

Sonja Järvinen, Aino Sulonen

PAKOLAISTAUSTAISTEN NUORTEN OSALLISUUDEN VAHVISTAMINEN PALVELUMUOTOILUN KEINAIN

Opinnäytetyö

Muotoilija YAMK

Palvelumuotoilu

2024



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija YAMK
Tekijä/Tekijät	Sonja Järvinen & Aino Sulonen
Työn nimi	Pakolaistaustaisten nuorten osallisuuden vahvistaminen palvelumuotoilun keinoin
Toimeksiantaja	Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry
Vuosi	2024
Sivut	80 sivua, liitteitä 12 sivua
Työn ohjaaja(t)	Marjo Suviranta

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli muodostaa työpajan palvelukonsepti, jonka avulla pakolaistaustaisten nuorten ymmärrys osallisuuden eri tasoista suomalaisessa yhteiskunnassa lisääntyisi ja heidän osallisuuskäsityksensä ja vaikuttamisen mahdollisuutensa vahvistuisivat. Opinnäytetyö kytkeytyy Kuule minua -hankkeeseen, jonka tavoitteena on lisätä pakolaistaustaisten nuorten osallisuutta ja vaikuttamisen keinoja. Opinnäytetyön tutkimusongelma koski palvelukonseptin suunnittelua palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen. Tarkoituksena oli tutkia, miten palvelumuotoilun menetelmät, niiden nopeat testaukset ja yhteiskehittäminen soveltuvat tiedonkeruumenetelmäksi.

Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen ja produktiivinen. Tutkimusaineistoa kerättiin kahden yhteiskehittämistyöpajan avulla, joissa Kuule minua -hankkeen kohderyhmää osallistettiin palvelukonseptin suunnitteluun. Nopeilla menetelmien testauksilla kerättiin tietoa niiden toimivuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta työpajatyöskentelyn kontekstissa. Osallistujilta kerätty palaute integroitiin muotoiluprosessiin, joka eteni tuplatimantti -mallin mukaisesti. Lisäksi tiedonkeruuta tehtiin tietoperustaan linkittyvän tutkimuskirjallisuuden ja neljän asiantuntijahaastattelun avulla. Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä olivat osallisuus, pakolaistaustaiset nuoret, yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu. Koko prosessin läpileikkaavana arvopohjana kulki kulttuurisensitiivisyys.

Tulosten perusteella yhteiskehittämistyöpajat ja nopeat testaukset toimivat tehokkaasti tiedonkeruumenetelmänä. Niistä saatuun tietoon pohjautuvien iteraatiokierrosten avulla voitiin poistaa toimimattomat menetelmät ja muotoilla parhaiten toimineita menetelmiä vastaamaan kohderyhmän tarpeita ja palvelukonseptin tavoitetta. Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi Osallisuus-verstaaksi nimetty palvelukonsepti ja sen testaukseen tarvittavat materiaalit.

Muotoiluprosessin jatkokehitysehdotukset koskevat palvelukonseptin testausta, pilotointia ja arviointia. Iteratiivisen lähestymistavan mukana kuljettaminen tukee palvelun jatkuvaa käyttäjälähtöistä kehittämistä ja lisää sen soveltuvuutta ja skaalautuvuutta eri käyttäjäryhmille. Tulevaisuudessa laajemman joukon prosessiin osallistamisen avulla olisi mahdollista lisätä kehittämistyön tulosten luotettavuutta ja näin luoda sille vahvempi perusta.

Asiasanat: palvelumuotoilu, yhteiskehittäminen, palvelukonsepti, osallisuus

Degree title	Master of Culture and Arts
Author (authors)	Sonja Järvinen & Aino Sulonen
Thesis title	Strengthening the participation of youth from a refugee background through service design methods
Commissioned by	The Federation of Special Welfare Organisations (EHJÄ ry)
Time	2024
Pages	80 pages, 12 pages of appendices
Supervisor	Marjo Suviranta

ABSTRACT

The aim of the thesis was to develop a workshop service concept to enhance the understanding of multiscale participation in the Finnish society among young people from a refugee background and to strengthen their perception of participation and opportunities for influence. The thesis is linked to the "Kuule minua" ("Hear me") project, which aims to increase the participation and means of influence for young people from a refugee background. The research problem of the thesis focused on designing the service concept using service design and co-creative methods, intending to investigate how the service design methods, their rapid testing, and co-creation are suitable as data collection methods.

The thesis was qualitative and productive in nature. The research data was collected through two co-creation workshops involving the target group of the "Kuule minua" project in the design of the service concept. Rapid method testing gathered information on their functionality and appropriateness in the context of workshop activities. Participant feedback was integrated into the design process, following the Double Diamond model. In addition, the data was collected through research literature related to the knowledge base and four expert interviews. The key concepts in the thesis were participation, young people from a refugee background, co-creation, and service design. Cultural sensitivity was the guiding principle throughout the process.

Based on the results, co-creative workshops and rapid testing proved to be effective methods of data collection. Iterative cycles based on the information gathered allowed the elimination of ineffective methods and refinement of the most effective methods to meet the needs of the target group and the goals of the service concept. As a result, the thesis produced a service concept named "Osallisuusverstas" ("Participation Workshop") along with the necessary materials for its testing.

Suggestions for the further development of the design process focus on testing, piloting, and evaluating the service concept. Incorporating an iterative approach supports the continuous user-centered development of the service, increasing its adaptability and scalability for different user groups. In the future, involving a broader audience in the process could enhance the reliability of the development results, thus creating a stronger foundation.

Keywords: service design, co-creation, service concept, participation

SISÄLLYS

1	KÄSITELUETTELO	7
2	JOHDANTO	8
3	TOIMINTAYMPÄRISTÖ	10
3.1	EHJÄ ry ja Kuule minua -hanke	10
3.2	Palvelupolku	12
3.3	Kohderyhmän lähtökohdat.....	14
3.4	Sidosryhmät.....	16
4	TUTKIMUSASETELMA	19
4.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite.....	19
4.2	Käsitekartta.....	20
4.3	Teoreettinen viitekehys	23
4.4	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	25
4.5	Tutkimusmenetelmät	26
4.6	Aineiston analyysi	27
5	TYÖSKENTELYSUUNNITELMA.....	28
5.1	Aikataulu	28
5.2	Työskentelyprosessi tuplatimanttia mukaillen	30
5.3	Riskianalyysi	32
6	TIETOPERUSTA	35
6.1	Mitä palvelumuotoilu on	35
6.2	Muotoiluajattelu.....	36
6.3	Palvelumuotoilu kolmannella sektorilla	37
6.4	Osallisuuden ulottuvuudet	38
6.5	Asiakaskokemus.....	40
6.6	Käyttäjymmärrys ja yhteiskehittäminen.....	41
7	YHTEISKEHITTÄMISTYÖPAJAT.....	44
7.1	Ensimmäinen yhteiskehittämistyöpaja	44

7.2	Toinen yhteiskehittämistyöpaja.....	54
8	TULOKSET.....	64
8.1	Osallisuusverstaan käyttäjäpersoonat	64
8.2	Käyttäjäpersoonien skenaariot.....	65
8.3	Osallisuusverstaan reunaehdot	66
8.4	Menetelmien toteutuksen arviointi ja työpajojen löydökset	68
8.5	Osallisuusverstaan materiaalit ja sabluuna.....	74
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	75
9.1	Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arviointi.....	75
9.2	Vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arviointi	76
9.3	Jatkokehittämisehdotukset	78
10	POHDINTA.....	79
	LÄHTEET.....	81

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Palautteiden kysymysrunko

Liite 2. Profiilikorttien ensimmäiset versiot

Liite 3. Profiilikorttien toiset versiot

Liite 4. Skenaariot

Liite 5. Workshop Mirossa: Suunnittelua ja iteraatiokierroksia

Liite 6. Osallisuusverstaan Service Blueprint

Liite 7. Osallisuusverstaan materiaalien ja visuaalisen ilmeen suunnittelu

Liite 8. Palvelupolku

Liite 9. Suostumus osallistua tieteelliseen tutkimukseen

Liite 10. Osallisuusverstaan sabluuna ja materiaalit

Liite 11. Osallisuusverstaan sabluuna ja materiaalit

Liite 12. Osallisuusverstaan sabluuna ja materiaalit

1 KÄSITELUETTELO

Kulttuurisensitiivisyys (engl. *cultural sensitivity*): Ilmenee haluna, kykynä ja herkkyytenä ymmärtää ihmisiä erilaisista taustoista sekä kuvastaa ammattilaisen kykyä kunnioittavaan vuorovaikutukseen ja arvostavaan viestintään sekä sanallisesti että sanattomasti asiakkaan kanssa. Kulttuurisensitiiviset palvelut kykenevät joustamaan ja sopeutumaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin. (THL, 2021.)

Osallisuus (engl. *participation*): Kattaa sekä sosiaalisen että poliittisen ulottuvuuden ja ilmentää yhteisöön kuulumista, yhteisöllisyyttä ja vaikuttamista yhteisön ilmapiiriin. Osallisuus tarkoittaa myös mahdollisuutta osallistua päätöksentekoprosesseihin ja vaikuttaa yhteisössä tehtäviin päätöksiin. (Nuoret ja osallisuus s.a.)

Pakolaisuus (engl. *refugee*): Toimii yleiskäsitteenä tilanteelle, jossa yksilö joutuu pakon edessä pakenemaan kodistaan tai kotimaastaan esimerkiksi maassa vallitsevien väkivaltaisuuksien tai luonnonkatastrofien vuoksi. (Pelastakaa lapset s.a.)

Palvelukonsepti (engl. *service concept*): Viittaa yleisesti suunnitellun palvelun kattavaan kuvaukseen tai hahmotelmaan, jossa yksityiskohtaisesti esitetään palvelun keskeinen idea. (Palvelupolkuja s.a.)

Työpaja (engl. *workshop*): Tässä yhteydessä tapahtuma, jossa ryhmä koontuu yhdessä luomaan ja ideoimaan uutta yhteisvoimin. Hyödynnetään erityisesti käyttäjälähtöisen suunnittelun projekteissa. Voi toimia osallistavana oppimisympäristönä ja oppimistekniikkana. (Ahtinen 2014, 7, 32.)

Yhteiskehittäminen (engl. *co-creation*): Prosessi, jossa yksilöt, ryhmät ja organisaatiot työskentelevät yhdessä uusien ideoiden tai parannettujen palveluiden luomiseksi ja jonka avulla varmistetaan, että tuotetut palvelut tuovat todellista arvoa ja hyötyä asiakkaalle. Yhteiskehittämisen avulla voidaan myös varmistaa palvelun hyödyllisyys ja järkevä resurssien käyttö. (Innokylä s.a. a)

2 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on arvioida Suomeen tulleiden pakolaistaustaisten nuorten käsitystä heidän osallisuudestaan suomalaisessa yhteiskunnassa sekä tuottaa palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen keinoin tietoa siitä, miten heidän osallisuuttaan olisi mahdollista vahvistaa työpajamuotoisen työskentelyn avulla. Tutkimus- ja kehittämistyön lähtökohtana on selvittää, miten palvelumuotoilun keinoin nuorten osallisuustietoisuutta on mahdollista vahvistaa ja mitkä yhteiskehittämisen menetelmät soveltuvat osallisuustyön edistämiseen. Produktiivisen opinnäytetyön tavoitteena on, että työpajatyöskentelyyn osallistuneiden nuorten osallisuuskäsitys vahvistuisi ja että heidän tietonsa ja ymmärryksensä osallisuuden mahdollisuuksista ja ilmenemismuodoista selkenisi. Opinnäytetyön produktiivisena tuotoksena toimii Osallisuusverstaaksi nimetty palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntävä työpajan palvelukonsepti, jonka sisällöllinen tarkoitus on vahvistaa edellä mainittuja pyrkimyksiä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry. Opinnäytetyö linkittyy EHJÄ ry:ssä vuonna 2023 alkaneeseen Kuule minua -hankkeeseen (2023–2025), jonka kohderyhmänä ovat pakolais- ja turvapaikanhakijataustaiset 18–29-vuotiaat nuoret. Hankkeen tavoitteena on lisätä nuorten voimaantumista ja hyvinvointia yhteiskunnan aktiivisina jäseninä sekä tuoda esiin heidän voimavarojaan lisäten heidän osallisuuttaan ja vaikuttamisen keinojaan. (EHJÄ ry 2022.) Opinnäytetyössä kehitettävä Osallisuusverstaas-palvelukonsepti on tarkoitus integroida osaksi Kuule minua -hankkeen sisältöä, tukien toiminnassa mukana olevia nuoria hankkeen tavoitteiden saavuttamisessa.

