä s.a). Service blueprint pohja täydennettiin työpajassa kasvatusohjaajien ja toiminnanjohtajan kanssa keskustellen työpajapohjaa (kuva 29) hyödyntäen.

ENNEN TYÖSKENTELYN ALKUA

Sidosryhmän yhteyshenkilön vaiheet ja tehtävät ennen työskentelyn alkua



Kuva 29. Syksyn kehittämispäivän palveluprosessin kuvauksen työpajapohja sivu 1/3 (Karvo 2021)

Työpajapohja piti sisällään kolme sivua: ennen työskentely alkua, työskentelyn aikana ja työskentelyn jälkeen. Työpajapohjassa näkyvä asiakkaan polku kuvattiin sidosryhmätutkimuksen pohjalta. Palveluohjaustehtävissä keskityttiin pohtimaan asiakkaalle näkyviä ja myös näkymättömiä tehtäviä, joihin kasvatusohjaajat olivat ennakkotehtävän avulla pohtineet sekä nykyisiä että uusia toimintatapoja. Lisäksi työpajapohjassa tunnistettiin myös palveluohjaukseen vaikuttavia tukiprosesseja.















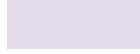

Työpajatyöskentelyn pohjalta Service Blueprintin mukaisesti mallinnettu palveluohjausmalli kuvataan tarkemmin seuraavassa kappaleessa.


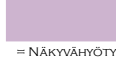

6.3.3 Viestinnän ja tiedonsaannin kehittäminen: viestintäideamatriisi

Työpajan päätteeksi käytiin yhdessä läpi keskustellen nuorisokasvatusjärjestön kasvatusohjaajien ja toiminnanjohtajan määrittämiä kehitysideoita sidosryhmien yhteyshenkilöiden tiedon saannin vahvistamiseksi. Nuorisokasvatusjärjestön 5 kehitysideaa ovat: järjestön esittelyvideo, ohjaajien esittelykirje toimintaan osallistuville nuorille, kasvatusteoriasta tiivis esite, palveluohjauksen malli järjestön verkkosivulle sekä sidosryhmien yhteyshenkilöiden kanssa Microsoft Teamsin kautta pidettävät ryhmä- ja yksilötyön alku, väli- ja loppuarviointit.

Ideat havainnollistettiin viestintäideamatriisiin, joka mukailee Tuulaniemen (2011) esittelemää konseptimatriisia. Matriisin avulla voidaan arvioida konseptin soveltuvuutta jokaisen profiilin suhteen. Tässä viestintäideamatriisissa tiedonsaannin ideoita tarkastellaan suhteessa sidosryhmän yhteyshenkilöprofiileiden toiveisiin ja tarpeisiin sekä arvioidaan kolme keskeisintä ideaa per profiili niiden tuoman hyödyn mukaan (suuri hyöty, näkyvä hyöty, kohtalainen hyöty).

VIESTINTÄIDEAMATRIISI

				
	TUIJA TURVALLINEN	VILMA VERKOSTOITUJA	JONNA JOHDONMUKAINEN	PAAVO POHDISKELLIIJA
IDEA A. JÄRJESTÖN ESITTELYVIDEO				
IDEA B. OHJAAJAN ESITTELYKIRJE				
IDEA C. KASVATUSTEORIA ESITE				
IDEA D. PALVELUUN OHJAAJAN MALLI VERKKOSIVUILLE				
IDEA E. TEAMSIN KAUTTA TOTEUTETTAVAT ALKU- VÄLI JA LOPPUARVIOINNIT				

 = SUURI HYÖTY
 = NÄKYVÄHYÖTY
 = KOHTALAINEN HYÖTY

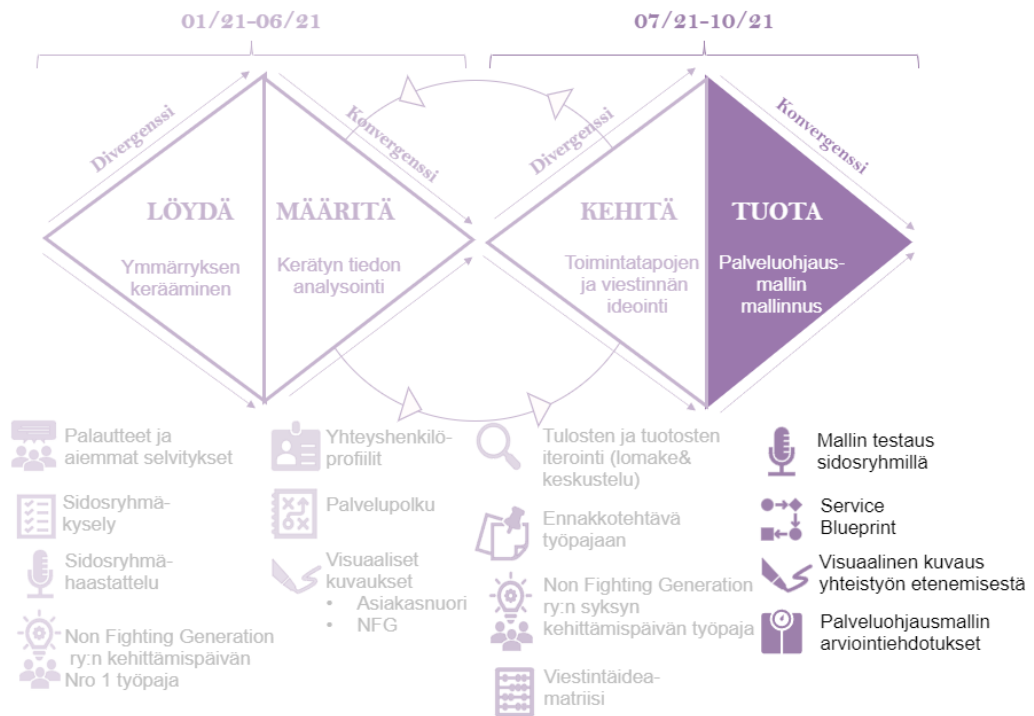
Kuva 30. Viestintäideoiden matriisi: viestintäidea ja sen hyödyllisyys yhteyshenkilöprofiileille (Karvo 2021)

Viestintäideamatriisi (kuva 30) havainnollistaa hyvin sidosryhmien yhteyshenkilöiden tiedon saannin tarpeiden ja toiveiden moninaisuuden. Suurinta ja myös näkyvintä hyötyä tuottavat tiedonsaannin ideat ovat miltei erilaiset jokaisella profiililla. Jokainen tiedon saannin idea tuottaa hyötyä jollekin tai useammalle yhteyshenkilöprofiilille. Erityisen kaivattuja ja hyödyttäviä tiedon saannin ideoita ovat kasvatusteoriaesite, Teamsin kautta toteutettavat alku-, väli- ja loppuarvioinnit sidosryhmän yhteyshenkilön kanssa sekä nuorisokasvatusjärjestön esittelyvideo. Nuorisokasvatusjärjestö Non Fighting Generation ry voi hyödyntää sidosryhmäprofiileita ja konseptimatriisia myöhemmin erilaisten kehitysideoiden tarkastelussa.

6.4 Tuota-vaihe: palveluohjausmallin mallintaminen

Tuota-vaiheessa pyritään rajaamaan sekä tunnistamaan aiemmissa vaiheissa syntyneiden ideoiden joukosta ne, jotka vastaavat asetettuihin tavoitteisiin.

Syntyneitä ratkaisuja testataan esimerkiksi sidosryhmillä ja arvioidaan toteutavuuden näkökulmasta. Lopuksi tarkoituksena on tuottaa idea tai konsepti kehitettävästä asiasta, jonka pohjalta voidaan tehdä päätös, toteutetaanko kehitetty konsepti. (Koivisto ym. 2019, 46.) Tuota-vaiheen menetelmät on esitelty palveluprosessin mukaisesti kuvassa 31.



Kuva 31. Palvelumuotoiluprosessin tuota-vaihe (Karvo 2021)

Syksyn työpajassa kehitettyä palveluohjauksmallia testattiin sidosryhmillä. Yksilöhaastatteluilla kerättiin sidosryhmien yhteyshenkilöiden ajatuksia ja kokemuksia palveluohjauksmallista ja saadusta palveluohjauksesta sekä pyydettiin kehittämisehdotuksia palveluohjauksmalliin. Palveluohjauksmalli kuvattiin järjestön käyttöön service blueprintiä hyödyntämällä sekä yhteistyön etenemisen kuvaus mallinnettiin myös sidosryhmien yhteyshenkilöille keskeisten yhteistyön vaiheiden kautta. Visuaalista yhteistyön etenemisen kuvausta nuorisokasvatusjärjestö voi hyödyntää esimerkiksi omilla verkkosivuillaan.

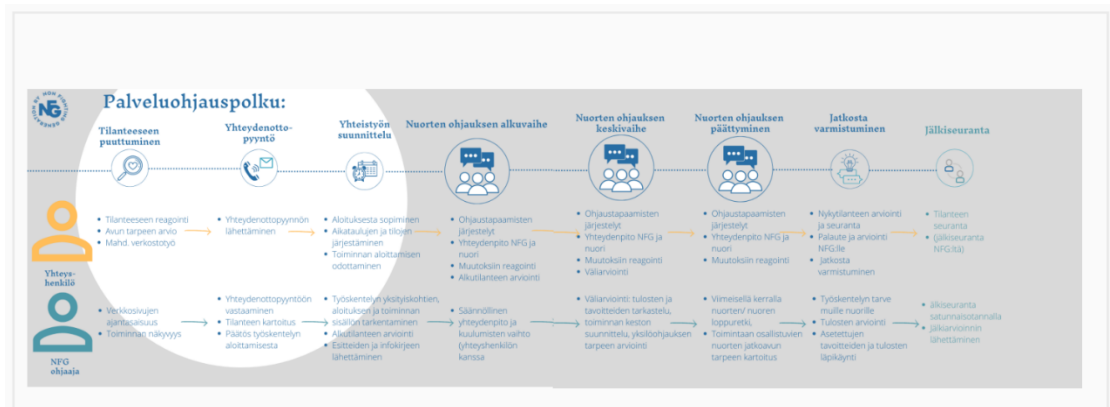
6.4.1 Mallin testaus sidosryhmillä

Testauksen avulla selvitetään konseptien toimivuutta. Testausvaiheessa lisätään ymmärrystä kehitettävästä palvelusta tai palvelutuotteesta. Palveluiden testauksella voidaan selvittää palveluiden toimivuuden lisäksi asiakkaan kiinnostusta palvelua kohtaan sekä tuottamisen taloudellista näkökulmaa.

(Tuulaniemi 2011.) Palvelun testaaminen oikeilla asiakkailla lisää kehitettävän palvelun asiakaslähtöisyyttä. Testauksessa asiakkaat arvioivat ja antavat palautetta konseptista ja kehitettävästä palvelusta. (Hiltunen 2017, 20.) Kehitettyä palveluohjausmallia testattiin sidosryhmien yhteyshenkilöillä. Testausvaiheessa kokemuksia ja huomioita haluttiin kerätä sellaisilta sidosryhmien yhteyshenkilöiltä, jotka ovat kesän tai syksyn aikana ohjanneet nuoren/ nuoria nuorisokasvatusjärjestön ohjaustyöhön. Tällaisen testauksen avulla saataisiin kokemuksia erityisesti yhteistyön alkuvaiheesta, jota sidosryhmien yhteyshenkilöt voisivat peilata omaan kokemukseensa.

Palveluohjausmallin testauksessa menetelmänä hyödynnettiin konseptin validointia, jossa hankitaan vahvistusta kehitetyille ideoille ja ratkaisuille. Konseptin validoinnin avulla voidaan tarkastella, millaisia ajatuksia, kokemuksia ja reaktioita palvelukonsepti herättää. (Rauhala & Turku 2021.) Validointitavaksi valikoitui yksilöhaastattelut, joita järjestettiin kolme kappaletta.

