

Sari Lahdenperä & Kati Niskala

NUORTEN PAIKKA

Yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan kehittäminen 18–29-vuotiaille nuorille

NUORTEN PAIKKA

Yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan kehittäminen 18–29-vuotiaille nuorille

Sari Lahdenperä ja Kati Niskala
Opinnäytetyö
Kevät 2022
Palveluliiketoiminnan kehittämisen tutkinto-
ohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto (Sosionomi YAMK)
Palveluliiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelma

Tekijät: Sari Lahdenperä ja Kati Niskala
Opinnäytetyön nimi: NUORTEN PAIKKA – Yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan kehittäminen 18 – 29-vuotiaille nuorille
Työn ohjaaja: VTM Eija Hautala & TtT Arja Rantala
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2022 Sivumäärä: 85 + 24

Tunne yhteisöön kuulumisesta on vähentynyt. On monia nuoria, jotka eivät koe kuuluvansa joukkoon ja kokevat itsensä yksinäiseksi. Yhteisöllinen nuorisotyö antaa mahdollisuuksia tavata muita nuoria, kokea osallisuutta ja joukkoon kuulumisen tunteita ja edistää nuoren toimijuutta. Matalan kynnyksen toiminta on toimintaa, jossa huomioidaan yksilön moninaiset tekijät, jotta hän voi osallistua toimintaan. Yhteisöllinen matalan kynnyksen toiminta huomioi nuorten haavoittuvuudet ja monenlaiset taustatekijät, jotka vaikuttavat nuorten mahdollisuuksiin toimia ryhmässä tai sen jäsenenä.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on ollut tuottaa tietoa oululaisen nuorisotyön kehittämiseksi. Tarve 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisölliselle toiminnalle on noussut esiin nuorilta ja nuorten parissa toimivilta. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on ollut tarkoituksena saada tietoa kohderyhmän nuorilta, millaista yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan pitäisi olla, jotta se vastaa 18–29-vuotiaiden nuorten tarpeita.

Kehittämistyö on toteutettu palvelumuotoilun menetelmällä Ojasalon vaiheita mukaillen. Näitä ovat kartoita ja ymmärrä, ennakoi ja ideoi, mallinna ja arvioi, konseptoi ja vaikuta. Jokaiselle vaiheelle määriteltiin tavoite ja tarkoitus. Aineisto on kerätty nuorisotyön ammattilaisille pidetyn teemahaastattelun ja internet-hakujen pohjalta, 18–29-vuotiaille nuorille järjestetystä neljästä ideapajasta ja nuorisotyön edustajien tapaamisesta. Keskeisenä tuloksena teimme Oulun nuorisopalveluille Nuorten paikka, Avaimet käteen -kehittämisehdotuksen, joka on koostettu tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksista. Kehittämistyön tuloksena ilmeni, että 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisölliselle matalan kynnyksen toiminnalle on tarve. Nuorten paikka, Avaimet käteen -kehittämisehdotus on koostettu nuorten ideoista ja se vastaa kohderyhmän tarpeita. Kehittämisehdotus on video, johon on kiteytetty tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset.

Parhaimmillaan kehittämistyötä voidaan hyödyntää siten, että esiin nousseiden asioiden pohjalta lisätään oululaista palvelutarjontaa vastaamaan 18–29-vuotiaiden nuorten tarpeita yhteistyössä eri nuorisotoimijoiden kanssa. Myös muut kunnat voivat kehittää 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllistä toimintaa huomioimalla kehittämistyössä esiin nousseet asiat. Jatkotutkimusta ja -kehittämistä voidaan tehdä digitaalisten palvelujen osalta yhteisöllisestä matalan kynnyksen toiminnasta laajemmin osallistujajoukon tavoittamiseksi.

Asiasanat: yhteisöllisyys, yhteisöllinen nuorisotyö, matalan kynnyksen toiminta, yhteisöllinen matalan kynnyksen toiminta, palvelumuotoilu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Master's Degree Program in Service Business Development

Author(s): Sari Lahdenperä ja Kati Niskala

Title of thesis: THE PLACE OF THE YOUNG PEOPLE – Development of community-based low threshold activities for young people aged 18 to 29

Supervisor(s): VTM Eija Hautala & TtT Arja Rantala

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2022 Number of pages: 85 + 24

The feeling of belonging to the community has diminished. There are many young people who do not feel that they belong to a group and they feel lonely. Community-based youth work provides opportunities to meet other young people, experience inclusion and feelings of belonging, and promote the young person's competence. Low threshold activities are activities that take into account the diverse factors of the individual so that he or she can participate in the activities. Community-based low threshold activities take into account the vulnerabilities of young people and a wide range of backgrounds factors that affect young people's ability to act in or as a member of a group.

The aim of this research development work has been to produce information for the development of youth work in Oulu. The need for community-based action among young people aged 18 to 29 has arisen from young people and those working with young people. The purpose of research development work has been to provide information from young people in the target group on what community-based low threshold activities should be like in order to meet the needs of young people aged 18 to 29.

The development work has been carried out using the service design method according to Ojasalo's phases. These are map and understand, forecast and ideate, model and evaluate, conceptualize and influence. A goal and purpose were defined for each step. The material has been collected on the basis of a thematic interview for youth work professionals and internet searches, four idea workshops organized for young people aged 18 to 29 and a meeting of youth work representatives. As a key result we made the Place of Young People, turnkey development proposal for Oulu Youth Services. It is compiled from the results of research development work. As a result of the development work, it became clear that there is a need for community-based low threshold activities among young people aged 18 to 29. The Place of Young People, turnkey development proposal has been compiled from young people's ideas and it meets the needs of the target group. The development proposal is a video that summarizes the results of the research development work.

At its best, development work can be utilized in such a way that is based on the issues raised and the service offering in Oulu will be increased to meet the needs of young people aged 18 to 29 in cooperation with various youth actors. Other municipalities can also develop the community-based activities of young people aged 18 to 29 by taking into account the issues raised in the development work. Further research and development can be carried out on digital services through a broader range of community-based low threshold activities to reach a group of participants.

Keywords: communality, community-based youth work, low threshold activities, community-based low threshold activities, service design

Sisällys

1	JOHDANTO.....	6
2	MATALAN KYNNYKSEN YHTEISÖLLINEN NUORISOTYÖ	8
	2.1 Yhteisöllisyys	8
	2.2 Yhteisöllinen nuorisotyö	11
	2.3 Matalan kynnyksen toiminta.....	12
	2.4 Yhteisöllinen matalan kynnyksen toiminta	13
3	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT	16
4	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN PALVELUMUOTOILUN KEINAIN	18
	4.1. Kartoita ja ymmärrä.....	20
	4.1.1 Yhteisöllinen toiminta Oulussa ja nykyinen palvelupolku	21
	4.1.2 Teemahaastattelun toteuttaminen.....	22
	4.1.3 Teemahaastattelun analysointi	24
	4.2 Ennakoi ja ideoi	35
	4.2.1 Ideapaja 1	39
	4.2.2 Ideapaja 2	42
	4.2.3 Ideapaja 3	45
	4.2.4 Ideapajojen yhteenveto	50
	4.3 Mallinna ja arvioi.....	53
	4.4 Konseptoi ja vaikuta.....	57
	4.4.1 Nuorten yhteinen ideapaja	58
	4.4.2 Value Proposition Canvas ja Business Model Canvas	59
	4.4.3 Nuorten paikka, Avaimet käteen - kehittämis ehdotus.....	61
5	POHDINTA.....	63
	5.1. Tutkimustulosten tarkastelu	63
	5.2 Luotettavuus	66
	5.3 Eettisyys	71
	5.4 Arviointi	73
	LÄHTEET	76
	LIITTEET	85

1 JOHDANTO

Nuorisolain (8§) nuorisotyö ja -politiikka kuuluu kunnan tehtäviin (Nuorisolaki 1285/2016.) Kunnan tulee luoda edellytykset nuorisotyölle ja sen tulee järjestää nuorille palveluja, tiloja ja tukea kansalaistoimintaan (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022). Lain mukaan nuorilla tarkoitetaan alle 29-vuotiaita ja nuorisotyöllä nuorten kasvun, itsenäistymisen ja osallisuuden tukemista yhteiskunnassa. Kuntien tehtävänä on toteuttaa nuorisolakia edistämällä mm. nuorten osallisuutta ja kykyä toimia yhteiskunnassa, tukea nuorten kasvua, itsenäistymistä ja yhteisöllisyyttä. Kunnan tehtävä on tukea nuorten harrastamista ja edistää nuorten yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa, oikeuksien toteutumista sekä parantaa kasvu- ja elinoloja. (Nuorisolaki 1285/2016.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä keskityimme nuoriin aikuisiin (18–29-vuotiaat). Suurpään (2009) tutkimuksen mukaan nuorisotilassa käyneen 18-vuotta täyttäneen nuoren tilanne voi olla hauras, kun nuorisotyön tuki ei enää samalla tavalla tavoita häntä. Myös Pöysä (2013, 42) tuo asiaa esiin tutkimuksessaan ”Nuorisolaki määrittää nuorisotyön piiriin kaikki alle 29-vuotiaat, mutta nuorten aikuisten tarpeita ei ole nuorisotyössä kuunneltu eikä tutkittu. Nuorisotyön tutkimuksesta, samoin kuin nuorisotyöstä itsestäänkin, puuttuu aikuisten nuorten läsnäolo”. Nämä nuorisotyön haasteet nähdään koko Suomen laajuisesti ja siksi aihe onkin ajankohtainen.

Oulussa yhteisöllinen matalan kynnyksen nuorisotyö on vähäistä nuorten aikuisten kohdalla ja nuorisopalveluiden nuorisotilatoiminta nuorten vapaa-ajalla päättyy, kun nuori täyttää 18-vuotta. Yhteisölliselle nuorten aikuisten matalan kynnyksen vapaa-ajan toiminnalle on kuitenkin todettu olevan tarvetta. Tietoa tarpeesta on saatu nuorten ohjaajilta, nuorille tehdyistä kyselyistä, nuorten kanssa käydyissä keskusteluissa ja yhteistyökumppaneilta.

Master-opinnäytetyötä tehdessämme ajatuksenamme on ollut, että yhteisöllinen matalan kynnyksen toiminta tukee nuoria arjessa, yhteiskuntaan kiinnittymisessä sekä saamaan pystyvyyden, osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemuksia. Tämän vuoksi näemme, että yhteisöllisestä matalan kynnyksen toiminnasta hyödytään vielä nuorena aikuisenakin. Ilmiönä tiedämme, että kaikkien nuorten aikuisten elämä ei kulje saman tahtisesti. Edellisestä sukupolvesta poiketen nuoret eivät saavuta samassa tahdissa ja järjestyksessä tiettyjä aikuisuuteen liitettäviä merkkipaaluja. (Mäkinen 2015, 104) Erityisesti jos nuoren elämä ei kulje saman tahtisesti muiden ikätovereiden kanssa, yhtenä voimauttavana toimintona ja tukimuotona voisi olla

yhteisöllinen vapaa-ajantoiminta, jossa toimijoina olisi eri taustaisia nuoria monenlaisista elämäntilanteista ja toiminnassa osattaisiin ottaa huomioon nuorten tarpeet.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössämme tavoitteena oli saada tietoa, joka hyödyttää oululaista nuorisotyötä siten, että nuorisotyön palvelutarjonta kohtaa asiakkaiden tarpeet. Sen avulla saatiin tietoa kohderyhmän nuorilta, millaista matalan kynnyksen yhteisöllisen toiminnan pitäisi olla, jotta se vastaa 18–29-vuotiaiden nuorten tarpeita. Tutkimuksellisen kehittämistyömme pohjalta teimme kehittämissuosituksen, jossa nuorilta saadun tiedon ja tarpeiden perusteella sekä nuorisopalveluiden resurssit huomioiden luotiin ehdotus nuorten yhteisöllisen vapaa-ajantoiminnan kehittämisestä Oulun kaupungin nuorisopalveluille. Tiedon hankkimiseen käytimme palvelumuotoilun menetelmiä.

Master-opinnäytetyössä tuotimme tietoa, jota voidaan hyödyntää Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden sekä kolmannen sektorin toiminnan suunnittelussa asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Siitä hyötyvät parhaimmillaan nuoret, joiden elämässä on tekijöitä, jotka vaikuttavat arjessa selviytymiseen esim. yksinäiset, vähävaraiset ja haavoittuvassa asemassa olevat. Lisäksi toiminnasta hyötyvät nuoret, jotka kaipaavat tekemistä ja yhteisöllistä toimintaa vapaa-ajalleen ilman, että tarvitsee kuulua jonkin palvelun piiriin. Ajatteleme, että yhteisöllinen matalan kynnyksen nuorisotyö edistää nuorten mahdollisuuksia solmia sosiaalisia suhteita muihin nuoriin ja nuorten aikuisten kanssa tehtävä työ voi parhaimmillaan toimia ponnahduslautana yhteiskuntaan takaisin integroitumisessa.

2 MATALAN KYNNYKSEN YHTEISÖLLINEN NUORISOTYÖ

Lähdimme hakemaan tietoa tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimuskysymysten pohjalta. Hakemisessa hyödynsimme Google Scholaria, Oula-Finna Oamk-palvelua, Finna.fi-palvelua, Monitieteistä nuorisoalan erikoiskirjastoa eli Nuorisotiedon kirjastoa, Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin kirjastoa ja Oulun yliopiston informaattikkoja. Tutkimuksia ja kirjallisuuskatsauksia lukemalla löysimme lisää relevanttia lähdeaineistoa tutkimustamme varten. Hakusanoina käytimme matalan kynnyksen toiminta, yhteisöllisyys + sosioekonominen, yhteisöllisyys + nuoret, yhteisöllinen toiminta, toimijuus, nuorisolaki, yhdenvertaisuus, sosiaalinen osallisuus, community, community + youth, social capital. Tiedonhaussa lähteiksi hyväksyttiin pääasiassa 2010 tai myöhemmin julkaistuja vertaisarvioituja tutkimusartikkeleita ja -raportteja sekä väitöskirjoja. Olemme hyödyntäneet lähteinä myös Oulun kaupungin Nuorisopalveluiden perussuunnitelmaa (NUPS) ja THL:n ja Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja ja nuorisotutkimusverkoston julkaisuja.

Valitsimme tietoperustaan näkökulmiksi yhteisöllisyyden, yhteisöllisen nuorisotyön, matalan kynnyksen toiminnan sekä yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan. Tietoperusta kuvattiin erillisenä, mutta siinä on yhteys käytäntöön. Tutkimustuloksia esitettiin kehittämistyömme eri vaiheissa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2018, 35.)

2.1 Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyyden käsite juontuu Aristoteleen filosofiasta, jossa nousee esiin ihmisen luontainen ei-sopimuksenvarainen pyrkimys yhteisöllisyyteen, yhteistoimintaan ja yhteiseen hyvään (Kangaspunta 2011, 16). Liisa Raina (2012) määrittelee yhteisöllisyyttä eri näkökulmista. Vanha yhteisöllisyys perustui siihen, että entisaikoina valmiisiin yhteisöihin kasvettiin ja niissä elettiin pääsääntöisesti koko elämän ajan. Arvomaailma oli melko yhtenäinen ja toimintakulttuurissa ei tapahtunut suuria muutoksia. Työpaikat olivat hyvin toimenkuvakeskeisiä ja niitä johdettiin autoritäärisesti. Suuret yhteiskunnalliset muutokset ja muuttuneet arvot ovat olleet pohjana uudelle yhteisöllisyydelle. Muuttuneiden arvojen suunnassa on tietoisesti rakennettava uutta yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyyden muodostuminen ja ylläpitäminen ei nojaa enää perinteeseen. Luonnolliset syyt kuulua yhteen, tuttuun yhteisöön ovat poissa. (Raina 2012, 209–210.) Sosiologit ovat jo useiden vuosien ajan pitäneet Suomea yhteiskuntaluokattomana, eikä siitä ole tehty

tutkimuksia. Tolonen (2013) väittää, että paikallisuus ja yhteiskuntaluokat edelleen vaikuttavat nuorten ihmisten elämäntyyliin ja siihen, keiden kanssa nuoret ovat tekemisissä.

Ihmistä voidaan kuvata sanoilla "homo socialis". Se tarkoittaa, että ihminen on yhteisöllinen toimija, erilaisia sosiaalisia yhteenliittymiä rakentava ja ylläpitävä laumaolento. Ihmiselle on lajityypillistä yhteiskunnallisuus, yhteisöihin kuuluminen ja sosiaalinen toiminta. Yhteisöllisyys on vahva sosiaalisen ilmentymä, vaikka yksilöitymisen ideologia toista väittääkin. Ihmiset kiinnittyvät erilaisiin yhteisöihin ja ne ympäröivät meitä kaikkialla. Yksinäisyys on aikaisempaa merkittävämpi ongelma, mutta useimmilla ihmisillä on kuitenkin jokin tai joitakin yhteisöllisiä kiinnikkeitä. (Pohjola 2015, 15–17.) Kaupungistuminen on vaikuttanut persoonattomuuden lisääntymiseen ja moni on kadottanut yhteisöllisyyden tunteen (Sitra).

Hyviä yhteisöllisyyden tunnusmerkkejä nykyaikana ovat demokraattisuus, avoimuus ja dialogisuus suhteessa yhteisön jäseniin ja ympäristöön. Jäsenet saavat yhteenkuuluvuuden tunteen, turvan ja luottamuksen kokemuksen. Tarvittaessa yhteisöltä saa apua. Yhteisöön kuuluva voi osallistua toimintaan ja hän saa aidon kokemuksen osallisuudesta (Raina 2012, 210.) Nivalan (2008, 287) mukaan kaikki yhteisöt voivat kuitenkin sisältää kasvua vahingoittavia elementtejä, syrjintää, alistussuhteita ja autoritaarista vuorovaikutusta. Oulun nuorisopalveluissa osallisuus ja yhdenvertaisuus, nuorten kuuleminen ja nuorten kokemus osallisuudesta on toiminnan ydintä. (NUPS.)

Yhteisöllisyys koostuu keskinäisistä merkityksellisistä suhteista ja siteistä. Simon Szreter ja Michael Woolcock ovat kuvanneet sosiaalisen pääoman rakentumista koskevassa artikkelissaan *Healt by association* keskeisiä pääoman rakentumisen siteitä käsitteillä *bonding*, *bridging* ja *linking*. (Szreter & Woolcock, 2004, 654–655.) Käsitteiden avulla voidaan eritellä erilaisia yhteisöllisiä toimintamuotoja niiden yhteisyyden voimakkuuden, siteiden tiiviiden ja sosiaalisen pääoman tai sosiaalisen tuen rakentumisen suhteen. Sitovassa (*bonding*) yhteistyössä on keskeistä ryhmän tai verkoston jäsenten samankaltaisuus ja keskinäisten siteiden vahvuus. Nämä toteutuvat tiiviissä sosiaalisissa yhteisöissä. Joskus sitovuutta vastaan kapinoidaan, kuten murrosikäisten lasten itsenäisyyspyrkimyksissä tai avioliiton kriiseissä. Silloittavaa (*bridging*) yhteisyyttä on harrastus- ja yhdistystoiminnassa ja se tapahtuu erilaisten ihmisten välillä. (Pohjola 2015, 17–18.) Colclough & Sitaraman (2005) käyttävät siitä termiä *simple community*. Näihin yhteisöihin yksilöt päättävät osallistua. Erottavia piirteitä voivat olla ikä, sosioekonominen asema, etnisyys tai koulutustausta. Siihen pyritään tavoitteellisesti sosiaalityön asiakasryhmissä ja -yhteisöissä. Liittävät (*linking*)

suhteet ovat silloittavan toiminnan yksi erityismuoto. Ne syntyvät kohtaamistilanteissa niiden ihmisten välillä, joilla ei ole juurikaan keskinäisiä siteitä. (Pohjola 2015, 18.)

Yhteisöllisyyden näkökulmasta syrjäytyminen tarkoittaa keskinäisten suhteiden ja yhteisöjen ulkopuolelle jäämistä. Yhteisöt voivat merkittävästi auttaa yksilöitä kiinnittymään sosiaalisiin toimintaympäristöihin. Yhteisöt voivat edesauttaa toimijuutta ja mahdollistaa siten mielekästä jaettua toimintaa sekä osallisuuden ja vaikuttamisen kenttiä. Yhteisöllisyys parhaimmillaan kartuttaa hyvinvointia ja sosiaalista pääomaa. (Pohjola 2015, 18–22.) Colclough & Sitaraman (2005) ovat käsitelleet yhteisöllisyyttä ja sosiaalista pääomaa ja miettineet niiden eroja ja liittyvätkö ne aina toisiinsa. Heidän mukaansa paikasta ja yksilöistä riippuen yhteisöllisyys voi kasvattaa sosiaalista pääomaa, sosiaalinen pääoma voi kasvattaa yhteisöllisyyttä, yhteisöllisyyttä voi olla ilman sosiaalista pääomaa, sosiaalinen pääoma voi lisätä epätasa-arvoisuutta ja sosiaalista pääomaa voi olla ilman yhteisöllisyyttä.

Uusyhteisöllisyyttä on muun muassa internetin ja sen mahdollistamien teknologiavälitteinen yhteisyys ja yhteydenpidon muodot (Pohjola 2015, 23). Internetin välityksellä tapahtuvaa yhteisöllisyyttä voidaan kutsua myös virtuaaliseksi yhteisöllisyydeksi. (Kangaspunta 2011, 26–27). Vaikka se mahdollistaa nopeiden yhteyksien luomisen, reaaliaikaisuuden ja paikkaan sitoutumattoman laajalle ulottuvat yhteydet, ihmisiä ajaa edelleen hakeutuminen yhteyteen muiden ihmisten kanssa, asioiden jakaminen ja vuorovaikutteisuus. (Pohjola 2015, 23–24.) Verkko yhteisöissä voidaan nähdä radikaalin demokratian mahdollistumisen ydin ja niiden ajatellaan olevan todellisia elämäntapayhteisöjä. Toisaalta ne voivat pirstoutua yhä pienempiin ja eristäytyvimpiin verkko yhteisöihin, jotka voivat aiheuttaa ihmisten sosiaalisen kokemuksen pirstoutumisen ja eriytymisen. (Saastamoinen 2012, 61).

Nykyään nuorelle on sosiaalinen välttämättömyys osallistua verkko yhteisöihin, sillä osallistumattomuus saattaa aiheuttaa nuorelle kulttuurisen toiseutta tai nuori jää kaveripiiriin ulkopuolelle (Noppari & Uusitalo 2011, 143). Lehdonvirta ja Räsänen (2010, 14) kirjoittavat päätyneensä tutkimuksessaan johtopäätökseen, että verkko yhteisöillä on merkittäviä vaikutuksia tämän päivän nuoriin melkein jokaisessa kehittyneessä maassa ja niiden merkitys nuorten sosiaalistumiselle ja identiteetin muodostumiselle pitäisi tunnustaa. Nopparin ja Uusitalon (2011, 143) aineistosta voidaan päätellä, että nuoret hakevat verkon yhteisöllisistä tiloista omia vertaisryhmiään kuin myös vanhemmista vapaata vyöhykettä.

2.2 Yhteisöllinen nuorisotyö

Nuorisolain (2 §) mukaan nuorisotyön tavoitteena on myös tukea nuorten edellytyksiä toimia yhteiskunnassa, nuorten harrastamista ja toimintaa kansalaisyhteiskunnassa, edistää nuorten yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa sekä oikeuksien toteutumista, parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja. Tavoitteeseen pyrkimisen lähtökohtina ovat yhteisvastuu, kulttuurien moninaisuus, kansainvälisyys, kestävä kehitys, terveet elämäntavat, ympäristön ja elämän kunnioittaminen ja monialainen yhteistyö. Nuorisolain (3§) määritelmän mukaan nuorella tarkoitetaan alle 29-vuotiaita. (Nuorisolaki 1285/2016.)

Alaikäraja ei ole määritelty, jolloin sen voidaan katsoa ulottuvan myös lapsiin. Nuoruutta on määritelty eri tavoilla ja se on voimakkaasti muuttuva ikävaihe. Omaksi elämänvaiheeksi nuoruus eriytyi vasta muutama vuosikymmen sitten koulutusyhteiskunnan rakentumisen myötä. Sitä ennen, varsinkin työväen ja maaseudun nuoret, siirtyivät suoraan lapsuudesta työelämään ja itsensä elättämiseen. Myöhäisteini-ikä on noin 30 ikävuoteen ulottuva ikävaihe. Sitä on kuvattu usealla eri tavalla: kehkeytyvä, epälineaarinen, edestakaisin jojoileva tai viivästynyt. Ennen koulun päättymisen jälkeen seurasi työn hankkiminen, taloudellinen itsenäisyys, omilleen muutto ja perheen perustaminen. Edellisestä sukupolvesta poiketen nuoret eivät saavuta samassa tahdissa ja järjestyksessä tiettyjä aikuisuuteen liitettäviä merkkipaaluja. Nyt nuoruuden ja aikuisuuden väliin jääviä elämänvaiheita voidaan ylittää tai voidaan palata aiempiin kehitysvaiheisiin. Nuoruuden ei voida sanoa olevan yhtenäinen kategoria ja yhteiskunnallinen muutos vaikuttaa lisäävän edelleen nuoruuden eriytymistä ja moninaistumista. (Mäkinen 2015, 104; Pohjola 2009, 23.)

Suomessa on useita kaupunkeja ollut mukana nuorisotyön kehittämishankkeessa, jossa määriteltiin nuorisotyön perussuunnitelma omaan kuntaan. Selkeää yhteistä määritelmää ei kuitenkaan yhteisölliselle nuorisotyölle ole. Kokkolassa yhteisöllinen nuorisotyö on määritelty seuraavasti: Yhteisöllinen nuorisotyö toimii nuorten elinpiirien mukaisilla alueilla tarjoten tukea ja mahdollisuuksia omatoimiseen sekä ohjattuun toimintaan osallistumiseen. (Kiilakoski 2015, 3.) Tämä mahdollistaa sosiaalistumisen kasvua tukevien harrastusten, oikeanlaiseksi koettujen yhteisöjen jäsenyyden ja läsnä olevien aikuisten ohjaamistyön kautta. Nuorisotyössä tällaisia alueita ovat esimerkiksi liikunta, kulttuuri ja ylipäättänsä mielekäs toiminta, joita tietoisesti suunnataan tukemaan nuorten positiivista sosialisatiota. Tavoitteena on nuorten mahdollisimman saumaton sosiaalistuminen entistä moniarvoistuvampaan ja vaikeammin hallittavaan yhteiskuntaan. (Pohjola 2009, 28–29.)

Yhteisöllisyys nuorisotyössä näyttäytyy niin, että tärkeää on nuori jäsenenä niissä lähiyhteisöissä, joissa hän kulloinkin on. Työtä tehdään sen eteen, että nuori voi omana itsenään kiinnittyä niihin yhteisöihin, jotka ovat tärkeitä hänelle ja jotka puolestaan pitävät nuorta tärkeänä ja ainutkertaisena. Yhteisöllinen nuorisotyö perustuu pitkäkestoiseen ja toistuvaan kontaktimahdollisuuteen. Sen tavoitteita ovat esimerkiksi luoda nuorelle mahdollisuuksia itsetuntemuksen, itsetunnon ja sosiaalisten taitojen kehittämiseen sekä tarjota nuorelle päihteettömiä vapaa-ajanviettomahdollisuuksia ja edistää harrastuneisuutta (Kiilakoski, Kinnunen & Djupsund 2015, 92; Kiilakoski & Kinnunen 2017, 103.)

Oulun nuorisopalveluissa on laadittu nuorisotyön perussuunnitelma ja siinä määritellään, minkälaista nuorisopalveluissa on oululainen nuorisotyö. Sen tehtävänä on edistää lasten ja nuorten oikeuksien toteutumista vahvistamalla nuorten osallisuutta, vaikuttamismahdollisuuksia, tukemalla kasvua, itsenäistymistä ja yhteisöllisyyttä. Työmuotona yhteisöllinen nuorisotyö on ryhmien kanssa tehtävää ohjaustyötä, jonka tavoitteena on nuorten sosiaalisten suhteiden tukeminen sekä yksilön ja ryhmän tarpeiden huomiointi. Yleensä yhteisöllistä nuorisotyötä tehdään lasten ja nuorten vapaa-aikana, yhteistyössä muiden nuorten ja lasten parissa työskentelevien kanssa. Toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista, lasten ja nuorten tarpeita ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Oulussa työmenetelminä ovat alueellinen nuorisotyö, kulttuurinen nuorisotyö, loma-aikojen toiminta, perusopetuslain mukainen iltapäivätoiminta ja yhdenvertaisuutta edistävä nuorisotyö (Kiilakoski & Kinnunen 2017, 113; Oulun kaupungin nuorisopalvelut 2019, 3–5.)

2.3 Matalan kynnyksen toiminta

Matalan kynnyksen toiminnalla tarkoitetaan helposti saavutettavaa palvelua, joka on maksutonta, johon ei tarvitse olla olemassa olevaa asiakkuutta ja siellä voi toimia anonyymisti. Matalan kynnyksen palvelut laajemmin ajateltuna ovat toimintaan osallistumisen esteiden ja vaikeuksien pienentämistä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2–3.) Törmän tutkimus tuo ymmärrystä matalan kynnyksen toimintaan laajemmin. Se ei ole pelkkä tekninen palvelumalli, vaan kysymys on kynnyksestä yhteiskuntaan. Matalan kynnyksen toiminta tukee aktiivisesti heikommassa asemassa olevia integroitumaan yhteiskuntaan. (Törmä 2009,168.)

Asiakkaiden kokemus palvelusta ja sinne hakeutuminen aktiivisesti kertoo palvelun matalasta kynnyksestä. Ei ole itsestään selvää, että asiakkaalla ja palvelun tarjoajalla on sama ajatus palvelun matalasta kynnyksestä. Se määräytyykin kahden toimijan välisestä suhteesta. Myös kokemus palvelun mataluudesta on jokaisen itsensä omakohtainen kokemus ja näin ollen ajatus matalasta kynnyksestä voi vaihdella asiakkaan ja asiakasryhmän välillä. Sen lisäksi kokemus kynnyksen mataluudesta on henkilökohtainen ja voi myös erota eri asiakkaiden tai asiakasryhmien välillä. Sosiaalinen osallisuus tarkoittaa myös osallisuutta ja kuulumista yhteisöön ja matalan kynnyksen palvelut tarjoavat usein kohtaamismahdollisuuksia ja ihmissuhteita. (Leemann & Hämäläinen 2016, 5–6.)

Tasa-arvo on perinteinen ihmisoikeusperiaate. Osallistumiseen on oltava kaikilla samat mahdollisuudet. Monissa ihmisoikeusasiakirjoissa kielletään syrjintä ja mainitaan useassa kohdassa esteettömyys tai saavutettavuus. Kempainen (2008, 11) toisaalta rajaa esteettömyyttä konkreettisen esteen puuttumiseen, mutta toisaalta liittää käsitteen osallisuuteen ja osallistamiseen. Esteettömyys on otettava huomioon kaikessa alusta lähtien. Fyysisen esteettömyyden lisäksi on otettava huomioon myös taloudellinen, kulttuurinen sosiaalisen ympäristön kuin asenteidenkin esteettömyys. (Könkkölä 2013, 19; Teräs 2013, 98.) Nuorilla on oikeus saada palvelua. Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) mukaan ikä on yksi yhdenvertaisuusperuste. Nuorten välistä yhdenvertaisuutta on mahdollista lisätä palvelujen hyvällä saatavuudella ja että yksittäisiä nuoria tai erilaisia nuorten ryhmiä tuetaan tarvittaessa palvelun saavuttamisessa, olivatpa esteet sosiaalisia, fyysisiä, taloudellisia tai maantieteellisiä. (Gretschel 2017, 296.)

2.4 Yhteisöllinen matalan kynnyksen toiminta

Yhteisöllinen matalan kynnyksen toiminta tarjoaa nuorille lisää toimintamahdollisuuksia ja voi toimia ponnahduslautana takaisin yhteiskunnan aktiiviseksi toimijaksi. Juvonen (Juvonen 2015, 229) tuo esiin kirjallisuuskatsauksessaan, että yhteiskunnassa tarvitaan elämän välttämättömyyksien ja velvoittavuuksien lisäksi positiivisia, mukana pitäviä ja nuorten tarpeista lähteviä ideoita. Jotkut näistä ideoista tarjoavat nuorille uusia ajattelu- ja toimintamahdollisuuksia, toiset puolestaan tähtäävät ensisijaisesti nuoren toimijuuden suojelemiseen. Nuorten toimijuuden tukeminen voi tarkoittaa nuorten pystyvyyden tunteen tukemista, nuorten itsensäkin omaksumien stereotyyppisten asenteiden haastamista sekä instituutioissa syntyvien syrjäyttämisen kokemusten käsittelyä. (Romakkaniemi, Lindh & Laitinen 2018, 104.) Toimijuus rakentuu arjessa suhteessa toisiin ihmisiin. Jotta elämämme olisi mielekästä, tarvitsemme toisia ihmisiä, jotka

vastaavat aloitteisiimme ja jotka vastavuoroisesti vaikuttavat toimintaamme. Yksilöinä rakennamme omaa elämäntilanteitamme ja tulevaisuuttamme tehden valintoja ja toimien erilaisten vaihtoehtojen, mahdollisuuksien ja niiden tuottamien ehtojen ja rajoitusten puitteissa. (Juvonen 2014, 5.)

Siirryttäessä nuoruudesta aikuisuuteen nuori kiinnittyy konkreettisesti yhteiskunnan toimintajärjestelmiin ja saa erityisiä mahdollisuuksia osallisuuden ja toimijuuden edellyttämien itsenäisen toiminnan valmiuksien kehittämiseen (Nivala 2008, 330). Kaikki nuoret eivät tarvitse yksilöllisesti ohjattua toimintaa ja asiakkuutta eri tukipalveluihin, mutta voivat hyötyä yhteisöllisestä matalan kynnyksen toiminnasta. Näitä ovat mm. nuoret, jotka kokevat ulkopuolisuutta ja yksinäisyyttä. Anna-Reetta Rönkä (Rönkä 2017, 155) väitöstutkimuksessaan tuo esille, miten nuori voi kokea arvottomuutta, hyväksymättömyyttä, joukkoon kuulumattomuutta sekä muiden ihmisten kanssa että koko yhteiskunnassa. Nuorten kokemuksista ja kokemuksista yksinäisyydestä aiheutuvien tilanteiden lievittämiseksi on muilla ihmisillä merkittävä rooli. Rönkän mukaan tarvitaan myös rakenteellisia muutoksia resurssien oikeaan kohdentamiseen ja ymmärrystä sosioekonomisen aseman merkityksestä sosioemotionaalisten ongelmien aiheuttajana.

Tuore THL:n tutkimus (Leemann ym. 2021), jossa 773 osallistujasta 255 oli 18–29 -vuotiasta, osoitti, että köyhyyttä kokeneilla on selvästi matalampi osallisuuden kokemus kuin muilla. Se puolestaan viittaa siihen, että ihminen on vaarassa syrjäytyä. Osallisuuden kokemus merkitsee esimerkiksi sitä, kokeeko ihminen voivansa vaikuttaa, että hänen tekemisillään on merkitystä ja tunteeeko hän kuuluvansa itselleen tärkeään yhteisöön. Osallisuuden kokemus voi auttaa ongelmien ratkaisemisessa, kannattelemaan vastoinkäymisissä ja motivoida eteenpäin esimerkiksi työssä ja opinnoissa.

Nuorten vapaa-aikatutkimuksen (OKM 2016,14) mukaan joka kolmas 20–24-vuotias kokee harrastamisen kalliiksi. Tällöin on enää harvoin mahdollisuuksia nuorisotyön yhteisölliseen toimintaan, koska sitä järjestetään yleensä alle 18-vuotiaille. Kunnallinen nuorisotyö keskittyy toiminnassaan lähinnä murrosiän molemmin puolin oleviin nuoriin (Pohjola 2009, 24). Löfblom (2016) on selvittänyt, miten yhteisöllisyys liittyy nuorten kokemiin elämyksiin. Toisilleen vieraiden nuorten kesken saattaa syntyä yhteenkuuluvuuden tunne yhteisen harrastuksen kautta. Hänen tutkimuksessaan korostuu konkreettinen, fyysinen saman tilan jakaminen ja ajatus kanssakulkijoista. Myös Rannikko ym. (2013) korostavat yhdessä tekemistä ja olemista yhteisen harrastuksen kautta. Harrastuslaji tarjoaa merkityksellisiä perhemetaforilla vahvistettuja yhteisyyden kokemuksia ja kuulumisen paikkoja. Indikaattorit osoittavat selvästi, että yhteisöllisyyden, sosiaalisen

kanssakäymisen kuin myös kulttuuristen harrastusten ja elämysten kokemisella on jo kasautuvalla tutkimuksella osoitettuja vaikutuksia terveyteen ja hyvinvointiin (Cederlöf 2017, 60).