Opinnäytetyöhön linkittyvän tietoperustan keskeisiä käsitteitä ovat osallisuus, pakolaistaustaiset nuoret, palvelumuotoilu, yhteiskehittäminen ja työpajatyöskentely. Tietoperustassa käsitellään myös muotoiluajattelua ja palvelumuotoilua järjestötoiminnan tasolla. Palvelumuotoilulle keskeisiä piirteitä ovat suunnittelun perustuminen palveluita käyttäviin ihmisiin sekä sidosryhmien osallis-

taminen yhteiskehittämisen avulla. Käytännössä tämä toteutuu esimerkiksi erilaisten käyttäjätutkimusten ja työpajojen avulla, joilla pyritään yhdessä palvelun käyttäjien tai asiakkaiden ja palveluntuottajien kanssa löytämään innovatiivisia ratkaisuja. Muotoilullisen tekemisen ytimessä on yhdessä oppiminen tekemisen kautta, visuaalisuus ja käsinkosketeltavuus, kokeileva työskentely ja luova ideointi. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27, 75.)

Palvelumuotoilun menetelmiä, metodologiaa ja osallistavaa yhteiskehittämistä on aiemmin käytetty Suomessa pakolais- ja maahanmuuttajataustaisten ihmisten kanssa muun muassa Sisäministeriön vaikuttavan ja kokonaisvaltaisen maahanmuuttopolitiikan pitkän aikavälin tavoitteita koskevaan hankkeeseen kohdistuneessa opinnäytetyössä (Posio 2022), Savon koulutuskuntayhtymän Ammattiosaajat maailmalta – moninaistuva työelämä –hankkeeseen tehdyssä opinnäytetyössä (Rissanen 2021) sekä Kajaanin vastaanottokeskuksen asiakaslähtöisten ja osallistavien turvapaikanhakijoiden vastaanottopalveluiden kehittämiseen tähdänneessä opinnäytetyössä (Keränen 2020). Näiden osallistamiseen ja asiakaslähtöisyyteen tähdänneiden kehittämistöiden tulokset puhuivat sen puolesta, että muotoiluajatteluun ja palvelumuotoiluun nojaava laadullinen kehittäminen ja monimenetelmäisyys ovat potentiaalisia lähestymistapoja myös tämän opinnäytetyön tavoitteeseen pääsemiseksi.

Aalborgin yliopistossa tehdyn kirjallisuuskatsauksen perusteella työpajojen nähdään olevan toimiva menetelmä silloin, kun kyseessä on hankalasti määriteltävä aihe, joka suuntautuu tulevaisuuteen. Niin yksittäisten kuin pitkien prosessia toteutettujen työpajojen etuna muihin tutkimusmenetelmiin nähden on niiden tapa tuoda esiin uusia näkökulmia tutkittavaan alaan nähden tavalla, johon muut tutkimusmenetelmät eivät pysty. (Ørngreen & Levinsen 2017, 79.) Suomalainen tutkimusryhmä kehitti hyvinvoinnin muotoutumista ja osallisuutta tarkastelevan Osallisuuden kehät -mallin, jonka idean he saivat osallisuutta käsittelevässä työpajassa. (Salminen, Lehtonen, Rikala, Kuusisto, Luoma-Hallola, Puumala, Sointu, Wallin & Häikiö 2021, 85). Myös Essi Kuureen tekemän väitöskirjatutkimuksen tulosten mukaan palvelumuotoilutyöpajat voidaan nähdä yhtenä keskeisenä tapana muotoiluun ja muotoilun tutkimukseen yhteisöjen kanssa (Kuure 2020, 7). Nämä esimerkit kannustivat testaamaan yhteiskehittämistyöpajoja tiedonkeruumenetelmänä. Lisäksi kokeiluun innostivat työ-

pajojen osallistava luonne, niiden tarjoama laaja näkökulma ja yhteisen ymmärryksen rakentaminen, luovan ongelmanratkaisun ja innovatiivisuuden edistäminen sekä vuorovaikutteisesti tapahtuva tiedonkeruu.

Opinnäytetyön työskentelyprosessin kuvauksessa avataan palvelumuotoilu-prosessin vaiheet alkaen ymmärryksen kasvattamisesta ja päättyen uuden palvelukonseptin eli palvelun keskeisen idean (Heikkinen 2015, 23) esittelyyn ja siitä laadittuihin testausehdotuksiin. Iteratiivinen lähestymistapa ja palautteen hyödyntäminen tukevat produktiivista kehittämistyötä lävistäen kaikki muotoiluprosessin vaiheet.

3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

3.1 EHJÄ ry ja Kuule minua -hanke

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina ja toimeksiantajana toimi lastensuojelujärjestö Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry. EHJÄ ry:n toiminnan tavoitteena on ehkäistä lasten, nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalista syrjäytymistä (EHJÄ ry s.a. a.) Opinnäytetyö toteutettiin EHJÄ ry:ssä alkaneeseen STEA:n avustamaan Kuule minua -hankkeeseen (2023–2025), jossa kehitetään turvapaikanhakija- ja pakolaistaustaisten 18–29-vuotiaiden nuorten kokemusasiantuntijatoimintaa valtakunnallisesti. Hankkeessa tarjotaan nuorille vertaistukea ja tuodaan ryhmän ääntä kuuluville sosiaali- ja terveysalan palveluissa sekä julkisessa keskustelussa. (EHJÄ ry s.a. b.) Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat hankkeen asiakkaat. Kuule minua -hankkeen projektipäällikkönä sekä tämän opinnäytetyön työelämän ohjaajana toimii Hanna Nygren. Kuule minua -hanketta toteutetaan neljällä eri paikkakunnalla: pääkaupunkiseudulla, Vaasassa, Porissa ja Raisiossa. Jokaisella paikkakunnalla on oma projektityöntekijänsä. Hanke tekee vahvaa valtakunnallista verkostotyötä eri toimijoiden ja sidosryhmien kanssa.

Kokemusasiantuntijatoiminta on keskiössä kotoutumislain uudistamisessa, jossa painotetaan hyvien väestösuhteiden edistämistä. Vuonna 2023 perustettiin nuorten vertaisryhmät neljälle paikkakunnalle ja 2024 toimintaa laajennetaan neljälle uudelle paikkakunnalle. Ryhmissä nuoret saavat vertaistukea ja osallisuuden kokemuksia. Ryhmissä keskustellaan myös vaikuttamiseen ja

osallisuuteen liittyvistä asioista. (EHJÄ ry 2022.) Hankkeen projektipäällikkö Nygrenin mukaan vertaistukiryhmän jäsenistä koostetaan kokemusasiantuntijanuorten ryhmä, joka tekee kiinnostuksensa mukaista vaikuttamistyötä valtakunnallisesti. Valikoituneet nuoret käyvät ensin EHJÄ ry:n kehittämän kokemustarinakurssin. Kurssilla käydään läpi vaikuttamisen keinoja sekä harjoitellaan esiintymistä. Jokainen nuori kirjoittaa jo kurssin aikana oman tarinansa, jota he esittävät sote-alan työntekijöille, päättäjille ja sote-alan opiskelijoille. Tarkoituksena on jakaa kokemuksia ja lisätä ymmärrystä, jotta palveluita ja kohtaamistyötä voitaisiin kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja odotuksia.

Hankkeen projektipäällikkö Nygrenin mukaan hankkeen strategia, visio ja missio (kuva 1) nojautuvat vahvasti STEA:n avustushakemukseen asetettuihin tavoitteisiin: 1) kokemusasiantuntijat saavat vertaistukea, osallisuuden kokemuksia ja voimaa vertaistukiryhmistä ja he pystyvät kääntämään menneisyyden kokemuksiaan voimavaroiksi, 2) kokemusasiantuntijat saavat vaikuttamisen kokemuksia, sekä kehittävät esiintymiseen ja yhteistyöhön liittyviä taitoja. Lisäksi kotoutumisen kokemusasiantuntijoiden ääni tulee vahvemmin kuuluviin yhteiskunnallisessa keskustelussa ja heidän itsevarmuutensa vahvistuu, sekä 3) kokemusasiantuntijoita hyödyntäneiden tahojen palvelut, sosiaalialan tulevat ja nykyiset ammattilaiset, sekä palvelujen asiakkaat saavat uusia näkökulmia palveluiden kehittämiseen ja järjestämiseen. (EHJÄ ry 2022.)



Kuva 1. Kuule minua -hankkeen strategia, missio ja visio perustuen Nygrenin haastatteluun ja Kuule minua -hankkeen avustushakemukseen

Hankkeen visiona on saada turvapaikanhakija- ja pakolaistaustaisten nuorten ääntä kuuluviin yhteiskunnallisissa asioissa kokemusasiantuntijatoiminnan kautta. Missiona on kehittää kokemusasiantuntijatoimintaa ja tarjota nuorille vertaistukea ryhmätoiminnan ja kokemustarinakurssin kautta. Strategiana on perustaa vertaistuki- ja kokemusasiantuntijaryhmä sekä toteuttaa kokemustarinakurssi. Kokemustarinakurssin avulla nuoret saavat äänensä kuuluviin ja mahdollisuuden vaikuttaa kertomalla omia kokemuksiaan sosiaalialan ammattilaisille ja palveluita järjestäville tahoille. Nygrenin mukaan strategian tärkeänä osana on myös laajentaa Kuule minua -hankkeen toimintaa eri paikkakunnille ja vakiinnuttaa vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatyötä valtakunnallisesti sekä pysyväksi osaksi EHJÄ ry:n toimintaa.

3.2 Palvelupolku

Palvelupolku kuvaa asiakkaan kokemuksia ja havaintoja palvelun aikana. Palvelupolku koostuu kontaktipisteistä, jotka ohjaavat asiakasta palvelun eri vaiheissa. Jokainen kontaktipiste on mahdollinen paikka palvelutuokioille, jotka muovaavat asiakkaan kokemusta palvelusta. Kokonaisuutena nämä osatekijät muodostavat asiakkaan matkan palvelun läpi. Palvelupolku on ikään kuin saateenvarjo, jonka alla palvelua visualisoidaan vaihteittain. Palvelupolun luomi-

sessä tulee ensin pohtia, mikä on palvelun ensimmäinen ja viimeinen kontaktipiste. Lisäksi palvelupolkuun eritellään esi- ja jälkipalvelut. (Koivisto 2011, 49, 55.) Palvelupolku keskittyy ihmisen kokemuksiin ja kuvaa tietyn toimijan tarinaa peräkkäisinä vaiheina. Palvelupolun avulla voidaan havaita palvelun aikana ilmeneviä puutteita ja löytää mahdollisia ratkaisuja niiden korjaamiseen. Palvelupolku on asiakaslähtöinen menetelmä, joka ei auta pelkästään ymmärtämään palvelun eri vaiheita, vaan auttaa ymmärtämään ratkaisevat vaiheet asiakkaan kokemuksen kannalta. (Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider 2018, 44–45.)

Palvelupolku ja palvelutuokiot on mahdollista visualisoida ja kartoittaa jo olemassa olevasta palvelusta. Kartoitus auttaa ymmärtämään palvelun rakennetta ja helpottaa palvelun kriittistä tarkastelua. (Koivisto 2011, 50.) Tämän opinnäytetyön kohdalla palvelupolun tarkoituksena on jäsentää osallistujan matkaa ja kokemuksia Kuule minua -hankkeen toiminnan eri vaiheissa. Hahmottamalla paremmin hankkeeseen osallistuvan nuoren palvelupolkua saadaan selkeytettyä palvelun tämänhetkisiä kontaktipisteitä ja kokonaisuutta. Samalla saadaan ymmärrystä siitä, millaisen palvelupolun asiakas käy läpi toimintaan osallistuessaan. Tämän tiedon pohjalta on helpompi lähteä pohtimaan sitä, mihin kohtaan palvelupolkua Osallisuusverstas sopisi ja miten uusi palvelukonsepti istuisi hankkeen nykyiseen palvelupolkuun. Kuvassa 2 esitetään Kuule minua -hankkeelle toteutettu palvelupolku, joka on luotu yhdessä hankkeen projektipäällikön kanssa.