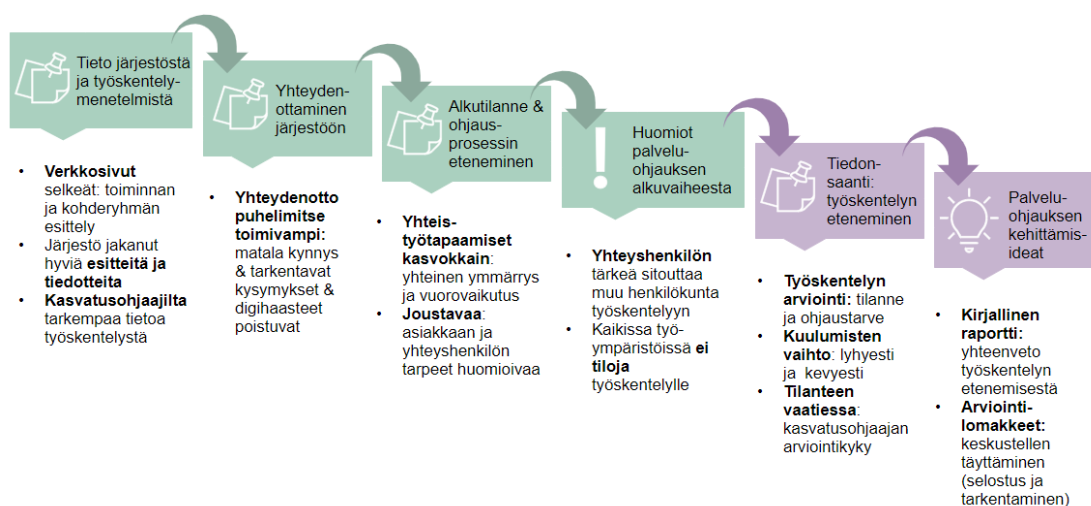
Testausvaiheessa mallinnukset voivat olla palvelua tai konseptia havainnollistavia visualisointeja (Koivisto, ym. 2019, 40). Validoinnissa voidaan tehdä yhteisläpikävelyjä, joissa mallinnusta käydään läpi vaihe vaiheelta palautetta keräten (Rauhala & Turku 2021.) Validointia varten kehitä vaiheessa mallinnettu palveluprosessi kuvattiin visuaalisena palveluohjauspolkuna (kuva 32, liite 5), jonka avulla sidosryhmän yhteyshenkilöiltä kerättiin palautetta. Palveluohjauspolku kuvaa sekä sidosryhmän yhteyshenkilön (keltainen) ja Non Fighting Generation ry:n kasvatusohjaajan (sininen) toiminnan palveluohjauksen eri vaiheissa (palvelutuokiot kuvassa ylhäällä) aina yhteistyötarpeen heräämisestä jälkiseurantaan.



Kuva 32. Palveluohjausprosessi palveluohjauspolkuna mallin testausta varten (Karvo 2021)

Haastatteluissa keskityttiin yhteistyön alkuvaiheen arviointiin (kuvassa valkoinen osa) toimeksiantajan toiveesta, sillä yhteistyön ja palveluohjauksen alkuvaihe koettiin niin toimeksiantajan, aiempien tutkimustulosten kuin sidosryhmätutkimuksen pohdinnoissa tärkeäksi. Vaikka haastatteluissa keskityttiin alkuvaiheen arviointiin, käytiin palveluohjausmalli kokonaisuudessaan läpi osallistujien kanssa puolistrukturoitua haastattelurunkoa (liite 4) hyödyntäen. Haastattelussa oli teemahaastattelulle tyypillisiä piirteitä ja tarkka kysymysten asettelu vaihteli haastatteluissa esiin tuotujen pohdintojen mukaan. Löydä-vaiheessa tehtyjen haastattelujen mukaisesti myös tuota-vaiheen haastattelut liitettiin osittain ja aineiston analysoinnissa hyödynnettiin aineistolähtöistä sisällön analyysia.

Osallistujien kokemukset nuorisokasvatusjärjestön kanssa yhteistyöstä vaihtelivat yhdestä lyhyemmästä ohjausprosessista useamman vuoden työkokemukseen. Kaikilla osallistujilla oli kuitenkin kokemusta kokonaisesta ohjausprosessista. Palveluohjausmallia keuhuttiin ja esitely ohjausprosessi vastasi haastateltavien mielestä heidän ohjausprosessiensa kulkua. Palveluohjausmalli teki haastateltavien mukaan prosessin hyvin näkyväksi. Testaushaastatteluiden keskeiset tulokset esitellään kuvassa 33.



Kuva 33. Palveluohjausmallin testausvaiheen haastatteluiden keskeiset tulokset (Karvo 2021)

Haastateltavat kokivat, että tieto nuorisokasvatusjärjestön toiminnasta on hyvin löydettävissä. Nuorisokasvatusjärjestön verkkosivuja kuvailtiin selkeiksi, josta toiminnan sisältö ja kohderyhmä ovat hyvin löydettävissä.

Nuorisokasvatusjärjestöltä saadut esitteet ja tiedotteet toiminnasta olivat laadukkaita, ja niitä voitiin myös välittää eteenpäin toimintaan osallistuneiden huoltajille. Kasvatusohjaajilta saatiin tarkempaa tietoa työskentelystä yhteydenottovaiheessa sekä ohjaustyötä suunniteltaessa. Yhteydenottaminen oli haasteltavien mukaan toimivaa ja erityisesti puhelimitse tapahtuva yhteydenottomahdollisuus koettiin tärkeäksi.

Alkutilanteen selvittäminen sujui haastateltavien mielestä johdonmukaisesti. Mahdollisuus kasvokkain tapahtuvaan toiminnan suunnitteluun ja yhteistyötaapaamiset lisäsivät vuorovaikutusta ja yhteistä ymmärrystä toiminnasta. Haastateltavat kokivat, että saivat hyvin tietoa ohjausprosessin etenemisestä, kun yhteistyötä suunniteltiin. Haastateltavat toivat esiin, että alkutilanteen selvittäminen ja ohjausprosessin suunnittelu oli joustavaa ja siinä huomioitiin sekä nuorten että yhteyshenkilöiden tarpeet. Haastateltavat pohtivat, että toiminnan alkuvaiheessa on tärkeää sitouttaa nuorten kanssa työskentelevät ammattilaiset ohjaustyön edistämiseen. Lisäksi pohdintaa aiheutti myös mahdolliset tila- haasteet tulevaisuuden yhteistyössä, jos tiloja ei ole mahdollista järjestää omassa työympäristössä.

Ohjausprosessin edetessä haastateltavat kokivat, että saivat tarvitsemansa tiedon työskentelyn etenemisestä ohjausprosessin aikana. Kasvatusohjaajien kanssa vuorovaikutus oli sujunut hyvin ja se oli ollut vastavuoroista haastateltavien ja kasvatusohjaajien välillä. Ohjausprosessin edetessä haastateltavat kokivat, että työskentelyä on hyvä arvioida ohjaustyön aikana väliarvioinnin merkeissä. Väliarvioinnissa on hyvä käydä läpi ryhmään osallistujien tilannetta sekä pohtia ohjaustarpeita. Työskentelyn aikana kuulumisten vaihto lyhyesti ja kevyesti ohjaustapaamisten yhteydessä on mukava lisä yhteistyöhön. Kasvatusohjaajat osasivat ottaa yhteyttä yhteyshenkilöön tarpeen vaatiessa ja tätä arviointikykyä sekä aktiivista otetta pidettiin tärkeänä yhteistyössä.

Haastateltavat toivat esiin ideoita palveluohjausmallin kehittämiseksi. Yksi kehittämisehdotuksista liittyi mahdollisuuteen kirjallisesta raportista, jossa yhteyshenkilön olisi mahdollista saada esimerkiksi kerran kuukaudessa lyhyt kooste työskentelyn etenemisestä. Yhteyshenkilö saisi näin tietoa työskentelyn etenemisestä ja tiedon nuoren osallistumisesta tapaamisiin. Toinen kehittämisehdotus liittyi toiminnan arviointiin. Nuorisokasvatusjärjestön toimintaa

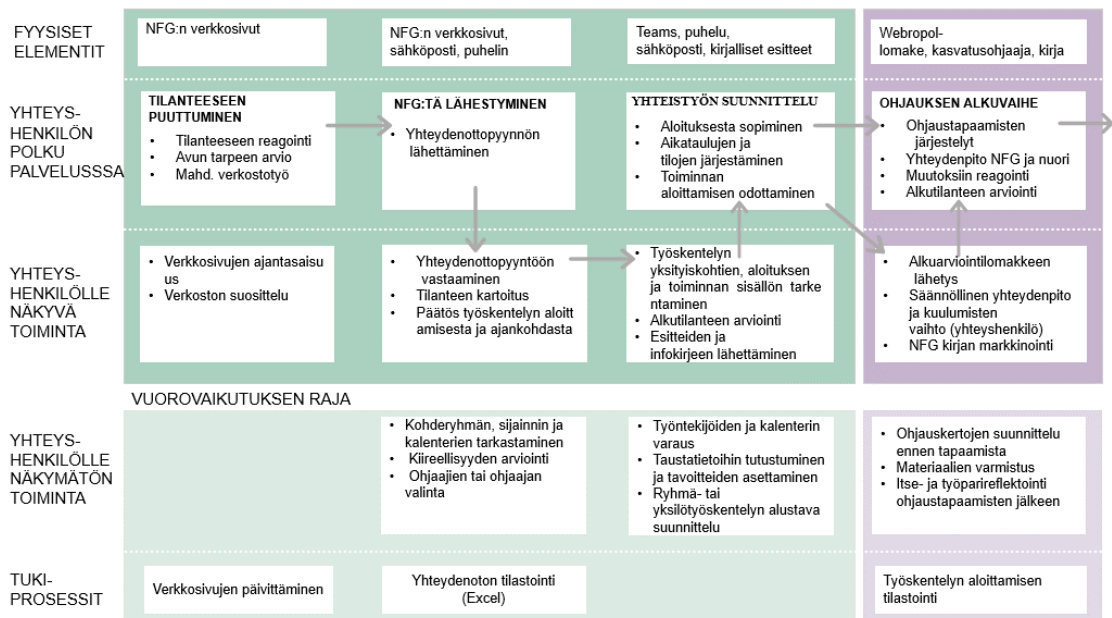
arvioidaan yhteyshenkilöiden toimesta työskentelyn eri vaiheissa. Ohjaustyön alkaessa yhteyshenkilöt täyttävät alkuarviointilomakkeen, työskentelyn keski-vaiheilla väliarviointilomakkeen ja työskentelyn jälkeen loppuarvioinnin. Satun-naisotannalla valikoitu jälkiarviointiin osallistuvan ryhmän yhteyshenkilö täyt-tää vielä jälkiarviointilomakkeen. Lomakkeiden kysymykset koettiin haastavina ja kehittämisehdotuksessa pohdittiin mahdollisuutta arviointilomakkeen täyttä-miseen yhdessä kasvatusohjaajan kanssa keskustellen, jolloin kysymyksiä olisi helpompi tarkentaa ja selittää.

Haastatteluiden lopuksi haastateltavat halusivat antaa positiivista palautetta nuorisokasvatusjärjestön toiminnasta. Haastateltavat toivoivat yhteistyön ja nuorisokasvatusjärjestön työn jatkumista. Haastateltavat kokivat ohjaustyön helmeksi pitkän ohjausprosessin. Muutostyön kuvattiin vievän aikaa ja pitkä ohjausprosessi helpottaa motivoitumista työskentelyyn. Työskentely on haas-tateltavien mielestä tuloksellista ja tulokset ovat näkyviä. Kasvatusohjaajat saavat luotua ulkopuolisina toimijoina luotettavan suhteen toimintaan osallistu-viin lapsiin ja nuoriin sekä tuovat asiakkaille viranomaismyönteisyyttä. Vaikka nuorisokasvatusjärjestössä ei olla viranomaisia, edustavat he haastateltavan mukaan virallista työskentelyä.