Suurpää (Suurpää 2009, 21) tuo esiin nuoria koskeva syrjäytymistieto -tutkimuksessaan, kuinka tärkeää olisi keskustella, miten voidaan tukea syrjäytymisvaarassa olevia yli 18-vuotiaita nuoria ja venyttää nuorisotoiminnan rajapintoja. Tämän ikäryhmän, niin kutsutun nuoren aikuisuuden mahdollisten ongelmien vähentämisessä ryhmämuotoinen toimintamalli (vrt. nuorisotilatoiminta alle 18-vuotiaille) voisi tukea nuorta, joka ei ole kiinnittynyt yhteiskuntaan työn tai opiskelun kautta (Honkasalo, Kiilakoski & Kivijärvi 2011, 193). Oulun nuorisopalveluiden yhteisöllinen toiminta lakkaa, kun nuori täyttää 18 vuotta. Mutta kuitenkin nuorisopalveluissa on keskusteltu jo vuosien ajan yli 18- vuotiaiden nuorten yhteisöllisen toiminnan tarpeesta, joita on noussut esiin kohtaamistilanteissa nuorten kanssa. Nuoret tarvitsevat monenlaista sosiaalista tukea taloudellisen tuen lisäksi. Kaikkien nuorten elämä ei kulje saman tahtisesti yhteiskunnan vaatimusten kanssa ja nuoret tarvitsevat tässä tilanteessa tukea. Tämä tulee esiin muun muassa kansallisesta kohorttitutkimuksesta (Paananen ym. 2012, 44), jossa on tutkittu vuonna 1987 syntyneitä nuoria pitkittäistutkimuksena. Tutkimuksesta ilmenee, että hyvinvointi eriytyy ja pahoinvointi kasautuu. Usealla nuorella elämä sujuu ja menee hyvin, mutta on paljon nuoria, jotka tarvitsevat tukea päästäkseen kiinni yhteiskuntaan. Nuorilla voi olla erilaisia suojaavia tekijöitä, jotka turvaavat kehitystä ja kasvua, vaikka elämässä riski syrjäytyä olisikin suuri. Tärkeimpiä näistä ovat onnistumisen kokemukset ja hyvät positiiviset suhteet muihin ihmisiin omassa elinpiirissä.

Yhteisöllisellä toiminnalla ja matalan kynnyksen periaatteita noudattamalla yhteistyö voi olla joustavampaa myös eri yhteistyötahojen kesken. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksessa ilmeni, että sosiaalisen kuntoutuksen toivotaan toimivan entistä joustavammin eri yhteistyötahojen kesken asiakkaan parhaaksi. Vanhoja toimintatapoja voi kyseenalaista ja näin olisi mahdollista ylittää organisaatorajoja ja saada asiakkaalle tarpeita vastaavaa toimintaa. (Romakkaniemi ym. 2018, 103.)

3 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia tarpeita on nuorten yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnalle 18–29-vuotiaille nuorille. Päätaavoitteena oli tuottaa tietoa Oulun nuorisopalveluille ja palvelumuotoilun keinoin saadun tiedon perusteella tehdä ehdotus toiminnan kehittämisen tueksi. Palvelumuotoilu tehtiin Ojasalon mallin mukaisesti. Siinä oli neljä eri vaihetta, jossa jokaiselle oli määritelty oma tarkoitus ja tavoite.

Vaihe 1: Ymmärrä ja kartoita- vaiheessa tarkoitus oli kerätä tietoa asiakasymmärryksen ja tarpeen kartoittamiseksi, kuvata nykyinen palvelupolku sekä organisaation tarpeet ja resurssit asiaan liittyen. Tavoitteena oli saada asiakas- ja toimintaympäristöymmärrystä, jotta seuraavan palvelumuotoiluvaiheen ideointityöpajat voitiin pitää oikealle kohderyhmälle.

Vaihe 2: Ennakoi ja ideoi- vaiheessa tarkoitus oli saada tietoa nuorten ajatuksista toiminnan sisällöstä ja ketkä hyötyvät palvelusta. Tavoitteena oli molemmissa vaiheissa saadun tiedon perusteella muodostaa asiakasprofiilit ja niihin liittyvät palvelupolut, saada selville asiakasarvo eli mikä arvo kehitettävällä palvelulla on nuorelle sekä toiminnan sisällöt, joiden perusteella tehtiin kehittämisehdotuksia 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisestä matalan kynnyksen toiminnasta.

Vaihe 3: Mallinna ja arvioi- vaiheessa tarkoituksena oli ideapajoista saatujen tietojen perusteella koota keskeiset palvelun kehittämiseen liittyvät asiat, tarpeet ja arvot. Tavoitteena oli tehdä kolme kehittämisehdotusta uudesta palvelusta nuorilta saatujen kehittämisideoiden pohjalta.

Vaihe 4: Konseptoi ja vaikuta- vaiheessa tarkoituksena oli tehdä yksi prototyyppi tietopaketin muodossa nuorilta saaduista kehittämisehdotuksista. Tavoitteena oli tehdä Value Proposition Canvas, Business Model Canvas sekä nuorisopalveluille ”Avaimet käteen”-kehittämis ehdotus 18–29 -vuotiaiden yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnasta.

Tavoitteeseen haimme vastausta seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Minkälaista 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisen vapaa-ajan toiminnan pitäisi olla?
2. Miten toimintaa tulisi kehittää, jotta se vastaisi 18–29-vuotiaiden nuorten tarpeita?

4 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

PALVELUMUOTOILUN KEINAIN

Opinnäytetyömme on tutkimuksellinen kehittäminen. Master-opinnäytetyöprosessi tehtiin palvelumuotoilun keinoin. Kehittämissä yhdistyivät kehittäminen ja tutkimus. Se on kehittämistyötä, jota toteutetaan organisaatioissa toiminnan parantamiseksi. Työelämässä tämä tarkoittaa esimerkiksi tuotteita ja palveluja. (Kananen 2012, 12, 19–20.) Kehittämissä tähdätään muutokseen, joka on parempi ja tehokkaampi, kuin aikaisempi toimintatapa tai -rakenne. Kehittämissä on keskeistä tavoitteellisuus. Lähtökohta voi olla nykyisen tilanteen tai toiminnan ongelma tai ajatus jostain uudesta. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Tämän tutkimuksellisen kehittämissä lähtökohtana oli kehittää palvelua, jota on vähän Oulun nuorisopalveluissa ja saada siitä palvelu, joka tukee 18–29 -vuotiaiden nuorten tarpeita.

Kehittämissä tueksi saadaan monenlaisia ideoita tutkimuksellisen kehittämisen avulla. Siinä käytetään useita eri menetelmiä. Menetelmien valinnassa on tärkeää pohtia, mitä tietoa tarvitaan ja miten sitä käytetään. On suositeltavaa käyttää rinnakkain useita eri menetelmiä, jotka tukevat toinen toisiaan ja saadaan työn tuloksille varmuutta. (Ojasalo ym. 2018, 40.)

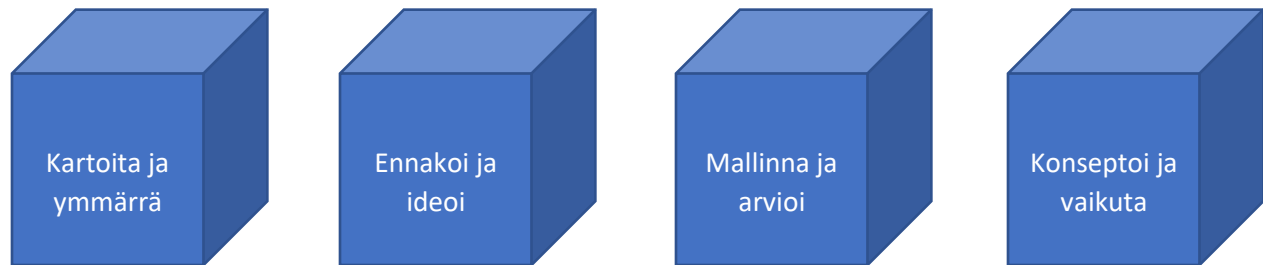
Käytimme tutkimuksellisessa kehittämissä lähestymistapana palvelumuotoilua. Palvelumuotoilua on haastavaa määrittellä yksiselitteisesti, mutta määrittely voi tuoda jokapäiväiseen palvelukulttuuriin ja sen kehittämiseen uusia ajatuksia ja ennen näkemättömiä tulokulmia. Se ei ole uusi innovaatio, vaan tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla ja se elää alati jatkuvassa kehittämisen tilassa. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda käyttäjien kannalta helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia sekä palveluorganisaation näkökulmasta vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja. Palvelumuotoilua voi hyödyntää sekä nykyisen liiketoiminnan kehittämiseen että aivan uuden palveluinnovaatioiden synnyttämiseen. Palvelumuotoilu tuo organisaatioihin ketteryyttä, jota tarvitaan nopeassa toimintaympäristön muutoksessa, mukana pysymisessä ja uusien innovatiivisten avauksien luomisessa. (Ojasalo ym. 2018, 71–73; Tuulaniemi 2016, 12–13, 24.) Sen lisäksi, että edistetään palvelujen käytön ja kuluttamisen sujuvuutta, helppoutta ja vaivattomuutta, edistetään myös elämyksellisyyttä kuin myös tunteisiin ja arvoihin vetoavuutta (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 35).

Palvelumuotoilua voi tehdä monella tavalla, mutta tietyt asiat toistuvat siinä. Tarkoituksena on alusta saakka saada asiakasnäkökulma esiin ja yhdessä asiakkaiden kanssa suunnitella toimiva palvelu kohderyhmän tarpeisiin. Palvelumuotoilulla saadaan asiakastietoa erityisesti laadukkaan datan osalta. Palvelumuotoilulle ei ole olemassa yhteisesti sovittua viitekehystä tai menetelmäpakettia ja palvelumuotoilun toteutusprosesseja onkin monia ja useita menetelmiä on hyödynnetty jo pitkään. Palvelumuotoilusta puhutaankin toiminta- tai ajattelutapana, josta esimerkiksi Maula & Maula (2019,15) kertovat sen olevan tavoitteellinen keino ratkaista ongelmia ja tuottaa paras mahdollinen asiakaskokemus. Asiakkaan tarpeiden lisäksi on kysymys myös oikeiden ongelmien löytymisestä ja niiden ratkaisemisesta. Palvelumuotoilussa on olennaista ymmärtää ihmisten erilaiset lähtökohdat ja taustat, jotka vaikuttavat odotuksiin, joita palvelumuotoilulla ollaan tekemässä. (Komulainen 2018, 87–89.)

Palvelumuotoilun maailmassa puhutaan asiakkaista, asiakasymmärryksestä, käyttäjistä, käyttäjätiedosta ja palvelumuotoilussa asiakkaalla on aktiivinen rooli. Palvelumuotoilu lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien ymmärtämisestä. Uusia palveluinnovaatioita voidaan tuottaa asiakasymmärryksen pohjalta. (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13.)

Palvelumuotoilun pohjalla on muotoiluajattelun periaatteet. Muotoiluajattelu on ihmislähtöinen innovaatioprosessi, jonka tavoitteena on yhdistää se, mikä ihmiselle on haluttavaa siihen, mikä teknologisesti on mahdollista ja mikä on taloudellisesti kannattavaa. Palvelumuotoilu on muotoiluajattelua hyödyntävä osaamisala, joka ensisijaisesti keskittyy palveluihin ja jossa hyödynnetään varsinkin palvelukehittämisen menetelmiä. (Koivisto ym. 2019, 36.) Muotoiluajattelijoilla optimistisesti haluavat tarttua haasteisiin, kyseenalaistaa ja tutkia rajoituksia. He luovat uusia ratkaisuja, jotka merkittävästi parantavat jo olemassa olevia. (Miettinen 2011, 27.) Stickdorn (2015, 34) on tiivistänyt vuonna 2010 ensimmäisen kerran ilmestyneessä teoksessaan *This is service design thinking* palvelumuotoiluajattelun pääperiaatteiksi käyttäjäkeskeisyyden, yhteiskehittämisen, sekvensoinnin (palvelu pitäisi visualisoida sarjaksi toisiinsa liittyviä toimintoja), todistamisen ja kokonaisvaltaisuuden. Vuonna 2017 kollegoineen hän päivitti pääperiaatteiksi ihmiskeskeisyyden, yhteistyön, iteratiivisuuden, peräkkäisyyden, kehittämisen todellisissa tilanteissa ja kokonaisvaltaisuuden. (Stickdorn ym. 2018, 27). Curedalen (2013) mukaan muotoajattelu on yhteistyömenetelmä, jossa vuorottelevat divergentit ja konvergentit vaiheet.

Tätä tutkimuksellisesta kehittämistyötä tarkastelemme Ojasalon ym. (2018, 75) kehittämän palvelumuotoilun prosessin avulla. Prosessissa on seuraavat vaiheet: 1. Kartoita ja ymmärrä, 2. Ennakoi ja ideoi, 3. Mallinna ja arvioi ja 4. Konseptoi ja vaikuta. Kartoita ja ymmärrä-vaiheessa kerätään laajasti faktatietoa ja käytetään empaattisia menetelmiä, joiden avulla pyritään ymmärtämään ihmisten käyttäytymistä, arvoja ja piileviä tarpeita. Ennakoi ja ideoi-vaiheessa hyödynnetään ideointityöpajoja ja muita toimintamenetelmiä, joihin osallistetaan muun muassa asiakkaita. Tässä vaiheessa asiakkaat pohtivat kehittämiskohteen nykytilaa ja tulevaisuuden tarpeita. Mallinna ja arvioi-vaiheessa korostuu kehitettävän palvelun nopea mallinnus ja testaus. Konseptoi ja vaikuta-vaiheessa palvelu konseptoidaan ja saatetaan käytäntöön. (Ojasalo ym. 2018, 75-76.)



Kuva 1. Palvelumuotoilun prosessin vaiheet Ojasalon mukaan.

4.1. Kartoita ja ymmärrä

Palvelumuotoiluprosessi käynnistyy hankkimalla syvälinen ymmärrys asiakas- ja toimintaympäristöstä. Tämä vaihe vie yleensä eniten aikaa. Tekemällä sen huolellisesti varmistetaan asiakkaiden tilanteiden, tarpeiden, käyttäytymisen ja arvojen ymmärtäminen. Sen lisäksi hankitaan tietoa toimintaympäristön tulevaisuuden kehityskulkuihin liittyvistä asioista. Eri menetelmillä kerätään faktatietoa ja näkemyksiä tulevaisuuden kehityskuluista. (Ojasalo ym. 2018, 74.)

Nuorisotyön ammattilaisten ja nuorten keskusteluissa on noussut esiin tarve nuorten aikuisten kohtaamispaikalle ja yhteisölliselle työlle. Tämä on tullut esille aiemmin muun muassa nuorille pidetyissä työpajoissa ja erityisen tuen tarpeessa oleva ryhmän kanssa keskusteluissa sekä maahanmuuttajanuorille tehdyissä kyselyissä. Tietoa tarpeesta ja asiakasymmärrystä saatiin Master-opintoihin liittyvän palvelumuotoilun kurssilla tehdyn pilottityön avulla. Tällöin kokeilimme Master-tutkimuksemme aihiota

Nuorten työpajalla toimivalle nuorten ryhmälle ja teemahaastattelun runkoa testasimme etsivää nuorisotyöntekijää haastattelemalla. Myös hänen kanssaan keskustelemalla tuli selväksi, että yhteisölliselle toiminnalle on tarvetta.

4.1.1 Yhteisöllinen toiminta Oulussa ja nykyinen palvelupolku

Olemassa olevan tiedon lisäksi toimintaympäristöymmärrystä varten etsittiin tietoa, mitä yhteisöllisiä palveluita Oulussa on jo olemassa 18–29 –vuotiaille nuorille. Tietoa etsittiin internetistä (liite 1), tutustumalla palveluihin ja kuulemalla muilta nuorisotyön ammattilaisilta. Internet tarjoaa nopean ja hyvän tiedonlähteen perustiedon- ja kartoituksen hankkimiseen (Tuulaniemi 2016, 139). Yhteisiä tekijöitä näissä oli se, että ne on kohdistettu tietyille kohderyhmille ja toimintaa oli pääosin arkipäivisin iltapäivällä tai osin alkuillasta. Toiminnat olivat keskustan tuntumassa ja niiden luonne oli kahvilatyypinen. Jokaisen toimijan toiminta-aika oli pääosin kerran viikossa kahden-kolmen tunnin ajan.

Tiedon avulla koostettiin nykytilanteen kuvauksen Oulun yhteisöllisestä toiminnasta 18–29-vuotiaille. (kuva 2)

Nykytilanne: Nuorisotyön yhteisöllinen toiminta Oulussa 18 – 29 –vuotiaat



Kuva 2. 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisen toiminnan nykytilanne

Lisäksi koostettiin kehittämistyön alkuvaiheessa nuorisopalveluiden nykyisen pelkistetyn yhteisöllisen toiminnan palvelupolun (kuva 3). Siinä kuvataan kokonaisuudessaan nuorisopalveluiden yhteisöllinen vapaa-ajan toiminta ja siinä käy ilmi, että yhteisöllistä toimintaa 18-29-vuotiaille nuorille ei juurikaan ole.



Kuva 3. Nuorisopalveluiden yhteisöllisen toiminta, nykytilanne

4.1.2 Teemahaastattelun toteuttaminen

Tässä tutkimuksen vaiheessa käytettiin laadullista tutkimusotetta, jolloin saatiin ymmärrystä ilmiöstä. (Kananen 2014, 16.) Tarpeen kartoitusta varten järjestettiin teemahaastattelu, joka pidettiin ryhmähaastatteluna. Siihen kutsuttiin seitsemän nuorisotyön ammattilaista. Ryhmähaastattelussa (focus group) osanottajat kommentoivat asioita aika spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolisesti tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Siinä puhutaan useille haastateltaville yhtä aikaa ja välillä haastattelija voi suunnata kysymyksiä myös yksittäisille haastateltaville. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 60.) Haastattelijalle on keskeinen rooli ryhmähaastattelutilanteessa. Keskustelun ohjaamisen lisäksi hänen vastuullaan on otollisen ilmapiirin virittäminen sekä haastateltavien kannustaminen puhumaan keskenään aiheesta. Haastattelija ei itse osallistu aktiivisesti aiheesta käytävään keskusteluun, vaan osallistumisvastuu on haastateltavilla. (Valtonen 2005, 223.) Ryhmähaastattelu voi myös olla laajemman tutkimuksen alkuvaihe ja sen avulla saadaan nopeasti tietoa samanaikaisesti usealta eri vastaajalta. Ryhmähaastattelun haittana on muun

muassa, että kaikki, jotka on kutsuttu haastatteluun, eivät välttämättä tule paikalle ja joku tai jotkut haastateltavista voivat dominoida tilannetta. Myös ryhmähaastattelun purkaminen ja analysointi voi olla vaikeaa, jos sitä ei ole videoitu. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 60, 63).

Teemahaastattelussa edetään ennalta valittujen teemojen mukaan, eikä se etene tarkkojen valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.) Se vapauttaa pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta ja mahdollistaa tutkittavia saamaan äänensä kuuluviin. Teemahaastattelu huomio ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioillensa antamat merkitykset sekä sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Haastattelijan pitää huolehtia siitä, että keskustelu pysyy valituissa teemoissa ja että kaikki osallistujat saavat mahdollisuuden osallistua keskustelun kulkuun. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48, 61.)

Teemoittelu on kuitenkin luonteva tapa aineiston analysoinnissa, koska teemat, joista on haastatteluun osallistuneiden kanssa keskusteltu, löytyvät yleensä kaikista haastatteluista. Kun aineisto on litteroitu, voidaan se järjestellä teemoittain. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Haastatteluiden, ryhmäkeskusteluiden tai autenttisten vuorovaikutustilanteiden video- tai äänitallenteiden aineistojen tutkimuskäyttö edellyttää puhemuotoisen aineiston muutamista kirjoitetuksi tekstiksi, litteraatioksi. Tutkimuksen tavoitteet, tutkimusasetelma ja käytettävät analyysimenetelmät määrittävät litteraation tarkkuustason. On tärkeää huomioida, että litteraatio sisältää tutkimuksessa tarvittua informaation ja siihen on kirjattu ne äänitteiden piirteet, jotka analysoitavan tutkimusongelman kannalta ovat keskeisiä. (Ruusuvoori & Nikander 2016, 60,69.) Litterointi ei ole tutkimuksen analyysivaiheesta erilleen irrotettava työvaihe, vaan olennainen osa laadullista analyysiä. Se on tutkijan tekemien havaintojen ja valintojen tuote, eikä tavoita koskaan alkuperäistä puhetilannetta. Tämän vuoksi tutkimusta raportoitaessa usein esitetään puhetta, pysäytyskuvia tai videoaineistoa. (Nikander 2019, 432–433.) Alkuperäisen nauhoitteen säilyttäminen, sen jatkokäyttö sekä uudelleen litteroinnin mahdollisuus on tärkeää. (Ruusuvoori 2019, 428). Litteroinnin avulla tutkija saa etäisyyttä aineistoonsa ja sen välityksellä aineisto samalla saatetaan lukijan omien tulkintojen ja arvioinnin kohteeksi (Ruusuvoori & Nikander 2016, 64).

Koska ryhmähaastattelussa kiinnostus kohdistui asiasisältöihin, päädyttiin litteroimaan haastattelu sanatarkasti, ilman naurahduksia ja taukoja. Sekä haastattelijoiden että haastateltavien puheenvuorot litteroitiin, jotta tutkijat voivat päätellä, miten haastattelijoiden kysymysten muotoilutapa vaikutti siihen

saatuun vastaukseen. Tarpeeksi tarkka litterointi mahdollistaa myös aineiston jatkokäytön. (Ruusu vuori 2019, 425.)

4.1.3 Teemahaastattelun analysointi

Tässä kehittämistyön vaiheessa käytettiin haastattelujen analysoinnissa sisällönanalyysiä. (Kananen 2012, 116.) Kylmä & Juvakka (2007, 112) määrittelevät laadullisen aineiston analyysin perustyövälineeksi sisällönanalyysin, jonka avulla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti. Tuomi & Sarajärven (2018, 103) mukaan sisällönanalyysi on paitsi yksittäinen metodi, myös väljä teoreettinen kehys, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysin avulla aineistoa järjestetään, jäsennetään ja pelkistetään siten, että sen informaatioarvo säilyy. (Ruusu vuori & Nikander 2016, 69).

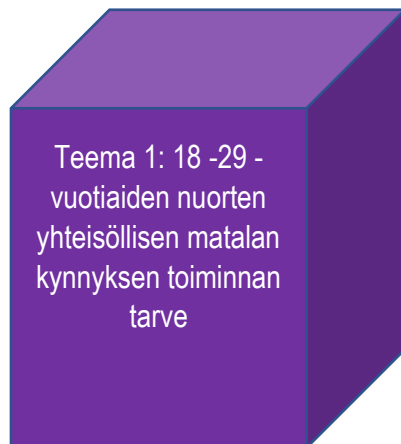
Sisällönanalyysissä litteroinnin jälkeen aineistoa luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitellään. Teemoittelussa korostuu, mitä kustakin teemasta on sanottu. Laadullista aineistoa pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. Se mahdollistaa vertailun, miten tietyt teemat esiintyvät aineistossa. Laadullisen analysoinnin tarkoituksena on lisätä informaatioarvoa, koska aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota tutkittavasta ilmiöstä. Se perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, ja siinä aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105, 107, 122.) Ei ole tarkoituksenmukaista analysoida kaikkea tietoa, vaan analyysissa on tavoitteena saada vastaus tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimustehtäviin. Oleellista on analyysin avulla pyrkiä kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä tiivistetyssä muodossa sekä antaa aineiston kertoa oma tarinansa tutkittavasta ilmiöstä. (Kylmä & Juvakka 2007, 113.)

Haastatteluun kutsuttiin seitsemän henkilöä, joista neljä tuli paikalle. Yhdeltä poisjääneeltä saatiin hänen ajatuksiaan kirjallisesti jälkikäteen. Paikalle kutsutut olivat sekä kunnan, seurakunnan että järjestön nuorisotyön edustajia. Teemahaastatteluun valmisteltiin kuusi teemaa, joista osallistujat keskustelivat. Teemahaastattelu nuorisotyön ammattilaisten kanssa kesti 1,5 tuntia ja litteroitua tekstiä kertyi 14 sivua. Sisällönanalyysia tehtiin jokaisesta teemasta ja niistä nousseet tärkeimmät asiat tiivistettiin. Haastattelussa edettiin seuraavien teemojen avulla (Kuva 4).



Kuva 4. Teemahaastattelun runko

Teema 1



Toimintaa ei juurikaan tällä hetkellä ole
Kaikille nuorille, nuorille riippumatta lähtökohdista
Toiminta, joka ei leimaa ketään
Edistää nuoren toimintakykyä ja toimijuutta
Nuoret eri taustoista toimii yhdessä
Nuori saa osallisuuden kokemuksia

Tämän teeman aiheen avulla kartoitettiin nuorisotyön ammattilaisten näkemyksiä 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan tarpeesta.

Haastattelussa kävi ilmi, että tarvetta on 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisölliselle vapaa-ajan toiminnalle. Haastateltavat toivat esille, että nuoret, jotka erityisesti hyötyisivät toiminnasta ovat niitä nuoria, jotka ovat

syrjäytymisvaarassa tai jo osin syrjäytyneet yhteiskunnasta, toisaalta nuoria kaikenlaisista lähtökohdista. Jos luodaan erillisiä paikkoja, integraatio ei toteudu ja paikka voi leimautua tietyn teeman paikaksi esimerkiksi seurakunnan toimintaa voidaan ajatella pelkästään hengelliseksi.

”Mut se, että kaikenlaiset nuoret, lähtökohdasta riippumatta on tervetulleita sammaan paikkaan. Ja sitä kautta tulee niitä uusia yhteyksiä, että siellä saattaa olla sellaisia nuoria, jotka on koulussa tai käy töissä ja pärjää aivan hyvin elämässään. Niillä ei ole mitään hättää. Mutta sitten siellä voisikin olla sellaisia nuoria, että ne kaipaa sitä tukea, niin tavallaan heidänkin kanssakäyminen voi olla todella hedelmällistä.”

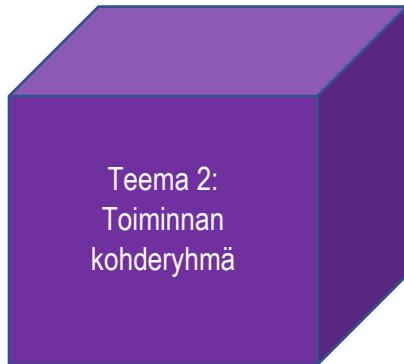
”Musta ne on nämä ikäluokat muuttuneet viimeisten, jos aattelee 20 vuotta sitten, onko välttämättä tuon ikäisillä ollut tarve. Ihmiset meni töihin aikasemmin ja yhteiskunta rakentui eri tavalla ja nyt meillä on tässä ikäryhmässä hyvin paljon hyvin pitkällekin syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia nuoria”

”Että ihan semmoisia normaaleja, kuka tahansa nuori voi mennä saamatta minkäänlaista leimaa.”

Haastateltavat toivat esiin tarpeen yhteisölliselle vapaa-ajan matalan kynnyksen toiminnalle, jossa nuoret voivat viettää vapaa-aikaa, sosiaaliset kontakti laajenevat ja ystävyysuhteet kehittyvät ja nuoret toimivat yhdessä saaden osallisuuden kokemuksia sekä kokemuksia omasta pystyvyydestään. Toiminta tukee nuoren toimintakykyä sekä opiskelussa ja työelämässä tarvittavia taitoja.

”Yhdessä muiden kanssa toimiminen kohottaisi itsetuntoa, kehittäisi vuorovaikutustaitoja ja monipuolistaisi minäkuvaa, toisi osallisuuden kokemusta ja sitä myötä edistäisi työ- ja toimintakykyäkin. Nuorilla on usein yllättävän pienet piirit, joka ei edistä heidän inhimillistä kasvuaan aikuisuuteen ja kohti niitä taitoja, joita opiskelu ja työelämä edellyttävät.”

Teema 2



Kaikki nuoret riippumatta lähtökohdista
syrjäytymisvaarassa olevat:
yksinäiset, taloudelliset haasteet, syrjintää kokevat

Haastateltavat kokivat, että toiminnan kohderyhmänä on kaikki nuoret eikä heillä tarvitse olla mitään erityistä elämässä. Kuitenkin asiat, jotka korostuivat, olivat yksinäisyyden kokemukset muun muassa, kun muuttaa paikkakunnalle eri syistä Suomen sisältä tai ulkomailta. Yhteisöllisen vapaa-ajan toiminnan tarve korostuu nuorilla, joilla ei ole riittävästi sosiaalisia kontakteja, eivät tunne Oulua, eivät tiedä miten täällä toimitaan, eivätkä löydä omaa yhteisöä Oulusta.

”Semmoinen tietynlainen yksinäisyys kuitenkin johtuen monenlaisista eri syistä. Voi olla, että on vasta muuttanut paikkakunnalle, ei oo vielä niitä verkostoja päässyt syntymään tai sitten on vaan niinku, ettei ole löytynyt samanhenkisiä kavereita.”

”Maahanmuuttajataustaiset, maahanmuuttaneet nuoret, heillä voi olla niinku haasteita, taloudellisia haasteita, yksinäisyyteen liittyviä haasteita... nuoret, ihan yksin, joille ei ole perhettä tässä Suomessa eli niinku kaipaavat paikkaa, jossa he voisivat rakentaa ja olla niinku osa turvalista, luottamuksellista yhteisöä ja samalla löytää tapoja viettää omaa vapaa-aikaa. Siihen on niinku suuri tarve. Ja se tulee aika vahvasti aina esille, kun keskustelen maahanmuuttaneiden kanssa tästä aiheesta.”

Taloudellisia haasteita on useilla nuorilla tässä elämän vaiheessa ja joidenkin nuorten elämässä asia korostuu erityisesti. Haastateltavat kokivat, että yhteisöllisessä matalan kynnyksen vapaa-ajan toiminnassa nuori voisi kokea olevansa samalla viivalla muiden nuorten kanssa, koska taloudellinen eriarvoisuus ei ole toiminnassa olennaista.

”...voidaan kokoontua tuossa tilassa ja tota saada sieltä ne kahvit, niin tota ei tartte potea häpeää, eikä mitään, että mulla nyt ei ole.”

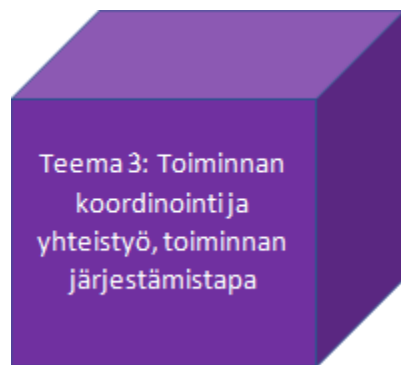
”Sen paikan täytyy olla ilmainen.”

Syrjintää kokevista nuorista nousivat erityisesti esiin haastattelussa maahanmuuttajataustaiset yhtenä kohderyhmänä. Turvallisen tilan luomiseen on tärkeää kiinnittää huomiota, kun mietitään erityisesti niitä nuoria, jotka kokevat syrjintää.

”...hän kokee myös yleistä syrjintää ja tässä hän esimerkiksi sanonut, ettei hän uskalla mennä mihinkään ryhmätoimintaan, koska hän kokee, että ei ole riittävän turvallista hänelle.”

”Että miten saadaan oikeasti pysymään matalan kynnyksen paikkana? Se on minusta tuhannen taalan kysymys.”

Teema 3



Toiminnan järjestäminen Oulun kaupungin tehtävä
koordinointi tilan haltijalla
yhteistyön merkitys järjestöjen ja seurakunnan kanssa merkittävä
sitoutuminen
aamut, päivät, illat, viikonloput loma-ajat
saavutettava

18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan koordinointi nähtiin teemahaastattelussa kuuluvan sille taholle, joka on hallinnoi tilaa, jossa toimintaa järjestetään. Haastateltavat kokivat pääosin, että toiminta kuuluu Oulun kaupungin järjestettäväksi. Haastattelussa tuli esiin, että kaupungin toivotaan ottavat toiminnan järjestämisvastuun, mutta toimintaa järjestettäisiin tiiviisti yhteistyössä järjestöjen ja seurakuntien kanssa. Yhteistyöhön pitäisi myös sitoutua tekemällä sopimukset esimerkiksi vuodeksi kerrallaan.

”...hirveän tiivis yhteistyö niin seurakunnan ja järjestöjen, kaikkien tällaisten kanssa. Että silloin sitä luotaisiin sitä avoimuutta ja monimuotoisuutta ja siitä ei tuu sellainen yhen aatteen liike.”

” koordinointi, se olisi kunnan tehtävä, mutta sitten myös niinku tavoitteena, että tehdään se yhteistyötä erilaisten järjestöjen kanssa”

” Oli se kaupunki tai oli se seurakunta tai joku järjestö tai tommonen. Jos yhdessä tehdään, niin nimet paperiin oikeasti.”

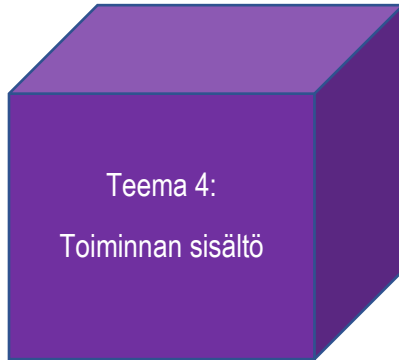
Toiminnan järjestäminen tehdään jatkuvassa yhteistyössä järjestöjen ja eri toimijoiden kanssa ja sen avulla vastataan nuorten erilaisiin tarpeisiin esimerkiksi vertaisryhmätoimintojen avulla- Toiminnan tulisi olla jatkuvaa ei erilaisten kokeilujen varassa. Eli rahoitus tulee olla selvillä. Haastattelussa tuli esiin, että järjestämispaikka voisi olla esimerkiksi yhteisötila, jossa toimii myös eri järjestöjä. Tärkeänä pidettiin, että toiminta on säännöllistä, aukioloajat ovat tiedossa pidemmäksi aikaa ja toimintaa järjestetään aamuisin, päivisin, iltaisin, viikonloppuisin ja loma-aikoina. Toimintapaikkana nähtiin keskusta saavutettavimpana, koska sinne on parhaat kulkuyhteydet julkisella liikenteellä. Paikka voisi toimia jalkautuvan nuorisotyön tukikohtana.

” ...mutta se palvelujen laajuus olisi aika iso, se olisi hyvä niinku aamut, illat, viikonloput, että on mahdollista tulla mukaan niille, että jotka etsivät tällaista paikkaa. ”

” Tähän on jonkun verran tarjolla jo Oulussa, mutta ne on kaikki päiväsaikaan. Ei kaikki oo toimeettomana kotona. Tai vaikka olisikin toimeettomana kotona, niin kyllä ne illatkin on aika pitkiä olla yksin.”

” ...koska se on ihan totta, ettei missään nimessä voi joka paikassa toimia, niin näen tuon oman pysyvän tilan ja tämä voisi toimia yhteistyössä jalkautuvan työn kanssa, se olisi keskus tavallaan tuossa.”

Teema 4



Turvallinen kaikille
osallistava
jokainen omalla tavallaan mukana
kahvilamainen
maksuton
yhdessä tekemistä ja toimintaa
mahdollisuus keskusteluun

Kaikki haastatellut kokivat, että erityisen tärkeänä toiminnassa on se, että heidän asiakkailtaan on turvallista ja hyvä olla. Verrattuna perinteiseen kahvilaan yhteisölliseen matalan kynnyksen toimintaan tarvitaan oma tila, joka luo myös turvallisuutta. Haastateltava toi esiin, että tällöin nuorella on myös matalampi kynnyks tulla keskustelemaan ohjaajan kanssa mieltä painavista asioista.

” se olis itestä jotenkin ideaali, että löytyisi sellainen paikka, sellainen tila, jossa, että pystyttäisiin jakamaan sitä tillaan jotenkin, että siinä olis erilaisia mahdollisuuksia. Että se olis kaikille toimijoille jotenkin sellainen, että joo, tämä toimii meidän asiakaskunnalle tai meidän nuorille, että niitten on tänne hyvä, ois turvallista tulla ja jolloin se voitaisiin aidosti tehdä yhteistyössä.”