Kuva 2. Palvelupolku

Palvelupolun ensimmäisessä kontaktipisteessä nuori saa tiedon vertaistukiryhmästä ammatillisen tukiverkoston, lähipiirin, toiminnan esittelytilaisuuden tai hankkeen sosiaalisen median mainonnan kautta. Seuraavaksi projektityöntekijä saa nuoren yhteystiedot ja sopii yksilötapaamisen. Nuori voi myös saapua suoraan ryhmään ilmoittamatta. Kolmannen kontaktipisteen kohdalla nuori liitetään luvan kanssa Kuule minua -hankkeen WhatsApp -ryhmään, jonka jälkeen nuori osallistuu Kuule minua -hankkeen vertaistukiryhmän tapaamisiin. Viidennessä kontaktipisteessä nuorella on mahdollisuus ilmoittautua kokemustarinakurssille. Kokemustarinakurssi ei ole pakollinen, mutta tässä palvelupolussa se haluttiin kuvata osana palvelupolkua. Kurssille osallistuville nuorille jaetaan mainos kurssin sisällöstä ja aikatauluista ja osallistujat lisätään kokemustarinakurssin omaan WhatsApp -ryhmään. Kurssi kestää kokonaisuudessaan kuukauden ja tapaamisia on yhteensä neljä. Osallistujat saavat todistuksen kurssista ja halukkaat pääsevät puhujatilaisuuksiin toteuttamaan vaikuttamistyötä. Osallistujat antavat palautetta ja osallistuvat loppurefleksointiin. Kokemustarinakurssin ajan ryhmän tapaamiset ovat kuukauden verran tauolla. Kurssin jälkeen vertaistukiryhmä jatkuu normaalisti. Kokemustarinakurssi toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, syksyisin ja keväisin.

3.3 Kohderyhmän lähtökohdat

Opinnäytetyön kontekstissa työpajatyöskentelyn tavoitteena on pakolaistaustaisten nuorten osallisuuden vahvistaminen. Pakolaisuus toimii yleiskäsitteenä

tilanteelle, jossa yksilö joutuu pakon edessä poistumaan kodistaan tai kotimaastaan esimerkiksi maassa vallitsevien väkivaltaisuuksien tai luonnonkatastrofien vuoksi. Suomesta hakee kansainvälistä suojelua vuosittain noin 2000–5000 ihmistä. Vuonna 2022 kansainvälistä suojelua haki yli 53 000 ihmistä, joka oli osittain seurausta Ukrainan sodasta. Poikkeuksellisen suuri hakijamäärä oli myös vuonna 2015, jolloin suojelua haki 32 477 ihmistä. (Pelastakaa lapset s.a.) Heistä yksintulleita alaikäisiä oli 3 024 (Lyytinen 2019, 19).

Kaikista Suomen ulkomaalaistaustaisista ihmisistä pakolaisia on vain murtoosa. Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta. Pakolaisella taas tarkoitetaan henkilöä, jolle on myönnetty kansainvälistä suojelua eli turvapaikka kotimaansa ulkopuolisesta valtiosta. Turvapaikanhakija saa pakolaisaseman turvapaikan saamisen myötä. Edellytys turvapaikalle on perusteltu syy joutua vainotuksi omassa kotimaassaan. Maailman yli 100 miljoonasta pakolaisesta noin 0,04 % on tullut Suomeen. Pakolaiset tulevat Suomeen joko kiintiöjärjestelmän eli uudelleensijoittamisen kautta tai turvapaikanhakijoina. Pakolaisleireiltä tulevien kiintiöpakolaisten joukossa on usein erityisen haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä. Suomeen tulleista turvapaikanhakijoista 70 % on ollut miehiä ja 30 % naisia. Heistä puolet on ollut nuoria aikuisia eli 18–34-vuotiaita. Pakolaisista neljäsosa on 0–17-vuotiaita. (Suomen Pakolaisapu s.a.; Sisäministeriö s.a.)

Suomessa pakolaisnuorten osallisuutta on tutkittu muun muassa sosiaalisen tuen, asumisen ja ystävyys-suhteiden muotoutumisen näkökulmista (Salminen ym. 2021, 91). CAGE-hankkeessa (2021) Pohjoismaissa tutkittiin pakolaisnuorten kokemaa eriarvoisuutta koulutuksessa, työmarkkinoilla ja terveydessä heidän nuoruusvuosinaan. Tutkimuksessa keskityttiin selvittämään, miten nämä eriarvoisuudet liittyvät kansalliseen maahanmuuttopolitiikkaan ja sen kontekstiin. CAGE-rekisteritutkimukset paljastivat, että kaikissa neljässä Pohjoismaassa (Suomi, Ruotsi, Norja ja Tanska) pakolaistaustaisilla nuorilla oli havaittavissa koulutukseen, työmarkkinoille osallistumiseen ja terveyteen liittyvää epätasa-arvoa verrattuna kantaväestöön. (Pohjoismaiden ministerineuvosto 2021, 19–21.) Kieli- ja kulttuurivähemmistöihin kuuluvilla on koulutuksen nimissä perinteisesti kohdistettu sellaisia interventioita, jotka ovat osallisuuden vahvistumisen sijaan enemmänkin vahvistaneet ulkopuolisuuden ja toiseuden

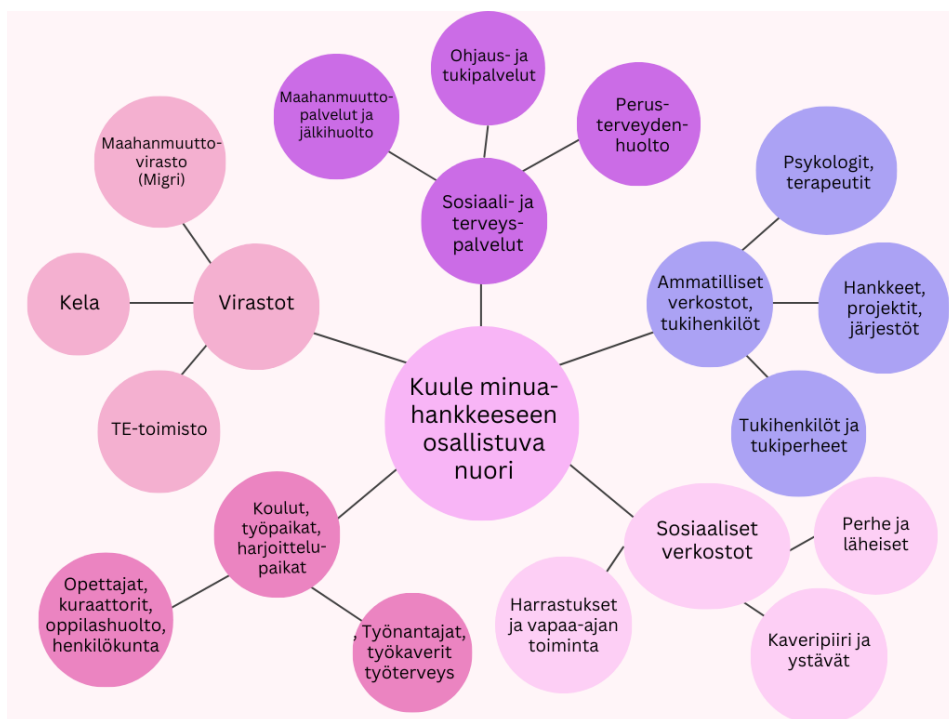
kokemusta (Brunila & Isopahkala-Bouret 2014, 13). Pakolaistaustaisten nuorten epätasa-arvoinen asema saattaa johtua suoraan nykyisestä maahanmuuttopolitiikasta ja poliittisten toimintamallien puutteista. Tämän seurauksena voi syntyä laajempia vaikutuksia yhteiskunnan suhtautumisessa maahanmuuttoon ja kasvavasta kannatuksesta entistä rajoittavammalle ja syrjivämmälle maahanmuuttopolitiikalle. (Pohjoismaiden ministerineuvosto 2021, 19–21.) Myös maahanmuuttopolitiikkaan liittyvään lainsäädäntöön on viime vuosina tehty muutoksia, jotka ovat lisänneet osattomuutta nuorten elämässä. Yhtenä esimerkkinä voidaan mainita perheenyhdistämiseen tehdyt linjaukset ja kiristykset, jotka ovat lisänneet ja luoneet kokonaan uudenlaisia ongelmia ja haasteita nuorten kotoutumiseen ja osallisuuden tunteen rakentumiselle. Kiristysten vuoksi Suomessa on satoja maahanmuuttajataustaisia nuoria, jotka on käytännössä ”suojeltu” perheettömiksi. (Kuusisto-Arponen 2016).

Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimistoon tehtiin vuosien 2018–2021 välillä yhteensä 4500 syrjintäyhteydenottoa. Niistä 701 tehtiin alkuperän perusteella koetusta syrjinnästä. (Sundman 2023.) Rasismi ilmenee monin tavoin nuorten arjessa, aiheuttaen heille kokemuksia rasisisesta nimityksestä, kiusaamisesta, syrjinnästä, eristämisestä ja jopa fyysisestä väkivallasta. Näkyvien rasisistien tekojen lisäksi ennakkoluulot, mielikuvat ja stereotypiat vaikuttavat siihen, miten nuoriin suhtaudutaan ja millaiset mahdollisuudet heillä on elämässään. Rasismi liittyy vahvasti valtaan, ja yhteiskunnan rakenteiden muuttaminen vaatii kriittistä tutkiskelua. Rasisiset kokemukset voivat vaikuttaa olennaisesti nuorten hyvinvointiin ja identiteetin rakentumiseen, heidän nähdessään itsensä suhteessa muihin yhteiskunnan jäseniin. Suomalaisessa koulussa rasismi ymmärretään usein näkyvinä tekoina, mutta tutkimusten mukaan se on vahvasti rakenteellinen ongelma. Rasismin vastaiseen työhön on tärkeää ottaa mukaan myös nuoret ja antaa heille tilaa ja mahdollisuus vaikuttaa. Yhdenvertaisuuden edistäminen luo hyvinvointia ja rakentaa parempaa tulevaisuutta kaikille. (Rednet s.a.)

3.4 Sidosryhmät

Sidosryhmäkartta on palvelumuotoilun työkalu, joka auttaa hahmottamaan asiakkaan ja toimijoiden sidosryhmiä. Sidosryhmäkartan avulla voidaan kerätä ymmärrystä, ymmärtää osapuolten välisiä vuorovaikutussuhteita ja kehittää

palveluja. Kartta tuo esiin palvelun toteuttamisessa mukana olevat henkilöt ja toimijat, sekä auttaa hahmottamaan ne osapuolet, joiden tulisi olla mukana palvelun kehittämisessä. Kartan laatiminen voi tuoda esiin odotettua laajemman joukon sidosryhmiä, aina asiakkaan lähipiiristä viranomaisiin asti. (Palvelumuotoilu Palo 2023.) Opinnäytetyön ja sen sidosryhmäkartan (kuva 3) keskiössä on asiakas eli hankkeen toimintaan osallistuva pakolaistaustainen nuori. Asiakkaan sidosryhmät muodostuvat toimijoista, ryhmistä ja yksilöistä, jotka vaikuttavat asiakkaan elämään ja ovat asiakkaan kautta mukana hankkeen kehittämisessä.



Kuva 3. Sidosryhmäkartta

Sidosryhmäkartassa eritelty sidosryhmät ovat keskeisiä tekijöitä asiakkaan kotoutumisessa, integroitumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan, palvelujärjestelmän hahmottamisessa sekä osallisuuden toteutumisessa. Kotoutumisella tarkoitetaan prosessia, jonka aikana ihminen, joka on muuttanut maasta toiseen, löytää oman paikkansa olla ja toimia yhteiskunnassa, sekä tämän prosessin lopputulosta. Kotouttavat toimenpiteet, yhteiskunnan avoimuus ja tasa-arvoisuus on tärkeitä, jotta pakolaisuus voi joskus päättyä ja ihmiset voivat niin sanotusti siirtyä pakolaisuudesta kotiin. (Lyytinen 2019, 22.)

Ammatilliset verkostot ja tukihenkilöt tukevat nuorta laajasti eri elämän osa-alueilla. Sosiaaliset verkostot ovat tärkeä osa nuoren henkisen hyvinvoinnin ja

jaksamisen näkökulmasta. TE-toimisto tarjoaa nuorelle apua, valmennusta ja tukea työllistymisen saralla ja eri elämäntilanteissa. (Te-palvelut s.a). Kela tarjoaa taloudellista tukea, kuten toimeentulotukea, asumistukea ja opintotukea. Lisäksi se voi tarjota terveydenhuoltopalveluita ja muita sosiaaliturvaan liittyviä etuuksia. (Kela s.a.) Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut huolehtivat nuoren ohjaus- ja tukipalveluista, kuten palvelu- ja sosiaaliohjauksesta, sekä terveydenhuollosta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023).