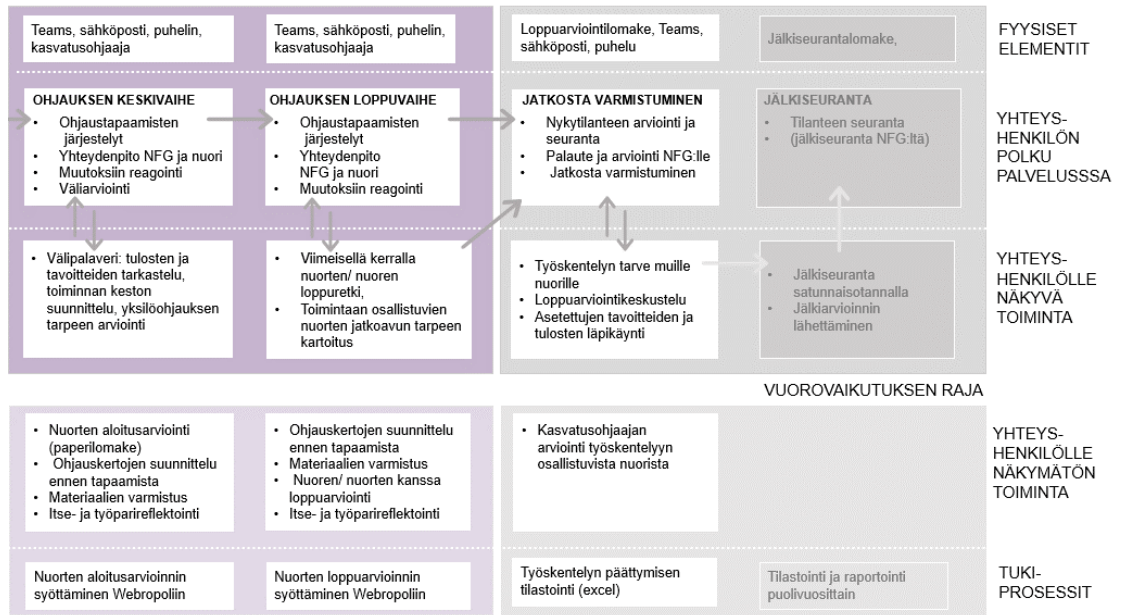
6.4.2 Palveluohjausmalli Service Blueprintinä

Jaakkolan ym. mukaan palveluprosessi pitää sisällään palvelua tuottavan yri-tyksen sisällä ja asiakasrajapinnassa tapahtuvia toimintoja, jotka liittyvät pal-velun tuottamiseen. Osa toiminnosta on asiakkaille näkyviä ja osa ei. Kuvaamalla palveluprosessia voidaan selvittää ja tunnistaa palvelun tuottami-seen osallistuvat, toimintavaiheet ja niiden kestot. Kun palveluntuottamiseen tarvittavat resurssit on tunnistettu, voidaan toimintaa suunnitella ja aikataulut-taa tehokkaammin sekä arvioida kustannusvaikutuksia tarkemmin. (Jaakkola, ym. 2009, 15.) Service blueprintin mukaisesti mallinnettu palveluprosessi määritetään ja kuvataan asiakkaan kulkeman reitin mukaisesti ja se sisältää palvelun tuottajan ja asiakkaan kontaktipisteet sekä prosessiin kuuluvat toimi-jat. Blueprint-mallia voidaan hyödyntää uusien palvelutuotteiden kehittämisen lisäksi olemassa olevien palvelujen kehittämistyökaluna. (Tuulaniemi 2011.)

Blueprint -menetelmällä kuvattu palveluprosessi on visuaalinen kuvaus, joka erottelee asiakkaalle näkyvät toiminnot yrityksen sisäisistä toiminnoista. Service blueprint kuvaa palvelun vaiheet tarkasti. Kuvauksen avulla voidaan tarkastella palvelun tuottamista vaihekohtaisesti ja kuvata palvelun tuottamisen keinot. Service Blueprint tuo näkyväksi vaiheet ja kohdat, joissa asiakkaan ja palveluntuottajan prosessit kohtaavat. (Jaakkola ym. 2009, 16.) Non Fighting Generation ry:n palveluohjauksen palveluprosessi (liite 6) kuvattiin hyödyntäen sidosryhmätutkimuksen avulla mallinnettua palvelupolkua (kuva 34 ja 35). Service Blueprint mallinnettiin kasvatusohjaajien kanssa syksyn kehittämispäivän työpajassa ja päivitettiin palveluohjausmallin testausvaiheen jälkeen.



Kuva 34. Palveluohjausprosessi service blueprintinä 1/2 (Karvo 2021).



Kuva 35. Palveluohjausprosessi service blueprintinä 2/2 (Karvo 2021)

Ylin rata palveluohjausprosessin kuvauksessa on fyysiset elementit eli yhteyshenkilölle näkyvä palvelutila eli kaikki fyysiset, virtuaaliset ja sosiaaliset tilat, joissa yhteyshenkilö kokee palvelun tuottajan toimittamaa palvelua. Seuraavalla uimaradalla kuvataan yhteyshenkilön polku palvelussa eli ne vaiheet, joissa tämä osallistuu palvelun toimittamisprosessiin. Kolmannella uimaradalla kuvataan yhteyshenkilölle näkyvä toiminta eli ne vaiheet, joissa tämä on suorassa vuorovaikutuksessa palvelun tuottajan henkilöstön kanssa. (Innokylä s.a.) Edellä mainitut uimaradat kuvaavat service blueprintin ”front officea” eli vuorovaikutusprosesseja yhteyshenkilön kanssa (Jaakkola, ym. 2009, 15).

Vuorovaikutusrajan jälkeen seuraavalla uimaradalla kuvataan yhteyshenkilölle näkymätön toiminta eli ne vaiheet, joissa palvelun tuottajan henkilöstön palveluntuottamiseen vaikuttavat tehtävät ei näy yhteyshenkilölle. Kaavion alimalla uimaradalla kuvataan palveluohjausprosessin tukiprosessit, jotka ovat vuorovaikutteisen osan tukitoimintaa, esimerkiksi johtamis-, järjestelmä- ja fyysinen tuki. Nämä edellä mainitut uimaradat kuvaavat service blueprintin ”back officea” eli palvelun tuottajan sisäisiä prosesseja. (Jaakkola ym. 2009, 15).

6.4.3 Yhteistyön etenemisen kuvaus sidosryhmien yhteyshenkilöille

Sidosryhmätutkimuksen pohjalta laaditussa palvelupolussa kuvattiin sidosryhmän yhteyshenkilön ja asiakasnuoren vaiheet ennen työskentelyä, työskentelyn aikana ja työskentelyn jälkeen. Yhteistyön etenemisen kuvaus (kuva 36) on visuaalinen mallinnus sidosryhmille, jonka avulla tehdään näkyväksi, miten asiakkaat päätyvät palvelun piiriin, mitä sekä asiakkaat että palvelun tuottajat tekevät palvelun aikana sekä miten he toimivat palvelun päättymisen jälkeen. Yhteistyön etenemisen kuvaus ei kuvaa koko polkua yksilö- tai ryhmätyöskentelystä, vaan keskittyy kuvaamaan polkua yksittäisen toiminnon eli palveluohjauksen näkökulmasta. (Mäkinen 2018, 115–116.)



Kuva 36. Yhteistyön etenemisen kuvaus sidosryhmien yhteyshenkilöille (Karvo 2021)

Yhteistyön etenemisen kuvauksessa keskityttiin tarkastelemaan ja mallintamaan sidosryhmän yhteyshenkilön osallistuminen nuoren/ nuorten yksilö- tai ryhmäohjauksen prosessiin. Yhteistyön etenemisen kuvauksessa näkyvät sidosryhmän yhteyshenkilön askeleet sekä tämän ja nuorisokasvatusjärjestön vuorovaikutustilanteet polkumaisesti työskentelyn tarpeen tunnistamisesta ryhmä- tai yksilöohjauksen päättymiseen. Yhteistyön etenemisen kuvauksen toivottiin olevan yksinkertaisempi kuvaus keskeisimmistä yhteistyön vaiheista.

6.4.4 Ehdotukset palveluohjausmallin arviointiin

Palvelun kehittämisen aikana on hyvä pohtia ja määritellä tarkoituksen mukaiset mittarit palvelun arvioimiseksi (Tuulaniemi 2011). Opinnäytetyössä haluttiin tarkastella nuorisokasvatusjärjestö Non Fighting Generation ry:n käytössä olevia arviointilomakkeita, joilla arvioidaan ohjausprosessia. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että opinnäytetyössä ehdotetaan nykyisiin arviointilomakkeisiin palveluohjauksen ja yhteistyön arviointiin soveltuvat kysymysehdoitukset.

Palveluita arvioidaan ja mitataan asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Yleisimmin tätä mitataan asiakastyytyvyyden tai brändin tunnettavuuden näkökulmasta. Teknisen laadun lisäksi on tärkeää arvioida asiakkaan kokemaa ja havaitsemaan laatua. (Tuulaniemi 2011.) Non Fighting Generation ry arvioi toimintaansa toimintaan osallistuvilta nuorilta sekä sidosryhmien yhteyshenkilöiltä kerätyn palautteen avulla. Arviointiehdotuksissa tarkasteltiin sidosryhmien yhteyshenkilöille lähetettävää arviointilomaketta sekä ehdotettiin uusia kysymyksiä palveluohjauksen ja yhteistyön arvioimiseksi.

Nuorisokasvatusjärjestön sidosryhmien yhteyshenkilöiden käyttöön suunniteltu arviointilomake koostuu vastaajan ja ohjattavan ryhmän taustatietoja selvittävistä kysymyksistä, arviointivaiheen (alkuarviointi, väliarviointi, loppuarviointi tai jälkiarviointi) valinnasta sekä tavoitteisiin ja tuloksiin liittyvistä kysymyksistä. Avointa palautetta pyydetään tavoitteiden saavuttamiseen, saavutettuihin tuloksiin sekä toiminnan kehittämiseen liittyen. Palveluohjausta ja yhteistyötä mittaavat kysymykset laadittiin tiedon saannin sekä yhteistyön arvioinnin näkökulmista:

- Arvioi saitko riittävästi tietoa nuorten ohjaustyön etenemisestä? (Huom. Asteikko 1= ei lainkaan tietoa, 10=paljon tietoa)
- Arvioi oliko yhteistyö Non Fighting Generation ry:n kanssa odotustesi mukaista? (Huom. Asteikko 1= ei lainkaan, 10=paljon)
- Mitkä tekijät vaikuttivat siihen, että yhteistyö vastasi/ ei vastannut odotuksiasi? (Avoin kysymys)

Palveluohjausta ja yhteistyötä arvioivissa kysymysehdotuksissa tiedustellaan yhteishenkilön saaman tiedon riittävydestä sekä yhteistyön sujuvuudesta, koska teoreettisen tutkimuksen ja kirjallisuuden perusteella moniammatillisen yhteistyön rakentumisessa keskeistä on selkeät yhteistyön rakenteet ja ymmärrys toimintamalleista (Moilanen ym. 2018, 30) sekä yhteistyökumppanin toiminnan tuntemus (Pulkkinen & Juhanpelto 2017, 119; Karttunen, ym. 2013, 63). Lisäksi tiedonsaantia ja tiedonkulkua eri toimijoiden välillä on tärkeä parantaa (Hästbacka 2018, 71; Leppäkoski, ym. 2019, 202; Moilanen ym. 2018, 29). Myös opinnäytetyön aikana tehdyn sidosryhmätutkimuksen tulosten perusteella toimijan ja toiminnan tuntemus sekä vuorovaikutus toimijoiden välillä koettiin tärkeäksi. Palveluohjaukseen ja yhteistyön arviointiin liittyvissä kysymyksissä mukailtiin arviointilomakkeen vastausasteikkoa (1–10) sekä avointen kysymysten asettelua, jotta kysely pysyisi johdonmukaisena.

7 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS

Laadullinen tutkimus ei ole yksi yhtenäinen perinne, ja tämän vuoksi myös laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta löytyy erilaisia käsityksiä ja sen luotettavuuden arviointiin ei ole käytettävissä yksiselitteistä ohjetta. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus ja toteutus nivoutuvat toisiinsa, sillä laadullisin menetelmin tehdyn tutkimuksen arvioinnin kohteena ovat lopulta tutkijan valinnat, toiminta ja ratkaisut (Vilkkä 2021b). Tutkimuksen luotettavuutta pohtiessa tulee huomioida myös tutkimuksen eettisyys. Tutkimuksessa käytettyjen menetelmien ja analyysitapojen eettisyyden arvioinnissa tarkastellaan, miten tutkija on noudattanut eettisiä periaatteita tutkimusta tehdessään. (Juuti & Puusa 2020.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan kokonaisuutena, johon vaikuttaa tutkimuksen johdonmukaisuus. Luotettavuuden arvioinnissa tarkastellaan tutkimuksen kohdetta eli mitä ollaan tutkimassa ja miksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Opinnäytetyössä mallinnettiin nuorisokasvatusjärjestölle sidosryhmien yhteishenkilöiden palveluohjausmallia. Palveluohjausmallin kehittämistä varten haluttiin selvittää yhteishenkilöiden kokemuksia ja ajatuksia yhteistyöstä nuorisokasvatusjärjestön kanssa sekä moniammatillisesta yhteistyöstä. Lisäksi haluttiin myös selvittää nuorisokasvatusjärjestön kasvatusohjaajien

ajatuksia ja näkemyksiä nykyisestä palveluohjauksesta, sen toimintatavoista ja kehittämiskohteista.

Esiymmärryksen hankkimiseksi hyödynnettiin sekä kirjallisuutta että aiempia tutkimuksia tutkittavasta aiheesta. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) ohjeistuksen mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkija huomioi, kunnioittaa ja antaa toisten tutkimuksille ja saavutuksille kuuluvan arvon omassa tutkimuksessaan. Tässä opinnäytetyössä muiden tekemiin tutkimuksiin sekä kirjoittamiin artikkeleihin, kirjoihin ja muihin tuotoksiin viitattiin oikeaoppisesti ja asianmukaisesti.