Haastateltavat kokivat, että toimintaa ja sen sisältöjä mietittäessä tulee nuorten itsensä antaa olla mukana ideoimassa ja kehittämässä toimintaa. Jokainen nuori voi kuitenkin olla toiminnassa mukana omalla tavallaan. Toiminta mahdollistaa nuorten osallisuuden. Tärkeänä koettiin antaa nuorelle kaipaamansa henkinen tila olla, kuka on.

” Se antaa mahdollisuuden olla mukana suunnittelemassa, olla vaikuttamassa, mutta se antaa myös mahdollisuuden olla siellä kättelemassa perässä, sillä usein perästä katselija ehkä vuoden päästä onkin se aktiivisuunnittelija.”

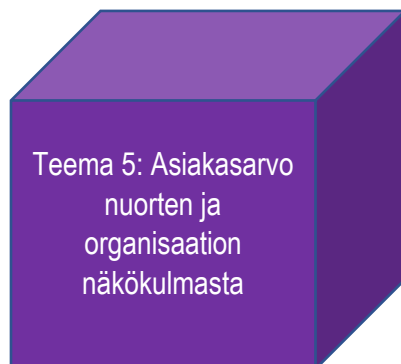
”Nuorilta saa hyviä ideoita kunhan vaan pääsevät vauhtiin.”

”Mieti, kun nuori tulee, identiteetti hukassa, tosi arka, huonoja kokemuksia tulla tuommoiseen tilaan, sillä täytyy aina olla joku järkevä tekeminen, jonka taakse voi verhoutua. Minä tulin tänne lukemaan, sitten ei tule, ihan yksinäisyys täällä loistaa.”

Toiminnassa tulisi huomioida jokaisen nuoren mahdollisuus osallistua, joten tämä matalan kynnyksen toiminta tulisi olla maksutonta. Haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että toiminnan tulisi olla vapaamuotoista ja vapaaehtoista, joka mahdollistaa nuorten oleskelun. Tila olisi kahvilamainen, jossa on mahdollisuus erilaisiin aktiviteetteihin. Yhdessä tekeminen eri tavoin koettiin tärkeäksi. Yhteistä toimintaa ja tekemistä voisi olla muun muassa kokkailu, lautapelit, matalan kynnyksen liikuntaa, kuten retkiä, koiran ulkoilutusta mutta myös seikkailua ja elämyksiä. Tärkeinä nähtiin myös erilaiset mahdollisuudet kulttuuriin muun muassa esiin nousi monitoimitalo 13-tyyppinen paikka, jossa on erilaisia toimintapisteitä, avointa ja ohjattua toimintaa sekä mahdollisuuksia laidasta laitaan.

” vaikka kulttuurista, taiteellista, luovaa toimintaa, johon nuorilla olisi mahdollisuus osallistua ja se olisi toki ilmaista heille ja just sitä varten tarvittaisiin sitä yhteistyötä erilaisten muiden järjestöjen kanssa, jotka pystyisi tarjoamaan sitä toimintaa nuorille.”

Teema 5



Järjestäjä: positiivinen, tulevaisuusmyönteinen, ennaltaehkäisevyys, rahalliset säästöt, hyvä maine ja brändi, kaupunkikuvaan turvallisuutta, yhdenvertaisuus

asiakkaat: kohdataan ja hyväksytään oman itsenä, turvallisuus, syrjimättömyys, löytyy oma yhteisö, toiminta, oma tila

Teemahaastattelussa koettiin, että toiminnan tulisi olla järjestäjän näkökulmasta positiivista ja tulevaisuusmyönteistä. Tavoitteena olisi, että nuorten hyvinvointi lisääntyy ja he pystyvät toimimaan tässä yhteiskunnassa. Toiminta nähdään ennaltaehkäisevänä työnä ja sille on perusteena rahalliset säästöt. Koska toimintaa ei juurikaan ole 18 -29 -vuotiaille, nähtiin toiminnan myös nostavan Oulun mainetta, kun osataan huomioida myös tämä kohderyhmä paremmin. Toiminta pitäisi brändätä hyvin, jossa esiin nousee positiivinen suhtautuminen ja usko nuoreen.

” tavoite on tähän, että tulee terveitä aikuisia ja mahdollisimman vähän ongelmia. Lisäksi huomio myös kaupunkikuvaan turvallisuutta, kun nuorilla on paikka tehdä jotain järkevää ja jossakin, mikä on positiivista. Ja sitten tuo myönteisyyttä Oulun kaupungille.”

”. Mut itte katon tätä Oulun kaupunkina, missä arvona on ihan rahalliset säästöt. Tää on ennaltaehkäisevää työtä ja ne voi olla huikeat sitten vuosien kuluessa. Se on ihan oikeasti, sitähan me tällä työllä halutaan.”

”Just tämän toiminnan kautta hyvä mainearvo, kun tarjotaan enemmän palvelua kohderyhmän nuorille, rahallinen säästö.”

” Asiakkaalla, tässä tapauksessa nuorella täytyy tulla sellainen tunne, että hei, mä oon tärkeä, minusta välitetään, minä oon hyvä, mä oon tekijä, en pelkästään kohde, tämä turvallisuus, minua odotetaan, täällä on me-henki, mä oon osallinen ja mä oon toivottu. Mä oon kokonainen ihminen ja minusta on kiva tulla sinne. Näistähän se fiilis tulee, että se on kiva. Ja tietysti nämä kaikki menee sanan turvallisuus alle. Siellä on henkisesti turvallista. Sun ei tartte pelätä, että joku mottaa sua, tai sanoo rumasti, tai syrjii sua. Ja tota tämmöisen brändin luominenhan on hirveän tärkeä.”

Yhteisöllisessä matalan kynnyksen toiminnassa pidettiin tärkeänä, että toiminta on syrjimätöntä ja siinä osataan huomioida yhdenvertaisuuden näkökulmat ja edistää niitä tavoitteellisesti.

” Tällainen merkityksellisyys, tuki ja toiminta, jossa on syrjintävapaa ja myös se, osataan tarjota tukea erilaisille identiteeteille sen toiminnan kautta. ”

”... joka yhdistää organisaation ja asiakkaat on se positiivinen muutos, johon pyritään toiminnan kautta ja myös se, että organisaation arvo on se, toteutetaan toimintaa, johon nuorisopalveluna tai me toimijana on sitoutuneet eli edistetään yhdenvertaisuutta ihan tavoitteellisesti ja strategisesti.”

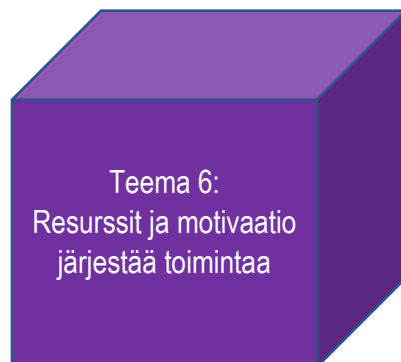
Yhteistyökumppaneina järjestöt ja seurakunta ovat tärkeitä. Toimijoiden sitoutumista yhteistyöhön voi edistää toimintatilojen ja avustusten muodossa.

” Arvo, mitä toiminta voisi antaa muille järjestöille, jotka tulee mukaan, on se, että tarjotaan hyviä tiloja järjestöille ja ehkä jonkun verran rahoitusta järjestön toimintaan”

Toiminnan arvo nuorelle eli mitä nuori saa yhteisöllisestä matalan kynnyksen toiminnasta voisi olla haastateltavien mielestä seuraavia asioita: toiminnassa nuori tulee kohdatuksi ja hyväksytyksi omana itsenään, nuori saa turvallisen kokemuksen tulla, olla ja lähteä, toiminta on syrjimätöntä ja nuori löytää yhteisön ja voi osallistua toimintaan, joka huomioi nuorten tarpeet. Toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan omaa tilaa.

” Niin sitten kun sä tuut, heti kun ovi avautuu, niin sulla on se tunne, että mä olen tervetullut. ”

Teema 6



Resurssit: Tarvitaan poliittinen päätös pitkäjänteisen toiminnan järjestämiseksi ja rahoittamiseksi. Linjaukset mihin suuntaan toimintaa viedään ja kenen kanssa tehdään yhteistyötä.

Yhteistyösopimukset

Motivaatio: järjestöjen avustukset/ tilat, yhteinen tahtotila löytyy

Haastateltavat toivat esiin, että useilla toimijoilla on motivaatioita toiminnan järjestämiseen, mutta siihen ei ole riittäviä resursseja. Jos toimintaa aloitetaan Oulussa, haastateltavat kokivat, että tarvitaan poliittinen päätös toiminnan järjestämiseksi ja sen rahoittamiseksi. Tarvitaan Oulun kaupungin päätös, että lähdetään panostamaan pitkäjänteisesti yli 18 -vuotiaiden nuorten yhteisölliseen matalan kynnyksen vapaa-ajan toimintaan ja sen jälkeen tehdään tarvittavat toimenpiteet toiminnan aloittamiseksi.

” Niin mää haluaisin uskoa, että sitä löytyis yllättävän hyvin. Ja erityisesti niinku ehkä verkostoja, mitä tässä on, niin motivaatiota järjestämiseen myös varmasti löytyy”

” Meidän työntekijöillä on motivaatiota, varmaan tällä porukalla on motivaatiota, monilla muillakin tahoilla”

” jos ajatellaan toiminnan kestävyyttä, niin pitkäjänteistä työtä, se edellyttää kuitenkin aika vahvaa resurssia, rahallista pohjaa. Että se olisi varmasti sitten nuorisopalveluiden ehkä tehtävä ja kunnan tehtävä varmistaa, että nämä resurssit pitkäjänteisesti riittää tällaiseen toimintaan.”

”... tuota se tarvi sellaisen poliittisen linjauksen, yhteisen päätöksen, ois oikeesti konkretisoitu.”

” se vaatii oikeasti henkilöstöresurssit, tilaresurssit, käyttörahat ja yleensäkin tiukan resurssoinnin, jonka puitteissa pysytään ja tuota joskus minä mietin, tarvittaisko me tuollainen kristalliyö, jotta tuota motivaatiota päättäjiltä löytyis”

Lisäksi toimintaa aloitettaessa tulisi tehdä yhteistyösopimukset, joissa määritellään, kuinka paljon resurssia eri toimijoilla on käytettävissä. Sopimuksilla varmistetaan eri toimijoiden sitoutuminen toiminnan järjestämiseen.

”jos lähetään yhteistyössä järjestämään, niin sitten laitetaan niinku nimet paperiin ja suurinpiirtein kirjataan, kuinka paljon kenelläkin on resurssia käytettävissä. Niin sitten kun meitä olisi iso joukko, niin mää luulen, että sitä resurssia löytyis aika hyvin, että sitten se ei

vaatis, että sitä resurssia löytyis yheltä aika paljon, kun pystyttäis jakamaan sitä ns. taakkaa”

Kartoita ja ymmärrä-vaiheessa esille nousseiden asioiden avulla saatiin tietoa toiminnan tarpeesta, koostettiin yhteisöllisen toiminnan nykytilanne, saatiin osioita Business Model Canvasiin, jonka avulla voitiin innovoida uutta toimintamallia sekä osioita Value Proposition Canvasiin, jonka avulla tehtiin toiminnalle arvolupaus. Teemahaastattelun avulla kartoitettiin kohderyhmiä, joille pidettiin ideapajoja asiakasymmärryksen saamiseksi 18–29-vuotiaiden nuorten matalan kynnyksen yhteisöllisen toiminnan järjestämistä varten. Teemahaastattelusta saatuja tietoja hyödynnettiin asiakasprofiilien tekemisessä.

4.2 Ennakoi ja ideoi

Palvelumuotoilun toinen vaihe Ojasalon ym. (2018) mukaan on ennakoi ja ideoi. Kartoita ja ymmärrä-vaiheessa hankitun tiedon ja ymmärryksen pohjalta ideoidaan mahdollisimman avoimesti uusia ratkaisuja (Ojasalo ym. 2018, 75). Jotta saadaan paras mahdollinen palveluratkaisu, tässä vaiheessa tuotetaan ideoita ja tehdään yhteissuunnittelua käyttäjien kanssa (Miettinen 2011, 33). Tässä vaiheessa järjestettiin nuorille kolme ideapajaa, joissa esiteltiin nykyinen palvelupolku ja käytettiin erilaisia menetelmiä asiakasprofiilien, toiminnan sisällön ja asiakasarvon saamiseksi. Nuorille pidettiin ideapajoja, kunnes materiaalia oli riittävästi ja se toisti itseään. Työskentely oli osallistavaa ja menetelminä käytettiin yhteisöllisiä ideointimenetelmiä. Komulaisen (2018, 88–89) mukaan, jotta asiakasymmärrystä saadaan riittävästi, on asiakkaan kanssa oltava tiiviisti kontaktissa. Useat menetelmät tukevat palvelumuotoilussa palvelun tarkastelua asiakaslähtöisesti. Asiakasarvon muodostamisessa palvelumuotoilulla saadaan tunnistettua asiakkaan kokemat todelliset ongelmat palveluissa ja kehittää mahdollinen ratkaisu siihen.

Ideapajoissa hyödynnettiin fasilitoinnin menetelmiä. Fasilitoinnin pioneeriksi tituleerattu Pepe Nummi (2018, 32) kiteyttää fasilitoinnin olevan ryhmän ohjaamista tuloksellisesti kohti hyviä ratkaisuja sopivia työkaluja käyttämällä. Fasilitaattorin osaamisella on suuri rooli ideapajan onnistumisessa. Hänen on luotava ja ylläpidettävä osallistava ilmapiiri ja suunniteltava tarkoituksenmukainen ryhmäprosessi. Hänen on oltava neutraali ja huolehdittava ajankäytöstä ja siinä pysymisestä. Fasilitoinnin onnistumiselle on tärkeää, että ryhmälle kerrotaan selkeästi, mihin he oikeasti pystyvät vaikuttamaan ja mitkä ideapajan tavoitteet ovat. (Sipponen-Dumonte, 2020, 17,33,50,55.) Fasilitaattori ei tuota sisältöä, vaan osallistajat vastaavat siitä. Oleellista on saada aktivoitua osallistajat. Fasilitaattorin oma innostus asiaan voi innostaa myös osallistujia.

(Kantojärvi 2017, 11.) Fasilitaattorin on myös huolehdittava ideapajan käytännön järjestelyistä, esimerkiksi tilasta ja tarjottavista sekä rytmittää ideapajan sessiot järkeviksi kokonaisuuksiksi (Tuulaniemi 2016, 191). Palvelumuotoilussa on oleellista loppukäyttäjien tarpeiden ymmärrys sekä toiminnan motiivit kehitettävään palveluun. Loppukäyttäjät tulisi ottaa mukaan palvelun kehittämiseen. Se edistää suunnittelua, tiedon kulkua ja arvon rakentumista. Tavoitteena on kaikkien palveluun liittyvien asioiden ja näkökantojen mahdollisimman laaja-alainen huomioiminen tiedon keräys- ja analyysivaiheessa. (Tuulaniemi 2016, 117.) Monia menetelmiä voidaan hyödyntää yhteiskehittämisessä ja moni niistä on suunniteltu juuri yhteiskehittämistä varten (Stickdorn & Schneider 2015, 198).

Ideapajan sisältöä suunniteltaessa mietittiin, millä menetelmillä saadaan kehittämistyössä tarvittavat tiedot. Kohderyhmänä oli nuoret, jolle palvelumuotoilun sanasto ei ole ennestään tuttu, joten pyrittiin valitsemaan sellaiset menetelmät, joita on helppo toteuttaa ja jotka nuoret kokevat mielekkäiksi. Ideapajan runko (liite 2) suunniteltiin niin, että sen pystyi toteuttamaan joko etänä Teams-sovelluksen kautta tai fyysisesti läsnä olevana. Kaikissa ideapajoissa oli sama runko. Aluksi ideapajan vetäjät esittelivät itsensä. Nuorille kerrottiin, mistä on kyse sekä käytännöt kuten anonyymisyys, dokumentointi ja analysointi. Ideapaja aloitettiin 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisen toiminnan nykytilanteen esittelyllä. Sen jälkeen keskusteltiin toiminnan tarpeesta nuorten näkökulmasta. Ajatuksena oli, että nuoret ovat tietoisia nykytilanteesta ja samalla virittäytyttiin aiheeseen.

Yhteisöllisten ideointimenetelmien avulla voimme kehittää useita ratkaisuehdotuksia kohteena olevaan ongelmaan. Usein lähestytään ongelmaa mahdollisimman kaukaa ja ilman kritiikkiä. Nuorten ideapajoissa alkuvirtelyyn jälkeen lähdettiin suunnittelemaan yhteisöllistä matalan kynnyksen palvelua. Ensimmäisenä menetelmänä käytettiin Brainstorm -menetelmää. Se on yksi vanhimmista, nopeimmista ja eniten käytettävimmistä luovista menetelmistä, jonka käyttäminen on tarkoituksenmukaista osana palvelumuotoilun prosessia (Curedale 2013, 262; Curedale 2016, 110). Tavoitteena on löytää parhaat ideat toteutettavaksi. Nuorten ideapajassa Brainstorm-menetelmällä saatiin paljon keskustelua ja se johti uusiin ideoihin. Yleensä määrä tuo myös laatua, mutta ideoinnilla ei voi korvata tietoa tai ammattitaitoa. (Ojasalo ym. 2018, 44, 160.) Ideointiprosessissa kohdetta tarkennetaan pikkuhiljaa. Ideointikierroksia käydään läpi eri menetelmillä niin kauan, kunnes ideoita on tarpeeksi tai aika tai muut resurssit loppuvat. Yleinen odotus on, että paljon ideoita tuo myös ongelmanratkaisun kannalta ratkaisun. (Tuulaniemi 2016, 182.)

Brainstorming -menetelmän analysoimiseen käytettiin samankaltaisuuskaaviota eli affinity diagramia. Sen avulla ryhmitellään havaintoja ja oivalluksia ydinteemoiksi sekä voidaan analysoida suuria määriä tietoa. Tällä menetelmällä voidaan löytää yhteisymmärrys nopeammin kuin monella muulla menetelmällä (Curedale 2013, 95; Tuulaniemi 2016,154). Affinity diagram tuo esiin asiakkaan tarpeet ja ongelmat. Sen avulla suunnittelu selkeytyy. Ensin ideat kirjoitetaan pienille uudelleen liimattaville lapuille. Niitä ei jaotella ennalta määrättyihin kategorioihin, vaan kategoriat muodostetaan yksittäisten lappujen perusteella. Yhteenkuuluvista lapuista muodostetaan ryhmiä. (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 75).

Seuraavaksi suunniteltiin unelmien yhteisöllinen toiminta, jossa ensin jokainen pohti itsekseen, minkälainen hänen unelmiensa yhteisöllinen toiminta olisi. Sen jälkeen nuoret miettivät, mitkä niistä olisivat viisi tärkeintä asiaa, jotka toiminnassa tulisi ottaa huomioon. Näistä käytiin keskustelua ja ydinkehämällin keskelle saatiin kirjattua nuorten mielestä tärkeimmät asiat. Loput asiat kirjattiin ulkokehälle. Mitä kauemmaksi keskustasta asiat kirjattiin, niin ne eivät olleet niin oleellisia toiminnan kannalta, mutta ne olivat ne hyvä lisä.

Seuraavassa vaiheessa yhdistettiin empatiakartan ja palvelupolun kysymyksiä. Empatiakartta-menetelmän avulla saadaan esille nuorten ajatukset, tunteet, näkemiset ja kuulemiset toiminnasta sekä voidaan löytää onnistumisia ja kipupisteitä (Maula & Maula 2019, 53). Empatiakartasta on hyötyä myös Business Model Canvasin laadinnassa, sillä se auttaa ymmärtämään asiakkaan arvoja (Innokylä, Empatiakartta). Se on yksi työkalu, jolla voidaan kartuttaa asiakasymmärrystä empaattisesti. Sitä olisi hyvä ajatella iteroitavana dokumenttina ja että se kehittyy jatkuvasti. Asiakasymmärryksen kerryttäminen pitääkin jatkua koko prosessin ajan. (Heikinheimo, 2021.) Pilottityöpajasta saadulla kokemuksella tiedettiin, että empatiakartta sellaisenaan on nuorille vaikea hahmottaa ja sen vuoksi se liitettiin osaksi palvelupolun kysymyksiä. Tässä tehtävässä nuoret olivat oman suunnittelemansa yhteisöllisen toiminnan käyttäjiä. He pohtivat kuvitteellisesti omaa kokemusta toiminnan käyttäjinä ennen toimintaan osallistumista, toiminnan aikana ja sen jälkeen.

Palvelupolun avulla kuvataan asiakkaan kulkemista ja kokemuksia palvelun aika-akselilla kuten asiakkaan toiminnot, rationaaliset ja emotionaaliset tarpeet ja palveluun liittyvät tunteet (esimerkiksi ennen palvelua, palvelun aikana, palvelun jälkeen). Varsinaisen arvon asiakas saa palvelun aikana. Palvelupolun mallintamisella luo uuden ulottuvuuden yrityksen prosessien kehittämiseen, sillä se tuo asiakkaan kokemuksen aidosti kehittämistyön keskiöön. (Ojasalo ym. 2018, 73; Tuulaniemi 2016, 78–79.) Palvelupolku esitetään visuaalisena karttana, johon merkitään palvelutuokiot sekä palvelutuokioiden sisällä olevat

kontaktipisteet. Se paljastaa palvelun epäonnistumiset ja onnistumiset, jolloin saadaan selville kehitettävät kohdat kuin myös palvelun tai palveluprosessin vahvistettavat kohdat. (Ahonen, 2017, 115.) Palvelupolkukartta voi visualisoida olemassa olevaa palvelua tai uutta palvelua, jota ei ole vielä olemassa (Stickdorn ym. 2018, 73). Uuden palvelun palvelupolut visualisoitiin ideapajoissa saatujen tietojen pohjalta.

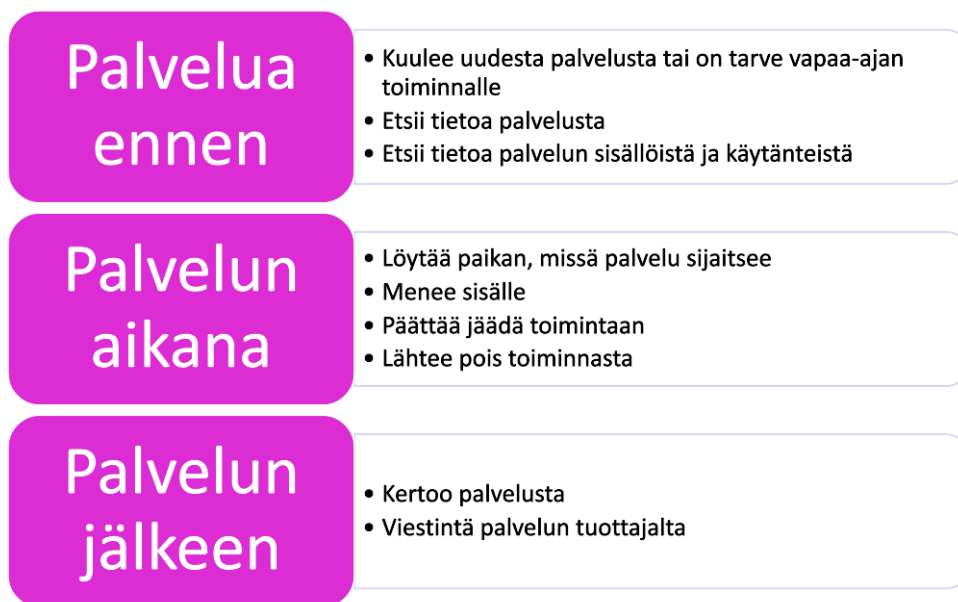
Palvelutuokiolla tarkoitetaan isompaa palvelutapahtumaa, jossa vuorovaikutusta tapahtuu palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä (Ahonen 2017, 59). Palvelutuokioiksi kutsutaan palvelupolun vaiheita. Palvelutuokiot vuorostaan koostuvat kontaktipisteistä. (Tuulaniemi 2016, 79). Stickdornin (2015) mukaan kontaktipiste on jokainen kohtaamispiste asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä. Fyysinen ja virtuaalinen palveluympäristö, ihmiset, esineet ja toimintatavat ovat esimerkkejä kontaktipisteistä. Näiden avulla muodostuu asiakaskokemus palvelun käyttämisestä. Kontaktipisteiden suunnittelu ja kehittäminen kannattaa tehdä tarkasti, jotta ne vastaavat sekä asiakkaiden tarpeita että hyödyttävät yritystä. (Koivisto 2011, 56; Ojasalo ym. 2018, 74.)

Jotta voitiin olla varmoja, että saatiin riittävästi tietoa kehittämisehdotuksen tekemistä varten, nuoria pyydettiin vastaamaan tarkentaviin kysymyksiin. Lopuksi nuorille kerrottiin, että heidän ideoiden pohjalta suunnitellaan yhdessä työnantajan edustajien kanssa kolme konseptia ja heidät kutsuttiin mukaan ideapajaan 2, jossa nämä kolme konseptia esitellään nuorille. Heille kerrottiin myös, että he saavat äänestää ideapajassa 2, mistä konseptista kehitetään avaimet käteen-kehittämisehdotus 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisestä matalan kynnyksen toiminnasta.

Ideapajoja pidettiin kolme, joista yksi toteutettiin etänä Teams-sovelluksen kautta ja kaksi paikan päällä. Ideapajojen tässä vaiheessa jokaisesta ideapajasta saatujen tietojen perusteella on koostettu unelmien yhteisöllinen toiminta, asiakasprofiili ja asiakasprofiilin palvelupolku. Kerätyn tiedon perusteella muodostettiin asiakasprofiilit, jotka ovat keskeinen asiakastiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Niissä kiteytetään toimintamallit, toiminnan motiivit, arvot, toimintaa ohjaajat pelot ja esteet arkkityypiksi. Hyvin rakennetut asiakasprofiilit voivat auttaa suunnittelussa, ideoinnissa, päätöksenteossa ja palvelukonseptoinnissa. (Tuulaniemi 2016, 155–156.) Stickdornin ym. (2018, 69) mukaan pitäisi pyrkiä luomaan keskimäärin 3-7 ydinpersoonaa, jotka edustavat päämarkkinasegmenttejä, joita voitaisiin käyttää koko yrityksen laajuisesti. Asiakasprofiili kuvataan fiktiivisenä henkilökuvana, jolle tehdään visuaalinen kuvaus: nimi, ikä, kasvot, taustatiedot, käyttäytymismalli ja muut asiat, jotka auttavat ymmärtämään asiakkaan arvonmuodostusta. Curedale (2013, 219) esittää, asiakasprofiilien luomisessa tulisi välttää

stereotypioita ja jokaisen asiakasprofiiliin tulisi olla erilainen sekä sisältää 3–4 elämäntavoitetta, jotka ovat henkilökohtaisia toiveita. Asiakasprofiilit luotiin ideapajojen ja teemahaastattelun pohjalta. Asiakasprofiileissa kirjattiin taustatiedot, mitä asiakas tarvitsee, odottaa, arvostaa ja mitkä voivat olla esteenä palveluun osallistumiselle ja mitä mahdollisuuksia palvelu voi tarjota.

Jokaisen asiakasprofiiliin palvelupolku sisältää palvelun vaiheet, palvelutuokiot, asiakkaan toimet/tilanteet, kontaktipisteet, tunteet, ajatukset/kysymykset/sanomiset, mahdollisuudet ja haasteet sekä ratkaisevat tekijät. Kuvan 5 palvelupolun vaiheet ja palvelutuokiot toistuvat jokaisessa asiakasprofiiliin liittyvässä palvelupolussa.



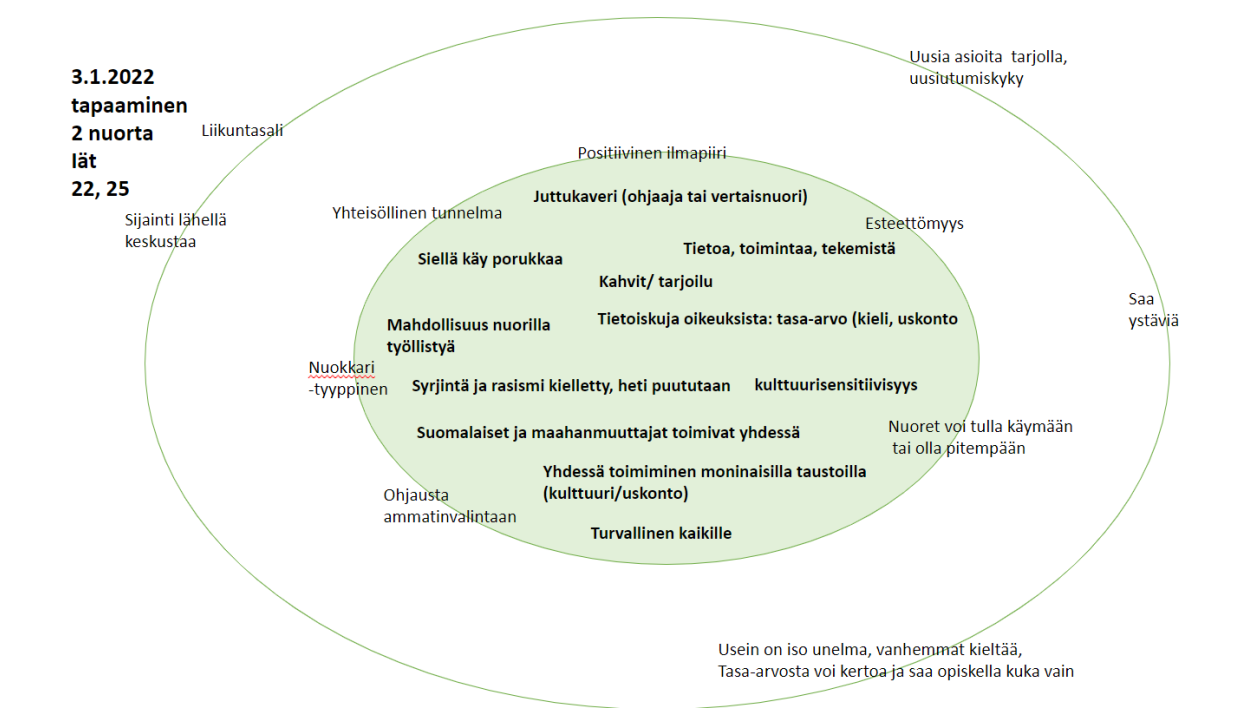
Kuva 5. Yleinen palvelupolku

4.2.1 Ideapaja 1

Ensimmäinen ideapaja pidettiin nuorten vertaiskahvilatoiminnan yhteydessä. Ensimmäisessä ideapajassa oli osallistujina kaksi nuorta, joiden molempien kanssa käytiin ideapajan materiaalit läpi henkilökohtaisesti. Yksi syy sille oli nuoren kielitaito. Varmistettiin, että nuori ymmärtää, mikä ajatus ideapajassa on sekä ymmärtää kysymykset oikein. Nuoret olivat iältään 22- ja 25-vuotiaita.

Brainstorming -menetelmällä (liite 3) saatiin muodostettua toimintaan liittyen neljä pääluokka. Näitä olivat tekeminen, tietoa paikasta, toimintatapa/ -periaate ja ohjaus. Nämä pääluokat toistuivat myös seuraavissa ideapajoissa. Nuoret hyödynsivät Brainstormingissa nousseita asioita työskentelyn jokaisessa vaiheessa.

Unelmien toimintaa (Kuva 4) suunniteltaessa nuoret valitsivat viisi tärkeintä asiaa, jotka ainakin toiminnassa olisi hyvä toteutua. Näiden avulla saatiin järjestettyä nuorten kirjaamia asioita tärkeyden mukaan. Ne kirjattiin ydinkehämällin keskelle. Lisäksi myös muut asiat, joista keskusteltiin, lisättiin ydinkehämällin eri kohtiin. Tämä tehtävä auttoi hahmottamaan toiminnan tärkeyteen liittyviä tekijöitä.



Kuva 6. Unelmien toiminta, ideapaja 1

Keskustelu nuorten kanssa oli innostavaa ja oli mahtavaa huomata, miten nuorilla on paljon hyviä ajatuksia, joita ei ehkä muuten tulisi ajatelleeksi. Tässä ideapajassa korostui kulttuurisensitiivisyyden huomiointi, nuorten työllistämisen mahdollisuus, vertaisohjaajuus ja tiedon välittämisen tärkeys oikeuksista ja tasa-arvosta Suomessa. Lisäksi korostui suomalaisten ja maahan muuttaneiden toimiminen yhdessä ja siihen kannustaminen sekä rasismien ja syrjinnän vastaisuus ja siihen puuttuminen. Unelmien yhteisöllisen

toiminnan keskiössä edellä mainittujen lisäksi oli maksuton kahvitarjoilu, juttukaverin (joko ohjaajan tai vertaisnuoren) löytäminen ja tekeminen.

Tämän ideapajan perusteella luotiin Soran Sosiaalisen asiakasprofiili (kuva 7). Hän on 20-vuotias, Suomeen kolme vuotta sitten muuttanut. Soran hyötyisi toiminnasta, jossa hän saisi tutustua suomalaisiin nuoriin ja saisi tietoa ja kokemusta tavoista, miten toimia Suomessa. Samalla hän saisi tilaisuuksia vahvistaa suomen kielen taitoaan arkisissa kohtaamisissa.

Soran Sosiaalinen

Soran Sosiaalinen on 20-vuotias. Hän on muuttanut kolme vuotta sitten Suomeen eikä hänellä ole yhtään suomalaista ystävää. Hän pitää koulua tärkeänä. Hän asuu vanhempiensa ja sisarustensa kanssa, mutta haluaisi asua itsenäisesti. Hän kokee, että elämä kahden kulttuurin välillä on haastavaa. Hän kokee, ettei hänellä ole riittävästi tietoa, miten Suomessa toimitaan. Hänellä on kertynyt useita rasismien ja syrjinnän kokemuksia.



- Tarvitsee**
 - Mahdollisuuksia tutustua suomalaisiin ja tapoihin, miten Suomessa toimitaan
 - Paikan, jossa voi harjoitella suomen kielen puhumista
- Odottaa**
 - Toiminnasta saa tietoa omista oikeuksistaan
 - Tila on syrjimätön
 - Monenlaisia ihmisiä eri taustoista
- Arvostaa**
 - Toiminta on vapaampaa kuin kotona ja nuoriin luotetaan
 - Tila on keskustassa
 - Tila on avoinna 3 krt/arkena ja viikonloppuna
- Kipukohdat**
 - Onko tilassa rasismia ja miten siihen puututaan
 - Saako osallisuuden kokemuksia, häntä arvostetaan, hänen mielipiteillään on väliä

Mahdollisuus

- Nuoria voisi työllistää esim. kerran viikossa tai joka toinen viikko
- Saa uutta elämään, elämä ei ole tylsää ja samanlaista
- Järjestetään tietoiskuja oikeuksista ja mahdollisuuksista Suomessa toimimista

Kuva 7. Asiakasprofiili, Soran Sosiaalinen

Asiakasprofiilin luomisen jälkeen kirjattiin asiakasprofiiliin liittyvä palvelupolku, johon sisällytettiin empatiakartan asioita (liite 4). Ennen palvelua erityisesti vasta maahan muuttaneet nuoret kokevat, ettei tieto tavoista heitä riittävästi sosiaalisen median kautta. Siksi onkin tärkeää, että mainostetaan monikanavaisesti. Erityisesti nuoret, joiden suomen kielen taito on vielä rajallinen, tieto palvelusta täytyy tulla toisen ihmisen kertomana. Tärkeää on, että hän kuulee jonkun esittelevän toimintaa ja että hän innostuu siitä, mitä hänelle on kerrottu. Olennaista on, että hän ymmärtää, mitä toiminta tarkoittaa tässä tilanteessa ja hän saa tunteen, että hän voi osallistua toimintaan. Hän tarvitsee tietoa, kenelle toiminta on tarkoitettu, missä sitä järjestetään,

mitä siellä on ja voi tehdä, mitkä ovat aukioloajat ja minkä ikäisille toiminta on tarkoitettu. Haasteena toiminnassa on vieraskielisten nuorten tavoittaminen. Ratkaisevana tekijänä on kavereiden tai toiminnasta kertoneen henkilön mielipide kyseisestä toiminnasta ja että saatu tieto on ymmärrettävässä muodossa. Etukäteen on tärkeä myös tietää, että paikka on syrjimätön.