Koulut, koulutukset, työpaikat ja harjoittelupaikat vaikuttavat merkittävästi nuoren integroitumiseen suomalaiseen yhteiskuntaan. Kotoutumiskoulutus edistää opiskelijoiden suomen tai ruotsin kielen taitoa ja kehittää muita yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia valmiuksia. Koulutuksen avulla tuetaan opiskelijoiden työllistymistä tai siirtymistä jatkokoulutukseen. Samalla pyritään luomaan edellytyksiä opiskelijoiden hyvinvoinnille, edistämään heidän yhdenvertaista asemaansa yhteiskunnassa ja lisäämään osallisuutta yhteiskunnallisiin asioihin. (Opetushallitus s.a.) Työpaikat mahdollistavat taloudellisen itsenäisyyden, työelämätaitojen oppimisen ja kulttuurisen vaihdon. Harjoittelupaikat puolestaan tarjoavat ammatillisen kehittymisen mahdollisuuksia, työyhteisön tuntemista ja mahdollisesti pysyvän työllistymisen, edistäen näin pakolaistaustaisen nuoren onnistunutta integraatiota. Kuvaan visualisoidut sidosryhmät ovat myös ohjanneet asiakkaita EHJÄ ry:n ja Kuule minua -hankkeen toimintaan.

Kuule minua -hankkeen sisäisiin sidosryhmiin kuuluu eri paikkakuntien projektityöntekijät, hankkeen projektipäällikkö, hyvinvointialueet ja kunnat, Lastensuojelun keskusliitto, muut sosiaalialan järjestöt, sekä koulut ja koulutuslaitokset. Sisäiset sidosryhmät muodostavat myös hankkeen ohjausryhmän. Hankkeen toteuttajajärjestönä toimii EHJÄ ry, joka on saanut hankerahoituksen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta. Koko EHJÄ ry:n toimintaa ohjaavat lait, kuten ihmisoikeuslainsäädäntö, lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki.

4 TUTKIMUSASETELMA

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten palvelumuotoilun menetelmät, niiden nopeat testaukset ja yhteiskehittäminen soveltuvat tiedonkeruumenetelmäksi. Opinnäytetyön aikana tietoa kerättiin työpajamuotoisesti Kuule minua -hankkeessa mukana olevilta osallistujilta. Näin haluttiin valjastaa käyttöön se kokemuspohjainen tietotaito ja havainnot, mitä heillä on aiheeseen liittyen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli yhteiskehittämisen tuloksiin perustuen muodostaa osallisuutta käsittelevä kertaluontoinen työpajan palvelukonsepti (työnimi Osallisuusverstaas), josta voidaan johtaa vakiintunut tapa toteuttaa työpajaa osana Kuule minua -hankkeen toimintaa. Palvelukonsepti voidaan käsitteellä määritellä useilla eri tavoilla. Sitä on kutsuttu eräänlaiseksi palvelun prototyyppiä ja yksityiskohtaiseksi kuvaukseksi asiakastarpeista ja -toiveista sekä siitä, miten ne tyydytetään ja saavutetaan. Palvelukonseptin kehittäminen on kriittinen osa palvelumuotoiluprosessia ja se sisältää asiakkaiden tarpeiden ymmärtämisen ja niiden sovittamisen osaksi organisaation strategiaa ja tavoitteita. (Goldstein, Johnston, Duffy & Rao 2002, 123–124.) Palvelukonsepti voidaan nähdä palvelusta muodostettuna mielikuvana sekä viitekehyksenä, joka ohjaa suunnittelua ja kehittämisprosessia, pitäen sisällään kaikki vaiheet ideasta käyttöönottoon. Palvelukonseptin tarkoitus on konkretisoida palvelun luonne. Palvelukonseptoinnin keskiössä ovat asiakkaat sekä heidän osallistamisensa palveluiden kehittämiseen. (Alm, Innanen, Lahtela, Lehtinen, Niva, Rautiainen, Saloniemi, Suhonen & Viljanen 2021, 8–9.)

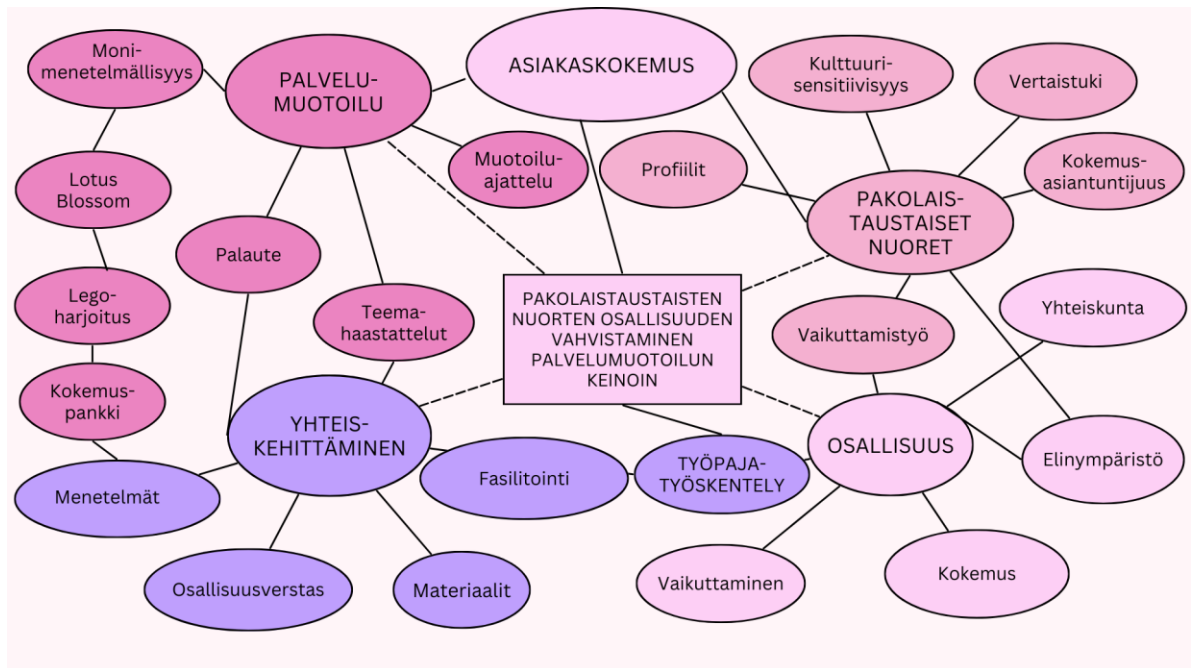
Osallisuusverstaas-palvelukonseptin tarkoituksena on lisätä Suomeen tulleiden pakolaistaustaisten nuorten ymmärrystä osallisuuden eri tasoista suomalaisessa yhteiskunnassa, vahvistaen heidän osallisuuskäsitystään ja vaikuttamisen mahdollisuuksiaan. Tarkoitus pohjautuu tietoon siitä, miten kotouttamisen politiikassa ja käytänteissä on korostettu työn merkitystä, kotouttamislainsäädännön ottaessa aiempaa paremmin huomioon myös työmarkkinoiden ulkopuolisen integraation ja kotoutumisen monialaisuuden. Haasteena on ollut, miten työtä on pidetty yhteiskuntaan kiinnittymisen keskeisimpänä indikaattorina ja muita yhteiskunnallisen osallistumisen ja osallisuuden muotoja työelämään integroitumiseen nähden toissijaisina. (Heikkilä & Lyytinen 2019, 325–326.)

Hyvinvointi on ymmärretty työnä tai kuulumisen tunteena, jolloin on jätetty huomioimatta osallisuuden moninaisuus ja tilannekohtaisuus. Vaikka ihminen voi elämässään olla osallinen erilaisissa hyvinvointia ja elämän merkityksellisyyttä tuottavissa asioissa kuten yhteisöissä ja vuorovaikutussuhteissa, hän voi samalla kokea osattomuutta laajemmin yhteiskunnassa. Esimerkiksi pakolaistaustaiset maahanmuuttajat voivat olla osallisia ja osattomia eri elämäntiloilla samanaikaisesti. (Salminen ym. 2021, 85.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös tuottaa materiaalit Osallisuusverstaan testausta varten. Tavoitteeseen pääsemiseksi opinnäytetyössä hyödynnettiin erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä, jotka auttoivat keräämään tietoa siitä, mitkä menetelmät ovat toimivia työpajatyöskentelyssä ja tukevat näin tavoitteen saavuttamista.

4.2 Käsitekartta

Käsitekartta on visuaalinen esitys tutkimuksen keskeisistä käsitteistä ja niiden välisistä suhteista. Tämä menetelmä mahdollistaa tutkijalle kokonaisvaltaisen näkemyksen aihealueestaan, auttaen jäsentämään tärkeimmät osatekijät ja niiden välisiä suhteita. (Muotoilu.info 2021.) Opinnäytetyön käsitekartta (kuva 4, sivu 20) kuvastaa tämän opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ja niiden suhdetta toisiinsa. Käsitekartassa eritellään opinnäytetyön lähtökohtia, tutkimusmenetelmiä ja kohderyhmää, sekä opinnäytetyön kannalta olennaisia ilmiöitä. Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ja asiasanoja ovat osallisuus, yhteiskehittäminen, asiakaskokemus, fasilitointi, pakolaistaustaiset nuoret sekä työpajatyöskentely. Joidenkin käsitteiden kohdalla on esitelty myös niiden englanninkielinen vastine tarkentamaan käsitteiden merkitystä sekä silloin, kun englanninkielinen termi on vakiintunut osaksi muotoilualan sanastoa.



Kuva 4. Käsitekartta

Yhteiskehittämisen juuret ovat englanninkielisessä käsitteessä *co-creation*, joka tarkoittaa yhdessä luomista. Yhteiskehittäminen voidaan määritellä useilla eri tavoilla. Se on toimintaa, jossa osallistujilla on monipuolista ja eri näkökulmista hankittua tietoa kehitettävästä aiheesta. Yhteiskehittämisessä korostuvat yhteinen oppiminen, dialogisuus ja asiakkaiden tai käyttäjien ja ammattilaisten tasavertaisuus kehittämistyön aikana. Toiminnan tavoitteena on muuttaa eri toimijoilla oleva erilainen tieto yhteiseksi osaamiseksi ja tuottaa tietoa kehittämistoiminnan ympäristössä. Yhteiskehittäminen edustaa siirtymää kohti osallisuutta ja vuorovaikutusta, ja asiakkaat nähdään arvona kehittämistyössä. Yhteiskehittämisprosessi muodostuu vastavuoroisen suhteen rakentamisesta, keskustelelevasta harkinnasta ja muutoksen yhteisestä toteuttamisesta. (Ruuskanen 2020, 16, 18.)

Asiakaskokemus (engl. *customer experience*, lyh. CX) koostuu yksittäisten tulkintojen summasta, jonka asiakas tai palvelun käyttäjä muodostaa ollessaan vuorovaikutuksessa palvelun, tuotteen tai yrityksen kanssa. Asiakaskokemus pitää sisällään asiakkaan alitajuisesti tekemiä päätöksiä, joihin vaikuttavat vahvasti myös tunteet. (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

Työpajalla (engl. *workshop*) tarkoitetaan tässä kontekstissa toimintaa, jossa ryhmä kokoontuu, luo yhdessä ja ideoi uutta ryhmän kesken. Työpaja voidaan

nähdä muotoilun näkökulmasta käyttäjälähtöisenä suunnittelutyöpajana tai osallistavana oppimisympäristönä ja tämän myötä oppimistekniikkana. Työpajaa käytetään menetelmänä käyttäjälähtöisen suunnittelun projekteissa. Muotoilukeskeisille työpajoille ominaista on niiden koostuminen useista eri aktiviteeteista, jotka on suunniteltu tietyille ryhmälle sopivaksi. Kehittämiskohdetta voidaan työstää erilaisilla käytännönläheisillä harjoituksilla, jotka aktivoivat osallistujien luovaa ongelmanratkaisukykyä. (Ahtinen 2014, 7, 32.)

Yhteiskehittäminen ilmenee usein erilaisissa yhteiskehittämis- tai yhteissuunnittelutyöpajoissa, jotka perustuvat osallistavaan ja käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun. Niiden tavoitteena on osallistaa sidosryhmiä suunnitteluprosessin varhaisiin vaiheisiin siten, että painopiste on ihmisille suunnittelun sijaan ihmisten kanssa suunnittelussa. Yhteiskehittämistyöpajoja käytetään eräänlaisena työkaluna löytämisessä, mahdollisuuksien tutkimisessa ja keskustelun käynnistäjänä sidosryhmien välillä. Muotoilijoiden tehtävänä on helpottaa eli fasilitoida yhteiskehittämistyöpajojen sujumista ohjaamalla osallistujia suunnitteluprosessin läpi, hyödyntäen aiheeseen liittyvää asiantuntemustaan. (Fekete 2019.) Vaikka työpajatyöskentelyä yleensä hyödynnetään pääosin ideointivaiheessa, tulisi sitä hyödyntää koko suunnitteluprosessin ajan (Ahtinen 2014, 31).