Luotettavuutta arvioitaessa kiinnitetään huomiota siihen, millaisia menetelmiä työssä on käytetty (Aalto & Pusa 2020), miten aineiston keruu on tapahtunut ja millaisia erityispiirteitä aineistoon liittyy (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Opinnäytetyön aineiston keruussa pyrittiin huomioimaan osallistujien kiireinen aikataulu ja osallistumismahdollisuudet, jonka vuoksi sidosryhmätutkimuksen menetelmiksi valittiin sidosryhmäkysely ja haastattelut. Sidoryhmätutkimuksen avulla selvitettiin sidosryhmien edustajien kokemuksia ja ajatuksia yhteistyöstä nuorisokasvatusjärjestön kanssa. Luotettavuutta sidoryhmätutkimuksessa lisäsi opinnäytetyöntekijän suhde osallistujiin. Opinnäytetyöntekijä ei työskentele nuorisokasvatusjärjestöllä ja ei ollut osallistujille entuudestaan tuttu, jonka vuoksi osallistujien ei tarvinnut pohtia, millaista palautetta he antavat yhteistyöstä nuorisokasvatusjärjestön kanssa työskentelystä. Palveluohjausmallin kehittämisessä hyödynnettiin myös yhteiskehittämisen menetelmiä kasvatusohjaajien työpajoissa, joissa kasvatusohjaajat saivat yhdessä pohtia näkemyksiään toiminnan sisällöstä ja palveluohjauksesta.

Arvioitaessa tutkimuksen luotettavuutta voidaan myös tarkastella, millä perusteilla osallistujat valittiin tutkimukseen, miten heihin oltiin yhteydessä sekä miten tiedonantajien anonymiteetti säilyi (Tuomi & Sarajärvi 2018). Sidoryhmätutkimuksen osallistujien valikointi perustui vapaaehtoisuuteen. Lisäksi osallistujien valikointiin vaikutti se, että he työskentelivät nuorisokasvatusjärjestön toiminnan kohderyhmän keskuudessa. Sidoryhmän edustajiin oltiin yhteydessä sidoryhmätutkimusta tehtäessä sekä heille kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja sen etenemisestä. Nuorisokasvatusjärjestön kasvatusohjaajiin oltiin yhteydessä koko opinnäytetyöprosessin ajan kertomalla opinnäytetyön

etenemisestä, yhteiskehittämisen työpajojen sisällöstä sekä tulosten arvioinnista. Osallistujien anonymiteetti säilytettiin koko opinnäytetyöprosessin ajan. Osallistujilta pyydettiin lupa haastatteluiden tallentamiseen sekä heille kerrottiin aineiston käsittelystä sekä sen hävittämisestä. Aineiston analysoinnissa aineisto koodattiin ja näin varmistettiin, että osallistujat eivät ole tunnistettavissa.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat myös tutkijan oma subjektiivisuus tutkittavaa aihetta kohtaan ja samalla myös kyky reflektoida omaa subjektiivisuutta (Aalto & Puusa 2020). Opinnäytetyön subjektiivisuuteen vaikuttaa vahvistavasti se, että opinnäytetyön tekijä ei työskentele toimeksiantajan alaisuudessa sekä toiminnan konteksti ja toimintaympäristö eivät ole entuudestaan tuttuja. Laadullisen tutkimuksen uskottavuutta vahvistaa se, että tutkija pohtii ja tunnistaa sellaisia arvoja ja näkemyksiä, joilla on merkitystä tutkimuksen kulkuun ja lopputulokseen (Aalto & Puusa 2020). Palvelumuotoiluprosessille tyypillinen tulosten iterointi mahdollisti toistuvan omien arvojen ja näkemysten reflektoinnin koko opinnäytetyöprosessin ajan kaikissa tutkimusvaiheissa. Vaikka tekijällä olikin aiempaa kokemusta sosiaali- ja terveysalalla sekä moniammatillisessa yhteistyössä, palvelumuotoilijan ja fasilitoijan rooli ohjasivat tutkimusprosessia irrottaen asiaosaamisesta, keskittyen eri näkemysten esiin tuomiseen ja niiden ymmärtämiseen.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös tutkimuksen kesto eli millaisella aikataululla tutkimus on tehty (Tuomi & Sarajärvi 2018). Opinnäytetyön tekijän aikataulu ja opinnäytetyön toteutusvaiheen sijoittuminen kesäloma-aikaan (kesä-, heinä- ja elokuu) aikaistutti ja tiukensi sidosryhmätutkimuksen ajankohtaa ja aikataulua, joka on voinut vaikuttaa heikentävästi opinnäytetyön luotettavuuteen. Toisaalta sidosryhmätutkimuksen ajoittaminen ennen varsinaista kesäloma-aikaa saattoi antaa paremmat mahdollisuudet yhteishenkilöiden osallistumiseen. Myös palveluohjausmallin testaus yksilöhaastatteluissa järjestettiin kesäkuukausien ulkopuolella.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tarkastellaan myös tutkimusraporttia eli miten tutkimus on tehty ja analysoitu (Tuomi & Sarajärvi 2018). Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu noudattaa tiedeyhteisön tunnistamia toimintatapoja eli rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen

arvioinnissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Lukijan tulee pystyä ymmärtämään tutkimuksen perustana olevat tutkijan tekemät ratkaisut sekä totuuden tavoittelun luonne sekä vakuuttua kuvattujen tulkintojen osuvuudesta (Aalto & Puusa 2020). Tätä opinnäytetyötä tehtäessä ja raportoitaessa pyrittiin perustelemaan tutkijan tekemät ratkaisut aineiston hankinnasta sen analysointiin ja raportointiin vaiheittain palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Lisäksi pyrittiin kuvaamaan myös tutkimusvaiheiden keskinäiset vaikutukset toisiinsa ja palvelumuotoiluprosessin etenemiseen. Opinnäytetyön raportointia tehtiin koko opinnäytetyöprosessin ajan ja kaikissa tutkimusvaiheissa hyödynnettiin iterointia, jotta käytetyt menetelmät ja keskeiset tulokset olisivat johdonmukaisesti kuvattu.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää nuorisokasvatusjärjestö Non Fighting Generation ry:lle palveluohjausmalli, joka tukee sidosryhmäyhteistyötä huomioiden sidosryhmien yhteistyötarpeet ja -odotukset. Lisäksi palveluohjausmallilla haluttiin helpottaa sidosryhmien tiedonsaantia nuorisokasvatusjärjestön toiminnasta. Tällaisen palveluohjausmallin kehittämiseksi koettiin tarpeelliseksi selvittää nuorisokasvatusjärjestön ja sen sidosryhmien välisen yhteistyön nykytilannetta, sen haasteita ja toimivia yhteistyön käytänteitä. Sidoryhmätutkimuksen avulla haluttiin tuottaa nuorisokasvatusjärjestölle tarkempaa tietoa sidosryhmistä sekä heidän tarpeistaan työskentelylle. Sidoryhmätutkimuksen tutkimusmenetelminä hyödynnettiin sekä määrällisen tutkimuksen (kysely) sekä laadullisen tutkimuksen (teemahaastattelut) menetelmiä. Lisäksi ymmärrystä ja kokemuksia selvitettiin myös nuorisokasvatusjärjestön kasvatusohjaajien työpajoissa. Opinnäytetyössä laaditut sidosryhmien yhteyshenkilöprofiilit tuovat esiin sidosryhmien yhteyshenkilöiden tarpeita, toiveita ja odotuksia yhteistyölle. Nuorisokasvatusjärjestö voi hyödyntää myös jatkossa toiminnan kehittämisessä sidosryhmien yhteyshenkilöprofiileita.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymyksenä oli: millainen on sidosryhmätarpeet huomioiva palveluohjausmalli? Sidoryhmätutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että Non Fighting Generation ry:n toiminnalle on tarvetta. Sidoryhmien yhteyshenkilöiden työympäristöissä kiusaaminen ja nuorten väkivaltaisuus ovat tunnistettavissa. Sidoryhmätarpeet huomioiva

palveluohjausmalli tunnistaa erilaiset avutarpeen muodot yksilöohjauksesta ryhmäohjaukseen ja konsultaatioon. Sidosryhmien yhteyshenkilöt toivat esiin, että moniammatillisessa verkostossa työskentely vaatii aktiivista ja tiivistä työskentelyotetta sekä yhteistä ymmärrystä ja tietoa toiminnan etenemisestä. Erityisesti yhteistyön alun selkeyttä pidettiin tärkeänä. Kasvatusohjaajien työpajoissa korostui yhteisten toimintatapojen raamien mallintaminen, jossa on mahdollista toimia joustavasti ja muuntautumiskykyisesti sekä sopia yhteisistä toimintatavoista sidosryhmän yhteyshenkilön kanssa.

Opinnäytetyön alatutkimuskysymyksenä oli: millaista tietoa sidosryhmät toivovat ja tarvitsevat Non Fighting Generation ry:n toiminnasta? Sekä sidosryhmäkyselyssä että sidosryhmähaastatteluissa yhteyshenkilöt toivoivat tietoa Non Fighting Generation ry:n toiminnasta, eri toimintamuodoista nuorten ohjauksessa sekä yhteistyömahdollisuuksista. Lisäksi tietoa toivottiin nuorten ohjauksen etenemisestä ohjausprosessin edetessä sekä selkeää kuvausta palveluun ohjautumisesta ja ohjauksen etenemisestä. Tietoa toivottiin sähköpostitse sekä johdolle suunnattuna että yhteyshenkilöille itselleen. Myös toiminnan esittelytilaisuuksia toivottiin. Sidosryhmien yhteyshenkilöt kokivat, että nuorelle suunnattu tieto toiminnasta on arvokasta. Näin nuoren kanssa voidaan yhdessä tutustua toimintaan ja nuorella on mahdollisuus tutustua itsenäisesti nuorisokasvatusjärjestön toimintaan.

Opinnäytetyön toisena alatutkimuskysymyksenä oli: millaisia haasteita sidosryhmillä on Non Fighting Generation ry:n kanssa, joita palveluohjausmallissa tulisi huomioida? Osa sidosryhmien yhteyshenkilöistä koki, että haasteita ei ole ilmaantunut yhteistyössä ja vaikka olisi, niin haasteet pyrittiin ratkaisemaan, koska toiminta koettiin arvokkaana. Sidosryhmätutkimuksen perusteella yhteistyön haasteet Non Fighting Generation ry:n kanssa liittyivät palvelun saatavuuteen, aikataulujärjestelyihin, COVID19-pandemian aiheuttamiin rajoituksiin sekä nuorten motivointiin ja sitoutumiseen. Toisaalta sidosryhmätutkimuksen perusteella haasteita liittyi myös palveluverkoston laajuuteen ja toimijoiden paljouteen. Kasvatusohjaajien työpajassa tuotiin esiin, että yhteiskunnalliset palveluverkoston rakenteet, palvelun saatavuuteen liittyvä rahoituksellinen näkökulma sekä COVID19 -pandemian rajoitukset ovat haasteita, joihin palveluohjauksessa on haasteellista vaikuttaa.

Opinnäytetyössä laadittu palveluohjausmalli toi esiin ohjaustyötä tukevan palveluohjauksen laajuuden ja monivaiheisuuden. Nuorisokasvatusjärjestön sidosryhmät edustavat moninaisesti eri palvelujärjestelmän sektoreita, aloja sekä työtehtäviä. Ohjaustyön tarpeeseen liittyviä yhteydenottoja nuorisokasvatusjärjestön kasvatusohjaajille tulee niin sosiaalialan, oppilaitosten kuin poliisin ammattilaisilta. Palveluohjausmallissa korostui monivaiheisuus ennen varsinaisen nuoren/ nuorten ohjaustyön alkamista. Ennen työskentelyn alkua alkutilannetta kartoitetaan vastavuoroisilla yhteydenotoilla sekä sovitaan työskentelyn aloituksesta ja sen ajankohdasta. Jatkotutkimus- ja kehittämistyön aiheena voisi olla kasvatusohjaajien yhteinen toimintamalli alkutilanteen arviointiin, jonka avulla toimintatapoja voitaisiin edelleen yhtenäistää sekä vahvistaa kasvatusohjaajien keskinäistä vuorovaikutusta ja työskentelyn kehittämistä.