Palvelun aikana on tärkeää, että sinne pääsee julkisella liikenteellä ja että paikka on keskustan liepeillä. Kun hän on löytänyt paikan ja menee toimintaan sisälle, hän näkee paikassa monenlaisia nuoria ja kuulee, että siellä puhutaan suomen kieltä. Hän näkee, että osa nuorista pelaa lautapelejä, osa on liikuntasalissa ja osa juttelee. Hän havainnoi, että toiminta on vapaampaa kuin kotona. Kun hän on päättänyt jäädä toimintaan, hän huomaa, että hänellä on mahdollisuus osallistua uusiin aktiviteetteihin ja saa mahdollisuuden olla suunnittelemassa ja valmistelemassa seuraavan viikon toimintoja yhdessä muiden nuorten kanssa. Toiminnassa järjestetään tietoiskuja, joista hän saa uutta tietoa oikeuksista ja tasa-arvosta Suomessa. Kun hän lähtee pois toiminnasta, hän tuntee onnelliisuutta, sillä tällaista toimintaa ei ole muissa maissa. Toiminta oli turvallista. Hän koki, että hän sai ajan kulumaan, kavereita ja tekemistä. Toiminta mahdollistaa suomen kielen oppimisen ja sen käyttämisen, nuori saa tekemistä vapaa-ajalla, toiminta työllistää nuoria, näkee muita nuoria ja saa kavereita. Toimintaa on mahdollista räätälöidä nuorten toiveiden mukaisesti. Ratkaisevina tekijöinä on, että kaikki otetaan mukaan toimintaan ja ohjaaja huomaa syrjintätilanteet. On tärkeää, että nuoria sitoutetaan toimintaan eri keinoin. Toiminta vastaa nuorten toiveita. Ratkaisevana tekijänä on myös selkeät säännöt ja päihteettömyys.

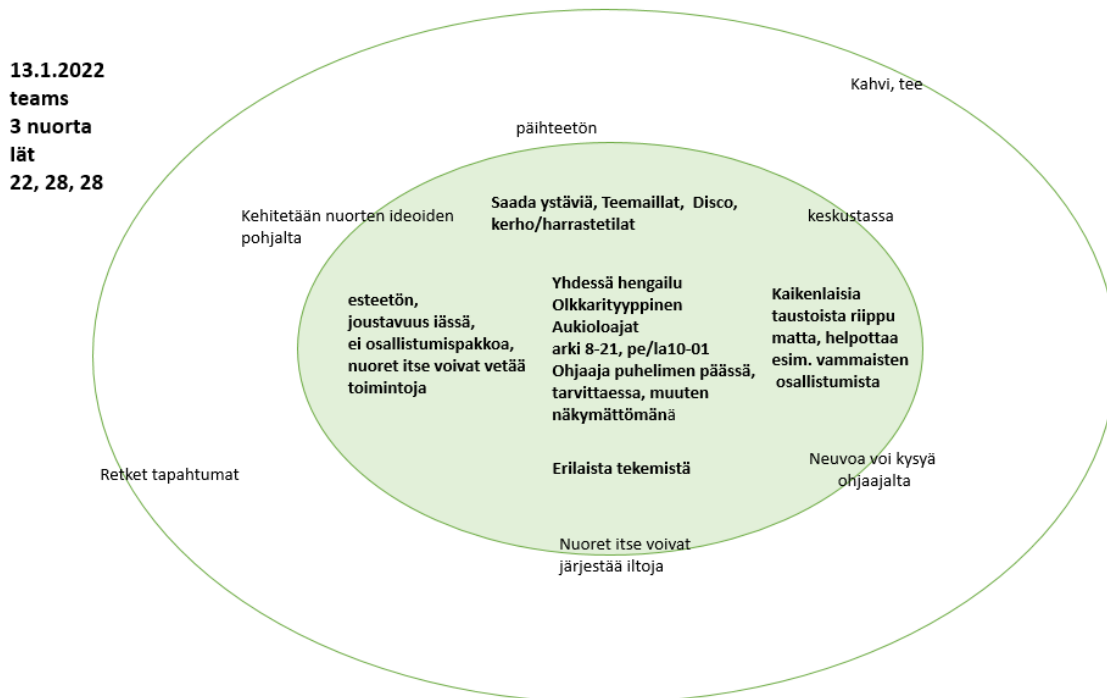
Koska hän sai hyvän kokemuksen toiminnasta, hän innostaa kavereita mukaan kertomalla, kuinka mukavaa siellä oli, mitä siellä tehtiin tai voisi tehdä. Hän kokee, että on tärkeää saada jatkossa tietoa toiminnasta esimerkiksi whatsapp-sovelluksessa. Hän on antanut luvan lähettää tietoa toiminnasta whatsapp-sovelluksen kautta. Ratkaisevana tekijänä on, että toiminnassa oli kiinnostavaa tekemistä ja sen vuoksi haluaa mennä sinne uudestaan. Toiminnassa on tärkeää, että se tavoittaa eri tavoin jatkossakin eri taustoista tulevat nuoret. Haasteeksi voi muodostua toiminnan kyvyttömyys uudistua.

4.2.2 Ideapaja 2

Ensimmäisen Ideapajan jälkeen todettiin, että suunniteltu materiaali on toimiva ja nuoret kokivat sen mielekkäänä, joten ideapajan runkoa ei koettu tarpeelliseksi muokata. Ainoat muokkaukset tehtiin sen mukaan, että tämä ideapaja toteutettiin Teams-sovelluksen kautta. Tähän ideapajaan osallistui kolme nuorta,

joista kaksi olivat iältään 28-vuotiaita ja yksi 22-vuotias. Olimme sopineet ideapajan järjestämisestä nuorten vertaisryhmän kanssa.

Ideapajassa keskustelu oli aktiivista ja siinä hyödynnettiin myös Teams-sovelluksen chat-kenttää. Unelmien toiminnassa (kuva 8) korostui esteettömyyden huomiointi toiminnassa ja että ohjaajat voisivat toimia samalla yleisavustajina, jolloin oman avustajan ei välttämättä tarvitsisi olla mukana. Ohjaajan rooli nähtiin, että hän olisi saatavilla, muttei koko ajan läsnä. Tässä ideapajassa saatiin paljon ideoita erilaiseen tekemiseen ja toimintaan Brainstorm-vaiheessa (liite 3). Tiedollinen rooli ei ollut niin suuressa roolissa kuin aikaisemmassa ideapajassa, vaan tässä korostui mukava yhdessä tekeminen ja oleminen. Myös joustavuus iässä nähtiin tärkeänä. Esimerkiksi yli 30-vuotiaat voisivat vielä käydä toiminnassa, jos hänen ystäviään käy toiminnassa. Myös oman avustajan ikä ei saa olla esteenä osallistumiselle. Pidettiin tärkeänä, että mitä moninaisempi kävijäkuunta toiminnassa on, sitä matalampi kynnyks myös vammaisnuorilla on osallistua. Erona kahteen muuhun ideapajaan oli myös aukioloajat, jotka tässä ideapajassa olivat kaikkein laajimmat, aamusta iltaan ja myös viikonloput ja loma-ajat.








Kuva 8. Unelmien toiminta, ideapaja 2

Tämän ideapajan pohjalta luotiin Eeva Esteettömän asiakasprofiili (kuva 9). Hän on 27-vuotias nuori, jolla liikkumisen haasteita. Hänellä on ammatti, mutta hän on eläkkeellä. Eeva hyötyisi toiminnasta saamalla tekemistä yksinäisiin päiviin ja iltoihin sekä tutustumalla muihin nuoriin. Hänelle on erityisen tärkeää toiminnan esteettömyys.

Eeva Esteetön


Eeva Esteetön on 27-vuotias nuori, jolla on liikkumisen haasteita. Hänellä on avustaja ja hän kulkee pääsääntöisesti pidemmät matkat taksilla. Hänellä on korkeakoulututkinto, mutta hän on eläkkeelle. Hän kokee olevansa yksinäinen ja tarvitsee sosiaalisia kontakteja sekä mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa.

- 
Tarvitsee
 - Tekemistä vapaa-ajalle ja yksinäisille päville, illoille ja viikonlopuille
 - Uusia ystäviä
- 
Odottaa
 - Tilassa on paljon ja monenlaista aktiivista tekemistä
 - Tila on esteetön
- 
Arvostaa
 - Toiminta on maksutonta tai pieni maksu
 - Ei osallistumispakkoa
 - Tila on keskustan tuntumassa
 - Laajat aukioloajat, su-to 8-21 ja pe-la 10-01
- 
Kipukohdat
 - Tilan ja toiminnan esteettömyys tiedossa jo etukäteen
 - Esiintuotuihin puutteisiin ei reagoida, tehdä muutoksia



Mahdollisuus

- Henkilökuntaa paikalla, joten ei välttämättä tarvitse olla oma avustaja mukana.
- Kynnyksen mataloittamiseksi myös henkilökunnan tulisi olla monesta eri lähtökohdista. Tämä edesauttaa moninaisempien nuorten osallistumista.
- Joustavuus iässä, max 35 vuotta
- Nuoret voivat itse vetää toimintoja ja järjestää iltoja



Kuva 9. Asiakasprofiili, Eeva Esteetön

Teimme Eevalle palvelupolun, kuten teille aiemmin Soranille (liite 4). Ennen palvelua nuori on kuullut toiminnasta kaverilta tai saanut siitä flyerin. Hän innostuu mainoksesta tai mitä kaveri on kertonut. Hän on kuullut, että toiminta on kivaa ja siihen on helppo osallistua. Hän etsii tietoa toiminnasta google-sivuilta, toiminnan omilta Instagram- ja/tai Facebook-sivuilta. Tietoa löytyy helposti. Hän tarvitsee tietoa etukäteen, että pystyykö liikkumaan tilassa esteettömästi, mitä toiminta on, missä paikka on ja mitkä ovat aukioloajat, onko avustajaa vai pitääkö varautua omaan avustajaan. Nämä tiedot on kerrottu sosiaalisen median sivustoilla. Kun tietoa toiminnasta on saatu, kynnys osallistumiseen mataloituu. Ratkaisevina tekijöinä ennen palveluun osallistumista on tieto esteettömyydestä, se että toiminta on rentoa nuorten näköistä ja ettei siinä ole osallistumispakkoa.

Nuori saapuu paikkaan Kela-taksilla tai omin kyydein. Häntä mietityttää, onko tilassa kynnyksiä, portaita tai hissiä sekä miten pääsee ovesta sisään. Sisään päästyään nuori tarkkailee ympäristöä ja näkee, että siellä on sohvia, säkkituoleja, lukunurkkaus, laajat tilat, keittiö ja pelinurkkaus. Hän näkee nuorten kokkailevan, musiikki soi, kuulee puheensorinaa ja kaikki hymyilevät. Hän saa kokemuksen, että sinne on mukava tulla ja paikka vaikuttaa hyvältä. Päätettyään jäädä toimintaan, hän menee juttelemaan toisille nuorille ja pyytämään tekemään jotain yhdessä. Hän löytää kivaa tekemistä. Hän ajattelee paikan olevan viihtyisä ja on hienoa, että hän voi olla oma itsensä. Kun hän on lähdössä pois toiminnasta, hän kokee, että hän on saanut joukkoon kuulumisen kokemuksen. Hän on virkistynyt ja hän on saanut itselleen matalan kynnyksen hengailupaikan ilman osallistumispakkoa. Hän kokee sosiaalisten piiriensä kasvaneen. Poistuessaan toiminnasta hänelle jäi hyvä, rento olo ja hän koki, että tunnelma oli vastaanottava. Hänellä jäi hyvä fiilis, kun hän on tavannut muita ihmisiä, eikä hänellä ole tylsää. Tärkeinä ratkaisevina tekijöinä ovat, miten pääsee esteettömästi sisälle ja että kaikki otetaan mukaan toimintaan, onko toiminta muokattavissa kaikille soveltuvaksi ja onko tullut riittävästi kuuluksi. Haasteeksi voi muodostua, jos esitettyihin puutteisiin ei reagoida ja niihin suhtaudutaan välinpitämättömästi. Näitä voivat olla esteettömyyteen liittyvät asiat.

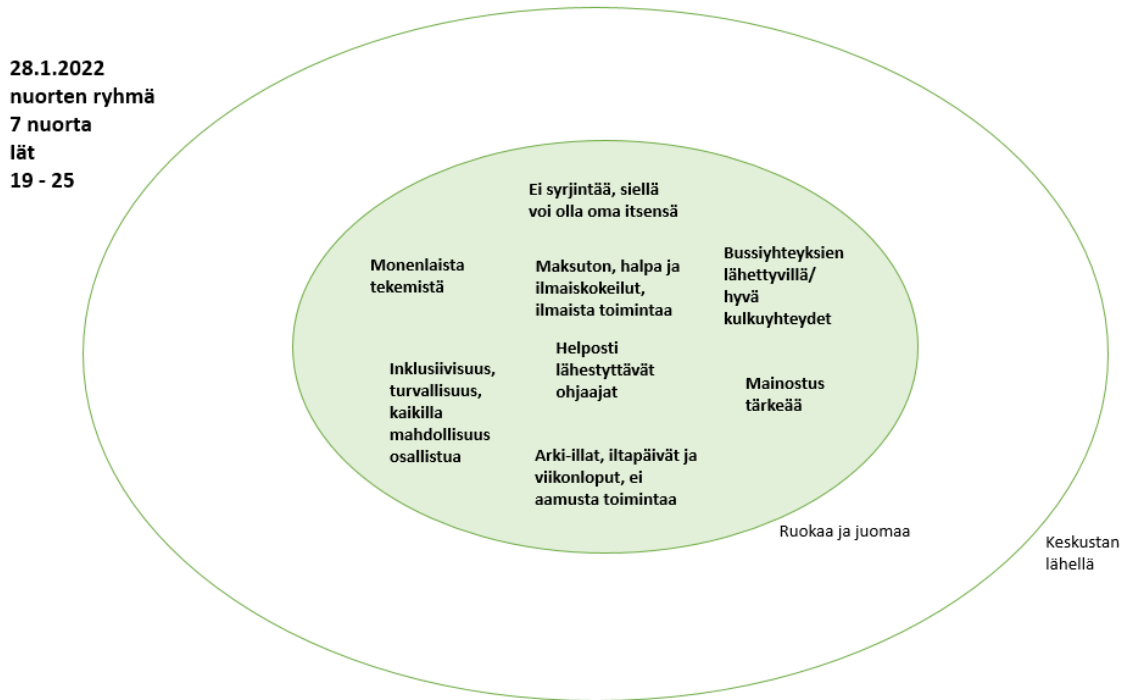
Palvelun jälkeen nuori kertoo toiminnasta perheelleen, kavereilleen, hoitajille, poikaystäväille ja blogissa sekä Facebookissa. Hän innostaa muita kertomalla käyneensä uudessa paikassa, joka on esteetön ja siellä oli mahtava käydä. Hän toivoo saavansa jatkossa informaatiota toiminnan omilta Facebook- ja Instagram-sivuilta. Ratkaisevan tekijänä hän kokee, että hän saa jatkossa riittävästi tietoa, mitä toiminnassa tapahtuu toiminnan omilta some-sivuilta.

4.2.3 Ideapaja 3

Järjestimme ideapajan valmiille nuorten ryhmälle, jossa oli seitsemän osallistujaa iältään 19–25 -vuotiaita. Ideapaja toteutettiin paikan päällä nuorten ryhmän kanssa. Nuoret jaettiin kolmeen ryhmään. Parasta antia tässä työpajassa oli yhteiset keskustelut, kun pienryhmien tuotoksia esiteltiin ja niistä keskusteltiin.

Unelmien toimintaan nuoret eivät kirjanneet niin paljon asioita, mutta keskustelua oli runsaasti ja sitä kirjattiin myös Brainstorm-osioon. Tärkeää oli, että toimintaa järjestetään ainakin iltapäivisin, iltaisin ja viikonloppuisin. Ohjaajalla tulisi olla erityisosaamisia esimerkiksi taiteeseen ja hän osaa ohjata nuoria. Toiminnassa ja sen suunnittelussa pitää huomioida, syrjimättömyys, moninaisuus ja moninaiset sukupuolten kokemukset. Tärkeäksi koettiin, että jokainen voi saada olla toiminnassa oma itsensä. Toiminta on pääosin maksutonta,

joka madaltaa kynnystä osallistua. Osallistumismaksun koettiin olevan osallistumisen esteenä. Toiminnan pitäisi olla myös mielenterveyttä ja hyvinvointia tukevaa. Nuoret nostivat esille vuorojen varaamisen mahdollisuuden muista tiloista nuorten käyttöön kuten jäähallit, museot, uimahallit. Sijainti tulisi olla hyvien bussiyhteyksien päässä, mielellään keskustassa



Kuva 10. Unelmien toiminta, ideapaja 3

Erona kahteen aiempaan ideapajaan, tämän ideapajan sekä teemahaastattelussa nousseiden asioiden pohjalta muodostettiin kaksi asiakasprofiilia, Kuura Kuulumaton ja Oili Opiskelija. Kuura Kuulumaton (kuva 11) on 22-vuotias, opinnot keskeyttänyt nuori, jonka elämä ei ole kulkenut saman tahtisesti omien ikätovereidensa kanssa. Toiminnassa hän saisi säännöllisyyttä ja osallisuutta elämäänsä sekä tekemistä vapaa-ajalle. Toiminnassa hän voisi opetella opiskelu- ja työelämän edellyttämiä tietoja ja taitoja. Toiminta voi mahdollistaa vuorovaikutustaitojen kehittymisen.

Kuura Kuulumaton

Kuura Kuulumaton on 22-vuotias. Hänellä on keskeyttänyt opinnot ja tulevaisuuden suunnitelmat ovat epäselvät. Hän asuu itsenäisesti ja harrastuksena on ainoastaan nettipelaaminen. Hänellä on vuorokausirytmiksi sekaisin, sillä hän pelaa yöt ja nukkuu päivät. Kuura on yksinäinen ja kärsii sosiaalisten tilanteiden pelosta sekä vuorovaikutustaidoissa on hiottavaa.



Tarvitsee

- Tekemistä vapaa-ajalle ja säännöllisyyttä elämään



Odottaa

- Tila on niin turvallinen, että hän voi ja uskaltaa olla siellä omiana itsenään
- Tilassa on paljon ja monenlaista aktiivista tekemistä
- Saa kokemuksia, jotka edistävät hyvinvointia



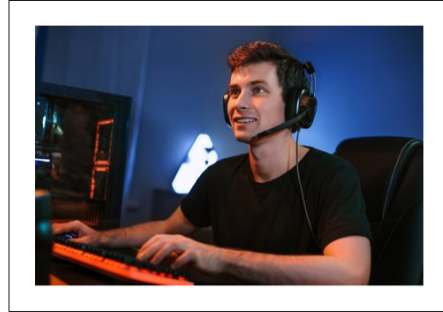
Arvostaa

- Toiminta on maksutonta
- Toiminta on moninaisuutta arvostavaa ja sensitiivistä
- Tila on hyvien kulkuyhteyksien päässä
- Tila on auki iltaisin ja viikonloppuisin



Kipukohdat

- Haasteena saada Kuura osallistumaan. Vaatii ylittämään sen kynnyksen, joka syntyy, kun pitää mennä mukavuusalueen ulkopuolelle.
- Yksin toimintaan meneminen



Mahdollisuus



- Toiminnassa voi opetella tietoja ja taitoja, joita opiskelu- ja työelämä edellyttävät.
- Yhdessä muiden kanssa toimiminen kohottaa itsetuntoa, kehittää vuorovaikutustaitoja ja monipuolistaa minäkuvaa, tuo osallisuuden kokemusta ja sitä myötä edistää työ- ja toimintakykyä.
- Nuoret vetävät toimintaa toiselle nuorille, ammattilaiset voivat olla tukena ja apuna

Kuva 11. Asiakasprofiili, Kuura Kuulumaton

Asiakasprofiilin muodostamisen jälkeen Kuuralle tehtiin palvelupolku (liite 4). Ennen palvelua Kuura kuulee uudesta toiminnasta ystävältä, opettajalta, vanhemmalta, tutulta tai kaverilta. Hän voi myös nähdä ilmoituksen bussipysäkiltä olevasta mainoksesta, ilmaislehdessä tai hänelle on jaettu flyer. Hän innostuu mainoksesta tai mitä ystävä on hänelle kertonut. Hän etsii tietoa toiminnasta internetistä, toiminnan omilta nettisivuilta sekä sosiaalisesta mediasta. Hän kokee, että hän löytyy toiminnan helposti. Hän menee toiminnan nettisivuille, joista hän näkee selkeän toimintasuunnitelman. Hän tarvitsee tietoa, mitä toiminta on, missä paikka on, maksaako se, mitä ottaa mukaan ja mitkä ovat aukioloajat. Hän ajattelee, että on tärkeää löytää helposti tarvitsemansa tiedot yhdestä paikasta, esimerkiksi sivustossa on valokuva tai video, missä paikka sijaitsee sekä selkeät ohjeet, miten paikalle löytää ja miltä siellä näyttää. Ratkaisevina tekijöinä ovat mitä siitä on kuultu, missä se sijaitsee, minkälaiset kulkuyhteydet sinne on, aukioloajat ja millainen lukujärjestys siellä on.

Palvelun aikana hän saapuu paikkaan bussilla. Hän löytää paikan saamiensa ohjeiden mukaisesti. Sisään astuessaan hän tarkkailee ympäristöään, miten ihmiset toimivat ja käyttäytyvät. Hän pohtii mielessään, vastaako paikka ennako-odotuksia ja kokeeko hän, että hän uskaltaa mennä sisään. Hän ajattelee, että siellä näyttää kotoisalta ja se on paikka, jossa jokainen tekee omia juttuja sekä viettää aikaa yhdessä. Siellä

on lämmin, kutsuva ja viihtyisä tunnelma ja hän saa hyvän ensivaikutelman. Hän kokee, että hän on löytänyt kivaa ja maksutonta tekemistä. Hän voi tehdä ja kokeilla asioita, joita ei muuten tekisi ja kokeilisi esimerkiksi asioita, joita ei ole mahdollista tehdä kotona tai ne ovat liian kalliita. Tässä paikassa hänellä on mahdollisuus kokeilla omia ideoitaan. Hän ajattelee, että tässä on paikka, jossa on lupa olla oma itsensä. Pois lähtiessä hän on kokenut, että hän on saanut uusia ystäviä, päässyt toteuttamaan omia ideoitaan ja totesi, että paikassa oli monenlaista tekemistä. Hän myös oppi uusia asioita. Hän ajatteli, että hän sai niin hyvän kokemuksen, että hän haluaa tulla käymään uudelleen. Siellä ei tarvinnut olla yksin ja siellä oli kivoja ohjaajia. Ratkaisevina tekijöinä ovat matkan pituus ja bussiaikataulut. Tullessaan sisään hän kokee, että hänelle löytyy oma paikka, eikä hänen tarvitse jäädä ovensuulle. Hänelle on tärkeää saada kokemus, että hän on tervetullut, toiminta on syrjimätöntä ja siellä on hyvä ilmapiiri. Siellä on vapaus tehdä omia asioita, eikä ole osallistumispakkoa. Toiminnassa tulisi huomioida, että käytetyt laitteet ja välineet ovat ajantasaisia.

Palvelun jälkeen hän kertoo toiminnasta kavereille ja yksinäisille. Hän innostaa muita kertomalla, minkälaista siellä oli, kuinka helppoa sinne on mennä ja siellä olla. Hänelle on tärkeää, että hän saa tietoa toiminnan omilta verkkosivuilta. Ratkaisevana tekijänä hänelle on erityisen tärkeää, että hän saa tietoa toiminnasta yhdestä paikasta.

Oli Opiskelija (kuva 12) on 23-vuotias, kohta opintonsa päättävä nuori. Hänen elämässään ei ole ollut isompia haasteita ja hänen elämänkulkunsa on mennyt, niin kuin yhteiskunnassa odotetaan. Hän on lukion suorittuaan jatkanut heti opintojaan ja muuttanut opintojen takia Ouluun toiselta paikkakunnalta. Hän hyötyisi toiminnan tutustumisilloista ja saisi tekemistä vapaa-ajalleen sekä tietoa erilaisista toimintamahdollisuuksista Oulussa.

Oili Opiskelija

Oili Opiskelija on 23-vuotias nuori, jolla on opinnot pian suoritettuna. Hän asuu omassa yksiosässä lähellä opiskelupaikkaa. Oili on muuttanut Ouluun opiskelujen vuoksi ja hänellä on suppea kaveripiiri opiskelupaikkakunnalla. Hän tarvitsisi lisää tietoa, mitä Oulussa voisi tehdä sekä tekemistä pitkältä tuntuviin iltoihin ja viikonloppuihin.



Tarvitsee

- Tekemistä vapaa-ajalle



Odottaa

- Haluaisi tutustua uusiin nuoriin rennossa ilmapiirissä ja erilaisiin toimintamahdollisuuksiin Oulussa



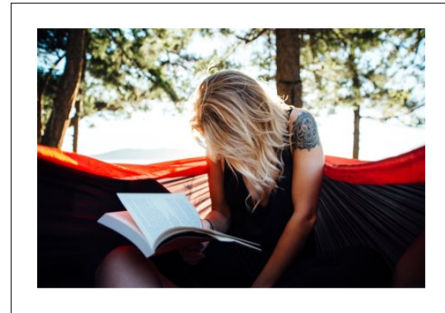
Arvostaa

- Toiminta on maksutonta
- Paikka on hyvien kulkuyhteyksien päässä



Kipukohdat

- Tiedon saanti toiminnasta: tavoittaako tieto Tiinan?
- Yksin toimintaan meneminen



Mahdollisuus

Vastataan asiakastarpeeseen järjestämällä viikoittain uusille nuorille tutustumisaika, esim. tiistaisin klo 17-18 kahvitelua ja tutustumista, josta tiedotetaan palvelun verkkosivuilla.

Kuva 12. Asiakasprofiili, Oili Opiskelija

Oili etsii toimintaa ja näkee toiminnan mainoksen sosiaalisessa mediassa. Hän etsii tietoa toiminnasta sen omilta verkkosivuilta ja sosiaalisesta mediasta. Hän tarkastelee toiminnan verkkosivuilta, minkälaista toimintaa siellä järjestetään, onko toiminta vapaamuotoista, ilman osallistumis- ja sitoutumispakkoa. Hän kokee ratkaisevana tekijänä osallistumiselle läheisen sijainnin, paikassa on tarjolla kahvia maksutta ja ehkä jotain syötävää.

Hän saapuu paikkaan yksin tai kaverin kanssa bussilla, kaverin kyydillä, omalla autolla, kävelemällä tai pyörällä. Sisään tullessaan hän tarkkailee ympäristöä, onko se turvallinen ja onko siellä hyvä ilmapiiri, jossa voi tavata uusia ihmisiä. Hän aistii, onko tilassa lämmintä ja löytyykö tarpeeksi istumapaikkoja. Hän on päättänyt jäädä toimintaan, sillä hään on löytänyt kivaa tekemistä kuten biljardi, pingis, ruuanlaitto, leipominen ja pelit. Pois lähtiessään hän on kokenut, että hän on saanut uusia ystäviä, päässyt toteuttamaan omia ideoitaan ja toiminnassa oli monenlaista tekemistä. Ratkaisevina tekijöinä osallistumiseen on bussiaikataulut ja matkan pituus toimintaan, onko lämmin tila, jossa voi vain hengaila esimerkiksi talvella ei tarvitsisi palella ulkona. Myös hyvä ilmapiiri, vapaus tehdä omia asioita ja osallistua sen verran, kun haluaa, ovat ratkaisevia tekijöitä.

Palvelun jälkeen hän kertoo toiminnasta ystäville, opiskelu- tai työkavereille ja pyytää heitä mukaan seuraavalla kerralla. Hänelle on tärkeää, että hän saa toiminnasta tietoa ja siellä on häntä kiinnostavia tapahtumia ja aktiviteetteja, jotka saavat osallistumaan uudelleen. Ratkaisevana tekijänä on, että toiminta vastaa nuoren omia kiinnostuksen kohteita.

4.2.4 Ideapajojen yhteenveto

Olemme koonneet kolmen ideapajan unelmien yhteisöllisen toiminnan yhteiset tekijät kuin myös kohderyhmiä tukevat asiat yhteen. Kaikissa ideapajoissa toistui syrjimättömyys. Toiminnassa tulisi olla hyvä ilmapiiri sekä yhteisöllinen tunnelma ja sinne ovat kaikki tervetulleita ja syrjintään puututaan. Turvallisuutta käsiteltiin sekä fyysisen että henkisen puolen kannalta, mutta pääosassa oli henkinen turvallisuus. Selkeästi tämä on tärkeimpiä asioita, jotta se on oikeasti matalan kynnyksen paikka. Turvalliseen tilaan täytyy kiinnittää erityisen paljon huomiota. Ideapajoissa tämä nousi esille kaikissa ideapajoissa, mutta hieman eri näkökannoista käsin: sukupuolisensitiivisyys, kulttuurisensitiivisyys, toiminnan sisällä moninaisuuden huomiointi. Ei myöskään tehdä oletuksia, esimerkiksi jos ihonväri on tummempi, ei oleteta, ettei osaa suomen kieltä tai oleteta sukupuolta. Toiminta on päihteetöntä, mutta siellä ei puhalluteta. Ajatuksena on, että päihteettömyys on yksi turvallisuuden takaava tekijä.

Toiminnassa olisi hyvä huomioida myös erilaiset persoonallisuuden piirteet, esimerkiksi introvertit eivät välttämättä halua heti toimia yhdessä muiden kanssa. Kun tila on turvallinen, mahdollistaa se yhdessä toimimisen moninaisilla taustoilla ja siellä jokainen voi olla oma itsensä. Kaikissa ideapajoissa nousi esille, että siellä on mahdollista tutustua uusiin ihmisiin ja saada ystäviä. Inklusiivisuuden tärkeys nousi esille jokaisessa ideapajassa. Ajatuksena on, että kaikilla on oikeus kuulua yhteisöihin ilman, että jollekin ryhmälle on vain erillistä toimintaa. Ideapajoissa toivottiin, että maahan muuttaneet, vammaiset ja erilaisilla taustoilla olevat nuoret toimivat yhdessä. Mitä moninaisempi joukko nuoria ja ohjaajia on toiminnassa mukana, sitä matalampi osallistumiskynnys toimintaan on. Toiminnassa voisi olla säännöllisiä tutustumispäiviä ja ohjaajat eri toiminnoista, voivat kannustaa mukaan tai saattaa toimintaan.

Samaa mieltä oltiin, että paikan tulisi sijaita keskustassa tai sen tuntumassa, hyvien linja-autoyhteyksien lähellä ja sen tulisi olla fyysisesti esteetön. Tilan tulisi olla iso tai siinä olisi useampia tiloja, jotka mahdollistavat monenlaisen toiminnan. Tilan tulisi tarjota kerho- ja harrastetiloja nuorten ryhmille ja nuorisjärjestöille. Tilan tulisi olla kodikas, ehkä nuokkari- tai olkkarityyppinen. Toivottiin myös, että

Toiminnan kautta voidaan varata maksutta yli 18 –vuotiaiden vuoroja jäähalliin, museoon, sulkapalloon, uimahalleihin huomioiden kaikkien osallistumismahdollisuudet, kuten muunsukupuoliset. Nuoret esittivät myös toiveen, että ikäraja olisi joustava. Esimerkiksi jos olet yli 30-vuotias, sinulla olisi mahdollisuus vielä osallistua toimintaan kohderyhmään kuuluvan ystäväsi kanssa.

Mainostamisessa some toistui jokaisessa ideapajassa, mutta se yksin ei riitä toiminnan markkinointiin. Esimerkiksi meillä on nuorten ryhmiä, jotka eivät löydä tietoja sosiaalisesta mediasta, vaan tietoa täytyy tulla monikanavaisesti ja myös suoraan ihmiseltä toiselle (nuorelta nuorelle tai ohjaajalta nuorelle). Tällä toiminnalla pitäisi olla omat verkkosivut, josta saa kaiken tiedon, mitä toiminnassa tapahtuu, miten sinne pääsee, aukioloajat, esteettömyystiedot, ehkä kuva tai video sijainnista verkkosivuilla. Mahdollisuus viestiä whatsapp-sovelluksen kautta ja linja-autopysäkkimainokset koettiin toimiviksi. Viestinnän tulee olla selkokielistä ja tarpeen mukaan vieraskielistä.

Monenlainen aktiivinen tekeminen koettiin tärkeäksi jokaisessa ideapajassa. Esille nousi muun muassa lautapelit, juttelu vertaisten kanssa, erilaiset teematapahtumat, piknik, leffaillat, retket, kasvien hoito, urheilu, käsillä tekeminen. Nuoret voisivat itse järjestää iltoja eri teemoilla. Ruuan ympärillä olevat toiminnot nousi tärkeäksi jokaisessa ideapajassa. Ehdotettiin esimerkiksi, että nuoret voisivat varata keittiön ja laittaa siellä itsenäisesti tai kaveriporukalla ruokaa. Nuoret voisivat tuoda omat ruoka-aineet mukanaan. Tärkeä toimintaperiaate on, että toiminta ei velvoita mihinkään. Siinä ei ole osallistumis- tai sitoutumispakkoa. Toiminnassa voi vain käydä tai viettää siellä pidemmän ajan. Toiminnan tulee olla uusiutumiskykyinen, ajan hermoilla ja sitä tulisi kehittää nuorten ideoiden pohjalta. Nuoret voivat itse vetää toimintoja, mutta kaikki toiminnot eivät ole nuorten vetämiä. Jokaisessa ideapajassa keskusteltiin maksuista, niin että toiminnan pitäisi olla pääasiassa maksutonta. Varsinkin kahvin toivottiin olevan ilmaista. Joistakin toiminnoista voidaan periä pieni maksu, kuten retkistä ja leireistä. Myös erilaisten aktiviteettien ilmaiskokeiluja ehdotettiin, sillä osalla nuorista ei ole taloudellisesti mahdollista niitä kotona toteuttaa. Tämä nousi sekä liikuntaan että käsillä tekemiseen liittyen.

Kaikki toiminta, mikä tulee hyvinvointia, koettiin tärkeäksi. Se voi olla käsillä tekemistä, keskustelua vertaistukipiirissä. Nuoria vertaisohjaajia toivottiin toimintaan mukaan. Osalle nuorista on helpompaa keskustella samassa elämäntilanteessa olevien nuorten kanssa kuin nuorisotyön ammattilaisen kanssa. Nuorilta tuli toive, että toimintaan voisi palkata nuoria vertaisohjaajiksi, esimerkiksi 1–2 päivää kuukaudessa yhtä nuorta kohden. Myös nuoret, joilla on erityisosaamista tiettyyn aiheeseen, voitaisiin palkata toimintaan.

Tiedon ja neuvonnan merkitys eri näkökulmista nousi tärkeäksi. Osa koki, että on tärkeää saada tietoa oikeuksista, miten nuoret Suomessa elävät ja mitä Oulussa voi tehdä. Ohjausta ja neuvontaa toivottiin eri elämäntilanteissa, esimerkiksi ammatinvalintaan ja mielen hyvinvointiin liittyen. Ohjaajan toivottiin olevan helposti lähestyttävää ja häneltä voi kysyä tarvittaessa neuvoa, mutta toisaalta hänen ei haluttu olevan jatkuvasti paikalla. Mutta tärkeää on, että hän on tarvittaessa saatavilla. Ohjaajalla toivottiin olevan erityisosaamista, jolloin hän pystyy auttamaan ja neuvomaan nuoria.



Kuva 13. Unelmien yhteisöllisen toiminnan runko

Useat asiat olivat toisiinsa liittyviä, mutta hieman eri näkökulmasta ajateltuja. Aukioloajoissa ja ohjaajan roolissa oli useita eroavaisuuksia. Päädyimmekin tarkentamaan näitä asioita ideapajoissa mukana olleilta nuorilta heille järjestettävässä yhteisessä Ideapaja 2:ssa. Kuva 13 on nuorten suunnittelema yhteisöllinen vapaa-ajantoiminta. Vaikka kaikki asiat eivät toistuneetkaan kaikissa ideapajoissa, päädyimme siihen, ettemme arvota niitä suhteessa toisiinsa. Esimerkiksi jos esteettömyyttä ei tässä konseptissa huomioitaisi, se estää liikuntarajoitteisten nuorten osallistumisen toimintaan.