Palvelumuotoilun menetelmät soveltuvat erityisesti palveluiden ja liiketoiminnan kehittämiseen. Menetelmät keskittyvät käyttäjän ja asiakkaan käyttäytymisen, tarpeiden, tunteiden ja motiivien ymmärtämiseen sekä palvelujen kehittämiseen näiden tietojen perusteella. Palvelumuotoilun menetelmiä on laaja kirjo, ja niiden avulla käyttäjät ja asiakkaat osallistuvat aktiivisesti kehitysprosessiin. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 42–43, 46.)

Fasilitointi (engl. *facilitation*) tarkoittaa ryhmän työskentelyn tavoitteellista ohjaamista. Fasilitoinnin tarkoitus on ohjata ryhmäprosessin toimintaa esimerkiksi työpajassa niin, että se tähtää yhteiseen tavoitteeseen ja erilaisten näkökulmien esiintuomiseen, osallistaen kaikkia ryhmän jäseniä aktiiviseen ja tasapuoliseen työskentelyyn. Psykologinen turvallisuus ja osallistavan ilmapiirin luominen on yksi fasilitaattorin eli ryhmän ohjaajan tärkeimmistä tehtävistä. Fasilitaattori voi toimia joko tehtävä- tai prosessikeskeisesti, jolloin hän määrit-

telee ja ratkaisee ongelman itse, tai vaihtoehtoisesti auttaa ongelmien selvittämisessä, kuuntelee ryhmän ajatuksia ja auttaa ryhmää kehittymään ratkaisujen etsimisessä. (Ahtinen 2014, 14, 24; Honkonen 2021.)

Kulttuurisensitiivisyydellä tarkoitetaan kykyä ja halua ymmärtää eri taustoista tulevia ihmisiä. Kulttuurisensitiivisyys on arvostavaa ja kunnioittavaa kohtaamista sekä kuulluksi ja hyväksytyksi tulemistä. Kulttuurisensitiivinen työote ja kohtaaminen on arvostavaa viestintää asiakkaan ja ammattilaisen välillä, jossa molemmilla on oikeus ilmaista omaa kulttuuriaan vapaasti. Kulttuurisensitiiviset palvelut eivät tarkoita erillispalveluita kaikille kohderyhmille, vaan palveluita, jotka pystyvät joustamaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin. (THL 2021.)

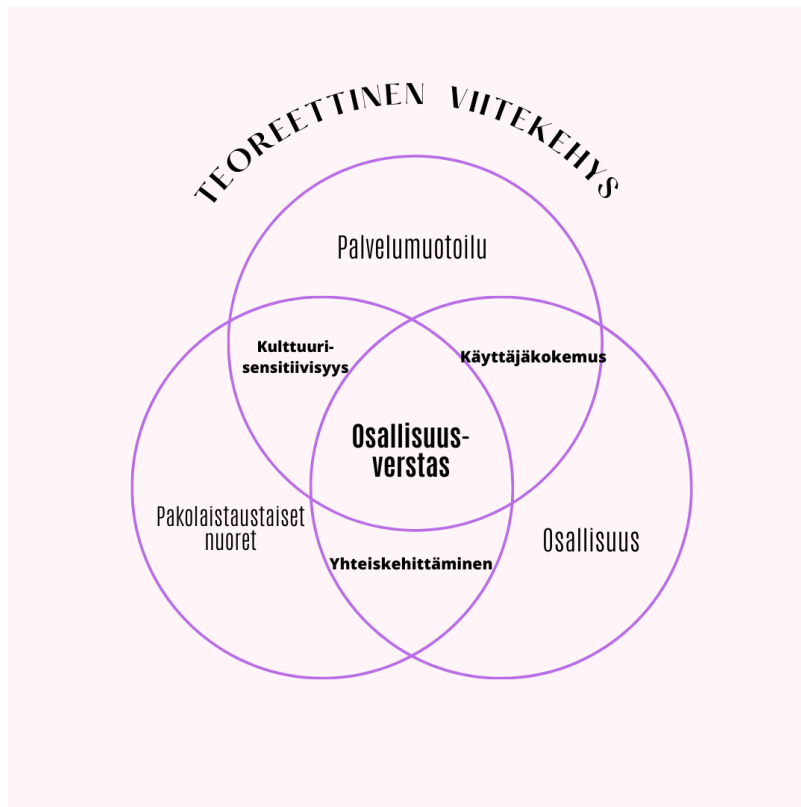
Kokemusasiantuntija on yksilö, joka omaa henkilökohtaista kokemusta tietyltä elämän osa-alueelta. Kokemus voi liittyä esimerkiksi pitkäaikaiseen sairauteen, tapaturmaan, mielenterveys- ja päihdeongelmiin, ja aiheita on monia muitakin. Henkilökohtainen asiantuntijuus voi olla kerääntynyt kokemuksista palvelujen käyttäjänä tai rinnalla kulkijana, esimerkiksi omaisena ja läheisenä. Kokemusasiantuntija voi osallistua monipuolisesti erilaisiin tehtäviin kuten koulutuksiin, tapahtumiin, ryhmätoimintoihin tai kehittämistyöhön. (Kpedu s.a.)

Vertaistuki on kokemusten jakamista toisen saman kokeneen tai samassa tilanteessa olevan henkilön kanssa. Se käsittää kokemustietoon perustuvaa tukea, jossa keskeisiä elementtejä ovat tarinoiden jakaminen ja toisen kuunteleminen. (Terveyskylä s.a.) Useat järjestöt tarjoavat vertaistukitoimintaa ja vertaistukiryhmiä (Mielenterveystalo s.a.).

4.3 Teoreettinen viitekehys

Teoreettisen viitekehysten ja käsitteiden avulla saadaan luotua kehys tutkimukselle. Viitekehys antaa myös näkökulmat, joista tutkimusaineistoja on helpompaa tarkastella. Teoreettista viitekehystä voi hyödyntää eri tutkimusvaiheissa ja siihen palaaminen tutkimuksen edetessä varmistaa, että tutkimus pysyy rajatussa ja johdonmukaisessa kehyksessä. (Vilkkä 2005, 27.) Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu käsitekartan pohjalta ja muodostuu

palvelumuotoilusta, osallisuudesta ja kohderyhmän ymmärryksestä. Tutkimuksen lähtökohtana on Kuule minua -hankkeelle palvelumuotoilun keinoin kehitetyn Osallisuusverstaan materiaalit ja sabluuna. Tutkimuksen teoriapohja muodostuu kohderyhmän lähtökohtien ja tarpeiden ymmärtämisestä palvelumuotoilun kontekstissa. Soveltavan tutkimuksen kohdalla on luontevaa pitää teoriaa keinona tuottaa tietoa aiemmasta tutkimusaineistosta. (Vilkkä 2005, 24.) Kuvassa 5 on visualisoitu opinnäytetyön teoreettinen viitekehys.



Kuva 5. Viitekehys

Viitekehys kuvastaa ja havainnollistaa visuaalisesti tutkimuksen teoreettisia lähtökohtia ja asiakokonaisuuksia (Anttila 1996). Viitekehyyksen ytimessä on produktiivisen opinnäytetyön lopputuote eli Osallisuusverstaas. Osallisuusverstaas kehitetään ja muotoillaan asiakaskokemuksen, yhteiskehittämisen ja kohderyhmän tarpeiden mukaisesti ja kulttuurisensitiivisesti. Viitekehyyksen reunoille on asetettu tutkimuksen lähestymistapa eli palvelumuotoilu sekä tutkimuksen keskiössä olevat ilmiöt, jotka ovat osallisuus ja pakolaistaustaiset nuoret.

4.4 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on, kuinka suunnitella ja toteuttaa osallisuutta korostava työpaja palvelumuotoilun menetelmiä ja yhteiskehittämistyöpajoja hyödyntäen, jotta se vastaa Kuule minua -hankkeen kohderyhmän tarpeita ja tukee hankkeen tarkoitusta. Tutkimusongelma yhdistää päätutkimuskysymyksen huolenaiheet ja auttaa ohjaamaan tutkimusta kohti käytännön ratkaisuja ja suosituksia.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on seuraava:

- 1) Miten osallisuutta käsittelevä työpaja voidaan luoda palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen siten, että siitä muodostuu Kuule minua -hankkeen kohderyhmää palveleva ja hankkeen tarkoitusta vastaava kokonaisuus?

Pääkysymykseen linkittyvät opinnäytetyön alatutkimuskysymykset:

- 1) Mitkä palvelumuotoilun menetelmät vastaavat osallisuutta käsittelevän työpajan tavoitteeseen?
- 2) Miten yhteiskehittämistyöpajat soveltuvat tiedonkeruumenetelmäksi?

Ensimmäisessä alatutkimuskysymyksessä tutkitaan erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä ja niiden soveltuvuutta kyseiseen työpajaan. Sen tehtävä on ohjata pohdintaa liittyen siihen, miten nämä menetelmät voivat tukea osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä.

Toisessa alatutkimuskysymyksessä tarkastellaan yhteiskehittämistyöpajojen käyttöä tiedonkeruumenetelmänä ja pohditaan, miten ne auttavat sekä hankkimaan arvokasta ja laadukasta tietoa että osallistavat kohderyhmää tehokkaasti.

4.5 Tutkimusmenetelmät

Käyttäjätiedon hankkimiseen on olemassa useita erityyppisiä menetelmiä. Tässä opinnäytetyössä mielekkääksi koettiin etnografinen lähestymistapa. Opinnäytetyöntekijöiden tutkimuksen tekoon kytkeytynyt oppimisprosessi korostui vuorovaikutuksellisessa oppimisessa yhdessä EHJÄ ry:n kokemusasiantuntijoiden kanssa. Tämä prosessi antoi pohjan luovalle ideoinnille opinnäytetyön lopputuloksena kehitettävän Osallisuusverstaan osalta. Opinnäytetyöntekijöiden muotoilijana toimiminen rakentui tietoiselle päätökselle katsoa, kuunnella ja tarkkailla oikeita ihmisiä ja sekä kokeilemalla heidän kanssaan erilaisia menetelmiä käytännössä. Muotoiluetnografisessa osallistuvan havainnoinnin prosessissa opinnäytetyöntekijät saivat suoraa tietoa uuden palvelukonseptin suunnitteluun. (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 63, 67.) Opinnäytetyössä tietoa kerättiin laadullisilla tutkimusmenetelmillä, koska opinnäytetyöntekijöiden tavoitteena oli saavuttaa ymmärrystä erityisesti koskien osallistujien tarpeita ja toiveita ja tämänhetkistä osallisuuskäsitystä. Menetelmien valintaa ja yhteiskehittämistyöpajojen rakennetta ohjasivat halu antaa tilaa osallistujien kokemuksille ja näkökulmille, ja tätä kautta avartaa opinnäytetyöntekijöiden omaa ymmärrystä koskien pakolaistaustaisten nuorten osallisuutta ja heidän siihen liittämiään tunteita ja ajatuksia. (Tuulaniemi 2011, 143.)

Opinnäytetyössä hyödynnetyt yhteiskehittämisen menetelmät ulottuvat sekä perustutkimuksen että kontekstuaalisen tutkimuksen tasoille ja hipovat jopa eksploraatiivisen tutkimuksen tasoa (kuva 10, sivu 41). Yhteiskehittämistyöpajoihin valittujen menetelmien avulla osallistujat pääsivät sanoittamaan ajatuksiinsa ja fasilitaattorin roolissa olleet opinnäytetyöntekijät pystyivät heidän konkreettista toimintaansa havainnoimalla kartoittamaan tietoa osallistujien toimimisesta ja käyttäytymisestä. Menetelmät myös toivat esiin tietoa siitä, mitä osallistujat tuntevat ja kokevat ja millaisista asioista he uneksivat (Koivisto ym. 2019, 45). Kaikkea kerättyä tietoa pystyttiin hyödyntämään Osallisuusverstaan sisällön suunnittelussa.

Tutkimuksellisissa aineistonkeruuseen tähdänneissä yhteiskehittämistyöpajoissa pyrittiin testaamaan useita palvelumuotoilun menetelmiä osana osallistujien kanssa tehtyä yhteistyötä. Tavoitteena oli selvittää menetelmien soveltuvuutta

osallisuustyön kontekstiin ja tutkia niiden käytettävyyttä opinnäytetyön kohde-ryhmän kanssa. Tarkoituksena oli arvioida mahdollisimman montaa testattua ideaa ja valita niistä lupaavimmat jatkokehitystä ja Osallisuusverstaan palvelukonseptia varten. Menetelmien pikatestauksilla, havainnoinnilla ja palautteen keruulla pyrittiin selvittämään, mitkä menetelmistä palvelivat parhaiten tarkoitusta ja soveltuivat Osallisuusverstaan sisällöksi. (Alhonen & Iloranta 2021, 16.)