Opinnäytetyötä tehtäessä nuorisokasvatusjärjestön henkilökunta nostivat esiin, että sidosryhmien yhteyshenkilöt eivät välttämättä vastaa loppuarviointikyselyyn. Sidosryhmien yhteyshenkilöiltä loppuarviointia pyydetään Webropol-kyselylomakkeella. Loppuarviointi on nuorisokasvatusjärjestön toiminnalle äärimmäisen tärkeä, koska tämän avulla toiminnan rahoittajatahoille raportoidaan ja tehdään näkyväksi työskentelyn tarve sekä työskentelystä saadut tulokset. Toisena jatkotutkimus- ja kehittämistyön aiheena voisi olla loppuarvioinnin vastausprosentin vahvistaminen. Olisi tärkeää selvittää minkä vuoksi vastausprosentti jää usein alhaisemmaksi ja millaiset tekijät vaikuttavat siihen, että loppuarviointi jää sidosryhmältä tekemättä.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää palveluohjausmalli, jossa huomioidaan sidosryhmien yhteyshenkilöiden tarpeet ja odotukset yhteistyölle sekä tuetaan sidosryhmien tiedonsaantia nuorisokasvatusjärjestön toiminnasta. Sidosryhmätutkimuksen pohjalta yhteistyön tarpeet liittyivät nuorten ohjaustarpeen arviointiin sekä ohjaustyön aloittamiseen. Sidosryhmien yhteyshenkilöt toivoivat tietoa nuorisokasvatusjärjestön toiminnan ja toimintamuotojen sisällöstä sekä tietoa siitä, millaista yhteistyötä nuorisokasvatusjärjestön kanssa voisi tehdä. Moniammatillisessa työskentelyssä sekä yhteistyössä aktiivinen ja tiivis työskentelyote koettiin tärkeäksi, myös Harris & Allen (2011, 406) korostavat yhteistyön vaativan yhä monipuolisempaa sosiaalista vuorovaikutusta

toimijoiden välillä sekä laajempaa ja ammattirajat ylittävää keskustelua yhteistyön mahdollisuuksista. Toisten toimijoiden palveluihin ohjaaminen sekä nuorten tuen tarpeiden huomioiminen ovat yhteistyön suunnittelussa ja osaamisen yhdistämisessä olennaista (Laakso 2013, 50; Pulkkinen & Juhanpelto 2017, 115).

Sidosryhmien yhteyshenkilöt toivat esiin, että selkeä yhteistyön aloitus, yhteinen ymmärrys toiminnan etenemisestä sekä yhteistyökumppanin toiminnan tuntemus ovat keskeisiä asioita toimivassa moniammatillisessa yhteistyössä. Myös Karttunen ym. (2013, 62) kokevat näiden olevan edellytyksenä toimivalle yhteistyölle. Pulkkinen & Juhanpelto (2017, 119) nostavat esiin, että nuoren asian äärellä työskentelevillä ammattilaisilla tulee olla yhteinen ymmärrys nuoren kokonaistilanteesta. Nuorisokasvatusjärjestön työpajoissa tuotiin esille, että palveluohjauksen mallintamisessa on keskeistä tunnistaa yhteisten toimintatapojen raamit. Kasvatusohjaajat halusivat, että palveluohjauksessa voidaan edelleen toimia joustavasti ja suunnitella yhteistyön etenemistä sidosryhmän yhteyshenkilön kanssa. Mäensivu (2013, 27–28) toteaa tähän huomioon liittyen, että palveluun ohjautumisessa ja palveluun osallistumisessa on kiinnitettävä huomiota asiakaslähtöisyyteen. Myös sidosryhmien yhteyshenkilöt antoivat kiitosta nuorisokasvatusjärjestön toiminnan joustavuudesta ja muuntautumiskykyisyydestä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää yhteistyön nykytilannetta nuorisokasvatusjärjestön ja sen sidosryhmien välillä sekä selvittää millaiset asiat ovat haastavia ja mitkä toimivia nykyisessä yhteistyössä. Nuorten motivointi ja toimintaan sitouttaminen aiheuttivat haasteita yhteistyössä. Lisäksi yhteistyössä haasteita aiheuttavat myös järjestelykysymykset. Näitä olivat esimerkiksi aikalaulujen ja tilojen järjestäminen sekä oman toimintaympäristön ulkopuolisten verkostojen hyödyntäminen. Hästbacka (2018, 55–57) tuokin tutkimuksessaan esiin juuri samanlaisen näkökulman siitä, että koulun sisäisten ja ulkopuolisten viranomaisten yhteistyöhön ei ole selkeitä toimintamalleja, eikä riittävää tunteesta toisen toimijan työ- ja toimintatavoista.

Sidosryhmien yhteyshenkilöt toivat esille, että haasteita aiheuttavat myös tilanteet, joissa yhteistyökumppanin toiminnan sisältöä ei tunneta riittävästi. Toiminnan saatavuus voi aiheuttaa haasteita, jos nuorten tilanteeseen ei saada

riittävän nopeasti apua. Myös Hästbacka (2018, 56–57) nostaa esiin tutkimuksessaan, että yhtenä moniammatillisen yhteistyön haasteena nähdään toisen toimijan tuntemuksen puute sekä toimintatapojen epäselvyys. Järjestötoimijan palvelun saatavuuteen ottavat kantaa myös Karttunen ym. (2013, 62) toteamalla, että haasteena yhteistyössä on vaadittujen taloudellisten lisäresurssien saaminen, joiden avulla toiminnan ja yhteistyön jatkuvuus voidaan turvata. Kuitenkin toisaalta nuorisokasvatusjärjestön toiminta koettiin tärkeänä, ja haasteiden ei annettu vaikuttaa toiminnan suunnittelussa ja työskentelyn etenemisessä. Sidosryhmien yhteyshenkilöt toivat esiin, että COVID19-pandemian rajoitukset aiheuttivat haasteita yhteistyössä. Tulevaisuudessa on varmasti tarpeen tarkastella ja arvioida yhteiskunnallisella tasolla COVID19-pandemian mukanaan tuomia vaikutuksia moniammatilliseen yhteistyön sekä nuorten hyvinvointiin, niin hyvässä kuin pahassa.

Sidosryhmien yhteyshenkilöt pitivät yhteistyössä toimivina aktiivisuuden ja selkeyden lisäksi luotettavuutta, joustavuutta ja muuntautumiskykyä. Kasvatusohjaajien roolia yhteistyössä keuhuttiin. Kasvatusohjaajia kuvailtiin yhteistyössä ammattitaitoisina, luotettavina sekä turvallisina niin yhteyshenkilöille kuin toimintaan osallistuville nuorille. Luottamuksen rakentuminen vaatii nuoren kanssa molemminpuolista vuorovaikutusta, luottamusta ja nuoren ottamista mukaan palvelun suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin (Harris & Allen 2011, 412; Pulkkinen & Juhanpelto 2017, 119). Nuorisokasvatusjärjestön toiminnassa tavoitteiden asettamiseen, toiminnan suunnitteluun sekä toiminnan arviointiin osallistuvat sekä nuoret että sidosryhmän yhteyshenkilö. Tämä voi varmasti vaikuttaa osaltaan siihen, että yhteistyö ja toiminta näyttäytyvät yhteyshenkilöille luotettavana ja luottamuksellisena.

Sidosryhmien yhteyshenkilöt toivat esiin, että nuorisokasvatusjärjestön kasvatusohjaajat ovat nuorten arkiympäristössä ulkopuolisia toimijoita. Tämän koettiin lisäävän luotettavuutta ja turvallisuutta toimintaan osallistuville nuorille. Ohjauksen tuominen nuorten arkiympäristöön koettiin myönteisenä. Perukangas ja Mankkinen (2019, 19–20) tuovat esiin, että jalkautuva työote vahvistaa yhteistyötä ja järjestön toiminnan tuntemusta, jonka koetaan vahvistavan palveluohjaukselta. Sidosryhmien yhteyshenkilöt toivat esiin, että palveluntuottajan tuntemus ja tietynlainen tuttuus helpottavat yhteistyötä ja yhteyden ottamista.

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös tuottaa nuorisokasvatusjärjestölle tarkempaa tietoa sidosryhmistä ja heidän tarpeistaan yhteistyölle. Sidosryhmätutkimuksen avulla kerätty tieto kiteytettiin yhteyshenkilöprofiileiksi, joiden avulla tuotiin näkyväksi, keitä järjestön yhteyshenkilöt ovat, miksi he ovat mukana toiminnassa, millaisia odotuksia ja tarpeita heillä on yhteistyölle sekä millaisia haasteita he kokevat moniammatillisessa yhteistyössä (Tuulaniemi 2011; Mäkinen 2018, 111). Yhteyshenkilöprofiilit jäivät nuorisokasvatusjärjestön käyttöön, joita he voivat hyödyntää tulevaisuudessa kehittämistehtävissä. Sidosryhmätutkimuksen ja nuorisokasvatusjärjestön työpajan keskeisten tulosten pohjalta mallinnettu palvelupolku toi näkyväksi yhteyshenkilön ja nuorisokasvatusjärjestön kohtaamiset palvelun vaiheissa sekä miten yhteyshenkilö kulkee palvelun läpi ja millaisena hän kokee palvelun. (Hiltunen 2017, 14; Tuulaniemi 2011). Sidosryhmän yhteyshenkilön palvelupolku toimi pohjana palveluohjausmallin kuvaamisessa, sillä nuorisokasvatusjärjestön toimintavaiheet kuvattiin palvelupolun mukaisesti.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin palvelumuotoilussa usein käytettyä tuplatimantti-mallia. Tuplatimantissa ensimmäinen timantti, löydä- ja määritä-vaiheet, keskittyivät yhteistyön nykytilanteen sekä sidosryhmien yhteyshenkilöiden odotusten ja tarpeiden ymmärtämiseen. Tuplatimantin ensimmäisessä timantissa tunnistetaan ja muodostetaan näkemys ratkaistavasta ongelmasta (Koivisto ym. 2019, 43). Ensimmäisen timantin vaiheiden jälkeen palveluohjausmallissa lähdettiin tunnistamaan ja kuvaamaan kasvatusohjaajien yhteisiä palveluohjauksen toimintatapoja. Tuplatimantin toisessa timantissa, kehitä- ja tuota-vaiheet, pyritään kehittämään ongelmaan parhaiten soveltuva ratkaisu (Koivisto ym. 2019, 43), joka tässä opinnäytetyössä oli palveluohjauksen kehittäminen ja sen mallintaminen prosessiksi.

Palvelumuotoilun hyödyntäminen palveluohjausmallin kehittämisessä oli luonteva ja toimiva lähestymistapa. Sen avulla saatiin tunnistettua sidosryhmien yhteyshenkilöiden tarpeita ja odotuksia yhteistyölle, vahvistamaan kasvatusohjaajien sitoutumista yhteisten toimintatapojen hyödyntämiseen sekä vahvistamaan nuorisokasvatusjärjestön ja sidosryhmien yhteistyötä (Nevanperä 2020b, 15). Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen nuorisokasvatusjärjestön työpajoissa toi kehittämiseen tehokkuutta ja tavoitteellista kehittämistä (Ahonen 2019, 27–29). Esimerkiksi rakenteelliset ja lainsäädännölliset

asiat vaativat erityistä huomiota moniammatillisen yhteistyön kehittämisessä ja palvelumuotoilun hyödyntämisessä sosiaalialalla (Häyhtiö 2017, 3).

Palveluohjausmallin kehittämisessä hyödynnettiin tuplatimantti-mallin lisäksi palvelumuotoilulle tyypillisiä menetelmiä. Yhteistyön nykytilannetta sekä sidosryhmien odotuksia ja tarpeita selvitettiin sidosryhmän edustajille lähetetyllä kyselyllä, sidosryhmien yhteyshenkilöille pidetyillä haastatteluilla sekä nuorisokasvatusjärjestön yhteissuunnittelun työpajassa. Hyödynnetyt menetelmät olivat toimivia ja saatiin kattavasti ymmärrystä yhteistyön nykytilanteesta sekä sidosryhmien yhteyshenkilöiden odotuksista ja tarpeista yhteistyölle. Tämän opinnäytetyön osalta oli tärkeää huomioida toteutusajankohta (kesäkausi sekä COVID19-pandemia) ja vallitseva työtilanne sote-alalla, jotka vaikuttivat käytettyjen menetelmien valintaan. Jos palveluohjausmallia lähdetään jatkokehittämään tai halutaan hankkia lisätietoa sidosryhmien yhteyshenkilöistä, toimivana menetelmänä voisi olla myös esimerkiksi luotain tai sidosryhmien yhteyshenkilöille järjestetty työpaja, joiden avulla saataisiin laajempaa ymmärrystä ihmisen unelmista ja tunteista (Koivisto ym. 2019, 45).