4.3 Mallinna ja arvioi

Mallinna ja arvioi-vaiheessa tyypillisesti korostuu kehitettävän palvelun nopea mallinnus ja testaus. Palvelua konkretisoidaan visualisoimalla sitä eri keinoin ja simuloimalla. (Ojasalo ym. 2019, 76). Ne ovat tärkeitä palvelukonseptien esittämisessä (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2011, 108). Keinosen & Jääskön (2004) mukaan ”konsepti on ennakoiva, perusteltu, oleelliseen keskittyvä ja ymmärrettävä kuvaus tuotteesta”. Palvelukonseptissa kuvataan palvelun keskeinen idea, suuri kuva. Palvelukonseptissa on kuvattu suunniteltavan palvelun palvelupolku palvelutuokioineen ja kontaktipisteineen. Niistä on saatava yhteinen ymmärrys, millaisesta palvelusta on kysymys, miten se tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen sekä mitä se vaatii palvelun tuottajalta. Konseptin voidaan kuvailla olevan kartta, josta voidaan erottaa jo ääriviivat, mutta ei yksityiskohtia. (Tuulaniemi 2016, 191.) Testaamalla saadaan nopeasti selville, onko kehitettävä palvelu toimiva ja haluttava. Kehitystyötä voidaan myös suunnata uudelleen ilman, että aikaa kuluu hukkaan. (Ojasalo ym. 2019, 76). Palvelukonsepti määrittelee, mitä fyysisiä ja emotionaalisia hyötyjä palvelusta on asiakkaalle. Tärkeimmät arvot muodostavat ydinpalvelun ja toisarvoiset lisäpalvelun. (Miettinen ym. 2011, 119.)

Materiaalia on riittävästi, kun niistä voidaan rakentaa kolme tasavertaista palvelukonseptia. Mitä useammin toistuu samat asiat ideapajoissa, sitä enemmän se kertoo, mille asialle on tarvetta tai mitä pitäisi kehittää paremmaksi. Palvelumuotoilun menetelmillä saadaan paljon ideoita, jonka jälkeen tarkastellaan niiden toteuttamiskelpoisuutta. (Tuulaniemi 2016, 182.)

Nuorten ideapajojen pohjalta valmisteltiin esittelymateriaali työnantajan edustajien tapaamiseen. Esittelymateriaali sisälsi asiakasprofiilit sekä niiden perusteella luodut palvelupolut, jokaisen ideapajan Brainstorm-menetelmällä tehdyt kirjaukset sekä kooste ideapajoista saatujen tietojen yhteneväisyyksistä ja eroavaisuuksista. Työnantajan edustajien tapaamisen tavoitteena oli tehdä kolme kehittämis ehdotusta uudesta palvelusta nuorilta saatujen kehittämisideoiden pohjalta. Tapaamiseen osallistui kolme nuorisotyön johto- ja päällikötason edustajaa ja se järjestettiin paikan päällä. Tapaamisen haluttiin olevan vuorovaikutuksellinen ja materiaalia oli runsaasti, joten tapaaminen olisi ollut haastavaa järjestää etänä.



Kuva 14. Työnantajan edustajien tapaaminen, palvelupolut

Tapaamiseen oli varattu kaksi tuntia aikaa ja se aika käytettiin työskentelyyn. Jokainen osallistuja sai materiaalit itselleen tarkisteltavaksi ja ne myös esiteltiin heille. Keskustelua syntyi runsaasti ja saimme käsityksen, että toiminnan mahdollistamiseen löytyisi motivaatiota myös johtotasolla. Toiminnan reunaehtoina on, että tilan on oltava kaupungin hallinnoima. Keskustelua käytiin muun muassa tilan koordinoinnista, että kaupunki on pääjärjestäjä, mutta järjestötoimijat tuottavat toimintaa ja niiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Toiminnan rahoitukseen tuli useita avustusten hakuehdotuksia. Näitä olivat osallistuva budjetointi, Erasmus, Solidaarisuusprojektit, järjestöavustukset, Yhteisötoiminnan avustukset ja nuorten Nero-raha. Järjestöavustuksista puhuttaessa voitaisiin järjestää kilpailutus palveluntuottajista. Toimijoiden kanssa tehtävillä yhteistyösopimuksilla sitoutetaan järjestäjät yhteistyöhön ja toimintaan.

Jotta toiminta on suunnitelman mukaista, työnantajan edustajat ehdottivat, että perustettaisiin toiminnalle hallitus, joka koostuu kaikkien toimijatahojen edustajista ja toiminnassa mukana olevista nuorista. Hallituksen tehtävänä on käydä keskustelua toimintaan liittyvistä asioista ja avustusten hakemisista. Tila on päihteetön ja selkeästi päihteiden alaisena ei toimintaan voi osallistua.

Osallistujia pyydettiin ympröimään esittelymateriaalista heidän mielestään tärkeimpiä asioita, mitkä hyödyttävät toimintaan osallistuvia nuoria. Heidän valintansa on kirjattu alapuolelle.

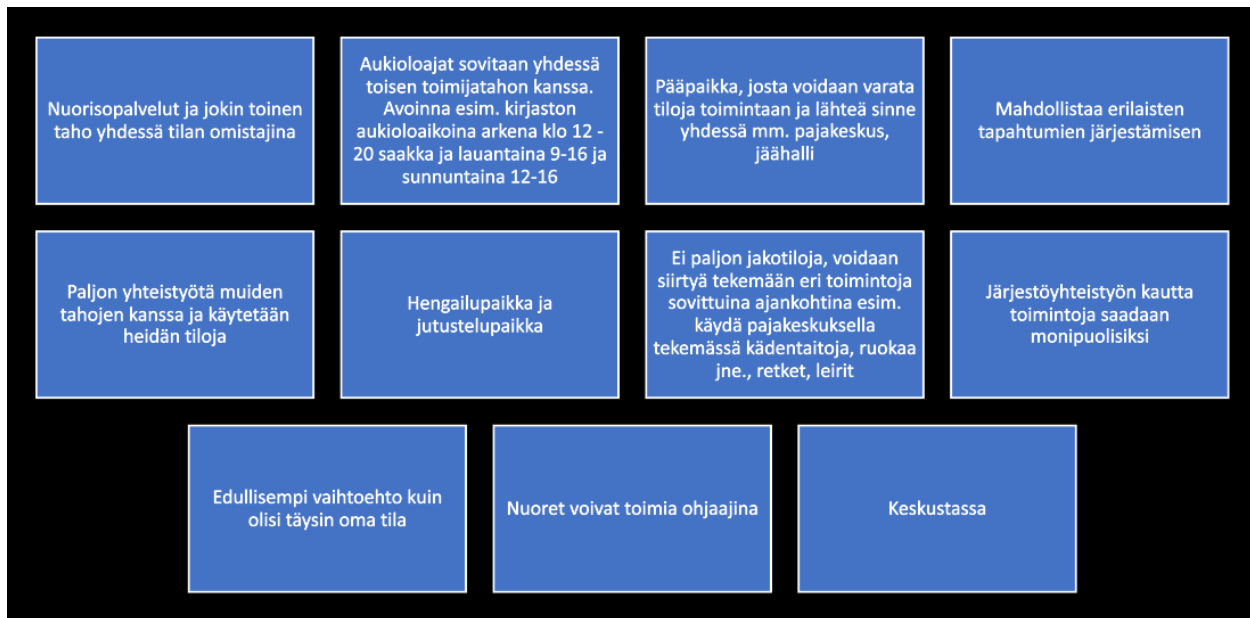
- Oppii uusia taitoja ja saa tietoutta, joita opiskelu -ja työelämä edellyttävät
- Kohottaa nuoren itsetuntoa, kehittää vuorovaikutustaitoja ja monipuolistaa minäkuvaa, tuo osallisuuden kokemusta ja sitä myötä edistää työ- ja toimintakykyä
- Nuori saa mahdollisuuden tuoda omaa osaamistaan esille
- Voi tutustua toisiin nuoriin ja saada uusia ystäviä
- Tekemistä arkeen, ehkäisee yksinäisyyttä päivisin, iltaisin ja viikonloppuisin
- Nuori saa yhteisöön kuulumisen kokemuksia
- Kohtaamisen merkityksellisyys nuorelle
- Nuori saa olla omana itsenään ja hänen olemassaoloaan arvostetaan
- Saa osallisuuden kokemuksia
- Mahdollisuus harjoitella suomen kielen puhumista
- Mahdollisuuksia tutustua suomalaisiin ja tapoihin, miten Suomessa toimitaan

Työnantajan edustajat nostivat tärkeäksi asiaksi toiminnassa kahvituksen merkityksen. Se voi olla ensimmäinen tekeminen, kun nuori tulee toimintaan. He myös toivat esiin, että toiminnan entiset ”yli-ikäiset” voisivat toimia vapaaehtoisina ja siten jatkaa toiminnassa.

Konseptien luomisessa tärkeimmiksi tekijöiksi nousi tilaratkaisut. Ne säätelevät aukioloaikoja sekä millaista toiminta siellä voidaan järjestää. Osallistujien kanssa käytiin keskustelua useista eri tiloista. Perusteita, minkä vuoksi jotkin tilat eivät sovellu toimintaan, oli muun muassa:

- tila ei ole kaupungin oma tila
- turvaton sijainti, vaikka olisi keskustassa
- koulun yhteydessä ajateltiin tilan olevan soveltuvampi nuoremmilla kuin täysi-ikäisille
- huonot kulkuyhteydet
- ei riittävän esteetön tila
- kallis

Osallistujien kanssa käydyn keskustelun perusteella pikakonseptien luomisessa päädyttiin seuraaviin vaihtoehtoihin. Esimerkit on koostettu olemassa olevien vaihtoehtojen perusteella. Pikakonsepti 1 on koostettu ajatellen Oulun pääkirjaston tulevan väistötilan tyyppistä tilaa, joka sijaitsee ostoskeskuksessa.



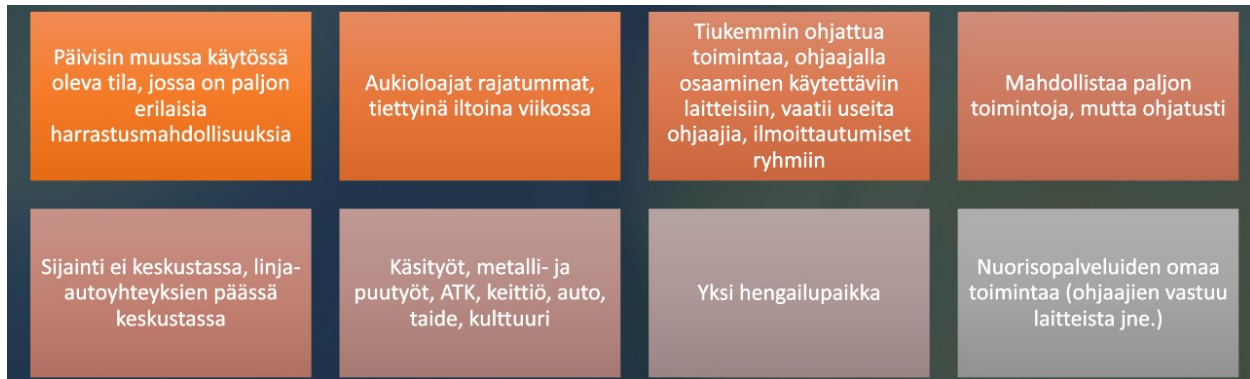
Kuva 15. Pikakonsepti 1. Nuorisopalvelut yhdessä toimijan kanssa tilan omistajana ja toiminnan toteuttajana

Pikakonsepti 2 on koostettu ajatellen Oulu10:n väistötilan tyyppistä Saaristonkadulla sen vapauduttua.



Kuva 16. Pikakonsepti 2. Kokonaan nuorisopalveluiden käytettävissä oleva tila

Pikakonsepti 3 on koostettu ajatellen Nuorten pajakeskuksen tiloja Tykistökadulla.



Kuva 17. Pikakonsepti 3. Päivisin muussa käytössä oleva tila

4.4 Konseptoi ja vaikutus

Viimeisessä vaiheessa konseptit saatetaan käytäntöön (Ojasalo ym. 2018, 76). Konseptoinnissa palvelumuotoilun ideoista kehitetään käyttökelpoisempia ja niistä rakennetaan erilaisia palvelukonsepteja, joita prototypoidaan. Prototypointi tarkoittaa palvelun testausta ja kehittämistä interaktiossa ryhmän kanssa. Yhden määrittelyn mukaan prototyyppi tarkoittaa alkuperäistä, ensimmäistä versiota. (Tuulaniemi 2016, 196.) Sen perusajatus on ideoiden konkretisointi (Vaahtojärvi 2011, 132). Stickdorn & Schneiderin (2015) palveluprototyyppi on palvelukokemuksen simulaatio. Palvelumuotoilussa prototypoinnin ajatellaan tarkoittavan nopeaa mallin rakentamista suunnittelun ja kehittämisen tueksi. Sen avulla lisätään ymmärrystä kehitettävästä palvelusta, niistä asioista, jotka toimivat ja niistä asioista, jotka eivät sovi palveluun. (Tuulaniemi 2016, 196.) Prototypointiin sisällytetään myös jatkuvasti ehdotuksia ja parannuksia (Stickdorn & Schneider 2015, 192). Prototyypin ei ole tarkoitus näyttää lopulliselta palvelulta, päinvastoin se voi estää parhaan mahdollisen ratkaisun löytämisen (Curedale 2013, 32). Ratkaisun kehittämisessä on huomioitava käyttäjien tarpeiden lisäksi tekninen toteutettavuus ja yrityksen liiketoiminnalliset tavoitteet (Koivisto ym. 2019, 51). Asiakaskokemusta prototypoimalla voidaan selvittää, mikä osa palvelusta tuo todellista arvoa asiakkaalle ja mitkä osat ovat vähemmän tärkeitä. Se on myös demokraattinen tapa valita konsepteista se oikea. (Vaahtojärvi 2011, 134). Tarkoituksena on tehdä yksi prototyyppi tietopaketin muodossa nuorilta saaduista kehittämis ehdotuksista. Tavoitteena oli saada nuorisopalveluille ”Avaimet käteen”-kehittämis ehdotus 18–29-vuotiaiden yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnasta.

4.4.1 Nuorten yhteinen ideapaja

Työnantajan edustajien tapaamisen jälkeen työstettiin nuorten yhteisen ideapajan -materiaali (liite 5). Jokainen nuori, joka osallistui johonkin aikaisemmista ideapajoista, kutsuttiin nuorten yhteiseen ideapajaan, jossa nuoret valitsivat heidän mielestään parhaimman yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan 18–29-vuotiaille nuorille. Kutsu kerrottiin heille jo ensimmäisen ideapajan yhteydessä. Ideapaja toteutettiin Teams-sovelluksessa, johon osallistui neljä nuorta iältään 19–28 vuotta. Nuorten yhteisessä ideapajassa esiteltiin nuorten ensimmäisistä ideapajoista kerätyt asiat, joita toiminnassa ainakin tulisi toteutua (ks. kuva 13. Unelmien yhteisöllisen toiminnan runko).

Tämän jälkeen halusimme tarkastella nuorten kanssa toiminnan ohjaajan roolia ja aukioloaikoja, koska niissä oli niin paljon eroavaisuuksia aikaisemmissa ideapajoissa. Nuoret toivoivat, että nuoriso-ohjaajat koordinoivat toimintaa ja toimivat vertaisohjaajien työpaikkaohjaajina ja jakavat heille selkeät tehtävät. Heidän toivottiin olevan kaverityyppisiä. Itse toimintaa ohjaa vertaisohjaajat, joita täytyy olla riittävä määrä, jotta he ehtivät kohtaamaan osallistujat. Jos tila on esimerkiksi iso, ohjaajia olisi hyvä olla 4–5. Vertaisohjaajat koettiin helpommin lähestyttäviksi kuin nuorisotyön ammattilaiset. Nuorisotyöntekijät pitäisi olla kuitenkin tavoitettavissa ja olla varmistamassa toiminnan sujuvuuden ja olla vertaisohjaajien tukena. Toiminnassa ohjaajilta toivottiin myös pieniä avustamistehtäviä, jotta esimerkiksi liikuntarajoitteisten ei tarvitse ottaa omaa avustajaa mukaan. Ohjaajan roolissa on tärkeää huolehtia siitä, että syrjintään puututaan heti. Ohjaajan on tuotava esille, että toiminta on syrjimätöntä, eikä syrjintää sallita missään muodossa. Toimintaan tulee kirjata säännöt, joita noudatetaan. Ne, jotka eivät sitoudu sääntöjen noudattamiseen, eivät voi osallistua toimintaan. Säännöt ovat näkyvillä koko ajan ja niistä muistutellaan tarvittaessa.

Nuorten mielestä paikan pitäisi olla avoinna useampana päivänä viikossa esimerkiksi torstaista sunnuntaihin, mutta erityisesti viikonloppuisin, koska silloin ei mikään paikka ole yleensä auki. Arkena aukiolo tulisi olla klo 13–21. Tällöin linja-autolla pääsee vielä kulkemaan eikä kotiin lähteminen mene liian myöhäiseksi. Viikonloppuna ei tarvitse aueta niin aikaisin, mutta olisi auki pidempään, klo 01 saakka. Silloin olisi paikka, jossa viettää iltaa, jos ei halua mennä yökerhoon.

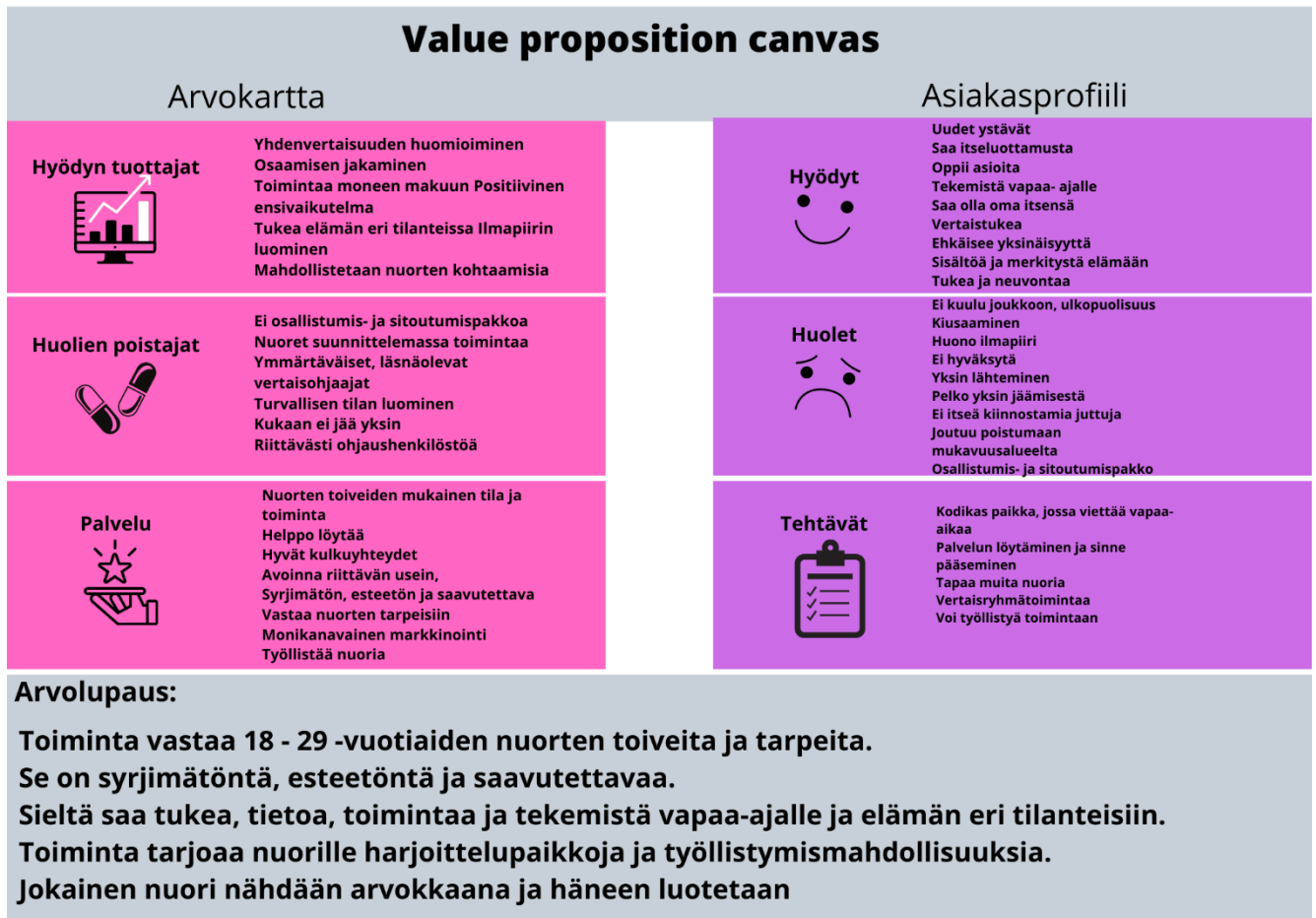
Seuraavaksi esiteltiin työnantajan edustajien tapaamisen jälkeen koostetut kolme erityyppisesti toimivaa pikakonseptia ja tarkasteltiin, mikä niistä voisi olla paras nuorten palvelun toteuttamiseen. Nuorten kanssa

keskusteltiin ja äänestettiin vaihtoehtoista. Äänestys tapahtui Teamsin chat-kentässä. Selkeästi konsepti 3 (Kuva 17) koettiin huonoimmaksi vaihtoehdoksi. Konsepti 1 (Kuva 15) sai positiivisen vastaanoton ajatuksesta, että kaksi eri tahoa olisi toiminnan järjestäjänä, mutta Konsepti 2 (Kuva 16) koettiin yksimielisesti parhaaksi vaihtoehdoksi toimintaan. Siinä konseptissa kaikki nuorten ideapajoissa nousseet tarpeet ja toiveet olisi mahdollista toteuttaa eli palvelisi parhaiten jokaista kohderyhmää. Eniten kannatusta saaneesta kehittämisehdotuksesta tehtiin Nuorten paikka, Avaimet käteen-kehittämisehdotus, prototyyppi.

4.4.2 Value Proposition Canvas ja Business Model Canvas

Asiakasarvon havainnollistamiseksi koostettiin Value Proposition Canvas. Se on strateginen johtamisen työkalu, jolla voi suunnitella, testata, rakentaa sekä hallita tuotteita ja palveluja. Se integroituu täysin Business Model Canvasin kanssa. Se koostuu kahdesta osasta: arvokartasta ja asiakasprofiilista. Arvokartta kuvaa liiketoimintamallin tietyn arvoehdotuksen piirteitä jäsenllymmin ja yksityiskohtaisemmin. Se jakaa arvolupauksen tuotteiksi ja palveluiksi, hyödyn tuottajiksi ja haittojen poistajiksi. Asiakasprofiili kuvaa tiettyä asiakassegmenttiä liiketoimintamallissa jäsenllymmin ja yksityiskohtaisemmin. Se jakaa asiakkaan hänen tehtäviinsä, hyötyihin ja haittoihin. (Osterwilder ym. 2014, XV, 8-9, 277.) Value Proposition Canvas auttaa tunnistamaan, miten palvelun tuottaja voi erottautua kilpailijoista asiakkaille arvoa synnyttäen (Raesmaa 2019).

Alla oleva Value Proposition Canvas koostettiin ideapajoissa nuorten nostamien asioiden pohjalta.

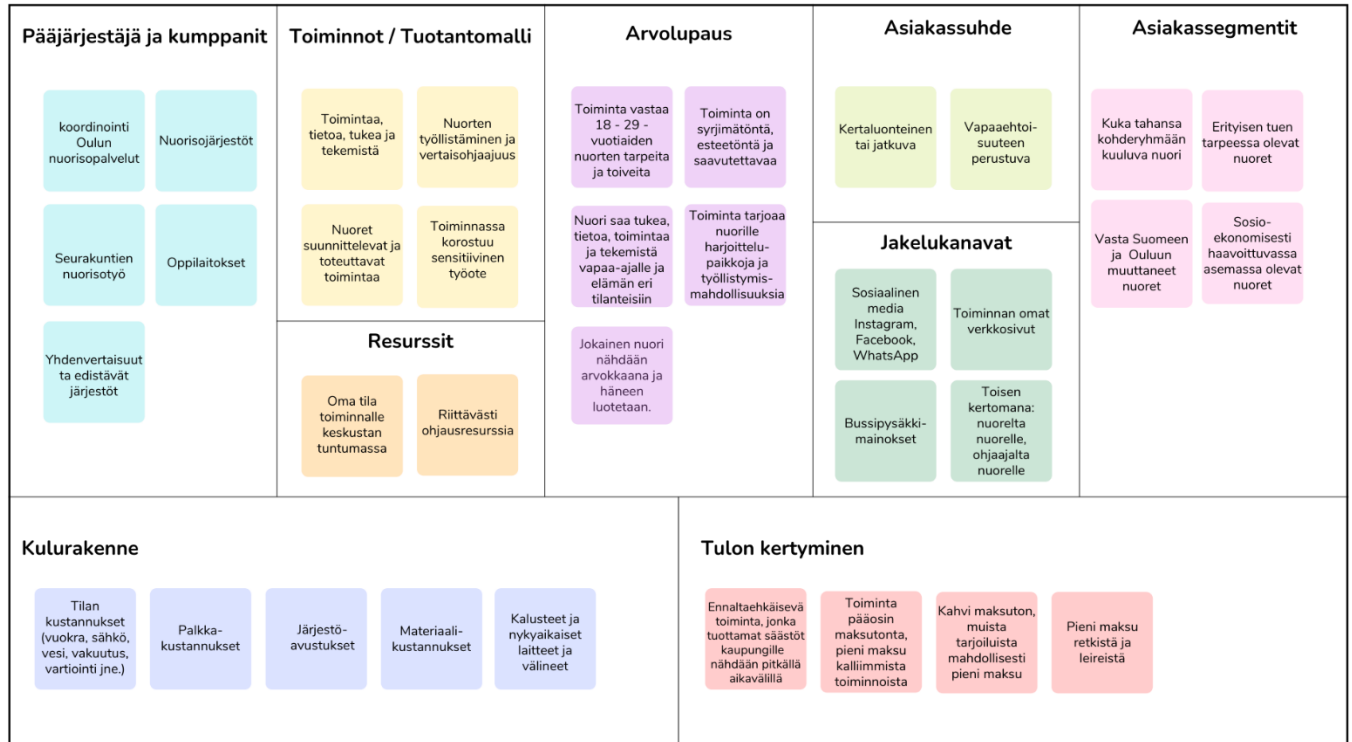


Kuva 18. Nuorten paikka, Value Proposition Canvas

18–29-vuotiaiden yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan havainnollistamiseksi tehtiin Business Model Canvas, joka on liiketoimintamallin kehittämistyökalu. (Tuulaniemi 2016, 177, 192). Se on strateginen johtamisen työkalu, jolla voi suunnitella, testata, rakentaa ja hallita kannattavia ja skaalautuvia liiketoimintamalleja (Osterwilder ym. 2014, 276). Sillä voi analysoida jo olemassa olevaa liiketoimintamallia tai innovoida uutta. Business Model Canvas koostuu yhdeksästä liiketoiminnan keskeisestä osa-alueesta: arvolupaus, asiakasdegmentit, asiakassuhde, jakelukanavat, resurssit, toiminnot/tuotantomalli, pääjärjestäjä ja kumppanit, kulurakenne ja tulon kertyminen. Se kuvaa ja perustelee, miten yritys tuottaa ja välittää asiakkaalle arvoa. (Ojasalo ym. 2018, 79,182; Osterwilder & Pigneur 2010, 14–15.)

Alla oleva Business Model Canvas on koostettu teemahaastattelun, ideapajojen ja työnantajan edustajien tapaamisessa saatujen tietojen pohjalta. Tässä työssä ei ole keskitytty tarkemmin resursseihin,

yhteistyökumppaneihin, kulurakenteeseen ja tulojen kertymiseen. Business Model Canvasiin kirjatut asiat ovat nousseet esille kehittämistyön aikana ja näiden avulla voidaan lähteä kehittämään nuorisopalveluiden 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllistä matalan kynnyksen toimintaa.



Kuva 19. Nuorten paikka, Business Model Canvas

4.4.3 Nuorten paikka, Avaimet käteen - kehittämisehdotus

Tutkimuksellisen kehittämistyön keskeisenä tuloksena luotiin Nuorten paikka, Avaimet käteen - kehittämisehdotus. Se sisältää selkeästi ja kiteytettynä kaiken tutkimuksellisesta kehittämistyöstä saadun tiedon. Tulokset esitellään videon muodossa ja sitä voi hyödyntää Oulun kaupungin palvelualueiden toiminnan kehittämisessä, nuorten parissa toimivien tahojen kanssa sekä yli kuntarajojen. Video toimii itsenäisenä esityksenä ilman, että tutkimuksellisen kehittämistyön tekijöiden tarvitsisi olla itse kertomassa videon sisällöstä. Linkki on koostettu Canva-ohjelmalla ja se löytyy YouTubesta: <https://www.youtube.com/watch?v=nxU-aXOKUvQ>.

Nuorten paikka, Avaimet käteen -kehittämisehdotuksen johdanto-osiossa kerrotaan työn tilaaja ja millä menetelmällä tutkimuksellinen kehittämistyö on tehty. Siinä kerrotaan mihin tarkoitukseen Nuorten paikka, Avaimet käteen -kehittämisehdotus on tehty ja miten materiaali on koostettu. Teoria -osiossa käsitellään lyhyesti, mitä on palvelumuotoilu ja työn tutkimuksellisen osion tärkeimmät käsitteet, joita ovat yhteisöllisyys, yhteisöllinen nuorisotyö, matalan kynnyksen toiminta ja matalan kynnyksen yhteisöllinen toiminta. Nykytilanteen kuvauksessa näytetään kaksi kuvaa, joissa on kuvattuna nuorisopalveluiden yhteisöllinen toiminta vuodelta 2021 ja Oulun nuorisotyön yhteisöllinen toiminta, jossa kohderyhmänä olivat 18–29 -vuotiaat. Tutkimuskysymysten kautta kerromme, mitä asioita Nuorten paikka, Avaimet käteen -kehittämisehdotuksessa ilmenee.

Nuorten ideapajojen pohjalta on noussut esiin asiakasryhmiä, jotka hyötyvät palvelusta. Asiakasprofiileissa kuvataan kuvitteellisia henkilöitä, jotka edustavat palvelun potentiaalisia asiakkaita. Nuorten ideapajoista koostettiin tärkeimpiä asioita, jotka liittyvät palvelun sisältöön. Näitä olivat tietoa, millainen paikka on, millainen toimintapa/ -periaate palvelussa on, minkälainen on ohjaajan rooli ja mitä kaikkea palvelussa voi tehdä. Ideapajojen pohjalta on kiteytetty palvelun arvolupaus ja se koostettiin Value Proposition Canvas -työkalun avulla. Lisäksi esitellään palvelupolku, joka on yhdistelmä kaikkien asiakasprofiilien palvelupoluista. Se kuvaa asiakkaan kokemusta ja kulkemista palvelun eri vaiheissa ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen. Vaiheisiin on kuvattu palvelutuokiot, asiakkaan tekemiset ja ajatukset sekä ratkaisevat tekijät, jotka estävät tai mahdollistavat palveluun osallistumisen (Liite 6).

Kokonaisuuden hahmottamiseksi hyödynnettiin Business Model Canvas -työkalua. Sen avulla saatiin kiteytettyä palvelun liiketoimintamalli. Lisäksi teimme TOP 6 nostot asioista, jotka nousivat erityisen tärkeiksi tutkimuksellisessa kehittämistyössä.

5 POHDINTA

5.1. Tutkimustulosten tarkastelu

Tutkimuksellisen kehittämistyömme avulla saatiin tietoa, millaista matalan kynnyksen yhteisöllisen toiminnan tulisi olla, jotta se vastaa 18–29-vuotiaiden nuorten tarpeita. Tietoa voidaan hyödyntää Oulun kaupungin nuorisopalveluissa ja näin nuorisotyössä voidaan paremmin huomioida asiakkaiden tarpeet. Tutkimuksellista tietoa 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisestä toiminnasta ei juurikaan ole, joten kehittämistyömme tuo uutta tietoa tähän aihepiiriin liittyen. Tietoperustassa on hyödynnetty monipuolisesti eri lähteitä, myös englanninkielisiä lähteitä. Tutkimuksellinen kehittämistyömme tuo esiin, mitä nuoret toivovat palvelulta, minkä tyyppistä toiminta on, mitä palvelu tarjoaa ja minkälainen sen toimintatapa sekä ohjaajan rooli on. Erona perinteiseen nuorisotilatoimintaan on erityinen huomion kiinnittäminen osallistumisen kynnyksen madaltamiseen huomioiden tämän ikäryhmän tarpeet, vahvasti vertaisnuorten hyödyntäminen toiminnassa ja nuorten työllistämiskysymykset. Toiminnan yhtenä piirteenä on tiedon jakaminen ja erilaiset teemoitetut infotilaisuudet. Nuoret voivat varata eri tiloja käyttöönsä ja toiminnalla on yksi oma verkkosivu, josta saa kaiken tarvittavan tiedon toiminnasta, mutta tiedottaminen täytyy kuitenkin olla monikanavaista, jotta tieto on mahdollisemman saavutettavaa kaikille. Oulussa on useita toimijoita, jotka ovat kiinnostuneita tekemään yhteistyötä toiminnan tiimoilta, mutta koordinointi olisi nuorisopalveluissa. Toiminnan järjestäminen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa rikastuttaa toimintamahdollisuuksia ja niiden sisältöjä. Aikuisten nuorten kanssa ohjaajana voi toimia vertaisohjaajat, nuorisotyöntekijän rooli olisi koordinoida Nuorten paikka -toimintaa ja huolehtia, että vertaisohjaajia on riittävästi ja toiminta on nuorten toiveiden ja ajatusten mukaista, puuttua epäkohtiin ja syrjintään.

Yhteisöllisyys on vähentynyt ja yhteiskunnan vaatimukset koventuneet ja elämän tahti on kiivastunut. Ihminen on yhteisöllinen toimija, mutta yhteisöllisyys on häviämässä ja yksilökeskeisyys korostuu. Tunne, että kuuluu joukkoon, on monella nuorella kadonnut. Tässä kehittämistyössä nuoret kokivat, että he tarvitsevat turvallisuuden ja luottamuksen kokemuksia, jotta he voivat kokea yhteenkuuluvuuden tunteen. Itse toiminta ja sen sisällöt eivät olleet nuorten keskusteluissa niin suuressa roolissa kuin se, että nuorten paikka on turvallinen ja siellä on hyvä olla, kokee kuuluvansa joukkoon eikä ketään syrjitä. Yhteisö on myös nuoren tukena elämän eri tilanteissa.

Kun nuori kokee yhteisön turvalliseksi, hänestä voi tulla sen toiminnan aktiivinen toimija. Koska kaikissa yhteisöissä on vaara kokea syrjintää tai muita vahingoittavia elementtejä, useat nuoret haluavat ensin seurata sivusta ja saada kokemuksen sosiaalisesti turvallisesta tilasta. Vuoden 2021 Nuorisobarometrin mukaan (Kiilakoski 2022, 80–81) 15–29-vuotiaista nuorista 10 % oli joutunut syrjinnän kohteeksi viimeisen 12 kuukauden aikana ja yli puolet vastaajista ilmoitti tulleen joskus syrjityksi. Tässä kehittämistyössä nuoret kokivat, että toiminnassa ei saa olla sitoutumis- tai osallistumispakkoa. Yhtenä tekijänä tähän on se, että nuoret kokevat, että he voivat itse ensin tarkastella toimintaa, johon on mahdollista osallistua, mutta olla kuitenkin turvassa. Toimintaan osallistuminen on mahdollista, kun nuori kokee, että häntä ei painosteta ja ilmapiiri on turvallinen.

Yhteisöt voivat merkittävästi auttaa nuorta kiinnittymään yhteisöön. Verrattuna aikaisempiin sukupolviin, nuoret eivät saavuta samassa tahdissa yhteiskunnan nuoruusikään asetettuja vaatimuksia. Ajattelemme, että jos nuori kokee olevansa osa yhteisöä, voi yhteisöllinen vapaa-ajan toiminta toimia ponnahduslautana takaisin yhteiskuntaan, kun nuori kiinnittyy tähän sosiaaliseen ympäristöön. Se voi lisätä nuoren toimijuutta ja pystyvyyden kokemuksia, nuori voi löytää mielekästä toimintaa ja tekemistä sekä saada osallisuuden kokemuksia ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Toiminta parhaimmillaan lisää nuoren hyvinvointia ja sosiaalisia suhteita (sosiaalista pääomaa).