Kaikki testatut menetelmät olivat opinnäytetyöntekijöiden juuri tähän käyttötarkoitukseen kehittämiä tiivistettyjä versioita yleisemmin tunnetuista menetelmistä, tai saaneet tällaisesta inspiraationsa. Yhteiskehittämistyöpajoissa testatut menetelmät olivat Lego -harjoitus, kaksi erilaista sana-assosiaatioharjoitusta, Experience Bank -harjoitus sekä Lotus Blossom -harjoitus. Lisäksi työpajassa toteutettiin puolistrukturoitu ryhmähaastattelu. Valituilla menetelmillä pyrittiin ratkaisemaan tutkimusongelma koskien työpajan palvelukonseptin suunnittelua ja toteutusta palvelumuotoilun menetelmiä ja yhteiskehittämistyöpajoja hyödyntäen sekä vastaamaan tutkimuskysymyksiin.

4.6 Aineiston analyysi

Aineisto kerättiin yhteiskehittämisen menetelmien eli työpajatyöskentelyn ja fasilitoinnin sekä asiantuntijahaastatteluiden avulla, jotta aineistosta saatiin mahdollisimman monipuolinen kokonaisuus. Yhteiskehittämistyöpajoihin osallistui yhteensä kuusi ihmistä kahdella eri toteutuskerralla. Molempien yhteiskehittämistyöpajojen työskentely- ja keskusteluvaiheista taltioitiin nauhoitukset. Ensimmäisen työpajan nauhoituksen pituus oli 53 minuuttia ja toisen työpajan nauhoituksen pituus 90 minuuttia. Nauhoitukset litteroitiin analyysiä varten. Opinnäytetyössä kerätty laadullinen aineisto analysoitiin monivaiheisen prosessin avulla opinnäytetyöntekijöiden keskinäisissä työpajoissa, joissa yhteiskehittämistyöpajoissa kerätystä aineistosta etsittiin toistuvia teemoja ja keskeisiä näkökohtia. Huomiota kiinnitettiin myös työpajojen osallistujien keskinäiseen vuorovaikutukseen, ilmaisuun ja dynamiikkaan. Tuloksissa yhdistyvät aineiston analyysi ja yhteiskehittämistyöpajoihin osallistuneilta sekä suullisesti että anonyymisti kirjallisesti kerätty palaute.

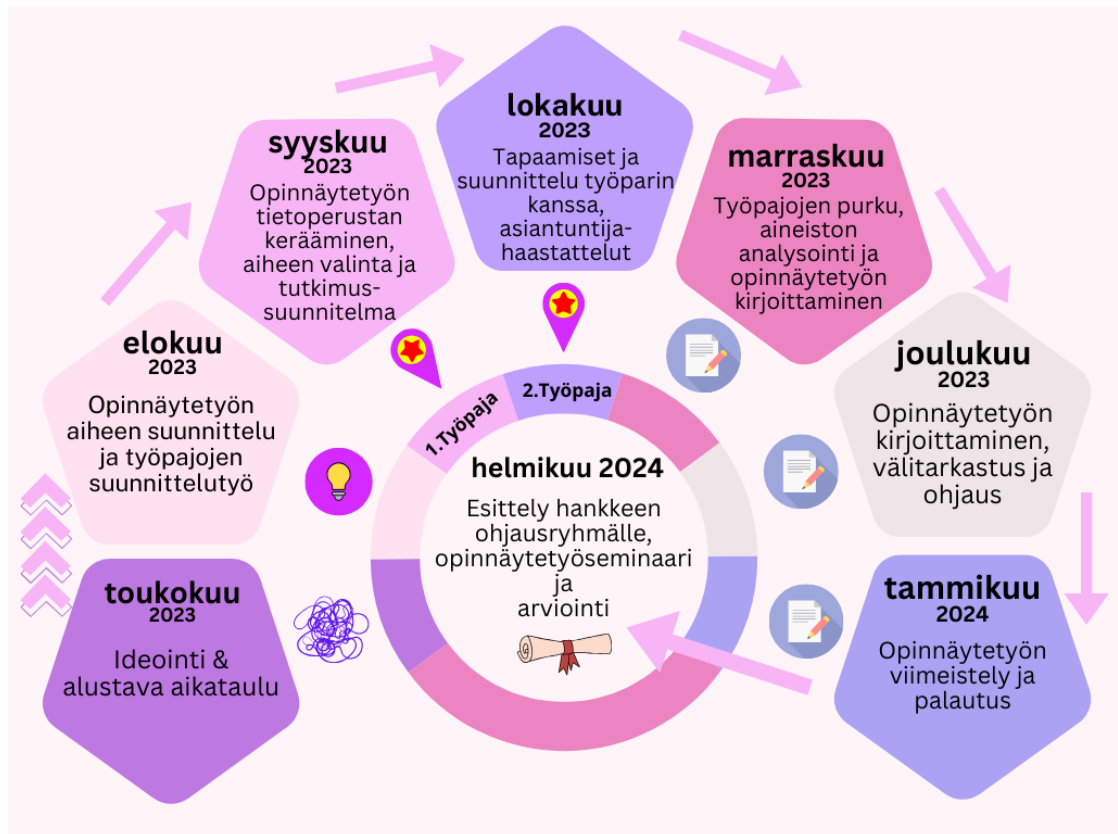
Aineiston lähestymistapa oli ymmärtämään pyrkivä ja siitä poimittiin toistuvia, selkeästi esiin nousevia asioita. Toisaalta pienen otannan vuoksi opinnäytetyön aineistossa myös yksittäisillä havaintoyksiköillä koettiin olevan merkitystä. (Opinkirjo s.a.) Aineiston analysoinnissa luokittelua tehtiin sen perusteella, miten toimiviksi nopeat testaukset ja menetelmät koettiin toiminnan havainnoinnin ja palautteen perusteella. Osana aineiston analyysiä yhteiskehittämistä johdettiin ratkaisuehdotuksia. Näissä arvioitiin yhteiskehittämisen tuloksia ja tunnistettiin potentiaalisia ratkaisu- ja kehittämis ehdotuksia. Nämä ratkaisut integroitiin opinnäytetyön tulokseen eli Osallisuusverstaan palvelukonseptiin. Palvelumuotoiluprosessia iteroitiin analyysin edetessä.

Aineistosta nousseita asiakaskokemuksen vaiheita tuotiin visualisoituna asiakasprofiileihin, skenaarioihin ja Service Blueprintiin. Näiden laatimisessa hyödynnettiin yhteiskehittämisen tuloksia. Asiakasymmärrystä ja empatiaa pyrittiin syventämään yhteiskehittämisen menetelmien avulla, jotta aineistoon saatiin osallistujien näkemyksiä ja tulkintoja.

5 TYÖSKENTELYSUUNNITELMA

5.1 Aikataulu

Opinnäytetyön aikataulusuunnitelma on keskeinen osa projektin hallintaa. Aikataulutuksen laatiminen ja jäsentely säästää aikaa ja helpottaa hahmottamaan työn määrää. Suunnitelma kannattaa tehdä tarkasti, mukaan lukien kaikki työvaiheet, sitovat menot ja mahdolliset aikatauluun vaikuttavat tekijät. (Oppariapu 2016.) Opinnäytetyön aikataulusuunnitelman raameina toimivat oppilaitoksen asettamat aikataulut ja deadlinet sekä yhteistyötahon toivomukset. Parityönä toteutetun opinnäytetyön kohdalla aikataulutus on ensisijaisen tärkeää, sillä huomioon on otettava molempien opinnäytetyöntekijöiden henkilökohtaiset aikataulut, työskentelytavat ja tarpeet. Kuvassa 6 (sivu 28) on visualisoituna opinnäytetyön aikataulu.



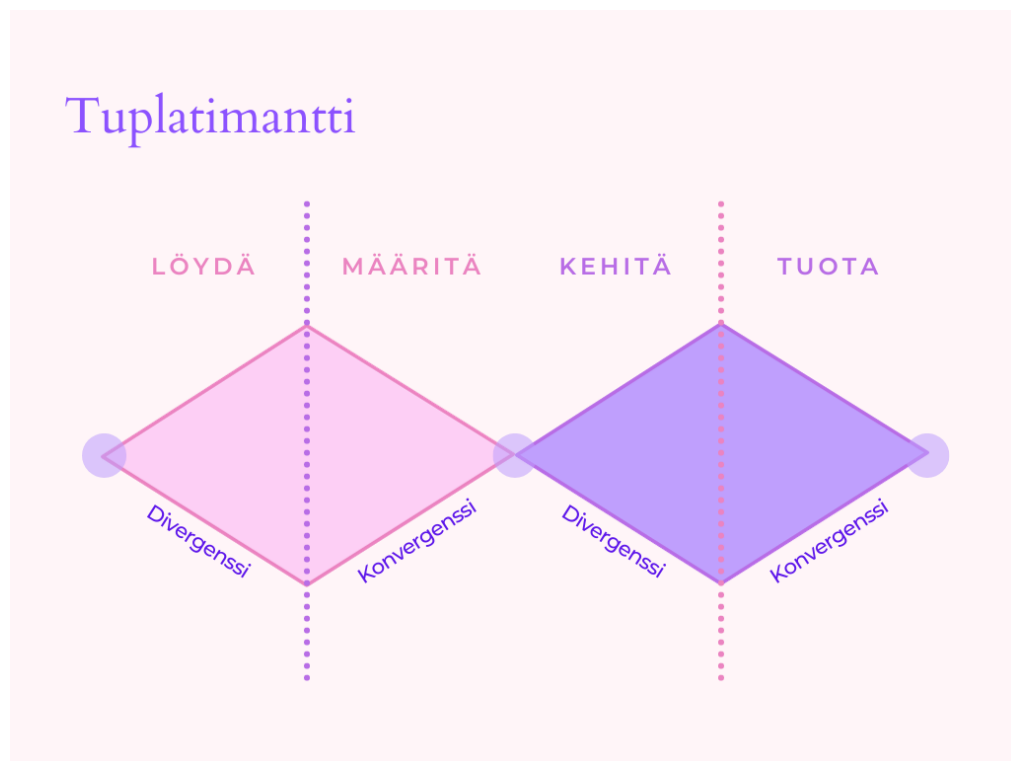
Kuva 6. Aikataulu

Opinnäytetyön suunnitteluvaihe alkoi toukokuussa 2023 aiheen ideoinnilla Kuule minua -hankkeen projektipäällikön kanssa. Tällöin muodostui myös opinnäytetyön alustava aikataulu. Työskentelyprosessi jatkui elokuussa 2023, jolloin opinnäytetyön tavoitteita, tarkoitusta ja tutkimuskysymyksiä hiottiin. Tällöin laadittiin myös tutkimussuunnitelma, jatkettiin opinnäytetyön tietoperustan kartoitusta sekä suunniteltiin ensimmäistä yhteiskehittämistyöpajaa. Tutkimussuunnitelma hyväksyttiin syyskuun lopussa 2023, jonka jälkeen ensimmäinen yhteiskehittämistyöpaja toteutettiin. Toinen yhteiskehittämistyöpaja oli suunniteltu toteutettavaksi lokakuun 2023 alussa, mutta se jouduttiin siirtämään osallistujien sairastelujen ja liian pienen osallistujamäärän vuoksi. Kuule minua -hankkeen kokemustarinakurssin päällekkäisyyden vuoksi toisen työpajan toteutus siirtyi lokakuun lopulle. Yhteiskehittämistyöpajoista kerätty materiaali purettiin ja aineisto analysoitiin marraskuussa 2023. Opinnäytetyön kirjoitusprosessi jatkui loppuvuoden ajan ja opinnäytetyön ensimmäisen version välitarkastus tapahtui joulukuun 2023 alussa. Opinnäytetyötekijät pitivät viikoittaisia tapaamisia syyskuusta 2023 tammikuuhun 2024 asti, joissa suunniteltiin, arvioitiin ja edistettiin opinnäytetyöprosessia. Kirjallisen osuuden abstrakti tar-

kastettiin tammikuun 2024 alussa. Tällöin myös viimeisteltiin tekstiosuus. Valmis opinnäytetyö palautetaan 22.1.2024, jonka jälkeen laaditaan esitys helmikuussa 2024 pidettävään opinnäytetyöseminaariin. Ennen opinnäytetyöseminaaria opinnäytetyö esitellään Kuule minua -hankkeen ohjausryhmälle.