Nuorisokasvatusjärjestön palveluohjausta mallinnettiin toisessa nuorisokasvatusjärjestön yhteissuunnittelun työpajassa. Palveluohjausmallia testattiin sidosryhmien yhteyshenkilöiden haastatteluiden avulla. Yhteyshenkilöiden teemahaastattelulla saatiin tietoa mallin toimivuudesta sekä kehittämissuhteita niin palveluohjaukseen kuin arviointiin. Palveluohjaus mallinnettiin sidosryhmien yhteyshenkilöille nähtäväksi esimerkiksi nuorisokasvatusjärjestön verkkosivuille. Yhteistyön etenemisen kuvaus tekee näkyväksi yhteistyön keskeiset vaiheet sekä ohjaustyönprosessin (Mäkinen 2018, 115–116). Mallinnuksessa otettiin huomioon sidosryhmän tiedon saannin toiveet ohjausprosessin sekä yhteistyön etenemiseen liittyen. Nuorisokasvatusjärjestön käyttöön palveluohjausmalli kuvattiin prosessina hyödyntämällä blueprinting-menetelmää, jolloin saatiin kuvattua palveluohjauksen vaiheet tarkasti sekä tuotiin näkyväksi nuorisokasvatusjärjestön ja sidosryhmän yhteyshenkilön vuorovaikutustilanteet (Jaakkola ym. 2009, 16). Palveluohjauksen prosessikuvaus jää nuorisokasvatusjärjestön käyttöön, jota he voivat kehittää edelleen yhdessä ideoiden sekä mahdollisuuksien mukaan osallistamalla sidosryhmiä mukaan kehittämiseen.

LÄHTEET

- Aalto, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon. Teoksessa: Juuti, P. & Puusa, A. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 12.9.2021].
- Ahonen, T. 2019. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen kehittämiseen. 3. painos. Espoo: Muutoksen voima.
- Blank, L., Baxter, S., Goyder, E., Naylor, P., Guillaume, L., Wilkinson, A., Hummel, S. & Chilcott, J. 2010. Promoting well-being by changing behavior: a systematic review and narrative synthesis of the effectiveness of whole secondary school behavioural interventions. *Mental Health Review Journal* 15 (2), 43-53. Saatavissa: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.5042/mhrj.2010.0371/full/html> [viitattu 20.6.2021].
- Clarke, R. 2020. Design Thinking. E-kirja. Chicago, Illinois: American Library Association. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 10.6.2021].
- Design Council 2021. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. WWW-artikkeli. Saatavissa: <https://www.design-council.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond> [viitattu 8.6.2021].
- Eronen, A., Londén, P. & Peltosalmi, J. 2019. Sosiaalibarometri. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Saatavissa: <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/10/SOSTE-sosiaalibarometri-2019.pdf> [viitattu 9.10.2021].
- Fedotoff, J. 2016. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut – tiedon henki nuoruudessa. Teoksessa: Hoikkala, T. & Sell, A. 2016. Nuorisotyötä on tehtävä. E-kirja. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/book/978-952-5464-31-3> [viitattu 19.6.2021].
- Günther, K. & Hasanen, K. s.a. Tutkimuksen suunnittelu. Teoksessa: Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimuksen-suunnittelu/> [viitattu 31.5.2021].
- Haapakangas, T. 2020. Nuorten rikollisuus on laskussa – mutta pieni joukko nuorista tekee yhä enemmän ja vakavampia rikoksia. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.11.2020. Saatavilla: <http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2020/nuorten-rikollisuus-on-laskussa-mutta-pieni-joukko-nuorista-tekee-yha-enemman-ja-vakavampia-rikoksia/> [viitattu 25.2.2021].
- Harris, A. & Allen, T. 2011. Young people's views of multi-agency working. *British Educational Research Journal* 37 (3), 405-419. Saatavissa:

<http://web.b.ebsco-host.com.ezproxy.xamk.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=1d9bf2ca-3b68-4427-b457-1040710138ab%40pdc-v-sessmgr01> [viitattu 19.6.2021].

Hastrup, A., Hakkarainen, P., Heinonen, H., Hyytinen, R., Ihanus, M., Kerpola, J., Kokkonen, J., Lampinen, P., Martikainen, A., Paju, P., Rapeli, T., Saaristo, A-M., Sairisalo, H., Satuli-Kukkonen, T., Suomu, K., Särkelä, R., Tuominen, M. & Willman, A. 2019. Lasten ja perheiden palvelujen tuottaminen yhteistyössä järjestöjen ja seurakuntien kanssa – toimivat rakenteet ja sopimuskäytännöt. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos työpaperi 5/2019. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137497/URN_ISBN_978-952-343-284-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 15.6.2021].

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9.painos. Helsinki: Edita.

Helminen, J. 2017. Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksessa: Helminen, J. 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1.painos. Helsinki: Edita.

Hietala, O., Mattila-Aalto, M., Lehtoranta, P., Henriksson, M., Saarinen, T. & Sandelin, I. 2014. Kolmannen ja julkisen sektorin monialainen palveluyhteistyö kuntoutuksessa (KoJu) – Loppuraportti. Saatavissa: <https://docplayer.fi/5017092-Kolmannen-ja-julkisen-sektorin-monialainen-palveluyhteistyö-kuntoutuksessa-koju.html> [viitattu 19.6.2021].

Hiltunen, J. 2017. Palvelusta tuotteeksi. Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133352/Muut_978-952-493-300-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 15.6.2021].

Hyvärinen, E., Suoninen, E. & Vuori, J. s.a. Haastattelut. Teoksessa: Vuori, J. s.a. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/> [viitattu 2.5.2021].

Hästbacka, N. 2018. Monialainen verkostotyö ja koulukiusaaminen. Verkkojulkaisu. Nuorisotutkimusseura: Helsinki. Saatavilla: https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/2018_hastbacka_monialainen_verkostotyö_pdf.pdf [viitattu 28.02.2021].

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisu. Saatavissa: <https://kaks.fi/julkaisut/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla/> [viitattu 25.5.2021].

Innokylä s.a.Työkalut. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut> [viitattu 1.8.2021].

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V, 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. E-kirja. Helsinki: Tekes. Saatavissa: <https://docplayer.fi/146098-Palvelujen-tuotteistamisesta-kilpailuetua.html> [viitattu 12.8.2021].

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa: Juuti, P. & Puusa, A. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 12.9.2021].

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, K. 2020. Järjestölähtöinen palveluohjaus – toimintamalli. Teoksessa: Ketola, T. & Alaverdyan, A. (toim.), 2020. Ihmisiä kohtaamassa – Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356032/JAMKJULKAI-SUJA2952020_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y [Viitattu 20.6.2021].

Karttunen, A., Kettunen, A. & Piirainen, K. 2013. Yhteistyöllä hyvinvointia – Järjestöjen välinen ja järjestö-kuntayhteistyöhyvinvoinnin lisääjänä. Diakonia Ammattikorkeakoulun julkaisuja 31. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/140481/C31%20ISBN%209789524932127%20%282%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y> [viitattu 15.6.2021].

Katisko, M., Kolkka, M. & Vuokila-Oikonen, P. 2014. Moniammatillinen ja monialainen osaaminen sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja liikunta-alojen koulutuksessa. Malli työssäoppimisen ja ammattitaitoa edistävän harjoittelun toteutusta varten. Raportit ja selvitykset 2014:2. Saatavissa: <https://docplayer.fi/2693267-Moniammatillinen-ja-monialainen-osaaminen-sosiaali-terveys-kuntoutus-ja-liikunta-alojen-koulutuksessa.html> [viitattu 10.4.2021].

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

Koponen, J., Hildén, J. & Vapaasalo, T. 2016. Tieto näkyväksi. Informaatiomuotoilun perusteet. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja s.a. Tilastollinen päättely. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/paattely/paattely/> [viitattu 15.4.2021].

Kälviäinen, M. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa. Teoksessa: Miettinen, S. (toim.), 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologianinfo Teknova Oy.

Laakso, T. 2013. Muistisairaana ja läheisten järjestölähtöinen ohjaus ja neuvonta. Teoksessa: Teoksessa: Socca 2013. Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Hämeenlinna: Kanta-Hämeen Pitsihanke. Saatavissa: <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf> [viitattu 15.6.2021].

- Leppäkoski, T., Koivuluoma, M., Perälä, S. & Paavilainen, E. 2017. Moniammatillisen yhteistyön muutokset ja kehittämistarpeet lasten ja nuorten auttamisessa. *Yhteiskuntapolitiikka* 82 (2), 200–211. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135170/YP1702_Leppakoskiym.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 18.6.2021].
- Lemon, K. & Verhoef, P. 2016. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing* 80 (11), 69–96. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1509/jm.15.0420> [viitattu 10.6.2021].
- Lesojeff, H., Purjo, T., Tervahauta, M. & Videnoja, K. 2013. Kasvatus arvoihin – arvoa kasvatukseen. Helsinki: Non-Fighting Generation ry.
- Lewric, M., Thommen, J-P. & Leifer, L. 2020. *The Design Thinking Life Playbook: Empower Yourself, Embrace Change, and Visualize a Joyful Life*. E-kirja. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons Incorporated. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 10.6.2021].
- Lähteinen, M. & Kaikko, K. 2017. Järjestöt ja yritykset sosiaalipalvelujen tuottajina. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.), 2017. *Sosiaalityön käsikirja*. 4. uudistettu painos. E-kirja. Helsinki: Tietosanoma Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 19.6.2021].
- McAdam, C., Shillingford, M. & Trice-Black, S. 2011. Putting Research into Practice in School Violence Prevention and Intervention: How Is School Counseling Doing? *Journal of School Counseling* 9 (12). Saatavissa: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ933178.pdf> [viitattu 6.6.2021].
- Moilanen, T., Airaksinen, M. & Kangasniemi, M. 2021. Varhainen puuttuminen nuorten rikoksiin ja hyvinvointiin liittyviin ongelmiin: kyselytutkimus monialaista yhteistyötä tekeville ammattilaisille. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 58, 3–15. Saatavissa: <https://journal.fi/sla/article/view/88064> [viitattu 25.6.2021].
- Moilanen, T., Mankkinen, T., Pietilä, A-M. & Kangasniemi, M. 2018. Pohjoismaiset moniviranomaisyhteistyön toimintamallit nuorten hyvinvoinnin edistämässä ja rikosten ehkäisyssä. Sisäministeriön julkaisu. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160881/SM_18_2018_Pohjoismainen_moniviranomaisyhteistyö.pdf?sequence=1 [viitattu 25.6.2021].
- Mäensivu, K. 2013. Monialainen hyvinvointipalvelujen palveluohjaus. Teoksessa: Socca 2013. *Palveluohjauksen käsikirja*. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Hämeenlinna: Kanta-Hämeen Pitsi-hanke. Saatavissa: <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf> [viitattu 25.6.2021].
- Mäkinen, M. 2018. *Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille*. 1.painos. Helsinki: Change Agentia.
- Nevanperä, T. 2020a. *Palveluiden yhteiskehittäminen, tarinallistaminen ja vapaaehtoisten innostaminen*. Teoksessa: Nevanperä, T. & Jarvisalo, T (toim.). 2020. *Sote-resepti – kehittämisvinkkejä ketterille järjestöille*. E-kirja. Kouvola: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/323988/XAMK_kehit-taa_106_verkkoversio_17022020.pdf;jsessionid=2E757B41AA1F9BB95AD4DD97B6B1BB89?sequence=1 [viitattu 16.5.2021].

Nevanperä, T. 2020b. Palvelumuotoiluajattelu ja palvelumuotoilun menetelmät – empaattisella otteella. Teoksessa: Nevanperä, T. & Järvisalo, T. (toim.). 2020. Sote-resepti – kehittämissivinkkejä ketterille järjestöille. E-kirja. Kouvola: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/323988/XAMK_kehit-taa_106_verkkoversio_17022020.pdf;jsessionid=2E757B41AA1F9BB95AD4DD97B6B1BB89?sequence=1 [viitattu 16.5.2021].

Nevanperä, T. 2020 c. Soteresepti kehittämisen tukena. Teoksessa: Nevanperä, T. & Järvisalo, T. (toim.). 2020. Sote-resepti – kehittämissivinkkejä ketterille järjestöille. E-kirja. Kouvola: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/323988/XAMK_kehit-taa_106_verkkoversio_17022020.pdf;jsessionid=2E757B41AA1F9BB95AD4DD97B6B1BB89?sequence=1 [viitattu 16.5.2021].

Non Fighting Generation ry s.a a. Käynnissä olevat hankkeet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nfg.fi/hankkeet/> [viitattu 10.6.2021].