Mielestämme tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä yli 18-vuotiaille nuorille tarkoitettu yhteisöllinen matalan kynnyksen vapaa-ajan toiminta (Nuorten paikka) tukee nuorisolain (2 §) edellyttämiä asioita, joita ovat nuorten edellytykset toimia yhteiskunnassa, nuorten harrastaminen, yhdenvertaisuuden, tasa-arvon ja oikeuksien toteutuminen sekä nuorten kasvu- ja elinolojen parantaminen. Nuorten kehittämässä Nuorten paikka -toiminnassa nähdään tärkeänä, nuori saisi olla oma itsensä ja toteuttaa hänelle tärkeitä asioita. Hänen olisi mahdollista kiinnittyä yhteisöön omalla tavallaan, joka voi olla hyvinkin sitoutunutta, löyhästi mukana oloa tai jotain siltä väliltä. Ajatuksena toiminnassa on kuitenkin, että se olisi jatkuvaa ja pitkäjänteistä. Erona hankkeilla tehtävään työhön on se, että toiminta on jatkuvaa ja sitä kehitetään koko ajan nuorten ja yhteiskunnan muuttuvien tarpeiden mukaisesti. Näemme, että nuorille on tärkeää mahdollistaa turvallisia ja pitkäkestoisia kontakti- ja toimintamahdollisuuksia huomioiden nuorten elämäntilanteet ja niihin liittyvät tarpeet, kuten esimerkiksi toiminnan maksuttomuus ja esteettömyys.

Nuorten paikan halutaan tavoittavan monenlaisista taustoista olevia nuoria ja sen katsotaan mataloittavan erilaisista taustoista olevien nuorten osallistumiskynnystä. Myös työntekijät moninaisilla ja monenlaisilla taustoilla madaltaa osallistumiskynnystä. (vrt. Honkasalo & Souto 2008, 131–132.) Moninaisuuden määritelmä ajatellaan tässä kehittämistehtävässä laajasti. Vuoden 2016 Nuorisobarometrissä (Mähönen & Celikkol 2016, 124) määriteltiin kulttuurinen moninaisuus laajimmillaan koostuvan moninaisten kulttuurien lisäksi sukupuoleen, seksuaalisuuteen ja vammaisuuteen liittyvästä moninaisuudesta. Yksinäisyyden kokemukset nousivat esiin nuorten kanssa keskusteluissa ja Nuorten paikka -toiminnan ajateltiin olevan yksi ratkaisu asiaan. Kehittämistyössä ilmeni, että Nuorten paikka toisi nuorille tekemistä ja merkitystä yksinäisiin päiviin. Myös nuoret, joiden elämänsä ei ole mennyt samaa tahtia muiden nuorten kanssa, nousi esiin. Heille toiminta voisi tuoda merkitystä päivään, työllistymismahdollisuuksia, hyvinvointia tukevaa tekemistä ja tietoutta erilaisiin elämäntilanteisiin.

Kehittämistyöstä saatujen tietojen perusteella näemme, että ohjaajalla tulee olla syvempää osaamista ja ymmärrystä yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Jotta nuorten osallistumiskynnys toimintaan mataloituu, tulee kiinnittää huomioita seuraaviin asioihin, jotka edistävät jokaisen osallistujan yhdenvertaisuutta palvelussa. Näitä ovat sosiaalinen, kulttuurinen, digitaalinen, fyysinen ja taloudellinen saavutettavuus, jotka nousivat erityisen isoon rooliin kehittämistyössämme. Aluehallintoviraston saavutettavuusvaatimukset.fi - verkkosivulla kerrotaan, että saavutettavuus on yhdeltä näkökulmalta asiakaslähtöisyyttä, jossa kiinnitetään huomio moninaisiin käyttäjiin ja heidän tilanteisiinsa, rajoitteisiinsa ja tarpeisiinsa.

Sosiaalinen saavutettavuus helpottaa moninaisten nuorten osallistumista toimintaan. Kehittämistyössämme nousi esiin, että toiminnassa tulee kiinnittää huomiota erityisesti ilmapiiriin, jotta se on mahdollisimman turvallinen ja syrjimätön. Työote on sensitiivinen. Kulttuurisen saavutettavuuden osalta kehittämistyössämme nousi esille, että on tärkeää osata huomioida nuorten erilaisia taustatekijöitä, jotka liittyvät elämiseen kahden kulttuurin välillä. Toiminnan tulee olla kulttuurisensitiivistä. Kehittämistyössämme ilmeni, että Nuorten paikka -toiminta olisi hyvä paikka kehittää suomen kielen taitoa. Siellä voi saada tietoa, miten Suomessa toimitaan ja käydä dialogia moninaisista kulttuureista kaikkien toimintaan osallistuvien kanssa.

Taloudellinen saavutettavuus on Nuorten paikka -toiminnassa tärkeä tekijä. Nuoret ovat tässä ikävaiheessa usein köyhimmillään, jos ei ole koulutusta tai työpaikkaa. Vähävaraisuuden vuoksi on tärkeää, että

perustoiminta on maksutonta. Toiminnan maksullisuus vaikuttaa siihen, osallistuuko nuori toimintaan. Tuore THL:n tutkimus (Leemann ym. 2021) osoittaa myös köyhyyttä kokeneilla olevan selvästi vähemmän osallisuuden kokemuksia ja syrjäytymisriski on suuri.

Fyysinen saavutettavuus antaa jokaiselle mahdollisuuden osallistua toimintaan paikan päällä. Jos nuori ei pääse sisään toimintaan, estää se osallistumasta. Mielestämme nuorisotyön tulisi olla kaikkia nuoria varten ja sen vuoksi esteettömyyteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Vammaiset nuoret ovat olleen pitkään nuorisotyön ulkopuolella. Esteettömyyteen liittyvät asiat nousivat erityisesti esille niiden nuorten kanssa, jotka itse joutuivat käyttämään pyörätuolia tai heillä oli jokin vamma, jolloin he kohtaavat fyysisiä esteitä lähes joka päivä. Vuoden 2020 Nuorisobarometrissa (Eriksson 2020) nähtiin vammaisten nuorten vapaa-aikaan ja harrastamiseen liittyvän palvelutarjonnan olevan puutteellista. Nuorille ikävaiheeseen liittyvät ominaiset piirteet ja sosiaaliset tarpeet eivät välttämättä täyty pelkästään vammaisille suunnatuissa palveluissa.

Digitaalinen saavutettavuus näkyi kehittämistyössämme palvelun markkinoinnissa ja siitä viestimisessä. Monikanavainen tiedottaminen nousi esille yhtenä tärkeimmistä asioista, jotta nuoret saavat tiedon palvelusta ja löytävät palvelun. Esimerkiksi vasta Suomeen muuttaneet nuoret eivät osaa etsiä tietoa toiminnan verkkosivuilta, koska suomen kielen taito on vielä puutteellinen tai sen vuoksi, ettei tiedä palvelun olemassaolosta. Parasta tapa viestiä on kasvokkain. Kaikki nuoret kuitenkin kokivat, että sosiaalinen media ja toiminnan omat verkkosivut ovat hyviä tapoja viestiä. Niissä tulee olla riittävästi tietoa, kuten esteettömyystiedot, miten paikalle pääsee, mistä paikan löytää, toiminnan säännöt, viikkokalenteri, tarvitseeko nuori omaa avustajaa mukaan vai autetaanko pienissä asioissa.

Usein ajatellaan, että nuorisotyö on kaikille avointa. Mielestämme niin kauan kuin yhdenvertaisuutta edistäviin tekijöihin ei kiinnitetä riittävästi huomiota eikä ymmärretä teemoja syvällisemmin, toiminta ei todennäköisesti ole yhdenvertaista kaikille.

5.2 Luotettavuus

Kananen (2012, 166) kirjoittaa, jotta tutkimustulokset ovat luotettavia, tulee tarkastella, että käytettävät menetelmät on valittu oikein, niitä on käytetty oikein ja ratkaisu on saatu johdettua tutkimusaineistosta.

Olemme arvioineet tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä luotettavuutta jokaisessa palvelumuotoilun vaiheessa refleктоimalla menetelmiä, joita käytimme ja saimmeko riittävästi tietoa ennen seuraavaan palvelumuotoilun vaiheeseen siirtymistä, kuinka olemme vaikuttaneet aineistoon ja tutkimusprosessiin. Lisäksi on tärkeää, että työ on dokumentoitu mahdollisimman tarkasti: mitä, miksi ja miten tehty. Luotettavuustarkastelussa saatujen ratkaisujen perustelut kirjataan ylös ja tuodaan esille työssä.

Ymmärrä ja kartoita-vaiheessa tietoa kerättiin teemahaastattelun ja internet-hakujen avulla. Keskustelimme teemahaastattelun työnjaosta ja sovimme, että teemme powerpoint-esityksen, jossa kerromme teemahaastattelun etenemisestä aikatauluineen. Mietimme, että toisella meistä oli omakohtaista tietoa asiasta, joten oli tärkeää tiedostaa se ja estää sitä vaikuttamasta haastattelun kulkuun. Mietimme myös, onko tärkeää, että haastatteluihin osallistujat näkyvät raportoinnissa nimellään vai ainoastaan nuorisotyön ammattilainen. Tulimme siihen tulokseen, ettei nimillä ja sillä, missä organisaatiossa työskentelee, ole oleellista merkitystä. Ihmiset myös saattavat puhua vapaammin, kun henkilöllisyys ei paljastu. Teemahaastattelussa toimimme fasilitaattorin roolissa, jossa noudatimme fasilitoinnin periaatteita.

Teemahaastattelusta saatiin tietoa asiakasymmärryksen lisäämiseksi, toiminnan resurssin arviointiin, osia Value Proposition Canvasiin ja Business Model Canvasiin sekä minkälainen tarve toiminnalle ja toiminnan tämänhetkisestä tilanteesta. Kaikki teemahaastatteluun eivät päässeet paikalle ja emme saaneet kaikkien näkemystä. Luotettavuutta saattoi heikentää, että teemahaastatteluun ei päässyt osallistumaan nuorisopalveluista ne, jotka vastaavat yli 18-vuotiaiden palveluista. Heille lähetettiin teemahaastattelun teemat jälkikäteen ja toiselta heistä saatiin sähköpostilla hänen ajatuksensa teemoihin liittyen. Niitä on hyödynnetty asiakasprofiilien tekemisessä. Mukana oli edustus erityisnuorisotyöstä, jalkautuvasta nuorisotyöstä, maahanmuuttajatyöstä sekä nuorisotyöstä vastaava. Toimijat olivat kaupungin, seurakunnan ja järjestön edustajia. Kutsuttuja oli seitsemän, joista neljä oli paikalla.

Toimintaympäristöymmärrystä kartutettiin olemassa olevan tiedon ja teemahaastattelusta saadun tiedon lisäksi internetin hakutoiminnoilla. Internetistä saatiin tarvittava tieto helposti ja nopeasti. Näiden kartoitusten perusteella kuvattiin 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisen toiminnan nykytilanne ja nuorisopalveluiden yhteisöllisen toiminnan palvelupolun nykytilanne. Tämä vaihe toteutui suunnitelman mukaisesti ja saatiin tarvittava tieto ja ymmärrys, jotta pystyttiin siirtymään palvelumuotoilun seuraavaan vaiheeseen.

Ennakoi ja ideoi-vaiheessa varmistettiin saturaation toteutuminen järjestämällä nuorille riittävän monta ideointityöpajaa. Laadullisessa tutkimuksessa saturaatio on toimiva luotettavuuden vahvistamiskeino.

Saturaatio saavutetaan, kun eri lähteiden tarjoamat tutkimustulokset alkavat toistua. (Kananen 2014, 153–154.)

Palvelumuotoilun opinnoissa pilotoimme opinnäytetyötämme nuorten ryhmässä. Olimme siihen valmistelleet ideapajan rungon. Huomasimme, että ideapaja oli toimiva, mutta nuorten suunnittelema yhteisöllinen vapaa-ajan toiminta moodboardina ei toiminut, koska emme kuvien perusteella voineet tarkkaan kirjata, mitä nuoret olivat milläkin kuvalla tarkoittaneet. Näin ollen päätimme hylätä tämän mallin ja käytimme nuorten ideapajoissa ydinkehämällä ja näin saimme nuorten mielestä tärkeimmät asiat kirjattua ylös ja myös niitä asioita, jotka eivät olleet niin tärkeitä, mutta hyvä lisä. Pilotoinnista oli suuri hyöty koko opinnäytetyötä ajatellen. Se toi myös varmuutta siitä, että kysymme oikeita asioita ja saamme vastauksia kaikkiin haluamiimme kysymyksiin ja asioihin. Näin ollen luotettavuuden arvioinnissa myös pilotointi vahvistaa luotettavuutta.

Olemme myös vertailleet pilottiryhmältä saatuja tuloksia tähän opinnäytetyöhön ja huomanneet, että ne tukevat toinen toisiaan ja toistavat asioita, joita myös meidän kehittämistyössämme on ilmennyt. Tämä kehittämistyö tuo vielä vahvemmin esille yhdenvertaisuustyön merkityksen, koska ideapajoja oli kolme ja toteutettiin eri ryhmille.

Ideapajoissa pohjana toimi Power Pointiin tehty ideapajan runko. Se oli sama jokaisessa tämän Ennakoi ja ideoi- vaiheen ideapajoissa. Ideapaja toteutettiin rungon mukaisesti, mutta käytännön toimenpiteitä muokattiin sen mukaan, missä ja miten ideapaja oli tarkoitus toteuttaa. Ideapajoja toteutettiin kolme, jotka kaikki erosivat jossain määrin toisistaan. Kun teimme ideapajan kahdelle nuorelle erikseen, emme todennäköisesti saaneet heiltä niin paljon ideoita kirjattua kuin nuorten ryhmiltä, jotka saivat yhdessä ideoita toimintaa ja kuulla samalla toisten ajatuksia. Nuoren, joka oli asunut Suomessa jo 5 vuotta, suomenkielentaito on kohtalainen. Häntä haastateltiin erikseen, jotta häntä kuullaan aidosti ja hän tulee ymmärretyksi. Nuorisotilatyyppinen toiminta oli hänelle tuttua, joten hän ymmärsi, minkä tyyppisestä toiminnasta mahdollisesti puhutaan.

Ideapajoissa nuoret itse kirjasivat asioita, mutta myös me ideapajojen fasilitaattorit niitä kirjasimme. Erityisesti nuorten ideapajassa, joka pidettiin paikan päällä, nuorten keskustelut olivat kehittämistyömme kannalta avaavia ja ideapajan fasilitaattori kirjasi nuorten asioita ylös keskustelujen aikana. Hyödynsimme niitä työssämme, vaikka nuoret eivät suoraan olleet asiaa kirjanneet, mutta keskustelun kautta ne nousivat tärkeiksi asioiksi. Paikan päällä pidetystä ideapajasta puuttui toinen opinnäytetyön tekijöistä, jolla saattoi olla

vaikutusta. Tällöin on voinut jäädä jotain asioita kirjaamatta, huomioimatta, yhteinen pohdinta ja ymmärrys on jäänyt saamatta.

Nuorten osallistujajoukko oli laaja. Nuoret olivat iältään 19–28 –vuotiaita, joten saatiin hyvin tietoa koko ikäryhmään kuuluvilta nuorilta. Kehittämistyön arvioinnin kannalta se oli erityisen hyvä asia, koska näin kuultiin myös vanhempia nuoria, joiden ääni ei mielestämme kuulu riittävän hyvin nuorisotyössä. Tarvetta ja kiinnostusta Nuorten paikka- toiminnalle oli niin paljon, että vanhimmat ideapajoihin osallistuneet nuoret olisivat halunneet nostaa toiminnan ikärajaa, jotta he olisivat itse pystyneet osallistumaan siihen. Se saattoi vaikuttaa jonkin verran tuloksiin, koska ikärajaa haluttiin nostaa korkeammaksi.

Nuorten valmiit ryhmät, jotka voisivat hyötyä toiminnasta, valikoituivat teemahaastattelun ja olemassa olevan tiedon mukaan. Jos nuorten ryhmät olisi valikoituneet kuulematta eikä taustatietoa olisi ollut, todennäköisesti tulokset olisivat eri näköisiä. Muun muassa esteettömyys ja kulttuurisensitiivisyyteen liittyviä tekijöitä ei olisi huomioitu työssä, ellei ideapajoihin osallistuneiden joukko olisi ollut moninainen. Yksi ideapajoissa jouduttiin siirtämään pidettäväksi Teams-sovelluksessa johtuen Covid-19 viruksen pahenemisesta Oulun seudulla. Tämän ryhmän osallistujat kuuluivat pandemian riskiryhmään. Jouduimme tekemään suunnitelman, kuinka toteutamme ideapajan, jotta sen runko pysyy samana ja saatu tieto on verrannollista muissa ideapajoissa saatujen tiedon kanssa. Koimme, että ideapaja toimi yhtä hyvin Teams-sovelluksessa kuin paikan päällä toteutettukin ja saimme kaiken tarvittavan tiedon.

Koimme, että ideapajan alussa esitelty 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisen toiminnan nykytilanne ja nuorisopalveluiden yhteisöllisen toiminnan palvelupolun nykytilanne viritti nuoret aiheeseen, jonka jälkeen toteutettu Brainstorm tuotti paljon ideoita. Näitä ideoita nuoret hyödynsivät unelmien yhteisöllisen toiminnan suunnittelussa ja samalla he nostivat esiin tärkeimmät asiat toiminnassa. Palvelupolkua varten nuoret miettivät palvelupolun vaiheisiin liittyviä toimintoja ja tunteita. Tarkentavalla koonnille saatiin varmistettua, että saimme tarvittavan määrän tietoa.

Koimme, että tämä vaihe oli tärkein työssämme. Kaikki palvelumuotoilun menetelmät, joita käytimme, oli toimivia ja tarkkaan mietittyjä. Niiden avulla saatiin riittävä tieto asiakasprofiilien ja palvelupolkujen sekä Nuorten paikka- toiminnan kuvaamista varten.

Mallinna ja arvioi-vaiheen työnantajan edustajien tapaamisessa esiteltiin kaikki aineisto, mitä oli saatu ja koostettu kehittämistyön aikana. Alun perin oli tarkoitus, että työnantajan edustajat olisivat koostaneet pikakonseptit tapaamisen aikana esiteltyjen tietojen pohjalta. Tilaisuus muotoutui hyvin keskustelevalaksi, joten kirjasimme keskustelun sisällöt ja niiden perusteella koostimme kolme erityyppistä pikakonseptia. Koska nuoret olivat jo suunnitelleet palvelun, työnantajan edustajat pohtivat, miten ja missä toiminnan voisi toteuttaa ja antoi sille reunaehtoja. Luotettavuutta saattoi heikentää, ettei kolmea konseptia luotu tapaamisen aikana, vaan koostimme ne heti tapaamisen jälkeen keskustelusta tehtyjen kirjaamisten perusteella. Varmistimme yhdessä keskustellen, että olimme ymmärtäneet keskustelussa nousseet asiat samalla tavalla. Malleja olisi varmasti voinut olla useampikin, mutta kolme valikoitui sen perusteella, mitä olisi mahdollista toteuttaa.

Konseptoi ja vaikuta -vaiheessa kolme pikakonseptia vietiin nuorten yhteiseen ideapajaan, joka koostui aiempien ideapajojen nuorista. Olimme määritelleet etukäteen päivän nuorten yhteiseen ideapajaan ja kerroimme jokaisen ideapajan lopuksi mahdollisuudesta osallistua yhteiseen ideapajaan. Osallistujia oli neljä, mikä oli 1/3 ideapajoihin osallistuneista nuorista, joten katsoimme, että otos oli riittävä ja siinä oli edustus jokaisesta aiemmasta ideapajasta. Selvensimme vielä nuorilta toisessa nuorten yhteisessä ideapajassa ohjaajan roolia ja toiminnan aukioloaikoja, koska niissä oli vielä hajanaisuutta.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimisessa voidaan käyttää yleisiä luotettavuuskriteereitä tai laadullisen tutkimuksen eri menetelmien luotettavuuskriteereitä. Useilla eri tutkijoilla on oma näkemyksensä laadullisen tutkimuksen kriteereistä. Seuraavat neljä kriteeriä ovat synteesi niistä: uskottavuus, vahvistettavuus, reflektiivisyys ja siirrettävyys. (Kylmä & Juvakka 2007, 127–128.) Olemme keskustelleet kehittämistyöhön osallistuneiden kanssa sekä ensimmäisissä ideapajoissa että nuorten yhteisessä ideapajassa ja näin ollen näemme, että kehittämistyön tulokset vastaavat osallistuneiden käsityksiä kehittämistyön kohteesta. Koska kehittämistyötä on ollut tekemässä kaksi tekijää, olemme yhdessä reflektoineet prosessia ja tehneet muistiinpanoja prosessin eri vaiheessa. Olemme kirjanneet kaiken saamamme tiedon ja materiaalin yhteiseen Teams-sovelluksen kanavaan, jossa se on ollut koko ajan kummankin saatavilla. Muun muassa olemme litteroineet teemahaastattelun sana sanalta, joten haastattelun sisältöön on voinut helposti palata ja olemmekin varmistaneet asioita sieltä kehittämistyön aikana. Lukuisilla keskusteluilla olemme varmistaneet yhteisen näkemyksen kehittämistyöstämme.

Toinen kehittämistyön tekijä tekee omassa työssään töitä erityis- ja vähemmistöryhmien kanssa. Tässä kehittämistyössä yllätti yhdenvertaisuustyön korostuminen niin vahvasti. Pohdimme, onko näillä taustatekijöillä ollut kuinka suuri merkitys lopputulokseen. Ideapajojen materiaaalirunko ei kuitenkaan millään tavalla korosta yhdenvertaisuuteen liittyviä tekijöitä, vaan kaikki tieto, mitä on saatu, on noussut nuorilta itseltään. Molemmat kehittämistyön tekijät ovat pitkään tehneet nuorisotyötä ja toinen heistä on tehnyt työtä täysi-ikäisten nuorten kanssa aiemmin. Kehittämistyön aihe on noussut työn kautta nuorilta nousseiden tarpeiden perusteella. Vaikka kehittämistyö on tehty Oulun kaupungin nuorisopalveluiden toiminnan kehittämiseksi, se on kuitenkin siirrettävissä myös muihin kuntiin. Kun huomioi kehittämistyössä nousseet asiat, toiminta tukee 18–29-vuotiaiden nuorten tarpeita.

Kanasen (2012, 182) mukaan kehittämistutkimusta tekevät usein sellaiset, jotka liittävät työn ja opiskelun toisiinsa. Yleensä jatko-opintoihin liittyvä opinnäytetyö tehdään yritykseen, jossa ollaan töissä. Kun on liian lähellä tutkimusongelmaa tai kehittämisisiltä, tuo se mukanaan myös asian käänköpuolen. Tutkija ei välttämättä pysty objektiivisuuteen. Vaikka työskentelemmekin Oulun kaupungilla ja nuorisopalvelut on opinnäytetyömme tilaaja, keskiössä oli alusta asti saada nuorten ääni kuuluviin ja ajatukset näkyviin. Olemme pyrkinneet olemaan neutraaleja ja pysymään fasilitaattorin roolissa. Tehtävämme on ollut valita parhaimmat menetelmät, millä saamme nuorten äänet kuuluvaksi.

5.3 Eettisyys

Suomen kaikkia tieteenalojen tutkijoita ohjaavat yleiset eettiset periaatteet, joita ovat 1) tutkittavien henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, kuten oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, sananvapaus, oikeus yksityisyyteen ja omaisuuteen 2) Tutkijan kunnioitus aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä sekä luonnon monimuotoisuutta kohtaan on yksi eettinen periaate. 3) Tärkeää on myös tutkijan tapa toteuttaa tutkimusta ilman, että tapahtuu isoja riskejä, vahinkoja tai haittoja tutkittavana oleville. (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoo 2019.) Opinnäytetyössämme asiakasnäkökulma oli tärkeä ja asiakkaan ihmisoikeuksien kunnioittaminen oli suuressa roolissa suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Tiedostimme, että tutkimukseen voi osallistua nuoria erilaisista taustoista ja huomioimme heidän tutkimukseen osallistumismahdollisuutensa toimimalla kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisesti sekä normikriittisesti.

Oamkin opiskelijoina noudatimme tieteellisen neuvottelukunnan ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä (TENK, 2021). Aloitimme opinnäytetyön aineiston keruun vasta, kun tutkimuslupa oli saatu. Kehittämistyössä noudatettiin tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja. Työskentelyssämme kiinnitimme huomiota huolellisuuteen ja tarkkuuteen sekä siihen, että toimimme rehellisesti. Kunnioitimme muiden tutkijoiden työtä ja saavutuksia viittaamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla. Opinnäytetyön tekijöiden omat kannanotot ja näkemykset on selkeästi erotettavissa opinnäytetyön loppuraportissa.

Olemme noudattaneet nuorisotyön ammattieettisiä ohjeita (Allianssi & Nuoli ry, 2020), jotka ilmaisevat asennetta, vastuuta ja suhtautumistapaa työhön. Nuorisotyön ammattieettiset ohjeet toimivat arvopohjana tässä kehittämistehtävässä. Olemme tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä saaneet tärkeää tietoa nuorten kasvu- ja elinolojen kehittämiseksi ja näemme, että tehtävänämmä on viedä ne osaksi Oulun nuorisopalveluiden päätösten valmistelua. Olemme antaneet nuorille mahdollisuuden vaikuttaa ja saada osallisuuden kokemuksia. Olemme kiinnittäneet huomiota siihen, että nuorilla on hyvä ja turvallinen olo nuorten ideapajoissa, jotta nuoret uskaltavat tuoda omat ajatuksensa esille. Huomioimme osallistujien erityistarpeet, esimerkiksi toteutimme yksittäishaastattelun maahanmuuttajalle ja nuori, joka ei puhu, pystyi kirjoittamaan ajatuksena ja ideansa Teams-sovelluksen chat-kenttään. Nuorisotyöntekijänä olemme tottuneet kohtaamaan nuoria ja saimme luotua positiivisen ja rennon tunnelman ideapajaan. Annoimme erilaisia tapoja osallistumiseen. Tiedämme, että palvelumuotoilun käsitteet ja sanasto ovat vieraita jokaisella, joka ei ole niihin perehtynyt. Joten ideapajojen suunnittelussa jouduimme tarkasti pohtimaan, miten ideapajan runko rakennetaan niin, että palvelumuotoilun menetelmien rakenne säilyy, mutta se on nuorille ymmärrettävää.

Kerroimme tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuville sekä suullisesti että kirjallisesti, että osallistuminen on vapaaehtoista ja heillä on mahdollisuus kieltäytyä kehittämistyöhön osallistumisesta myös kehittämistyön eri vaiheissa. Kerroimme heille, mitä kehitämme ja miksi, mitkä ovat tavoitteet ja kehittämistyömme riskit sekä mikä heidän osuutensa on kehittämistyössä. Toimimme avoimesti ja kerroimme, miten havainnoimme ja mitä dokumentoimme osallistujilta. Kehittämistyöhön osallistuvilla oli oikeus saada tietoa, mitä tutkitaan ja ettemme kerää henkilötietoja. Jokainen nuori sai toimia anonyyminä. Sen lisäksi, että ensimmäisten ideapajojen lopussa nuorille kerrottiin yhteisestä ideapajasta, lähetettiin siitä kutsu ryhmän ohjaajille tai ryhmän yhteiseen sähköpostiin. Näin välttyimme henkilötietojen keräämiseltä, eikä rekisteriä syntynyt missään vaiheessa. Kerroimme myös, että kuulumme perusopetus- ja nuorisopalveluiden

henkilöstöön ja näin tuli tietoon sidonnaisuus organisaatioon, johon kehittämistyö tehtiin. (Kohonen, Kuula-Luumi ym. 2019.)

5.4 Arviointi

Arviointia on tehty työn jokaisessa vaiheessa, mutta loppuarvioinnissa osoitetaan, miten työssä onnistuttiin. Kehittämistyöhön määritetyt kriteereihin verrataan saatuja tuloksia. Se, kuinka pätevä arviointi on, riippuu tavoitteiden, prosessin ja aikaansaannosten tunnistamista ja kuinka tarkasti sitä kuvataan. Arviointi on suunnitelmallista, jossa kerätään tietoa ja sitä analysoidaan. (Ojasalo ym. 2018, 49.)

Aiemmin on kartoitettu, tutkittu ja todettu, että Suomessa ei juurikaan ole yhteisöllistä vapaa-ajantoimintaa täysi-ikäisille nuorille. Kartoitimme Oulun tilannetta ja toimintaa on jonkin verran eri toimijoilla, mutta lähes jokaisessa toiminnassa oli jollain tavalla oltava asiakkuus tai se oli suunnattu tietyille ryhmälle, kuten tytöt/pojat/työttömät. Toiminta Oulussa on pitkälle hanketyötä, joka alkaa ja loppuu, joten siinä ei ole jatkuvuutta, jota tässä työssä tarvitaan. Myöskin useissa toimissa on leimautumisen riski, jota nuoret karsastavat. Opinnäytetyömme osoitti, että toimintaa ei ole riittävästi Oulussa ja sille on tarve ja kysyntää.

Tutkimuksellinen kehittämistyömme eteni pääosin suunnitelmien mukaisesti ja pysyimme aikataulussa. Jokaisessa palvelumuotoilun vaiheessa oli oma tavoitteensa ja kun tavoite saavutettiin, siirryttiin seuraavaan vaiheeseen. Covid-19 viruksen leviäminen ja nuorten tavoittaminen hieman viivästytti ideapajojen toteuttamista. Huomasimme kehittämistyön alkuvaiheessa, että mallinna ja arvioi-vaiheeseen suunniteltu Value Proposition Canvasin kirjaaminen onkin loogisempi toteuttaa, kun kaikki tarvittava tieto on saatu, joten se kuvataan vasta konseptoi ja vaikuta-vaiheessa. Kolme palvelupolkua taas saatiin koottua kolmen ideapajan pohjalta ennakoijai ja ideoijai -vaiheen päätteeksi. Palvelupoluista koostettu lopullinen palvelupolku on liitetty Nuorten paikka, Avaimet käteen - kehittämisehdotukseen.

Aikataulutimme työskentelymme kehittämistyömme parissa pitkälle eteenpäin, jotta saisimme varmistettua riittävän ajan valmisteluun, aineiston keräämiseen, sen analysointiin ja raportointiin. Asiakasymmärryksen saamiseksi koimme palvelumuotoilun hyväksi menetelmäksi. Käytimme paljon aikaa palvelumuotoilun eri vaiheiden ja menetelmien suunnittelemiseen ja se tuotti hyvän tuloksen. Saimme kaiken tiedon, mitä tarvitsimme. Saimme vastaukset tutkimuskysymyksiimme, joita olivat minkälaista 18–29-vuotiaiden nuorten

yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan pitäisi olla ja miten toimintaa tulisi kehittää, jotta se vastaisi 18–29-vuotiaiden nuorten tarpeisiin. Teimme Oulun kaupungin nuorisopalveluille tavoitteidemme mukaisesti Nuorten paikka, avaimet käteen-kehittämisehdotuksen 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnasta. Nuorten paikka -kehittämisehdotuksessa on kiteytetty kaikki se suuri tietomäärä, jota olemme kehittämistyömme aikana saaneet. Näemme, että tällä kehittämisehdotuksella on realistiset mahdollisuudet toteutua, jos työn tilaaja vakuuttuu toiminnan tarpeellisuudesta ja lähtee sen pohjalta kehittämään toimintaa. Näemme, että Nuorten paikka -toiminta voisi lähteä liikkeelle hankerahoituksella, jolloin työntekijäresurssi voi olla suurempi, mutta hankkeen aikana täytyy toiminta turvata sillä tavoin, että se voi jatkua hankkeen jälkeen. Toimintaa toteuttaisi usea eri toimijataho yhteistyössä nuorisopalveluiden kanssa.

Olemme arvioineet kehittämistyömme merkittävyyttä yksilön, yhteisön ja yhteiskunnalliselta tasolta paikallisesti Oulussa. (Ojasalo ym. 2018, 49). Tutkimuksellisessa kehittämistyössä nousi esiin, että yksilön kannalta toiminta tuon monenlaisia merkityksiä. Näitä ovat tekemistä yksinäisiin päiviin, työllistymismahdollisuuksia, joukkoon kuulumisen ja osallisuuden kokemuksia, uusien ystävyyssuhteiden syntymisen mahdollisuuksia. Kun nuoret saavat hyviä kokemuksia joukkoon kuulumisesta ja osallisuudesta, eikä toiminnassa ole syrjiviä elementtejä, luo se hyvä ilmapiiriä ja me-henkeä. Lisäksi selkeät yhteiset säännöt ja toimintatavat sekä ohjaajien sensitiivinen työote tuottavat positiivisia yhteisöllisyyden kokemuksia. Yhteiskunnallisella tasolla toimintaan osallistuminen voi parhaimmillaan katkaista syrjäytymiskierteen ja yhteiskunta saa sitä kautta säästöjä. Tiede -lehden 11/2012 mukaan yhden nuorten syrjäytymisen hinta vaihtelee eri lähteistä riippuen 1–1.8 miljoonan euron välillä. Hinnan sanotaan kertyvän koko työuran ajalta.

Nuorilta saimme positiivista palautetta kaikkien ideapajojen päätteeksi. He kokivat tärkeäksi, että saivat olla mukana kehittämässä uutta toimintaa ja todella toivoivat, että Nuorten paikka- toiminta tulee toteutumaan. Koemme sydämen asiaksi viedä asiaa eteenpäin omalta osaltamme. Myöskin työnantajan edustajien tapaaminen sai hyvän vastaanoton ja osallistujat lähtivät nopeasti miettimään, miten toimintaa voitaisiin toteuttaa nykyisillä resursseilla. Vaikka toteutimme kehittämistyömme pääosin itsenäisesti, työpaikkaohjaajamme on ollut koko ajan saatavilla. Keskusteluyhteys on ollut koko ajan mahdollinen hänen kanssaan. Myös ohjaavilta opettajilta olemme voineet kysyä neuvoja opinnäyteprosessin aikana.

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö kehitti asiantuntijuuttamme tutkinto-ohjelmamme (Oamk, Sosionomi (ylempi AMK) Palveluliiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelma) osaamisalueella. Olemme pystyneet käytännössä hyödyntämään fasilitointiosaamisen, digitalisaatio palvelujen tuottamisessa ja palvelumuotoilun opintojaksoilla opittuja menetelmiä ja toimintatapoja sekä ymmärtämään niitä syvällisemmin. Mielestämme onnistuimme kehittämistyön toteuttamisessa pysymään hyvin fasilitaattorin roolissa, jolloin emme ole vaikuttaneet nuorten ajatuksiin ideapajojen toteuttamisen yhteydessä. Tutkimuksellinen kehittämistyömme oli kokonainen ja sujuva palvelumuotoilun prosessi alun kartoitusvaiheesta Nuorten paikka, Avaimet käteen -kehittämissuunnitelmaan saakka. Prosessi on ollut pitkä ja se on alkanut jo YAMK-tutkintoon hakiessa, jolloin piti tehdä ennakkotehtävänä suunnitelma opinnäytetyönä toteutettavasta palvelusta.

Vaikka työssämme käsitellään lyhyesti digitaalinen yhteisöllisyys, ei se juurikaan noussut esille työssämme. Jatkotutkimus- ja kehittämistyötä olisi hyvä tehdä digitaalisesta yhteisöllisyydestä ja sen kehittämisestä 18–29-vuotiaiden nuorten yhteisöllisen toiminnan kehittämiseksi. Näin yhä useampi nuori voisi päästä osalliseksi palveluun.

LÄHTEET

Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu Sotessa – Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila Oy.

Allianssi & Nuoli ry 2020. Nuorisotyön ammattieettiset ohjeet. Hakupäivä 8.4.2022.

https://www.nuoli.info/application/files/7015/7866/7683/nuoli_eettisetOhjeet_A3_191219_n.pdf

Aluehallintovirasto. Digi kuuluu kaikille. Hakupäivä 8.4.2022.

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>

Cederlöf, Petri 2017. Eetos, ihminen ja etiikka – Näkökulmia nuorisotyöstä ja nuorisotyölle. Teoksessa Kenen nuorisotyö? Yhteisöpedagogiikan kentät ja mahdollisuudet. (toim. Tommi Hoikkala & Johanna Kuivakangas). Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 196, 52–74. Hakupäivä 25.11.2021.

<https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2017/12/hoikkala-kuivakangas-kenen-nuorisotyö.pdf>

Colclough, Glenna & Sitaraman, Bhavani 2005. Community And Social Capital: What is the Difference? Sociological Inquiry 75 (4), 474-496.