5.2 Työskentelyprosessi tuplatimanttia mukaillen

Opinnäytetyön palvelumuotoiluprosessi eteni niin sanotun Tuplatimantin mukaisesti (kuva 7). Tuplatimantti on vuonna 2005 Iso-Britanniassa Design Councilin toimesta kehitetty prosessimalli, jossa kaksi toisiaan seuraavaa timantin muotoista vaihetta kuvaavat ongelman ratkaisua. Ensimmäisessä timantissa pyritään ymmärtämään ongelma löytämisen (divergenssin) ja määrittämisen (konvergenssin) avulla. Toisessa timantissa taas tavoitellaan ongelman ratkaisua oikealla tavalla kehittämisen (divergenssi) ja tuottamisen (konvergenssi) avulla. Divergentti ja konvergentti ajattelu siis vuorottelevat koko prosessin ajan. Divergenteissä vaiheissa luodaan vaihtoehtoja, kun taas konvergenttien vaiheiden ajatus on rajata vaihtoehtoja. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)



Kuva 7. Tutkimuksen eteneminen, mukaillen Design Councilin tuplatimantti-prosessimallia (Koivisto ym. 2019).

Ensimmäisen timantin Löydä-vaiheessa kerättiin tietoa palveluntarjoajan eli EHJÄ ry:n tavoitteista sekä asiakkaiden eli Kuule minua -hankkeen osallistujien tarpeista. Keräämällä tietoa ja etsimällä paljon materiaalia haluttiin kiteyttää ratkaisua vaativa ongelma sekä kerätä asiakasymmärrystä mahdollisimman laajasti, jotta ongelma oli mahdollista ratkaista oikealla tavalla. Valitut menetelmät olivat perustutkimuksen menetelmiä, kuten yhteiskehittämistyöpajoissa käytyjä ryhmäkeskusteluja, sekä kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmiä, kuten näissä samoissa työpajoissa havainnoinnin avulla tehtyä tiedonkeruuta. Näillä menetelmillä pyrittiin selvittämään työskentelymenetelmien soveltuvuutta. (Koivisto ym. 2019, 44; Koskimäki & Suihkonen 2022.)

Ensimmäisen timantin Määritä-vaiheessa keskityttiin yhteiskehittämistyöpajoista kerätyn tiedon analysointiin ja tulkintaan, jotka kirkastivat ongelmaa ja auttoivat tunnistamaan asiakastarpeita. Tämän vaiheen lopputuloksena syntyi mahdollisuus eli osallisuuden vahvistaminen työpajatyöskentelyn avulla. Tähän opinnäytetyön tekijät ryhtyivät ideoimaan ratkaisua, jonka lopputulema tulisi olemaan Osallisuusverstaas. Osallisuusverstaas tuli perustua sekä lähdekirjallisuudesta että yhteiskehittämistyöpajoista kerätystä aineistosta nouseville asiakkaiden tarpeille, vaatimuksille ja käyttäytymismalleille. Tässä vaiheessa opinnäytetyötä luotiin myös asiakasprofiilit, palvelupolku ja Service Blueprint. (Koivisto ym. 2019, 45–46; Koskimäki & Suihkonen 2022.)

Toisen timantin Kehitä-vaiheessa toteutettiin opinnäytetyöntekijöiden välinen ideointityöpaja, jossa suunniteltiin Osallisuusverstaas palvelukonsepti. Työpajassa keskityttiin ratkaisemaan, mitä palvelukonseptin tulisi pitää sisällään, jotta se vastaisi Osallisuusverstaas tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Työpajassa arvioitiin menetelmien toimivuutta, ajankäyttöä ja Osallisuusverstaas struktuuria. Ideointityöpajassa ratkaistiin havaitut ongelmat ja kehitettiin Osallisuusverstaas kokonaisuudessaan. (Koivisto ym. 2019, 43.)

Toisen timantin Tuota-vaiheessa toteutettiin toinen ideointityöpaja, jossa tuotettiin Opinnäytetyön produktiivinen tuotos. Tuota-vaiheessa opinnäytetyöprosessin aikana kerätty tieto paketoitiin lopputuotteeksi, jota on mahdollista lähteä testaamaan ja jatkokehittämään. Tässä vaiheessa käytettiin myös luovuutta, visuaalisuutta ja muotoiluajattelua, jotta konkreettinen lopputuotos olisi selkeä ja miellyttävä. (Koivisto ym. 2019, 43.)

5.3 Riskianalyysi

Riskien arviointi ja hallinta ovat olennaisessa osassa toiminnan ohjaamisessa haluttuun suuntaan ja jotta haluttuja tavoitteita voidaan edistää. Riskien arvioinnin avulla on mahdollista tunnistaa ne mahdolliset esteet ja haitat, jotka voivat vaikuttaa toimintaan. Arvioinnissa tarkastellaan riskien todennäköisyyttä ja niiden mahdollisia vaikutuksia. Erityisesti toiminnan käynnistysvaiheessa kuten tässä tapauksessa opinnäytetyön muotoiluprosessin aloitusvaiheessa riskianalyysi auttaa varautumaan haasteisiin ja tekemään tarvittavia korjausliikkeitä. (Innokylä s.a. b)

Opinnäytetyön riskien arviointi tehtiin SWOT-analyysiin perustuen (kuva 8). Suomeennettuna nelikenttäanalyysissä kartoitetaan toiminnan vahvuudet (engl. *strengths*), heikkoudet (engl. *weaknesses*), mahdollisuudet (engl. *opportunities*) ja uhat (engl. *threats*). SWOT-analyysiä on käytetty työkaluna strategisen suunnittelun tukena jo 1960-luvulta alkaen, ja se on hyvin suosittu ja toimiva strategisen analyysin työkalu. SWOT-analyysillä on kaksi ulottuvuutta, sisäinen ja ulkoinen, joista sisäinen pitää sisällään organisaation (tässä tapauksessa produktiivisen opinnäytetyön tuloksen) tekijät sekä vahvuudet ja heikkoudet. Ulkoinen ulottuvuus sisältää ympäristötekijät sekä mahdollisuudet ja uhat. Molempiin ulottuvuuksiin keskittyminen auttaa huomioimaan sisäisen ja ulkoisen ympäristön positiiviset ja negatiiviset tekijät, hyödynnettävät mahdollisuudet, ymmärtämistä kaipaavat heikkoudet ja mahdollista hallintaa tai eliminointia kaipaavat uhat. SWOT-analyysi soveltuu hyvin käytettäväksi voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa ja monikulttuurisuusprojekteissa. (Gürel 2017, 995, 1001, 1003.)

Vahvuudet koostuvat tavoitteiden saavuttamisessa aktiivisesti vaikuttavista osaamisalueista, joita opinnäytetyöntekijöillä on. Ennen toiminnan aloittamista on hyvä tietää oma olemassa oleva potentiaali ja vahvuudet, jotta ulkoisen ympäristön luomia mahdollisuuksia voidaan hyödyntää, ja toisaalta jotta sieltä tuleviin uhkiin voidaan vastata vahvuuksia käyttämällä. Heikkouksilla viitataan resursseissa, taidoissa tai kyvykkyyksissä ilmeneviin rajoitteisiin tai puutteisiin, jotka vaikuttavat negatiivisesti toiminnan suorituskykyyn tai heikentävät sitä tavalla, jonka seurauksena mahdollisiin ongelmiin tai mahdollisuuksiin ei voida

vastata, tai jotka heikentävät kykyä sopeutua muutoksiin. Heikkouksien ja vahvuuksien tunnistaminen on yhtä tärkeää. Strategian rakentamisen näkökulmasta tulee pyrkiä niiden olemassa olevien ongelmien ratkaisemiseen, jotka aiheuttavat vaikeuksia ja rajoituksia pitkän aikavälin suunnitelmille, sekä pyrkiä ennakoimaan mahdollisia ongelmia. (Gürel 2017, 997.)

Mahdollisuuksien ajatellaan olevan etu ja jopa voimanlähde toiminnan tapahtumiselle. Ne ovat positiivisia ja suotuisia ja niiden ajatellaan tuottavat toiminnalle positiivisia tuloksia. Mahdollisuudet ovat ulkoisessa ympäristössä vallitsevia olosuhteita, jotka mahdollistavat vahvuuksia hyödyntämisen ja joko voitavat heikkoudet tai neutraloivat ympäristöstä nousevat uhat. Uhilla viitataan tilanteeseen tai olosuhteisiin, jotka vaarantavat toiminnan toteutumisen, vaikeuttaen tai tehden mahdottomaksi tavoitteiden saavuttamisen. Ne voivat olla seurausta kaukaisen tai välittömän ympäristön muutoksesta. Käytännössä kaikki ympäristötekijät, jotka voivat haitata toiminnan tehokkuutta tai vaikuttavuutta, katsotaan uhiksi. (Gürel 2017, 998.)



Kuva 8. SWOT-analyysi

Toinen opinnäytetyön tekijöistä oli työskennellyt EHJÄ ry:ssä aiemmin, mikä auttoi prosessin käynnistymisvaiheessa ja kontaktin ylläpitämisessä opinnäytetyöntekijöiden ja toimijan välillä. Molemmilla opinnäytetyöntekijöillä oli pitkä tausta sosiaalialan moninaisissa työtehtävissä, mikä toi lisäymmärrystä kontekstiin viitekehyksen ja asiakasryhmän ollessa ainakin jossain määrin tuttuja molemmille. Myös menestyksekkäs työparityöskentely yhdessä oli tuttua aieman palvelumuotoiluprojektin ajalta.

Opinnäytetyön työskentelyprosessin aikataulu oli melko tiivis, mikä ei antanut mahdollisuuksia esimerkiksi aikataulujen massiiviselle muokkaamiselle tai tuloksena luodun palvelukonseptin testaukselle ja tuotteistamiselle. Vaikka samanaikaisesti opinnäytetyöntekijöillä ollut sosiaalialan tietotaito katsottiin vahvuudeksi, sitä voitiin arvioida myös heikkouden näkökulmasta. Asiakas-autettava-näkökulmasta ja ohjauksellisuudesta irtautuminen ja opinnäytetyöprosessiin osallistuneisiin nuoriin suhtautuminen tasavertaisen toimijuuden näkökulmasta vaati aktiivista ajatustyötä. Opinnäytetyöntekijöillä ei myöskään ollut opintoihin linkittyviä projekteja lukuun ottamatta kokemusta palvelumuotoiluprojekteista, mikä koettiin taitoihin liittyvänä heikkoutena.

Opinnäytetyön tuloksen välitön testaus ja jalkauttaminen Kuule minua -hankkeen toimintasuunnitelmaan katsottiin mahdollisuudeksi, joka myös olemassaolollaan tukisi kohderyhmän yhteiskunnallisen aseman ja osallisuuden vahvistumista. Prosessi mahdollisti tutkimuksellisen tiedonkeruun tulosten välittömän soveltamisen käytäntöön. Tulevaisuuteen suuntautuvana mahdollisuutena nähtiin tuloksena syntyvän työpajan skaalautuvuusmahdollisuudet eri kohderyhmille ja alustoille. Opinnäytetyön aiheelle oli selkeä tarve ja tilaus, mikä tuki toiminnan tarkoituksenmukaisuutta.

Selkeimpiä uhkia toiminnalle olivat aikatauluun liittyvät rajoitteet ja riski yhteiskehittämistyöpajojen peruuntumisesta inhimillisestä syystä kuten sairastumisen takia. Osallistujien sitouttamisen mahdollisuudet olivat hyvin rajalliset Kuule minua -hankkeen vapaaehtoisuuden luonteen takia. Työpajojen pieni osallistujamäärä eli otanta voitiin nähdä uhkana suhteessa aihepiirin analyysiin ja tulosten luotettavuuteen.