Non Fighting Generation ry s.a b. Non Fighting Generation ry - Nfg. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nfg.fi/tietoa-meista/> [viitattu 10.6.2021].

Non Fighting Generation ry s.a c. Yksilöohjaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nfg.fi/yksilotyo/> [viitattu 10.6.2021].

Orjala, A. 2020. Nuorisoväkivalta leimahti puheenaiheeksi – Oppositio: Ongelma ei ole uusi, puututtava ripeästi ennen kuin pahenee. WWW-dokumentti. Päivitetty 11.11.2020. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11641801> [viitattu 25.2.2020].

Perukangas, M. & Mankkinen, T. 2019. Havaintoja palveluun ohjauksen rajapinnasta ja suosituksia toiminnan kehittämiseksi - Selvitys väkivaltaisen radikalisaation ennalta ehkäisystä ja huolta aiheuttavien henkilöiden palveluohjauksesta Ankkuritoiminnassa ja paikallisessa yhteistyössä. Sisäministeriön julkaisuja 17. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161488/17_2019_Rajapintaraportti_OK.pdf?sequence=1&isAlloved=y [viitattu 19.6.2021].

Pulkinen, M. & Juhanpelto, R. 2017. Verkosto harhailevan nuoren tukena. Teoksessa: Helminen, J, 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1.painos. Helsinki: Edita.

Purjo, T. 2014. Esipuhe. Teoksessa: Purjo, T & Tervahauta, M, 2014. Nuorten väkivallattomuuskasvatus. Tuloksia, vaikutuksia ja vaikuttavuutta. Helsinki: Books on Demand.

Purjo, T. 2014. Väkivallan ehkäisy ja väkivallattomuuden edistäminen yksilö- ja yhteiskuntatasolla. Teoksessa: Purjo, T & Tervahauta, M, 2014. Nuorten väkivallattomuuskasvatus. Tuloksia, vaikutuksia ja vaikuttavuutta. Helsinki: Books on Demand.

Purjo, T. 2010. Väkivaltaisesta nuoruudesta vastuulliseen ihmisyyteen. Eksistentiaalis-fenomenologinen ihmiskäsitys elämäntaidollis-eettisen nuorisokasvatuksen perustana. Väitöskirja. Tampere: Tampere University Press.

Purjo, T. 2008. Kasvatuksen tarkoitus nuorten väkivallan ehkäisyssä. Teoksessa: Purjo, T (toim.). 2008. Väkivaltaisesta nuoruudesta vastuulliseen aikuisuuteen. Nuorten erityiskasvatuksen mahdollisuudet ja keinot. Helsinki: Non Fighting Generation ry.

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Väitöskirja. Turku: Turun yliopisto. Saatavissa: <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/77506/AnnalesC341Parna.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 9.10.2021].

Rauhala, M. & Turku, J. 2021. Palvelumuotoilu: mallinna palveluideaasi konseptin validoinnilla. Ideapakka. WWW-dokumentti. Kirjoitettu 5.2.2021. Saatavissa: <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-mallinna-palveluideaasi-konseptin-validoinnilla/> [viitattu 7.9.2021].

Rytkönen, M. 2015. Nuorten vakava väkivalta ja sosioemotionaalinen terveys. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2014: 51 (1), 63–65. Saatavissa: <https://journal.fi/sla/article/view/41369> [viitattu 20.6.2021].

Soanjärvi, K. 2016. Nuorisotyön verkostoituminen – Nuorisotyöntekijöiden yhteistyöstä osaamisverkostoksi. Teoksessa: Hoikkala, T. & Sell, A. 2016. Nuorisotyötä on tehtävä. E-kirja. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 19.6.2021].

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2012. This is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. E-kirja. Amsterdam: BIS Publishers. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 8.6.2021].

Talala, M. 2019. Psykkisesti oireileva opiskelija. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-936-6> [viitattu 27.6.2021].

Teixeira, J., Patrício, L., Nunes, N., Nóbrega, L., Fisk, R. & Constantine, L. 2012. Customer experience modeling: from customer experience to service design. Journal of Service Management 23 (3), 362-376. Saatavissa: <https://www-emerald-com.ezproxy.xamk.fi/insight/search?q=Customer+experience+modeling%3A+from+customer+experience+to+service+design> [viitattu 20.5.2021].

Tervahauta, M. 2014. Kohti väkivallatonta elämäntapaa – NFG:n väkivallattomuuskasvatustyön tuloksia ja vaikutuksia. Teoksessa: Purjo, T & Tervahauta, M, 2014. Nuorten väkivallattomuuskasvatus. Tuloksia, vaikutuksia ja vaikuttavuutta. Helsinki: Books on Demand.

Tieteen Termipankki 2021. Nimitys: sidosryhmä. www-dokumentti. Saatavissa: <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:sidosryhm%C3%A4> [viitattu 12.9.2021].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. E-kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.5.2021].

Turunen, J. 2020. Rikos, jonka pitäisi muuttaa maailmaa. Blogi. Päivitetty 17.12.2020. Saatavissa: <https://poliisi.fi/blogi/-/blogs/rikos-jonka-pitaisi-muuttaa-maailmaa> [viitattu 25.2.2021].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 12.9.2021].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum Media Oy. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 10.5.2021].

Valli, R. 2018. Aineiston keruu kyselylomakkeella. Teoksessa: Valli, R (toim.). 2018. Teoksessa: Valli, R (toim.). 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5.painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. & Perkiä, P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineiston keruussa. Teoksessa: Valli, R (toim.). 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5.painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vanhempainliitto 2020. Kiusaaminen, väkivalta ja aikuisten vastuu. WWW-dokumentti. Päivitetty 23.9.2020. Saatavissa: <https://vanhempainliitto.fi/artikkelit/kiusaaminen-vakivalta-ja-aikuisten-vastuu/> [viitattu 25.2.2021].

Vilka, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 31.5.2021].

Vilka, H. 2021b. Tutki ja kehitä. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 7.6.2021].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Non Fighting Generation ry Jäävuori-malli. Karvo. B 2021, Purjo 2010, 333–334.

Kuva 2. Jäävuori-mallin mukaiset henkiset ja eettiset kehittymistavoitteet. Karvo. B, 2021. Mukailten Purjo 2010, 335.

Kuva 3. Tuplatimantti-malli. Karvo. B, 2021. Mukailten Design Council 2021. Saatavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond> [Viitattu 8.6.2021].

Kuva 4. Non Fighting Generation ry:n palveluohjauksen sidosryhmäkartta. Karvo. B, 2021.

Kuva 5. Opinnäytetyön käsitekartta. Karvo. B, 2021.

Kuva 6. Opinnäytetyön viitekehys. Karvo. B, 2021.

Kuva 7. Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessi. Karvo. B, 2021.

Kuva 8. Palvelumuotoiluprosessin löydä -vaihe. Karvo. B, 2021.

Kuva 9. Sidosryhmäkyselyyn vastanneiden aiemmin yhteistyötä tehneiden sidosryhmien avointen kysymysten keskeiset havainnot. Karvo. B, 2021.

Kuva 10. Sidosryhmäkyselyyn vastanneiden ei aiempaa yhteistyötä tehneiden sidosryhmien avointen kysymysten keskeiset havainnot. Karvo. B, 2021.

Kuva 11. Yhteistyötä vahvistavat tekijät. Karvo. B, 2021.

Kuva 12. Yhteistyötä koettelevat tekijät. Karvo. B, 2021.

Kuva 13. Sidosryhmän yhteyshenkilön palvelupolun hahmotelma. Karvo. B, 2021.

Kuva 14. Sidosryhmien yhteyshenkilöiden tiedon saanti ja tiedon tarve. Karvo. B, 2021.

Kuva 15. Non Fighting Generation ry:n kesän kehittämispäivän työpajan sisältö. Karvo. B, 2021.

Kuva 16. Kuvituskuva: Kehittämispäivän työpajan profiilikortti ennen ja jälkeen työpajan. Karvo. B, 2021.

Kuva 17. Kuvituskuva: Kehittämispäivän työpajan Brainstorming -café'n tuotokset. Karvo. B, 2021.

Kuva 18. Kuvituskuva: Kehittämispäivän työpajan nopean ideoinnin tuotokset. Karvo. B, 2021.

Kuva 19. Palvelumuotoiluprosessi määritä -vaihe. Karvo. B, 2021.

Kuva 20. Yhteyshenkilöprofiili: Tuija Turvallinen. Karvo. B, 2021.

Kuva 21. Yhteyshenkilöprofiili: Vilma Verkostoituja. Karvo. B, 2021.

Kuva 22. Yhteyshenkilöprofiili: Jonna Johdonmukainen. Karvo. B, 2021.

Kuva 23. Yhteyshenkilöprofiili: Paavo Pohdiskelija. Karvo. B, 2021.

Kuva 24. Yhteyshenkilön palveluohjauspolku. Karvo. B, 2021.

Kuva 25. Non Fighting Generation ry; n asiakasnuoren visuaalinen kuvaus. Karvo. B, 2021.

Kuva 26. Non Fighting Generation ry:n toiminnan visuaalinen kuvaus. Karvo. B, 2021.

Kuva 27. Palvelumuotoiluprosessin kehittä -vaihe. Karvo. B, 2021.

Kuva 28. Syksyn kehittämispäivän työpajan sisältö. Karvo. B, 2021.

Kuva 29. Syksyn kehittämispäivän palveluprosessin kuvauksen työpajapohja sivu 1/3. Karvo. B, 2021.

Kuva 30. Viestintäideoiden matriisi: viestintäidea ja sen hyödyllisyys yhteys- henkilöprofiileille. Karvo. B, 2021.

Kuva 31. Palvelumuotoiluprosessin tuota -vaihe. Karvo. B, 2021.

Kuva 32. Palveluohjausprosessi palveluohjauspolkuna mallin testausta varten. Karvo. B, 2021.

Kuva 33. Palveluohjausmallin testausvaiheen haastatteluiden keskeiset tulokset. Karvo. B, 2021.

Kuva 34. Palveluohjausprosessi service blueprintinä 1/2. Karvo. B, 2021.

Kuva 35. Palveluohjausprosessi service blueprintinä 2/2. Karvo. B, 2021.

Kuva 36. Yhteistyön etenemisen kuvaus sidosryhmien yhteyshenkilöille. Karvo. B, 2021.

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot. Karvo, B. 2021.

Taulukko 2. Yhteistyötä aiemmin tehneet sidosryhmät. Karvo, B. 2021.

Taulukko 3. Ei aiempaa yhteistyötä tehneet sidosryhmät. Karvo, B. 2021.

...

Sidosryhmäkysely:

**Kysely yhteistyön kehittämisestä Non Fighting Generation ry:n
sidosryhmille****1. Mikä on ammattinimikkeesi?**

- Koulukuraattori
 Sosiaaliohjaaja / ohjaaja
 Perhetyöntekijä
 Sosiaalityöntekijä
 Poliisi
 Muu. Mikä?

2. Mikä on työskentelyalueesi?

- Pääkaupunkiseutu
 Muu Uusimaa
 Kymsote
 Essote

3. Oletko jo tehnyt yhteistyötä Non Fighting Generation ry:n kanssa?

- Kyllä
 Ei

4. Onko yhteydenoton perusteella alkanut ryhmä- tai yksilöohjaus?

- Aina
 Useimmiten
 Joskus
 Harvemmin

5. Kuinka usein olet yhteydessä Non Fighting Generation ry:hyn?

- Kerran kuukaudessa tai useammin
 Noin neljännesvuosittain
 Noin puolivuositain
 Kerran vuodessa
 Harvemmin kuin vuosittain

6. Mitä kautta olet yhteydessä Non Fighting Generation ry:hyn?

- Sähköpostitse
 Puhelimitse
 Verkkosivujen kautta
 Jokin muu, mikä?