Curedale, Robert 2013. 250 essential methods. Topanga: DDC.

Curedale, Robert. 2016. Empathy maps: Stand in your customer's shoes: comprehensive step-by-step guide. Topanga: DCC.

Eriksson, Susan 2021. Nuorten tyytyväisyys palveluihin vammaisuuden näkökulmasta. Teoksessa Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. (toim. Berg Päivi & Myllyniemi Sami). Hansaprint, 145–150. Hakupäivä 7.4.2022. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>

Gretschel, Anu 2017. Nuorisotyön tarpeellisuutta kuntapäättäjäille perustelemassa: ehdotus arvioinnin menetelmäpaketiksi. Teoksessa Kenen nuorisotyö? Yhteisöpedagogiikan kentät ja mahdollisuudet. (toim.

Tommi Hoikkala & Johanna Kuivakangas). Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 196, 295–304. Hakupäivä 25.11.2021. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2017/12/hoikkala-kuivakangas-kenen-nuorisoty.pdf>

Heikinheimo, Satu. Miten empatia liittyy palvelumuotoiluun? Hakupäivä 14.12.2021. <https://www.fraktio.fi/blogi/miten-empatia-liittyy-palvelumuotoiluun>

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2011. Tutkimushaastattelu -teemahaastattelu ja sen teoria. Tallinna: Raamatutrükoda.

Honkasalo, Veronika, Kiilakoski, Tomi & Kivijärvi, Antti 2011. Talotyön ja alueellisen nuorisotyön kehittäminen. Tutkijat ja nuorisotyö liikkeellä – Tarkastelussa kaupunkimaisen nuorisotyön kehittämishankkeet. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 114. Helsinki: Unigrafia.

Honkasalo, Veronika & Souto, Anne-Mari 2008. Monikulttuurinen nuorisotyö. Teoksessa Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. (toim. Hoikkala Tommi & Sell Anna). Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76. Helsinki: Hakapaino Oy, 115–138.

Hämäläinen, Kai, Vilkkä, Hanna & Miettinen Satu 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (toim. Satu Miettinen). Helsinki: Tammerprint Oy, 61–76.

Innokylä 2021. Yhteisen kehittämisen ja tiedon jakamisen ympäristö. Empatiakartta. Hakupäivä 14.12.2021. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/empatiakartta>

Juvonen, Tarja 2014. Kulttuurisesti määrittynyt täytyminen osana nuorten aikuisten toimijuutta. Nuorisotutkimus 32 (2014): 3, 3–16.

Juvonen, Tarja 2015. Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsyvässä työssä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisuja 116. Hakupäivä 5.1.2021. [https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/kuvat/verkkojulkaisut/sosiaalisesti kontrolloitu.pdf](https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/kuvat/verkkojulkaisut/sosiaalisesti_kontrolloitu.pdf)

Kananen, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kangaspunta, Seppo 2011. Traditionaalista yhteisöstä verkkoyhteisyyteen. Teoksessa Yksilöllinen yhteisöllisyys – Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. (toim. Seppo Kangaspunta). Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print, 15–34.

Kantojärvi, Piritta 2017. Fasilitointi luo uutta – Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum.

Keinonen, Turka & Jääskö Vesa. Tuotekonseptointi. Teknologiateollisuuden julkaisuja, 12/2003. Helsinki: Teknologiainfo Teknova

Kempainen, Erkki 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa: yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämiseksi. Helsinki: Stakes.

Kiilakoski, Tomi 2022. Kestävää tekoa. Nuorisobarometri 2021. Hansaprint. Hakupäivä 7.4.2022. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2022/03/nuorisobarometri-2021-web.pdf>

Kiilakoski, Tomi 2015. Nuorisotyön luonnetta ja merkitystä on kirkastettava. Näkökulma 6,1–5. Hakupäivä 5.1.2021.

https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/tiedostot/nakokulma06_nuorisoty_n_luonnetta_ja_merkityst_on_kirkastettava.pdf

Kiilakoski, Tomi & Kinnunen Viljami 2017. Talolta kaduille – yhteisöllinen nuorisotyö työmuotona. Teoksessa Kenen nuorisotyö? Yhteisöpedagogiikan kentät ja mahdollisuudet. (toim. Tommi Hoikkala & Johanna Kuivakangas). Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 196, 103–125. Hakupäivä 25.11.2021. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2017/12/hoikkala-kuivakangas-kenen-nuorisoty.pdf>

Kiilakoski, Tomi, Kinnunen, Viljami & Djupsund Ronnie 2015. Miksi nuorisotyötä tehdään? Tietokirja nuorisotyön opetussuunnitelmasta. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 169. Hakupäivä 25.11.2021. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/106142/978-952-456-203-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kohonen, Iina & Kuula-Luumi, Arja & Spoof Sanna-Kaisa. Ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohje. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. 2.painos. Hakupäivä 21.2.2021. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/ihmistieteiden-eettisen-ennakoarvioinnin-ohje>

Koivisto, Mikko 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. (toim. Satu Miettinen). Helsinki: Teknologiainfo Teknova, s. 42–59.

Koivisto, Mikko, Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Liettua: Alma Talent Oy.

Komulainen, Miisa 2018. Palvelumuotoilu asiakasymmärryksen konkretisoinnissa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Diplomityö. Hakupäivä 20.2.2021. <https://lupub.lut.fi/handle/10024/153054>

Kylmä, Jari & Juvakka Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Könkkölä, Kalle 2013. Pitääkö joka paikkaan päästä? Teoksessa Miksi joka paikkaan pitää päästä. (toim. Matti Laitinen). Kansanvalistusseura. Vantaa: Hansaprint Oy.

Leeman, Lars & Hämäläinen, Riitta-Liisa 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Yhteiskuntapolitiikka 81:5, 586–594. Hakupäivä 5.1.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Leemann, Lars, Martelin, Tuija, Koskinen, Seppo, Härkänen, Tommi & Isola, Anna-Maria 2021. Development and Psychometric Evaluation of the Experiences of Social Inclusion Scale. Published online 8.11.2021. Hakupäivä 24.11.2021. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19452829.2021.1985440>

Lehdonvirta, Vili & Räsänen, Pekka 2010. How do young people identify with online and offline peer groups? A comparison between UK, Spain and Japan. Journal of Youth studies 2010, 1-18.

Löfblom, Katariina 2016. Nuorten kokemat yhteisölliset elämykset. Nuorisotutkimus 34(2016):4, s. 5–21.

Maula, Hanna & Maula, Jesse 2019. Design ja johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (toim. Satu Miettinen). Helsinki: Teknologiaiinfo Teknova, 2. 21–41.

Miettinen, Satu, Kalliomäki, Anne & Ruuska Juha 2011. Palvelun konseptointi. Teoksessa Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (toim. Satu Miettinen). Helsinki: Teknologiaiinfo Teknova, 107–130.

Miettinen, Satu, Raulo, Miikka & Ruuska Juha. 2011. Johdanto. Teoksessa Palvelumuotoilu - Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (toim Satu Miettinen). Helsinki: Teknologiaiinfo Teknova, s. 12–17.

Mähönen, Tuuli Anna & Celikkol, Göksu 2017. Suomi kansainvälistyy – Entä sitten? Nuorten reaktioita kasvavaan kulttuuriseen moninaisuuteen. Katse tulevaisuudessa. Teoksessa Nuorisobarometri 2016 Grano Oy, 123–136. Hakupäivä 8.4.2022.

https://tietoanuorista.fi/wpcontent/uploads/2017/03/Nuorisobarometri_2016_WEB.pdf

Mäkinen, Sanna 2015. Näköaloja toimijuuteen nuoruuden siirtymisissä ja suunnanotoissa. Teoksessa Toimijuus, ohjaus ja elämäntietäminen. (toim. Päivi Annika Kauppila, Jussi Silvonen & Marjatta Vanhalaukka-Ruoho). Joensuu: Itä-Suomen Yliopisto, 103–127.

Nikander, Pirjo 2019. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Haastattelun analyysi. (toim. Johanna Ruusuvoori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen). Turenki: Hansaprint Oy, 432–445.

Nivala, Elina 2008. Kansalaiskasvatus globaalin ajan hyvinvointiyhteiskunnassa – Kansalaiskasvatuksen sosiaalipedagoginen teoriakehys. Snellman-Instituutin A-Sarja 24/2208. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Noppi, Elina & Uusitalo, Niina 2011. Kavereita verkossa ja sen ulkopuolella – Näkökulmia nuorten verkkoyhteisöllisyyteen. Teoksessa Yksilöllinen yhteisöllisyys – Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen (toim. Seppo Kangaspunta). Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print, 140–166.

Nummi, Pepe 2018. Fasilitoivan johtamisen käsikirja – 9 avainhetkeä. Helsinki: Alma Talent.

Nuorisolaki 1285/2016. Hakupäivä 11.1.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2018. Kehittämistyön menetelmä - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016. Yhdenvertaiset mahdollisuudet harrastaa – painopisteenä harrastamisen hinta. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 19. Hakupäivä 11.2.2021. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75186/okm19.pdf>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022. Kuntien nuorisotyö. Hakupäivä 19.4.2022. <https://okm.fi/kuntien-nuorisotyö>

Osterwalder, Alex, Pigneur Yves, Bernarda, Greg & Smith, Alan. 2014. Value Proposition Design: how to create products and services customer want. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons Inc.

Osterwalder, Alexander & Pigneur, Yves 2010. Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers. Hoboken, NJ: John & Wiley Inc

Oulun kaupungin nuorisopalvelut nuorisotyön perussuunnitelma (NUPS). Oululainen nuori Tulevaisuuden hyvinvoiva tekijä. Hakupäivä 5.1.2021.

https://www.ouka.fi/documents/78453/206155/ouka_nups_esite_210x210_saavutettava+%282%29.pdf/4517dd02-49c2-4893-a13d-4e878375a7bf

Paananen Reija, Ristikari Tiina, Merikukka Marko, Rämö Antti, Gissler Mika 2012. Lasten ja nuorten hyvinvointi Kansallinen syntymäkohortti 1987-tutkimusaineiston valossa. Tutkimusraportti 52. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 15.1.2021.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102984/THL_RAPO52_2012_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pohjola, Anneli 2009. Nuorisotyön ja sosiaalityön rajapinnoilla. Teoksessa Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät – Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. (toim. Suvi Raitakari & Elina Virokannas). Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Julkaisuja 96. Jyväskylä: Gummerus, 21–40.

Pohjola, Anneli 2015. Yhteisöt ja yhteisöllisyys monimuotoisena ilmiönä. Teoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. (toim. Sanna Väyrynen, Kaisa Kostamo-Pääkkö & Pekka Ojaniemi). United Press Global, 15–34.

Puttonen, Mikko 2012. Paljonko syrjäytynyt nuori maksaa? Tiede 11/2012, 16–17.

Pöysä Ville 2013. Aktiivisten havainnoinnista ulkopuolisten kuuntelemiseen? Nuorisotyön tutkimuksen sisällöt, menetelmät ja katvealueet. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisuja 59. Hakupäivä 15.1.2021.

http://www.nuorisotutkimus.fi/images/julkaisuja/aktiivisten_havainnoinnista_ulkopuolisten_kuuntelemiseen.pdf

Raesmaa, Riitta 2019. Hioit sitten liikeideaasi kopissa – jos validointi unohtuu on moni tekemäsi asia turhaa. Hakupäivä 17.12.2021. <https://accelerando.fi/2019/09/hioit-sitten-liikeideaasi-kopissa-jos-validointi-unohtuu-on-moni-tekemasi-asia-turhaa/>

Raina, Liisa 2012. Uusi yhteisöllisyys. Kasvatusyhteisön rakentamisen ammattitaito. Tampere: Juvenes Print. Tampereen Yliopistopaino.

Rannikko, Anni & Harinen, Päivi & Liikanen, Veli & Ronkainen, Jussi & Kuninkaanniemi, Hanna (2013): Nuorten liikunnalliset alakulttuurit: elämäntapa ja erontekoa. Nuorisotutkimus 31 (4), 3–19.

Romakkaniemi Marjo, Lindh Jari & Laitinen Merja 2018. Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. Helsinki: Kela. Hakupäivä 5.1.2021.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/232086/Tutkimuksia147.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
[isAllowed=y](#)

Ruusuvuori, Johanna 2019. Litteroijan muistilista. Teoksessa Haastattelun analyysi. (toim. Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen). Turenki: Hansaprint Oy, 424-431.

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo 2016. Puheen litterointikäytännöistä eri tutkimustarkoituksiin. Teoksessa Puheesta tekstiksi – Puheen kirjallisen esittämisen alueita, keinoja ja rajoja. (toim. Liisa Tiittula, & Pirkko Nuolijärvi). Turenki: Hansaprint Oy, 63–86.

Rönkä Anna-Reetta, 2017. Experiences of loneliness from childhood to young adulthood, study of the northern finland birth cohort 1986. University of Oulu. Hakupäivä 15.1.2021

<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526215945.pdf>

Saastamoinen, Mikko 2012. Aikalaiskeskustelua yhteisöllisyydestä. Teoksessa Yhteisöllisyys liikkeessä. (toim. Karin Filander & Marjatta Vanhalakka-Ruoho). Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja. Jyväskylä: Bookwell Oy, 33–66.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Hakupäivä 25.2.2021.

<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>.

Sipponen-Damonte, Mirjami 2020. Varmuutta fasilitointiin. Helsinki: Alma Talent.

Sitra. Yhteisöllisyys pitää yhteiskunnat koossa. Hakupäivä 13.12.2021.
<https://www.sitra.fi/aiheet/yhteisollisyys/>

Stickdorn, Marc & Schneider, Jakob 2015. This is service design thinking. Netherlands: BIS Publishers,

Stickdorn, Marc, Hormess, Markus, Lawrence, Adam & Schneider, Jakob. This is service design doing: Applying Service Design Thinking in the Real World. Sebastopol, CA: O'Reilly Media Inc.

Stickdorn, Marc, Hormess, Markus, Lawrence, Adam & Schneider, Jakob. This is service design methods: a companion to this is service design doing: expanded service design thinking methods for real projects. Sebastopol, CA: O'Reilly Media Inc.

Suurpää Leena 2009. Nuoria koskeva syrjäytymistieto. Avauksia tietämisen politiikkaan. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 27. Hakupäivä 11.1.2021.
<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/syrjaytymistieto.pdf>

Szreter, Simon & Woolcock Michael 2004. Health by association? Social capital, social theory, and the political economy of public health. International Journal of Epidemiology 33, 650-667. Hakupäivä 11.1.2021.
<https://doi.org/10.1093/ije/dyh013>

Teräs, Marianne 2013. Kulttuurinen esteettömyys. Teoksessa Miksi joka paikkaan pitää päästä. (toim. Matti Laitinen). Kansanvalistusseura. Vantaa: Hansaprint Oy.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print.

Tolonen, Tarja 2013. Young Cultures, Lifestyles and Social Class in Finnish Contexts. Young 21 (1), 55–75.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hakupäivä 19.3.2021. <https://tenk.fi/fi/tiedetilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Tuulaniemi, Juha 2016. Palvelumuotoilu. 3. painos. Liettua: BALTO print.

Törmä Sinikka 2009. Matala kynnys - pelkkä retorinen lupaus? Janus 17,164–169. Hakupäivä 10.1.2021 <https://journal.fi/janus/article/view/50514/15286>

Vaahtojärvi, Kristiina. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (toim. Satu Miettinen). Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 131–151.

Valtonen, Anu 2005. Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi? Teoksessa Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. (toim. Johanna Ruusuvoori & Liisa Tiittula). Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 223–241.

LIITTEET

LIITE 1. 18–29 -vuotiaiden nuorten yhteisöllinen toiminta Oulussa, 8.12.2021

LIITE 2. Nuorten ideapajan runko

LIITE 3 Ideapajojen Brainstormin tuotokset

LIITE 4. Asiakasprofiilien mukaan muodostetut palvelupolut

LIITE 5. Nuorten ideapaja 2 runko

LIITE 6. Nuorten paikka, uusi palvelupolku

LIITE 1. 18-29 -vuotiaiden nuorten yhteisöllinen toiminta Oulussa, 8.12.2021

5.1 [ODL](#)

- etsivää nuorisotyötä Oulun seudulla asuville alle 29-vuotiaille
- Yhdistämö: Oulun keskusta ma klo 13-17 ja Kiiminki to klo 10-12
- Hankkeen kohderyhmänä ovat työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevat tai pidempään työtä hakeneet sekä heikossa työmarkkina-asemassa olevat 18-35-vuotiaat oululaiset. Erityisenä kohderyhmänä ovat paljon palveluita tarvitsevat nuoret aikuiset, jotka hyötyvät sosiaalisesta kuntoutuksesta ja tiiviistä palvelukoordinaatiosta.
- Yhdistämö-hankkeessa vahvistamme työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten osallisuutta ja edistämme heidän työ- ja toimintakykyään. Muodostamme nuoren rinnalla kulkevan hyvinvointialusta -toimintamallin, joka kokoaa ja yhdistää nuoren tarvitsemia palveluja ja toimintoja. Kehitämme voimavara- ja ratkaisukeskeisiä asiakastyön menetelmiä ja työkaluja. Kehittämistyössä käytämme osallistavia menetelmiä ja järjestämme yhteiskehittämisen työpajoja nuorille ja työntekijöille. Tavoitteenamme on parantaa palvelujen asiakaslähtöisyyttä, laatua, saavutettavuutta ja palvelujen yhteentoimivuutta sekä vahvistaa asiakaskohderyhmän kanssa toimivien työntekijöiden yhteistä osaamista.

https://www.odl.fi/fi/odl_saatio/sosiaalinen_kuntoutus/yhdistamo/

5.2 [SPR](#)

- NOY-hanke (Nuoret osaksi yhteisöämme)
- hankkeen tavoitteena on parantaa 16- 29 -vuotiaiden nuorten ja nuorten aikuisten elämänhallintaa, hyvinvointia ja osallisuutta erilaisten toiminnallisten menetelmien ja pienryhmätoimintojen avulla. Hankkeen kohderyhmänä ovat ilman työ- ja koulutuspaikkaa olevat nuoret ja nuoret aikuiset sekä opiskelijat, jotka ovat keskeyttämisriskissä tai syrjäytymisvaarassa esimerkiksi pitkän sairasloman tai yksinäisyyden takia.
- Tavoitteena on, että hankkeen päätyttyä Suomen Punaisen Ristin Oulun piirillä on olemassa toimintoja, jotka tarjoavat työn ja koulutuksen ulkopuolella olevilla nuorilla ja nuorilla aikuisilla paikkoja kokea yhteisöllisyyttä ja merkityksellisyyttä. Hankkeen aikana kehitetyt toiminnot tukevat osallistujien sosiaalista hyvinvointia ja voivat toimia myös sosiaalisen kuntoutumisen paikkoina nuorilla.
- työpaja ma klo 13-15 (17), avoin tila ti klo 12-14, ystävä ryhmä to klo 14-16

<https://rednet.punainenristi.fi/node/57039>

5.3 Nuorten Oulu -chat

- Nuorten Oulu -chat on tarkoitettu kaikille 13–29-vuotiaille nuorille. Chat on avoinna maanantaista perjantaihin klo 18–20 sekä lauantaisin klo 18–20.
- Chattia toteuttavat nuorisopalvelun työntekijät sekä Oulussa toimivat yhteistyökumppanit.
- Chatissa voit jutella nimettömänä kahden kesken eri ammattilaisten kanssa. Jos kaipaat tietoa, vastauksia kysymyksiisi tai vain jonkun luotettavan aikuisen, jolle jutella, on chat juuri sinua varten.
- Kerran kuussa voit osallistua teemalliseen ryhmächattiin. Ryhmächatissa on mukana nuorisotyöntekijän lisäksi teemaan liittyen asiantuntijoita, kokemusasiantuntijoita ja vertaisnuoria. Kurkkaa ryhmächatin teemat alta!

<https://www.nuortenoulu.fi/tukea-ja-neuvontaa/chat/>

5.4 Byströmin ohjaamo

- avoinna ma-pe klo 9-16, kohderyhmänä alle 30-vuotiaat oululaiset
- olkkari pe klo 12-14
- Sään salliessa olemme ulkona pelailemassa, kahvittelemassa, viettämässä aikaa yhdessä tai vain olemaan. Olkkari on avointa hyvän hetken palvelua.

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

https://www.ouka.fi/oulu/nuoret/ajankohtaista/-/asset_publisher/ZVaEVdWdARYP/content/bystromin-olkkari-jatkuu-perjantaisin/78453

Onni-hanke

- 18-29 vuotias nuori aikuinen, tukea psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin lisäämiseksi. Tukea saat esimerkiksi mielen hyvinvointiin, sosiaalisiin suhteisiin, itsenäistymiseen ja arjen hallintaan. Keskitymme vahvuuksiin ja voimavaroihin ja tuemme sinua kohti tavoitteita ja tulevaisuuden unelmia. Meiltä saat yksilöohjausta (HOT-muutosvalmennus) sekä voit osallistua Jännittäjä- sekä Hyvinvointi-ryhmiin.
- hyvinvointituokio discordissa to klo 16-17
- jännittäjäryhmä verkossa tiistaisin klo 14-15.30

<https://www.nuortenoulu.fi/psykososiaalisen-tuen-onni-hanke-tarjoaa-monipuolisia-ryhmatoimintoja-verkossa-taas-syksylla/>

5.5 Tyttöjen talo

- 10-29 -vuotiaille tytöille ja nuorille naisille

- Talo on kaikenlaisesta syrjinnästä vapaa tila, jossa saa rohkeasti olla omana itsenään. Talon ryhmät, avoimet yhteisölliset illat sekä yksilötyö ovat toimintoja, joiden avulla voit vahvistaa omia voimavarojasi, tutustua uusiin ihmisiin ja saada tukea omaan elämääsi.
- yksilötoimintaa
- ryhmätoimintaa
- Ryhmätoiminnot tukevat omaa kasvua, itsetuntemusta ja itsetunnon kehittymistä.
- Ryhmät ovat ammatillisesti ohjattuja, luottamuksellisia ja mahdollistavat vertaiskokemuksen. Ryhmissä on aina vähintään kaksi aikuista ohjaajaa, jotka tukevat, auttavat ja kuuntelevat. Osa ryhmistä on suljettuja ja vaativat sitoutumista. Näihin ryhmiin ei voi tulla ryhmän jo käynnistyttyä. Avoimeen ryhmätoimintaan pääsee mukaan kesken toimintakautemme.
- Otava-ryhmä seksuaaliväkivaltaa kokeneille 18-29 -vuotiaille naisille (8 kertaa)
- sukupuoli-identiteettiään pohtivien vertaistapaamiset 12-26-vuotiaille (sekä tytöt että pojat) parittomina viikkoina ma klo 17-18.30, kokoontumiset Poikien talolla
- Monikulttuurinen iltapäivä 15-29-vuotiaat ti klo 15-17
- avoimet ovet 16-29-vuotiaat ke klo 16-19, avoimet ovet on yhteisöllinen hetki, jonka aikana on mahdollisuus nauttia yhdessäolosta ja rauhoittua teen tai kahvikupin ääressä. Avoimissa ovissa jokaisella on mahdollisuus kokea turvallisia ja mukavia hetkiä sekä saada kokemus vertaisuudesta eläväisessä ja iloisessa ympäristössä. Mikäli tulet paikalle ensimmäistä kertaa, Talon ohjaajat voivat esitellä sinulle Taloa.
- Nuoret äidit, alle 26-vuotiaat ja heidän alle 3-vuotiaat lapset to klo 10-11.30

<https://likka.fi/nuorelle/toimintakalenteri/>

5.6 Poikien talo

- 10-28 vuotiaille pojille, miehille ja poikana olemista pohtiville nuorille
- Poikien Talon toiminnasta hyötyvät usein nuoret, jotka kaipaavat positiivista peilauspintaa omaan kasvuun, uusia ystäviä, tukea elämän haasteisiin sekä mielekästä tekemistä turvallisessa ympäristössä.
- yksilötoimintaa
- yhteisötoimintaa ma klo 15-18 ja ke klo 15-19
- Yhteisötoiminta on yhdessä olemista, jakamista, tekemistä, kokemista, ymmärtämistä ja uskaltamista turvallisessa ympäristössä luotettavien aikuisten ja nuorten kanssa. Toiminnassa voit tavata uusia ihmisiä ja viettää vapaamuotoisesti aikaa haluamallasi tavalla. Tervetuloa mukaan, jos kaipaat yhteisöä, jossa
- Koet tulevasi nähdyksi ja kuulluksi
- Sinulla on turvallinen olo
- Tunnet voivasi olla aidosti oma itsesi
- Haluat olla, tehdä ja kokea asioita yhdessä toisten kanssa

- Intercultural evening ti klo 16-19, 13-28-vuotiaille maahan muuttaneille ja syntysuomalaisille nuorille tarkoitettua yhteisöllistä, avointa ja syrjinnästä vapaata olohuone-toimintaa

<https://www.poikientalo.fi/about-us/>

5.7 Kaijon kamut

- erityisen tuen tarpeessa oleville 13-25 -vuotiaille vertaiskahvila Kaijonharjussa ma klo 17-20

<https://www.instagram.com/p/CVkJSou7MWqX/>

5.8 Coffee & Talk

- 18-29 -vuotiaille pe klo 18-20, Robert's Coffeessa
- maksutonta, ei ennakkoilmoittautumista

<https://www.instagram.com/p/CPXmKy1FZ1p/>

5.9 Bysis nuorisotila

- 13-20-vuotiaille ke-pe klo 16-20

<https://www.nuortenoulu.fi/vapaa-aika/nuorisotilat/nuorten-bysis/>

LIITE 2. Nuorten ideapajan runko

SIIVISTYS- JA KULTTUURIPALVELUT



Nuorten ideapaja

Yhteisöllisen toiminnan kehittämisen vapaa-ajan toimintoihin liittyvien 18-29-vuotiaiden toiminta-aiheet

OULLU

Päivän idea ja käytänteet

- Ideoita otetaan huomioon nuorten yhteisöllisissä vapaa-ajan toiminnoissa
- Edellytykset: ideointia varten ottaa osaa erilainen toimintaa yhdyttyä nuoriin
- Ideoita nuorten ajatuksista ja huomioista kehitetään toimintoihin, joihin on mahdollista toteuttaa
- Nuorten nuorisopalveluiden ajatuksista ja huomioista otetaan huomioon myös toimintaa
- Käytännössä ideat toteutetaan
- Ideointia edistämiseksi ja ajatusten, tunteiden ja tunteiden jatkamista, jolloin nuoret voivat saada jatkua, hyödyntämisen mahdollisuudet
- Yhteisöllisten toimintojen Nuorisopalveluiden kanssa yhteistyössä toteutetaan ja toteutetaan yhteistyössä. Vielä enemmän osaa ja ideoita otetaan huomioon. Erityisesti nuorisopalveluiden kanssa yhteistyössä toteutetaan ideat, joihin on mahdollista toteuttaa toimintaa.
- Myös nuorisopalveluiden ohjelmassa toteutetaan ideat, joihin on mahdollista toteuttaa toimintaa.

tehtävänä
 Nuorisopalveluiden ideointi

OULLU

Aikataulu

Aloitus, 20 min.

- Erittäin isää ja kysymyksiä
- Nuorisopalveluiden toiminta
- Ideointia ja ideointia

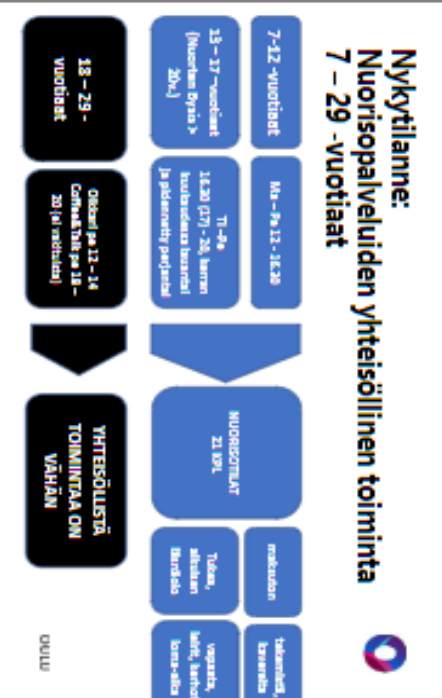
Suunnittelu yhteisöllisen toiminnan kehittämisen osana 1h 40 min

- Erittäin isää ja kysymyksiä
- Nuorisopalveluiden toiminta
- Nuorisopalveluiden toiminta
- Nuorisopalveluiden toiminta
- Nuorisopalveluiden toiminta

Suunnittelu yhteisöllisen toiminnan kehittämisen osana 20 min

OULLU

Nykytilanne: Nuorisopalveluiden yhteisöllinen toiminta 7-29 -vuotiaat



7-12 -vuotiaat **13-17 -vuotiaat** **18-29 -vuotiaat**

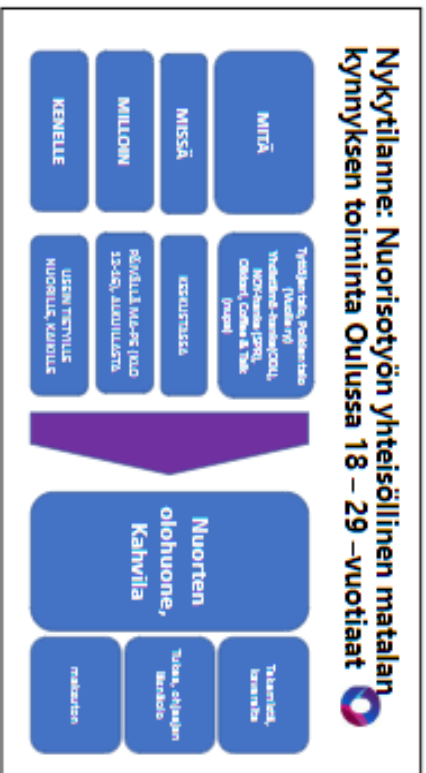
Ma - Pe 13 - 18:30 **Ti - Tu 18:30 (77) - 20:00** **Ohjelmaa 13 - 14 vuotiaiden ja 18 - 29 vuotiaiden välillä**

Ti - Tu **18:30 (77) - 20:00** **Ohjelmaa 13 - 14 vuotiaiden ja 18 - 29 vuotiaiden välillä**

Koulutuksen osasto **Koulutuksen osasto** **Koulutuksen osasto**

nuorisopalveluiden yhteisöllistä toimintaa on vähän!

OULLU



5



7

Keskustelu nykytilanteesta (viritteily)

Onko sulla muuta ideoja, mitä voisi tehdä vapaa-ajan toiminnassa Oulussa 18 – 29 –vuotiailla? Keskustellaan, mitä toimintaa on mahdollista?

9 RIVISTYS- JA KULTTUURIPALVELU OULU

Keskustellaan ja kirjoitetaan muutama ajatus.

6

Brainstorm (10 min.)

Tavoitteet:
 Käydä paljon ajatuksia ja ideoita toiminnasta, ei sinä aikana ajatusta, toiminta voi tulla vahvasta idea- ja kassan mistä vain, laaja ajatus- ja ideojen lista.

Ohje: Kirjoita omat ajatukset ylös, jos tulee mieleen, lausua ääneen, lausua ääneen, lausua ääneen. (Ajatus- ja ideojen lista, mitä ajatusta, toimintaa ajatusta?)



9 RIVISTYS- JA KULTTUURIPALVELU OULU

8

Brainstorm (2)

(20 min.)




1. Jokainen kertoo omat kirjauksensa
2. Kirjoitetaan kaikki vastaukset selykseen (Sari, Kari)
3. Lajitellaan kirjaukset ostokoiden alle, yhteistä keskustelua

OULU

9

Brainstorm, kirjaukset

OULU

10

Suunnitellaan unelmien yhteisöllinen toiminta

- tarkoitus:
 - kehittää yhteisöllinen matkan kynnyksen vapaa-ajan toiminta 18-29-vuotiaille nuorille.
- Toiminnan tulisi olla sellainen, joka innostaa nuoria mukaan ja sillä on helppo merkitys ja vastaa nuorten tarpeisiin.







OULU

11

Suunnitellaan unelmien yhteisöllinen toiminta

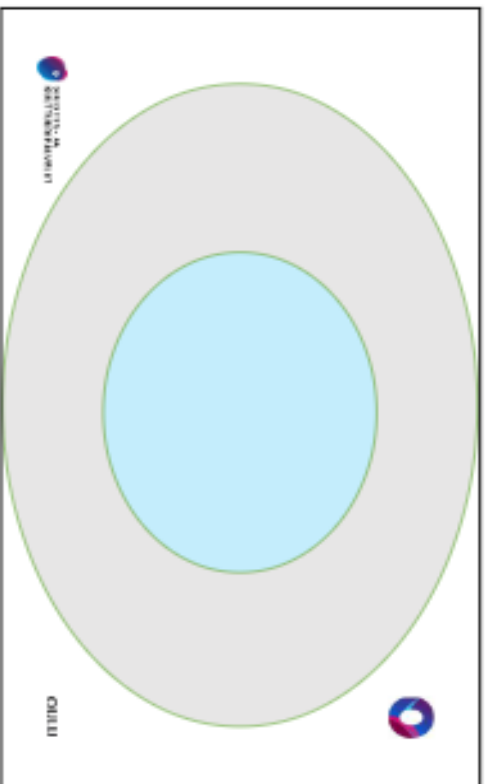
Ongelma:

- potki ensin omaa mielenkäyttöä, mielenkäytön alitietoisuutta unelmien yhteisöllisen toiminta ja keino aloittaa toiminta yhä.
- Mitä? mikä olisi se 2-3 tärkeintä asiaa, jotka toiminnassa tulisi ottaa huomioon.

OULU

12



13

Ennen toimintaa

Tilanne: Ennen osallistumista toimintaan, jonka suunnittelette.

- Missä teidän tarpeet toiminneasta?
- Missä saat tilaa toiminnasta? Milloin löydät toiminnan?
- Missä koulut muiden samoinen toiminneasta? Mikä/ kuka/ kerta vaikuttavat mielipiteisiin?
- Missä asia vastaisee sen, että valitsit tämän toiminnan?
- Missä ettei osallistumisen toiminneasta?

OULU

15

Nuoren kokemus toiminnasta

Olette oman suunnittelemanne yhteisöllisen toiminnan käyttäjiä, NUORIA.

Tähän/ tässä mietitään nuoren kokemusta

- a) oman toimintansa osallistumista
- b) toimintansa osallistumisen aikana
- c) toimintansa osallistumisen jälkeen

OULU

14

Toiminnan aikana

Menet toimintaan, vielä ei ole aikaa ja päätät vielä

Saavutettiin:

- Mitä ettei nähtä? Mitä muut ettei saavut?
- Mitä ettei? Mikä ettei etivät? Mikä ettei etivät? Mikä ettei etivät? Mikä ettei etivät? Mikä ettei etivät?

Olet päättänyt JAKAA toimintaa:

- Mitä et ei etei? Jaa etei etei?
- Mitä et ei etei? Mitä et ei etei? Mitä et ei etei?
- Mitä et ei etei? Mitä et ei etei? Mitä et ei etei?
- Mitä et ei etei? Mitä et ei etei? Mitä et ei etei?

Mitä et ei etei? Mitä et ei etei? Mitä et ei etei?

OULU

16

Toiminnan jälkeen

Mitä kantoja toiminnasta saat? Mitä opit toiminnasta? Jatkavatko kaverit?

Mitä olet oppinut toiminnasta? Mitä olet oppinut kaverista?

Mitä olet oppinut toiminnasta kaverista?

Mitä olet oppinut toiminnasta kaverista?



OPINNÄÄLLISYYS
KESKUS

OUU

17

Tarkeitavaa koontia

Mitä toimintaa järjestettiin?

Mitä oli parhain?

Mitä voisi olla kiva tehdä toimituksen kanssa?

Mitä voisi olla kiva tehdä toimituksen kanssa?

Mitä voisi olla kiva tehdä toimituksen kanssa?

Mitä voisi olla kiva tehdä toimituksen kanssa?

Mitä voisi olla kiva tehdä toimituksen kanssa?



OPINNÄÄLLISYYS
KESKUS

OUU

18

23.2.2022 klo 16-17 Nuorten ideapaja 2

Tässä ideapajassa kehittelette yhdessä ideat ja toteutte ne yhdessä toiminnassa. Ideat kehittelette yhdessä toiminnassa. Ideat kehittelette yhdessä toiminnassa. Ideat kehittelette yhdessä toiminnassa.