7. Kuinka hyvin tunnet Non Fighting Generation ry:n toimintaa?

- Tunnen eri toimintamuodot, niiden sisällön ja toiminnan tarkoituksen
- Tunnen eri toimintamuodot ja toiminnan tavoitteet
- Olen tietoinen eri toimintamuodoista
- En tunne toimintaa juurikaan

8. Millaista apua olet saanut ongelmaan, josta olet ollut yhteydessä Non Fighting Generation ry:hyn?

9. Millaisia haasteita olet kohdannut yhteistyössä Non Fighting Generation ry:n kanssa?

10. Oletko ollut tietoinen Non Fighting Generation ry:n toiminnasta?

- Kyllä
- Ei

11. Tiedätkö miten voit olla yhteydessä Non Fighting Generation ry:hyn?

- Kyllä
- Ei

12. Tiedätkö mihin tilanteisiin Non Fighting Generation ry:n toiminta on tarkoitettu?

- Kyllä
- Ei

13. Miksi et ole ollut yhteydessä Non Fighting Generation ry:hyn?

14. Miten ja millaista tietoa toivoisit saavasi Non Fighting Generation ry:n toiminnasta?

15. Jos haluat osallistua haastatteluun sidosryhmäyhteistyön kehittämisestä, jätä nimesi ja yhteystietosi alle

Nimi

Sähköposti

Löydä-vaiheen teemahaastattelurunko

Osa 1: Sidosryhmäprofiili

Teema: ammatilliset perustiedot

- Kertoisitko alkuun hieman itsestäsi: ammattinimikkeesi? Missä työskentelet? Ketä työyhteisösi kuuluu?
- Millainen voimalaus/ mietelause voisi kuvata työskentelyäsi?
- Oletko tehnyt yhteistyötä Non Fighting Generation ry:n kanssa?

Teema: yhteistyön nykytilanne

- Millaisia tarpeita sinulla on yhteistyölle? Millaisissa asioissa otat/ottaisit yhteyttä? Millaisissa asioissa tarvitsisit apua/tukea?
- Mitkä asiat ovat toimivia yhteistyössä Non Fighting Generation ry:n kanssa? Tai millaiset asiat ylipäättänsä ovat palveluverkoston yhteistyössä toimivia?
- Millaiset asiat koet haastavana yhteistyössä Non Fighting Generation ry:n kanssa? Tai millaiset asiat koet ylipäättänsä palveluverkoston yhteistyössä haastavana?

Teema: toiveet ja esteet yhteistyössä

- Millaisia toiveita sinulla on yhteistyölle? Millaista yhteistyö olisi unelmatilanteessa?
- Mitkä asiat voivat estää yhteistyön tai työskentelyn aloittamisen? Millaisissa tilanteissa yhteistyötä ei voisi missään nimessä aloittaa?

Teema: ympäristön ja yhteiskunnan kehityssuunnat

- Millaisia ympäristön ja/tai yhteiskunnan kehityssuuntia näet, jotka vaikuttaisivat myönteisesti nuorten väkivallattomuuden edistämiseen? Millaisia ympäristön ja/tai yhteiskunnan kehityssuuntia näet, jotka vaikuttaisivat myönteisesti palveluverkoston yhteistyöhön?
- Millaisia ympäristön ja/tai yhteiskunnan kehityssuuntia näet, jotka vaikuttaisivat kielteisesti nuorten väkivallattomuuden edistämiseen? Millaisia ympäristön ja/tai yhteiskunnan kehityssuuntia näet, jotka vaikuttaisivat kielteisesti palveluverkoston yhteistyöhön?

Osa 2: palvelupolku

Teema: Ennen työskentelyn alkamista

- Millaisissa tilanteissa otat yhteyttä Non Fighting Generation ry:hyn? Onko tilanteisiin puututtu jo ennen yhteydenottoa, miten?
- Mitä kontaktikanavia käytät?
- Miten tilanne etenee yhteydenoton jälkeen? Mitä tapahtuu ennen työskentelyn aloittamista?

Teema: Työskentelyn aikana

- Miten työskentely alkaa ja miten työskentely etenee?
- Miten osallistut työskentelyyn? Oletko yhteydessä Non Fighting Generation ry:n kanssa työskentelyn aikana, miten ja missä asioissa?
- Osallistutko työskentelyn arviointiin? Miten ja missä vaiheissa?
- Oletko yhteydessä nuoriin/ nuoreen työskentelyn aikana?

Teema: Työskentelyn jälkeen

- Miten työskentely päättyy? Mitä sen jälkeen teillä tapahtuu?
- Miten työskentely nuoren/ nuorten kanssa jatkuu teillä?
- Tiedätkö mitä sinun tulee tehdä, jos tilanne jatkuu tai uusiutuu?

Osa 3: Tiedonsaanti Non Fighting Generation ry:stä

- Mitkä olisivat 3 asiaa, jotka haluaisit tai koet, että olisi hyvä tietää?
- Millaista tietoa teillä tarvittaisiin? Miten tieto olisi parhaiten saatavilanne?

Lopuksi:

- Onko jotain mitä en osannut kysyä?

Materiaalien arviointilomake kasvatusohjaajille

Sidosryhmän yhteyshenkilöprofiilit:

1. Millainen kuva sinulle jäi profiileista? Hyvät puolet, kehitettävää? Tuntuivatko ne todenmukaisilta?

Kirjoita vastaus tähän

2. Millaisia yhteistyön tarpeita ja toiveita huomasit profiileissa, mitkä korostuivat mielestäsi eniten? Mitkä ovat vahvuutesi palveluohjauksessa näiden tarpeiden ja toiveiden näkökulmasta?

Kirjoita vastaus tähän

3. Millaisia haasteita huomasit profiileissa, joita palveluohjausmallissa täytyy huomioida? Onko sinulla itselläsi hyviä toimintatapoja, joilla pystyt lieventämään näitä haasteita?

Kirjoita vastaus tähän

Palvelupolku:

4. Oliko polku selkeästi kuvattu sidosryhmän yhteyshenkilön ja nuoren näkökulmasta? Huomasitko jotain puuttuvaa tai muokattavaa?

Kirjoita vastaus tähän

5. Mitkä asiat ovat mielestäsi tärkeitä huomioida sidosryhmän yhteyshenkilön palveluohjauksessa? Mitä haluaisit kehittää palveluohjauksessa?

Kirjoita vastaus tähän

Visuaaliset kuvaukset:

6. Onko asiakasnuoren kuvaus todenmukainen? Miten voisit hyödyntää asiakasnuoren kuvausta palveluohjauksessa? Missä voisit hyödyntää kuvausta sidosryhmien näkökulmasta?

Kirjoita vastaus tähän

7. Onko NFG:n kuvaus todenmukainen? Miten voisit hyödyntää kuvausta palveluohjauksessa? Missä voisit hyödyntää kuvausta sidosryhmien näkökulmasta?

Kirjoita vastaus tähän

Nopeat ideoinnit: sidosryhmien haasteisiin vastaaminen

8. Millaisia ajatuksia sinulla heräsi ryhmissä tuotetuista ideoista? Voisitko hyödyntää ideoita työskentelyssäsi tai palveluohjauksessa? Mitä ideaa lähtisit jatkokehittämään ja miksi?

Kirjoita vastaus tähän

9. Mitä haluaisit tuoda esiin palveluohjauksella? Millaiset asiat ovat mielestäsi tärkeitä sidosryhmien palveluohjauksessa?

Kirjoita vastaus tähän

Muu:

10. Onko sinulla muita huomioita työpajaa tai palveluohjausmallin suunnittelua varten?

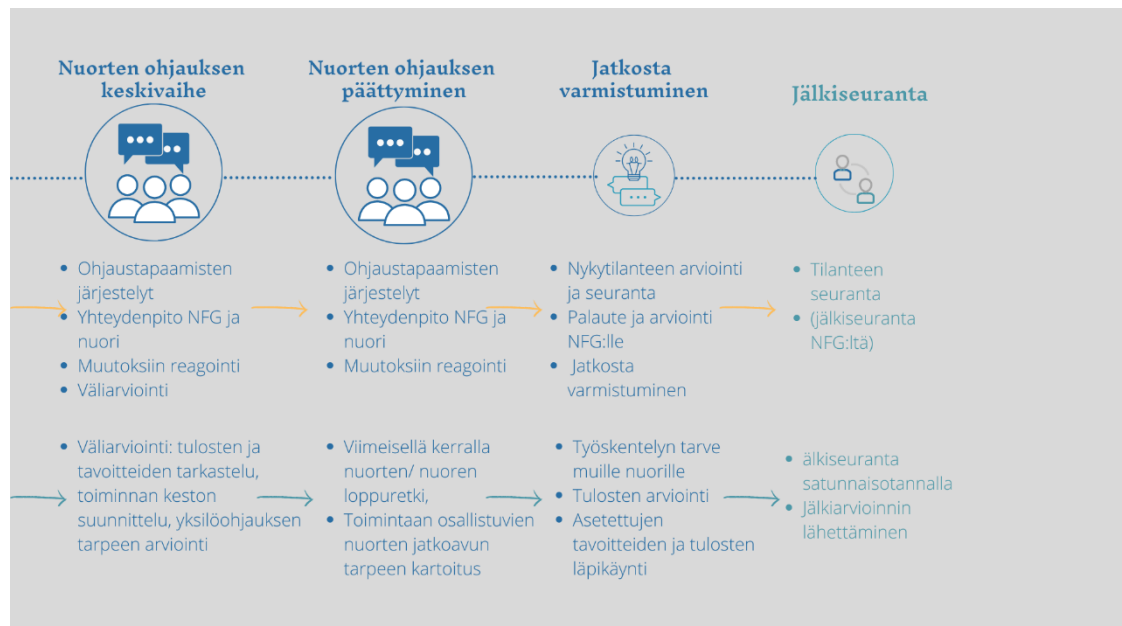
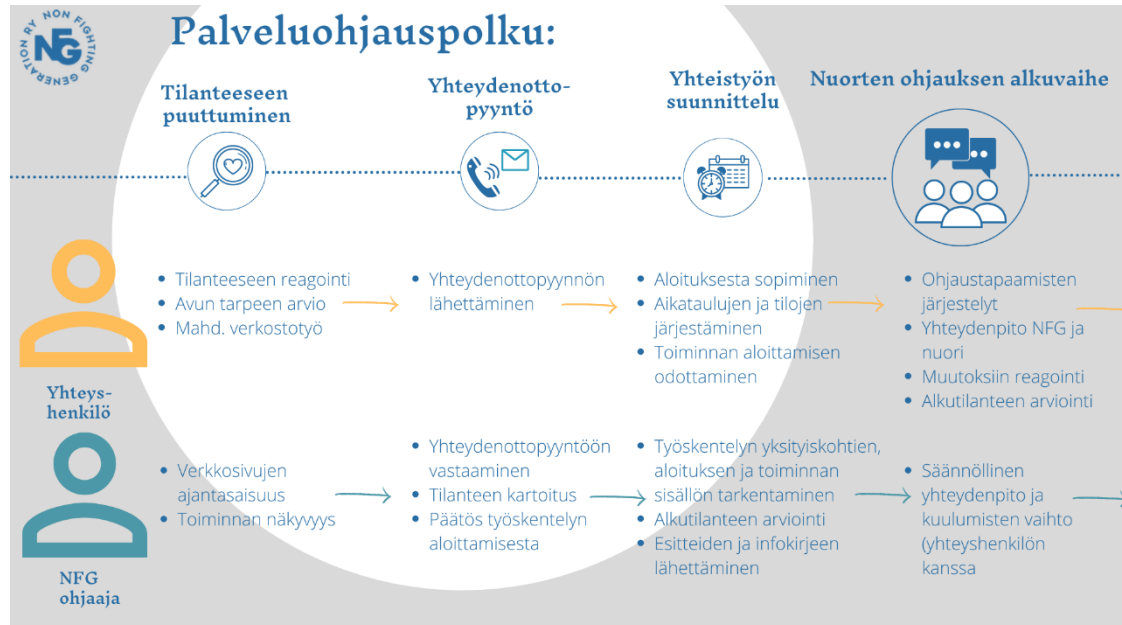
Kirjoita vastaus tähän

Tuota-vaiheen teemahaastattelurunko

Haastattelurunko kysymyshahmotelmiseen:

1. Onko tieto NFG työskentelytavoista/ -menetelmistä hyvin löydettävissä? Miten sait tiedon työskentelystä?
2. Onko yhteydenottopyynnön lähettäminen selkeää?
3. Onko alkutilanteen selvittäminen selkeää? Saitko selkeän ohjeistuksen prosessin etenemisestä?
4. Jäikö mielestänne jokin tärkeä asia palveluun ohjauksen alkuvaiheessa puuttumaan? Mitä jäit kaipaamaan?
5. Osaatko sanoa, mitä tekisit toisin tai mitä palveluun ohjauksen alkutilanteessa voisi kehittää?
6. Millaista tietoa toivoisit saavasi nuorten tilanteesta ja/tai työskentelyn etenemisestä nuorten ohjausprosessin edetessä? Miten toivoisit tiedon tulevan sinulle?
7. Puuttuuko mielestänne jokin tärkeä asia tai ominaisuus palveluohjauksesta? Miten palveluohjauksen polkua voisi kehittää?

Palveluohjausprosessi palveluohjauspolkuna mallin testausta varten



Palveluohjausmalli Service Blueprintinä