Nuoret valitsevat ideat ja toteuttavat ne yhdessä toiminnassa. Ideat kehittelette yhdessä toiminnassa. Ideat kehittelette yhdessä toiminnassa. Ideat kehittelette yhdessä toiminnassa.

Lisä ohjeita toiminnasta löydätte Oulun kaupungin sivuilta.

Voit löytää lisää ohjeita ideasta <https://www.ouka.fi/tyoajankalenteri/ideapaja>

Ohjeita ideapajasta löydätte Oulun kaupungin sivuilta. Ideat kehittelette yhdessä toiminnassa. Ideat kehittelette yhdessä toiminnassa. Ideat kehittelette yhdessä toiminnassa. Ideat kehittelette yhdessä toiminnassa.



OPINNÄÄLLISYYS
KESKUS

OUU

19

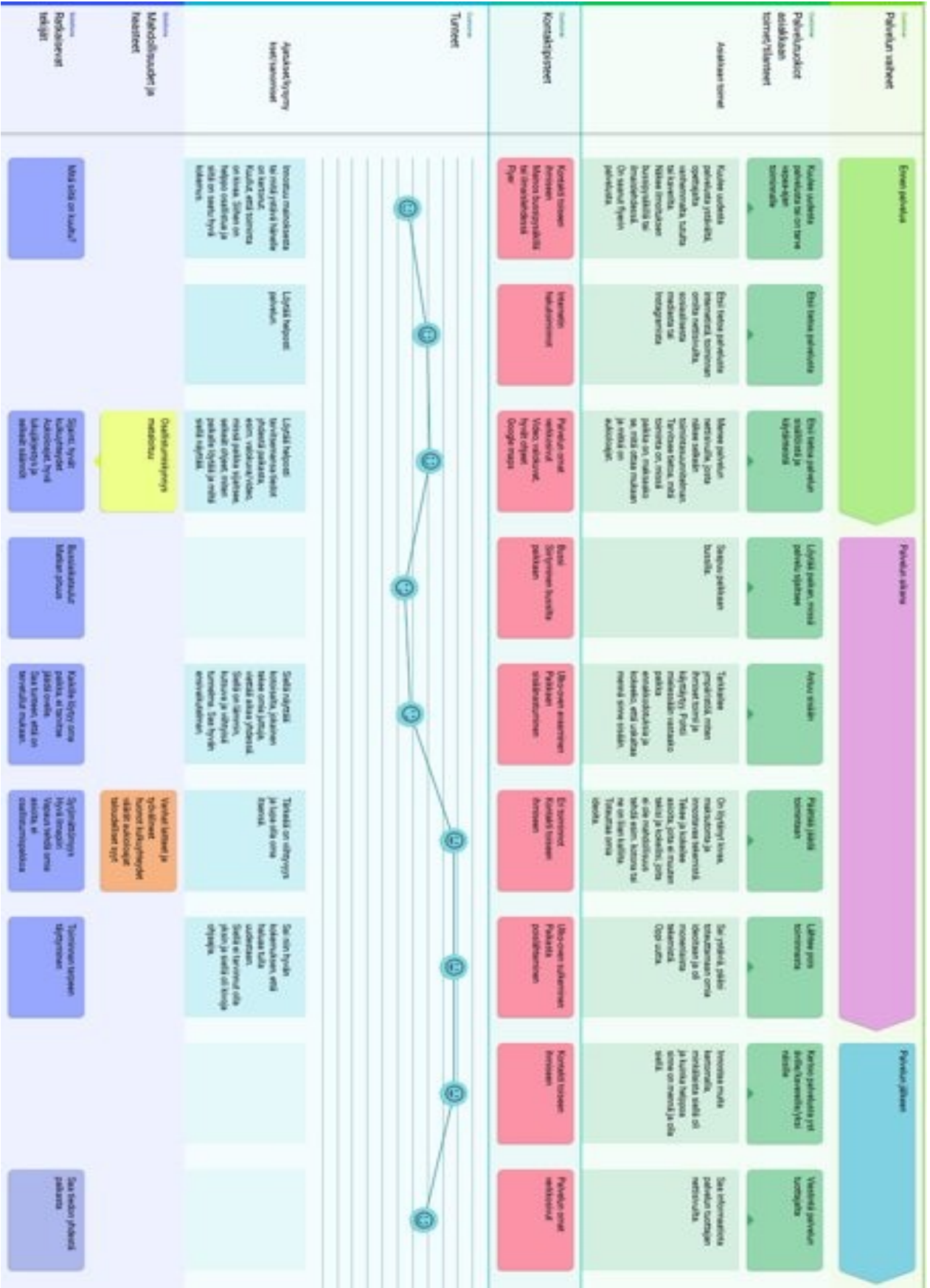
LIITE 3. Ideapajojen Brainstormin tuotokset

<p>TEKEMISTÄ</p>	<p>lauspelejä</p>	<p>laulua/ runoja</p>	<p>edustelu, pöytäkirja</p>	<p>teoksia ja ohjelmia: sarjasto (koti, ulkona)</p>	<p>juhlaa vieraitten kanssa</p>		
<p>TIETOA PAKASTA</p>	<p>eteben</p>	<p>ytävöiden tunnetta</p>	<p>nuokkuriryppien</p>	<p>siivot tilat ja keuhkot</p>			
<p>TOMINTATAPU/ -PERIAATE</p>	<p>1-2 kirkko-tapausta n. 10 min. (osa-aikaan huoneesta vasta muuttajien)</p>	<p>seura suoraan seurakunnan aloitusta ja mukauttamisen edistystä</p>	<p>nuorille mahdollisuus työllistyä (vähän jaksu- tai viikkotyö)</p>	<p>ytävöiden toiminnan monipuolista tukea (alustukset)</p>	<p>kulttuurivierailus</p>	<p>suomalaiset ja mukauttamiset toimivat ytävöiden</p>	<p>nuoret voivat tulla jollain tavalla</p>
<p>OHJELMA</p>	<p>keskustelu ja ohjelma, lauspelejä</p>	<p>vertaistuki nuorille</p>	<p>voi vain läpää seillä</p>				
<p>OHJELMA</p>	<p>ohjelmia jatkokehitys</p>	<p>ohjelmia ammattilaisien</p>	<p>ohjelmia tilaisuuksilla muuttajien tukemiseksi</p>	<p>ohjelmien jatkokehitys, ei saa ohjelmia, ei saa kysymyksiä</p>	<p>siivottilä ja muuttajien tukeminen, omissa tiloissa</p>		
<p>HYÖTY NUORELLE</p>	<p>saat uusia tilaisuuksia, tilaisuuksia ja tilaisuuksia</p>						

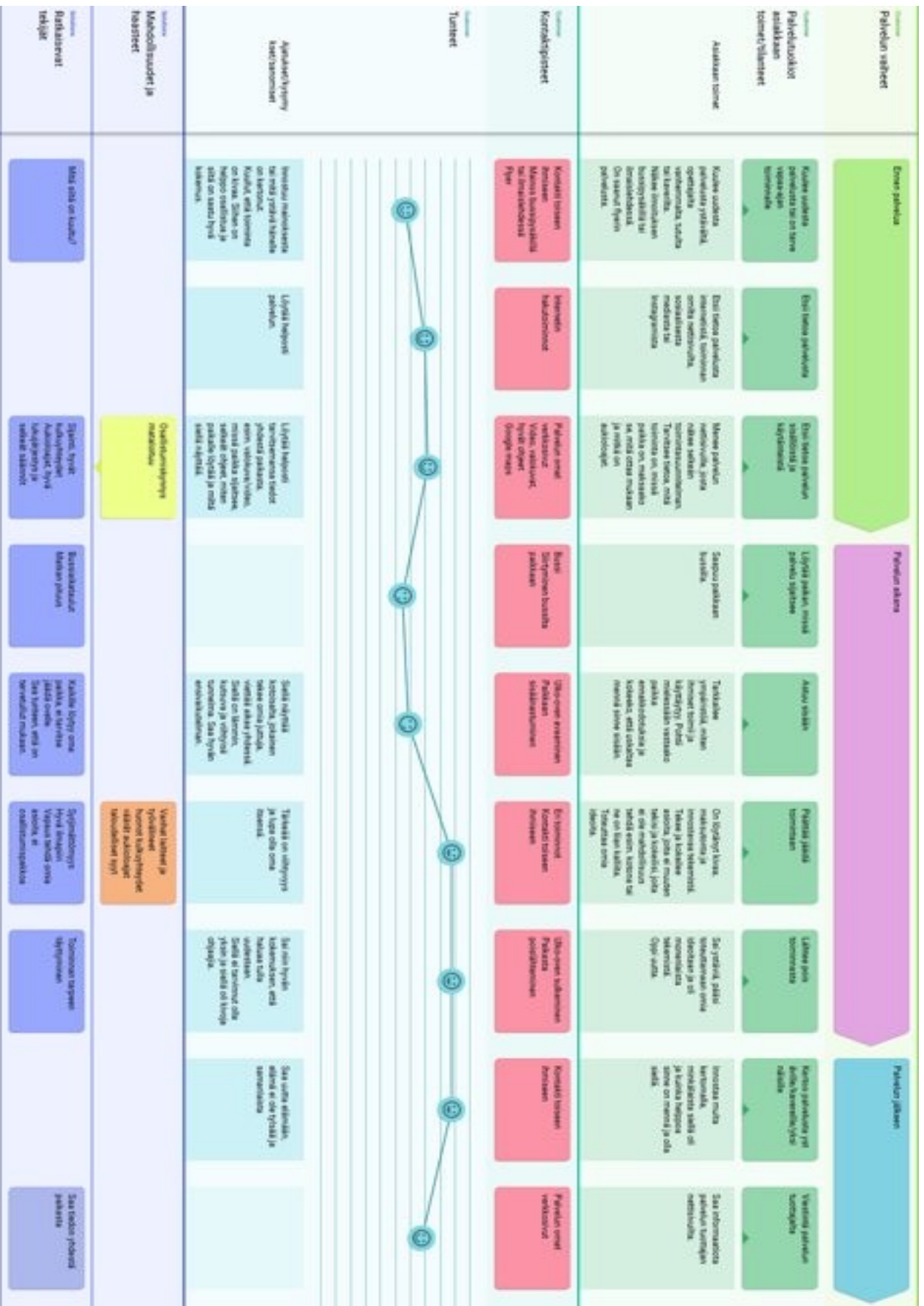
<p><i>Osasto</i> TEHMISTÄ</p>	<p>harjoitus</p>	<p>lähellä tehtiä</p>	<p>maailman kunnioitus</p>	<p>lähellä</p>	<p>viljelijä väkijoukko pääntien</p>	<p>harjoitus</p>	<p>harjoitus</p>	<p>maailman kunnioitus</p>
<p><i>Osasto</i></p>	<p>osasto ja maailman</p>	<p>osasto, kukaan maailman</p>	<p>osasto ja tehtiä ja tehtiä</p>	<p>maailman kunnioitus</p>	<p>harjoitus ja tehtiä</p>	<p>harjoitus</p>	<p>harjoitus</p>	<p>harjoitus osasto, Maailman, maailman, pääntien Myös tehtiä ja tehtiä...</p>
<p><i>Osasto</i> TIETOA PÄIVÄSTÄ</p>	<p>Maailman 1000</p>	<p>Maailman 1000</p>	<p>Maailman 1000</p>	<p>Maailman 1000</p>	<p>Maailman 1000</p>	<p>Maailman 1000</p>	<p>Maailman 1000</p>	<p>Maailman 1000</p>
<p><i>Osasto</i> TUNNITAIKAVU PESIMÄTE</p>	<p>maailman ja maissa</p>	<p>harjoitus ja harjoitus</p>	<p>tehtiä ja tehtiä</p>	<p>harjoitus ja tehtiä harjoitus ja tehtiä</p>	<p>harjoitus ja tehtiä</p>	<p>harjoitus ja tehtiä</p>	<p>harjoitus ja tehtiä</p>	<p>harjoitus ja tehtiä</p>
<p><i>Osasto</i> OHJAUS</p>	<p>ohjeistus ja ohjeistus oma suoritus tehtiä ja tehtiä maailman</p>	<p>maissa ja tehtiä</p>	<p>ohjeistus ja ohjeistus</p>	<p>ohjeistus ja ohjeistus</p>	<p>ohjeistus ja ohjeistus</p>	<p>ohjeistus ja ohjeistus</p>	<p>ohjeistus ja ohjeistus</p>	<p>ohjeistus ja ohjeistus</p>

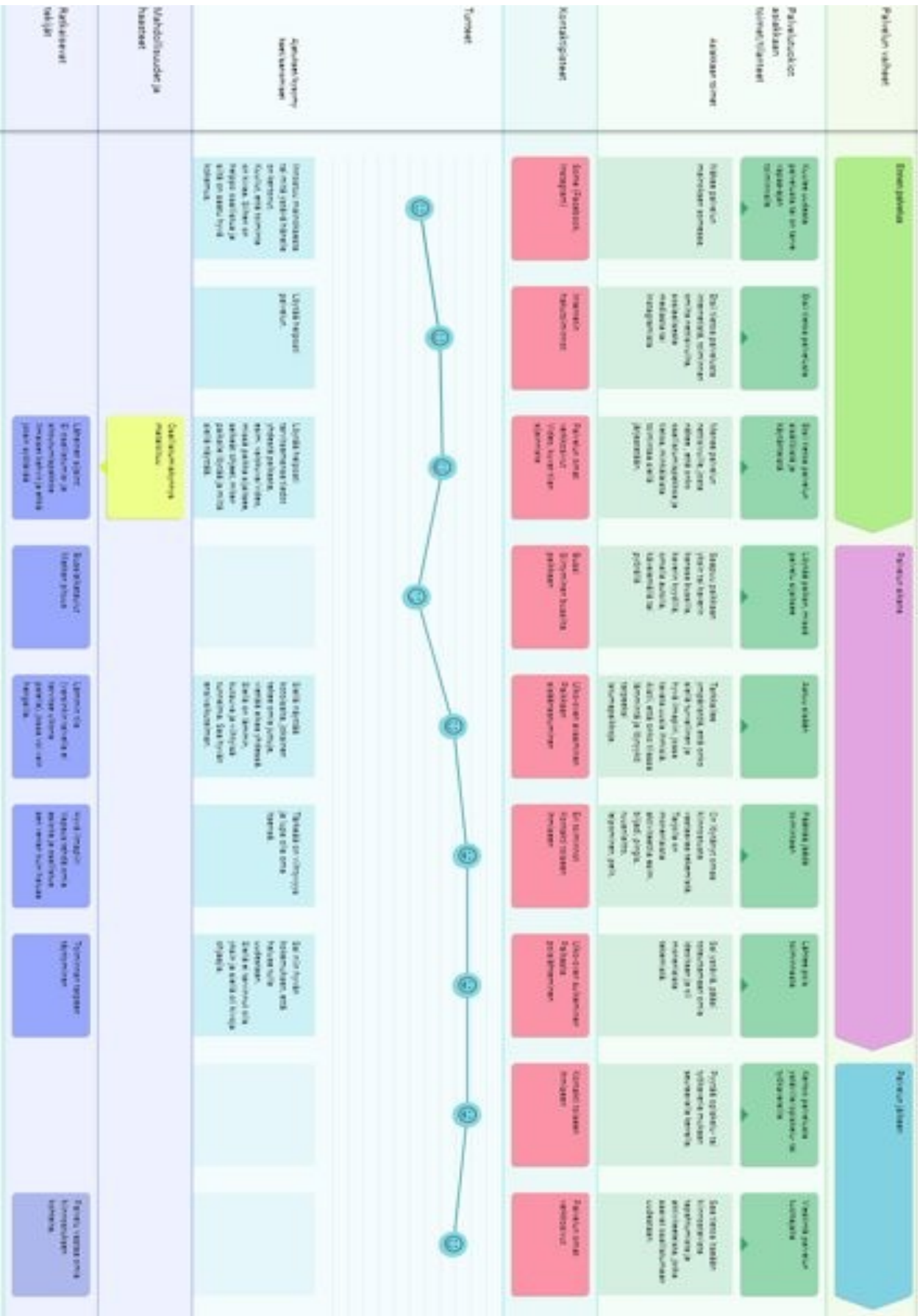
<p>Osana TEHNIISTÄ</p>	<p>vertaisi</p>	<p>luokkamat</p>	<p>video ja kert</p>	<p>piikki</p>	<p>kirjoittaneet vastaan lukua</p>	<p>video ja harjoit</p>	<p>muut tek. kerrat tunnit</p>	<p>videokäytännöt koti</p>	<p>henkilökohtaiset tunnit</p>
<p>Osana</p>	<p>valokuvia mm. jalka, salkki, muut urheilu</p>	<p>molempien sitten toiminta</p>	<p>kalulu</p>						
<p>Osana TEIDÄ PIIKASTA</p>	<p>piikki mukauttaa jalka tai jalkasi kaverien kanssa</p>	<p>mukauton (lääkäri näkii, esimerkiksi kerta mukauttaa)</p>	<p>eroinen harjoitus (10 15-20 minu. välillä) ja kerta pöytä</p>	<p>ei kukaan muutakaan ohjeita luki piikki, jossa ei ole mitään. Tila...</p>	<p>kolmas tila, jossa sitten, piikki mukauttaa kerran ei liikkeen</p>	<p>lääkäri kanssa toiminta, ei vain jalka kerran</p>	<p>harjoitus</p>	<p>hyviä tulkintoja</p>	
<p>Osana TUNNITAIKUN PERIAATE</p>	<p>huonoidea tunnit vain, oma valinnat jalka</p>	<p>ei tulla jalka yhtiö</p>	<p>ei selittäminen</p>	<p>suoritus huonoidea muutakin ja lääkäri</p>	<p>lääkäri sivulla</p>	<p>mitä silloin ei sitten, piikki kaverien kanssa tunnit, jalka lääkäri kanssa...</p>	<p>lääkäri mukauttaa harjoitus luki sitten, myös tunnit</p>	<p>piikki mukauttaa</p>	
<p>Osana OHJAUKSEN</p>	<p>Siis sinä ohjeita, muut vertailla ohjeita ei sinä ole</p>	<p>ohjeita kirjallista ajattelusta, miten jalka ohjeita mm. tunnit</p>	<p>ohjeita kanssa harjoitus</p>	<p>ohjeita sivulla tunnit, muuten kannattaa kaverien kanssa tunnit</p>	<p>ohjeita sivulla ohjeita muuten, myös</p>	<p>piikki kanssa kaverien sitten, piikki, jossa piikki tai sivulla piikki</p>			

LIITE 4. Asiakasprofiilien mukaan muodostetut palvelupolut



Puhelin välellä	Erikois palvelus	Puhelin alku	Puhelin jatkuu
Puhelinvälellä	Kulien uudeksi palvelukseksi on tavallaan mahdollista lisätä uusia palveluksia	Ei ole sama palveluun kuin tavalliseen palveluun	Ei ole sama palveluun kuin tavalliseen palveluun
Asiakkaan toimittamiseen	Kulien uudeksi palvelukseksi on tavallaan mahdollista lisätä uusia palveluksia	Ei ole sama palveluun kuin tavalliseen palveluun	Ei ole sama palveluun kuin tavalliseen palveluun
Kontaktipisteet	Kontaktipisteet	Kontaktipisteet	Kontaktipisteet
Terveystieteet	Terveystieteet	Terveystieteet	Terveystieteet
Asiakkaan toimittamiseen	Asiakkaan toimittamiseen	Asiakkaan toimittamiseen	Asiakkaan toimittamiseen
Määräajalliset ja muut palvelut	Määräajalliset ja muut palvelut	Määräajalliset ja muut palvelut	Määräajalliset ja muut palvelut
Puhelinvälellä	Puhelinvälellä	Puhelinvälellä	Puhelinvälellä
Asiakkaan toimittamiseen	Asiakkaan toimittamiseen	Asiakkaan toimittamiseen	Asiakkaan toimittamiseen
Kontaktipisteet	Kontaktipisteet	Kontaktipisteet	Kontaktipisteet





LIITE 5. Nuorten ideapaja 2 runko

1

Nuorten ideapaja

2

23.2.2022 TEAMIS

3

Ideapajan sisältö

- Käytännössä nuorten ideasta kehytyt asiat, joita toiminnassa ainakin tulisi toteuttaa
- Tarjostellaan toiminnan ohjaajan roolia ja aukiolohkoja
- Esitellään kolme eri tyypistä toimivaa vaihtoehtoa
 - Parhaastaan mikä olisi paras nuorten palvelun toteuttamiseen
 - saneutus
- Eniten ääniä saanut vaihtoehto = paras vaihtoehto toiminnan järjestämiseksi. Sitä luodaan vahvis konsepti nuortopalveluiden toiminnan kehittämiseksi.

2

Nuorten paikka

18 -29 -vuotiaiden nuorten yhteisöllisen matalan kynnyksen toiminnan kehittäminen

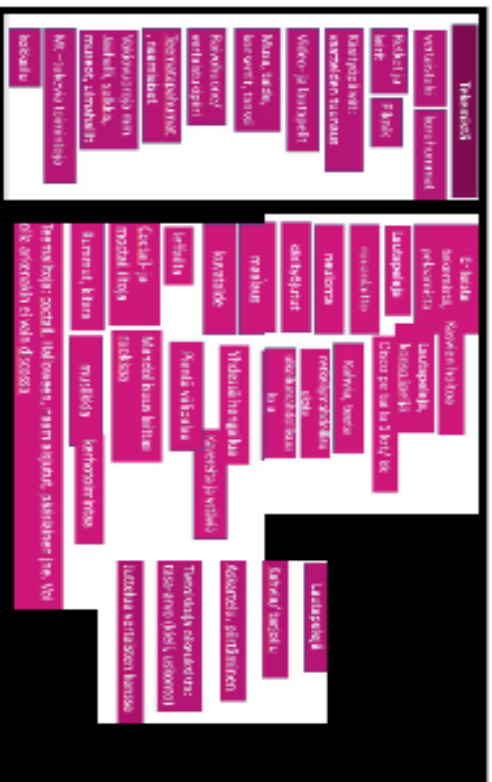
Saadetaan tietoa, millainen toiminta hyödyttäisi 18 -29 -vuotiaita nuoria

Kolme työpajaa pidetty, osallistujia oli yhteensä 12 nuorta tammikuun aikana

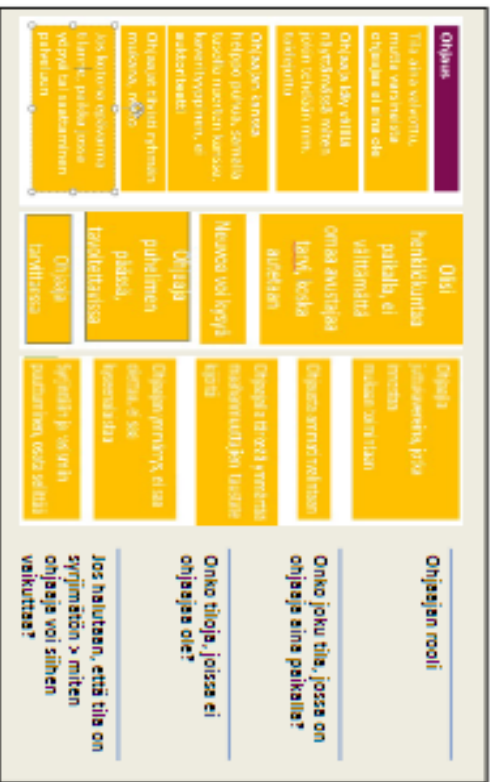
4

Asiat, jotka tulee toiminnassa toteuttaa

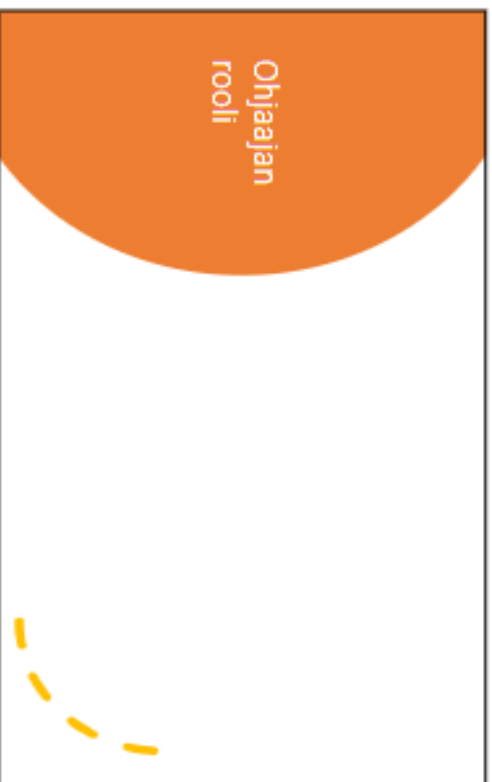
Tavoite toiminnassa toteuttaa	Menetelmä/ menetelmät
Nuorten tiedonantaminen, luottamuksen vahvistaminen	Mukaan otettu
Nuoret vertaavat toisiinsa omia tunteita	Mukaan otettu
Ilmaisutavat	Keskustelu, kyselyt, palveluohjelman toteutus
Erilaisuuden näkemys	Tuuletustavat: joukkotietäminen, ohjelmassa
Muutokseen näkemys	Tuuletustavat: joukkotietäminen, ohjelmassa
Arvoja ja ehtoja	Tuuletustavat: joukkotietäminen, ohjelmassa
Toimintainnovaatioita, tavoitteita	Projektien kehittäminen ja toteuttaminen - nuorten taidehallin kautta
Sen lisäksi toteuttaa toimintaa	Nuorten ideapajan toteuttaminen



5



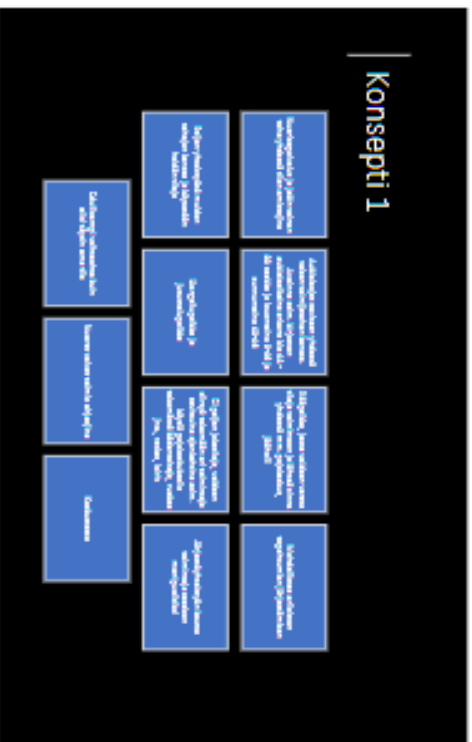
6



7



8



9



10



11



12

LIITE 6. Nuorten paikka, uusi palvelupolku

Ennen palvelua

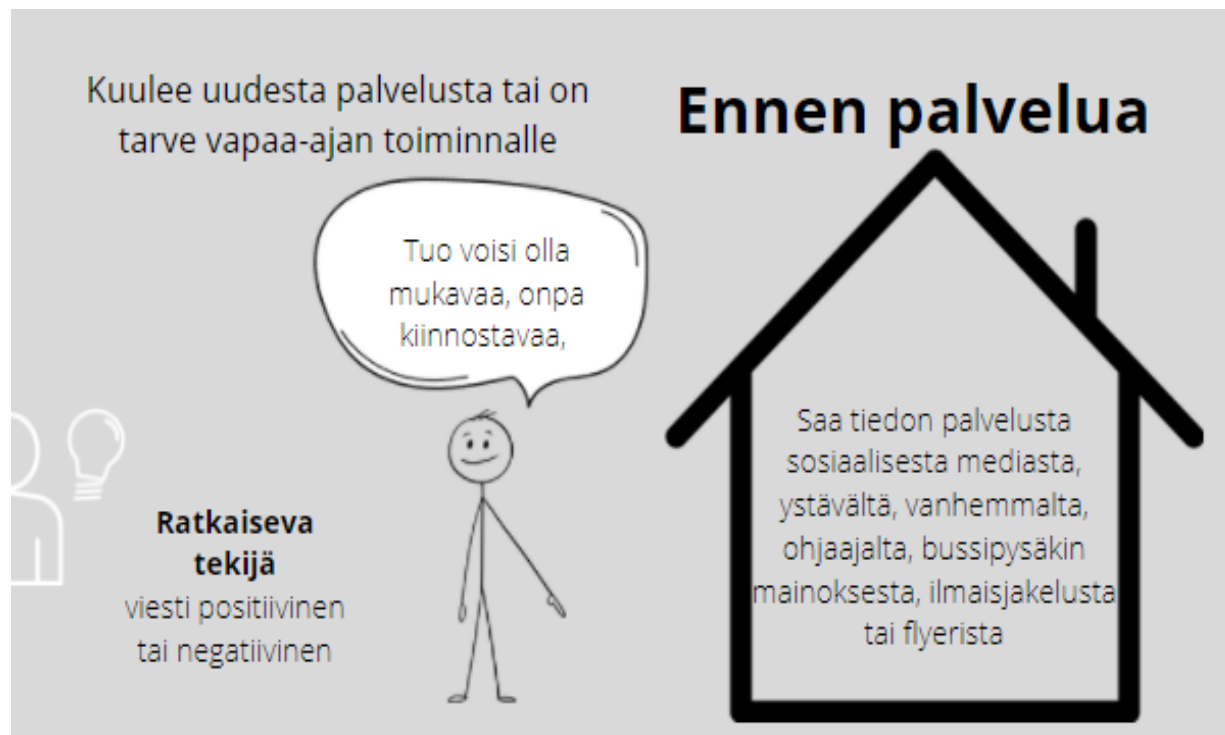
Kuulee uudesta palvelusta tai on tarve vapaa-ajan toiminnalle

Ennen palvelua

Tuo voisi olla mukavaa, onpa kiinnostavaa,

Ratkaiseva tekijä
viesti positiivinen tai negatiivinen

Saa tiedon palvelusta sosiaalisesta mediasta, ystävältä, vanhemmalta, ohjaajalta, bussipysäkin mainoksesta, ilmaisjakelusta tai flyerista



Etsii tietoa palvelusta, sen sisällöistä ja käytänteistä

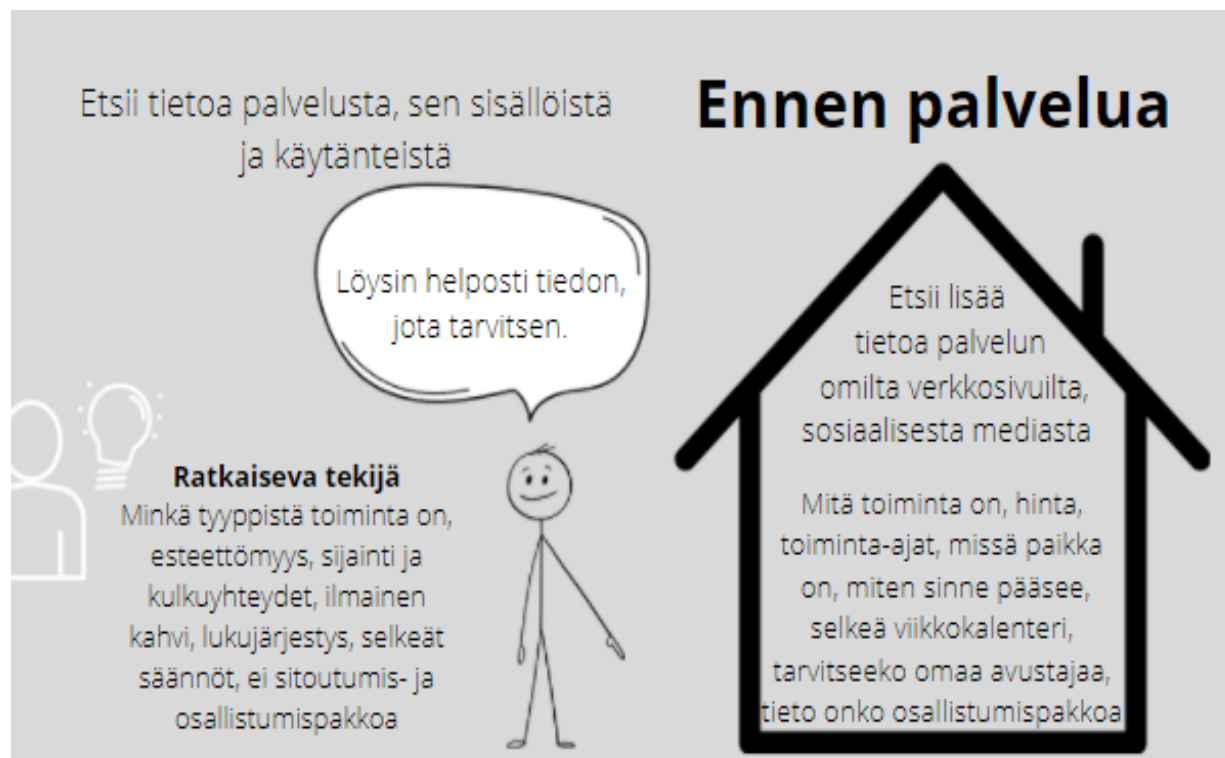
Ennen palvelua

Löysin helposti tiedon, jota tarvitsen.

Ratkaiseva tekijä
Minkä tyyppistä toiminta on, esteettömyys, sijainti ja kulkuyhteydet, ilmainen kahvi, lukujärjestys, selkeät säännöt, ei sitoutumis- ja osallistumispakkoa

Etsii lisää tietoa palvelun omilta verkkosivuilta, sosiaalisesta mediasta

Mitä toiminta on, hinta, toiminta-ajat, missä paikka on, miten sinne pääsee, selkeä viikkokalenteri, tarvitseeko omaa avustajaa, tieto onko osallistumispakkoa



Palvelun aikana

Löytää paikan , missä palvelu sijaitsee

Palvelun aikana

Löysin paikan helposti, koska netissä oli hyvät ohjeet ja kuvia.

Saapuu paikkaan yksin tai kaverin kanssa bussilla, kaverin kyydillä, omalla autolla, kävelemällä pyörällä, kela-taksilla

Ratkaiseva tekijä
Bussiaikataulut, Matkan pituus ja esteettömyyden huomiointi



Päätää jäädä toimintaan

Palvelun aikana

Löysin tekemistä, joka minua kiinnostaa ja täällä saan olla oma itseni.

Mene juttelemaan toisille ja tekemään asioita yhdessä. Löytää kivaa tekemistä ja voi toteuttaa omia ideoita. Tekee ja kokeilee asioita, joita ei muuten tekisi tai kokeilisi.

Ratkaiseva tekijä
Hyvä ilmapiiri, vapaus tehdä omia asioita, syrjimättömyys, toiminta muokattavissa, ei osallistumispakkoa



Menee sisään

Palvelun aikana

Mahtavaa, tää onkin sellainen paikka, millainen ajattelin sen olevan.



Tarkkailee ympäristöä, aistii ilmapiiriä ja katselee, miten siellä toiset käyttäytyvät ja toimivat. Siellä näyttää kodikkaalta ja tulee tunne, että uskaltaa mennä sisään ja tutustua uusiin ihmisiin.

Ratkaiseva tekijä
Kokeeko itsensä tervetulleeksi, otetaanko mukaan toimintaan



Lähtee pois palvelusta

Palvelun aikana

Jäi hyvä fiilis, kun tapasin muita eikä ole tylsää. Siellä oli myös kivoja ohjaajia.



Sai ystäviä, pääsi toteuttamaan omia ideoitaan ja oli monenlaista tekemistä. Oppi uutta. Sai kokemuksen, että kuuluu johonkin porukkaan. Virkistyi ja sai itselleen hengailupaikan.


Ratkaiseva tekijä
Toiminnan tarpeen täytyminen, on tullut kuulluksi



Palvelun jälkeen

Kertoo palvelusta

Palvelun jälkeen



Sain uutta elämään, ei ole enää tylsää ja samanlaista.


Ratkaiseva tekijä
Kokemus palvelusta ja tunne, haluaako mennä uudelleen



Innostaa muita mukaan kertomalla, miten mahtava paikka oli, miten helppoa sinne oli mennä ja siellä olla. Pyytää tuttua mukaan sinne seuraavalla kerralla.


Viestintä palvelun tuottajalta

Palvelun jälkeen



Sain juuri viestin, jossa kerrottiin, mitä toimintaa huomenna on.

Ratkaiseva tekijä
Monikanavainen viestintä, kohdennettu viestintä



Saa tietoa palvelun tuottajan verkkosivuilta, sosiaalisesta mediasta ja paikan oman WhatsApp -ryhmän kautta.

Saa tietoa itseä kiinnostavista aktiviteeteista, jotka saavat osallistumaan uudestaan.