6 TIETOPERUSTA

6.1 Mitä palvelumuotoilu on

Palvelumuotoilu hyödyntää pitkään muotoilussa käytettyjä menetelmiä käyttäjätiedon keräämiseksi ja hyödyntämiseksi. Sen olennaisimpia elementtejä ovat asiakkaat, asiakasymmärrys, käyttäjät ja käyttäjätieto. Käyttäjätiedon avulla saadaan syvempää ja tarkempaa tietoa kuin perinteisestä asiakastiedosta, mahdollistaen hyödyllisten ja miellyttävien tuotteiden ja palveluiden luomisen todellisille käyttäjille. Palvelumuotoilu lähtee liikkeelle inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä ja siinä yhdistyvät myös kulttuurisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen osa-alueet. Palvelumuotoiluprosessi alkaa asiakkaan tarpeiden, unelmien ja tavoitteiden ymmärtämisestä, mikä tähtää asiakasymmärryksen kasvattamiseen ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämiseen. Asiakkaan ja kohderyhmän tarpeiden tunnistaminen on empaattisen ja asiakaslähtöisen muotoilun keskiössä. (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13; Miettinen 2011, 18, 22, 31.) Palvelumuotoilun tavoitteena on käyttäjien tarpeiden ja odotusten ja palveluntuottajan liiketoiminnallisten tavoitteiden yhdistäminen siten, että niistä syntyy toimiva palvelu, joka on kestävä niin taloudellisesti, sosiaalisesti kuin ekologisesti (Tuulaniemi 2011, 25).

Palvelumuotoiluun linkittyvät olennaisesti iteratiivisuus eli eri työvaiheiden toisto haluttuun lopputulokseen pääsemiseksi (Koivisto ym. 2019, 230) sekä yhteissuunnittelu eli asiakkaan ja käyttäjän osallistaminen palvelun kehittämiseen muotoilutiimin ja sidosryhmien kanssa. Palveluiden käyttäjien aktiivinen osallistuminen kehitystyöhön haastaa heitä keräämään itse tietoa ja jakamaan omia palvelukokemuksiaan. Palvelumuotoilijoiden tehtävänä on seurata palvelun käyttäjien ja tarjoajien toimintaa huomaamattomasti ja havainnoida sitä. Palvelun kehittämisellä pyritään aina luomaan jotain uutta (Tuulaniemi 2011, 126) ja palvelumuotoilun menetelmiä sovelletaankin monipuolisesti tämän innovaatioprosessin eri vaiheissa. Niiden käyttö toimii myös linkkinä eri toimijoiden välillä, auttaen eri näkemysten kohtaamisessa, jossa muotoilun tutkimus- ja visualisointimenetelmät ovat tärkeässä roolissa. Palvelumuotoilu tuo siis käyttäjän näkökulman palvelujen kehittämisen keskiöön, tarjoten liiketaloudellisia etuja sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. (Miettinen ym. 2011, 13–14; Miettinen 2011, 22–23.)

6.2 Muotoiluajattelu

Muotoiluajattelu (engl. *design thinking*) kuvastaa palvelumuotoilijoilla olevaa ajattelutapaa, joka mahdollistaa sellaisten uusien palveluiden ja suunnitteluratkaisujen kehittämisen, jotka ovat sekä haluttavia, toteutettavia että käyttökelpoisia. Tiivistettynä se tarkoittaa ihmislähtöistä ongelmanratkaisuun kytkeytyvää innovaatioprosessia, jonka pyrkimyksenä on ihmisten todellisten tarpeiden, liiketoiminnallisten tavoitteiden ja teknologisen toteutettavuuden ymmärtäminen ja yhdistäminen (Koivisto ym. 2019, 232). Muotoiluajattelun tavoitteena on tuoda palveluntarjoajan strategiaan käyttäjäymmärrystä ja kokemusta, joiden avulla ja yhdessä käyttäjien kanssa voidaan luoda tarpeellisista ja haluttavaa tarjontaa (Koria 2014, 176). Muotoiluajattelu vaatii empatiakykyä ja kykyä havaita huomaamattomia asioita, jotka on mahdollista valjastaa innovaatioiden lähteeksi. Empatia ulottuu syvälle käyttäjäymmärrykseen, joka ylittää perinteisen teknisen asiakastiedon. Muotoiluajattelussa pyritään ymmärtämään käyttäjien arkea ja arvomerkitä, ja ratkaisut rakennetaan parhaista kokeilujen paljastamista piirteistä. Muotoiluajattelijan tulee suhtautua optimistisesti haasteisiin ja kriittisesti rajoituksiin. Muotoiluajattelu korostaa laajaa vaihtoehtojen tutkimista, nopeaa kokeilemistä ja kriittistä tarkastelua todellisen ongelman kontekstissa. Siihen liittyvät myös kyky sietää epävarmuutta ja epäonnistumisen mahdollisuutta. Muotoiluajattelussa hyödynnetään luovia työskentelytapoja ja tuotetaan näiden avulla uusia ratkaisuja niin sanottuihin suunnitteluongelmiin muiden alojen asiantuntijoiden rinnalla, yhteistyötä tehden. (Miettinen 2011, 27; Kälviäinen 2014, 46.)

Muotoiluajattelun voidaan ajatella tarkoittavan myös yrityksen tai organisaation kykyä toimia luovasti ja proaktiivisesti ja siten, että se sopeuttaa toimintaansa muutokseen. Muotoiluajattelu mahdollistaa ratkaisukeskeisen toiminnan ja on osa palveluntuottajan omaa kyvykkyyttä tuottaa uutta sisältöä ja kehittää ennakkoiden omaa toimintaansa. Muotoiluajattelulla tavoitellaan uusien ratkaisujen ja toimintatapojen kehittämistä koko henkilöstön näkökulmasta, skaalausta ja innovaatioiden tuottoa. (Miettinen 2014, 11.) Sen voidaan myös ajatella toimivan välineenä tuoda toisistaan riippuvaisia asiantuntijuuden eri osa-alueita yhteen (Miettinen 2014, 15).

6.3 Palvelumuotoilu kolmannella sektorilla

Kolmannen sektorin erityispiirteitä kuvataan usein sellaisilla käsitteillä kuin voittoa tavoittelematon, kansalaistoiminta ja vapaaehtoisuus. Tämä järjestäytynyt kansalaistoiminta syntyy yleensä kansalaisten omien keskustelujen ja yhdistymisen tuloksena ja niiden toiminta perustuu usein aatteisiin, arvoihin ja yhteisiin intresseihin. Kolmannen sektorin organisaatiot vaihtelevat kooltaan ja toiminnoiltaan merkittävästi. Näihin organisaatioihin kuuluvat yleisesti muun muassa naapuruusyhdistykset, urheiluseurat, virkistysyhdistykset, paikallisyhdistykset, avustusjärjestöt, kirkot, ammatilliset järjestöt, avustussäätiöt ja erilaiset hyvinvointiorganisaatiot. (Jyväskylän yliopisto s.a.) Kolmannen sektorin toimintaperiaatteessa korostuu lähtökohtaisesti asiakaslähtöisyys ja niihin asiakastarpeisiin vastaaminen, jotka jäävät huomioimatta tai jotka eivät saa riittävästi heille kohdistettuja palveluita julkiselta ja yksityiseltä sektorilta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt edistävät hyvinvointia ja terveyttä monimuotoisella toiminnalla. Järjestöt osallistavat syrjäytymisvaarassa ja vaihtelevissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Kolmannen sektorin toimijat ovat usein kohderyhmänsä asiantuntijoita ja tuottavat tärkeää tietoa kansalaisten tarpeista. Osa järjestöistä toimii ammattilaisten voimin lähellä sosiaali- ja terveysalan palveluja, toiset tekevät arvokasta työtä vapaaehtoisten voimin. (SOSTE 2020.)

Kolmas sektori on keskeinen vaikuttaja monilla elämän osa-alueilla. Yhdistykset, säätiöt ja muut kansalaisten omatoimiset yhteenliittymät edistävät merkittävästi sosiaalista integraatiota ja demokratiaa. Ne toimivat myös ideoiden lähteinä, luovuuden tukijoina ja innovaatioiden synnyttäjinä. Kolmannen sektorin toimijoiden vahvuuksiin kuuluvat ihmissläheisyys, yhteisöllisyys sekä sitoutuminen yleishyödylliseen tarkoitukseen ja arvopohjaan. On elintärkeää säilyttää, ylläpitää ja tukea näitä vahvuuksia, jotta kolmannen sektorin toimijat voivat jatkossakin tuottaa yhteistä hyvää. (Ruusuvirta 2017.)

Osana toteutti vuonna 2019 selvityksen tulevaisuuden näkymistä järjestötoiminnassa. Selvitys suoritettiin online-kyselyllä, joka kohdistettiin 500 suurimman suomalaisen järjestön ammattijohtajille. Keskeisenä kysymyksenä oli "Kuinka järjestöjen toimintaympäristö ja toiminta muuttuvat seuraavan viiden vuoden aikana?". Kyselyyn vastasi 25,8 % ammattijohtajista. Vastausten pe-

rusteella järjestöt kohtaavat epävarmuutta ja rakennemuutoksia, jotka vaikuttavat niiden toimintaan. Suomalaiset järjestöjohtajat näkevät toiminnan epävarmuuden, muutosten nopeuden ja monimutkaisuuden kasvavan ja kokevat, että nykyiset organisaatorakenteet tarvitsevat päivityksiä. Suurimmat haasteet järjestöissä liittyivät avustusrahoituksen vähenemiseen, työntekijöiden jaksamiseen, jäsenmäärien laskuun ja vapaaehtoisten heikkoon sitoutumiseen. Rahoituksen väheneminen edellyttää järjestöiltä palveluiden liiketoimintamaisempaa tuottamista ja yhteistyön lisäämistä yritysten ja julkisen sektorin kanssa. Vapaaehtoistoiminnan kehittyminen vaatii ammattimaisempia käytäntöjä ja ponnistuksia osaamisen kehittämiseen. Järjestöt vastaavat muutoksiin kehittämällä palveluita ja jäsenyyden sisältöjä. Digitaalisuus sekä strategia- ja tulevaisuustyö nähdään tärkeinä keinoina haasteiden voittamiseksi. (Toikkanen 2019.)

Palvelumuotoilun ihmiskeskeisten menetelmien avulla järjestöjen palvelukehitystä voidaan toteuttaa syventyneellä ymmärryksellä ihmisten tarpeista ja haasteista. Yhteiskehittäminen korostuu muotoiluajattelussa missä jäsenet ja eri sidosryhmät nähdään aktiivisina osallistujina. He osallistuvat järjestön toiminnan kehittämiseen ja uusien ideoiden generointiin yhteissuunnittelun menetelmiä hyödyntäen. Muotoiluajattelua sovelletaan laajemmin yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisussa ja sosiaalisten innovaatioiden kehittämisessä. Tämä kokonaisuus mahdollistaa aitoa vuorovaikutusta ja osallistumista, parantaen palveluiden relevanssia ja vaikuttavuutta. (Kaunissaari 202, 3-5.) Järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä keskeistä on palvelumuotoilun soveltaminen. Asiakaskeskeinen lähestymistapa ja empatia ovat avainasemassa, kun pyritään rikastuttamaan järjestöjen tarjoamaa asiakaskokemusta. Palvelumuotoiluprosessi mahdollistaa palveluiden ja asiakaskokemuksen kehittämisen yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Asiakkaat otetaan aktiivisesti mukaan kehittämään palveluita kaikissa kehitysvaiheissa. (Jäämies 2020.)

6.4 Osallisuuden ulottuvuudet

Osallisuudelle käsitteenä löytyy englannin kielestä kaksi asiayhteydestä riippuvaa vastinetta: syrjäytymistä ja kuulumista tarkasteleva *social inclusion* ja

osallistumiseen ja vaikuttamiseen viittaava *participation*. Molemmat merkitykset sisältyvät suomalaiseen osallisuutta käsittelevään keskusteluun. (Salminen ym. 2021, 81.) Osallisuuden voidaan määritellä tarkoittavan yksilön tai yhteisön kykyä vaikuttaa oman elämänsä suuntaan, osallistua erilaisiin toimintoihin, hyödyntää tarjolla olevia mahdollisuuksia sekä käyttää palveluita ja osallistua yhteisöllisiin asioihin. Olennainen osa osallisuutta on se, että yksilö tai yhteisö kokee kuuluvansa laajempaan kokonaisuuteen, jossa heillä on mahdollisuus liittyä erilaisiin resursseihin ja merkityksellisiin vuorovaikutussuhteisiin, jotka edistävät hyvinvointia ja elämän merkityksellisyyttä. Hyvinvoinnin lähteet voivat olla sekä aineellisia että aineettomia mahdollisuuksia. Osallisuus ilmenee päätösvalta omassa elämässä, vaikuttamisen prosesseissa ja paikallisesti. Osallisuustyö taas muodostuu osallisuutta edistävästä tiedosta käytännöistä, ja sillä pyritään luomaan ja jakamaan sellaista arvoa ja hyvinvointia, joka ylittää yhteiskuntaryhmät. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 5.)

Osallisuutta voidaan tarkastella myös Osallisuuden kehät -mallin avulla. Sen keskiössä on ihminen, jota ympäröivät kolme kehää: yhteisö eli sosiaaliset suhteet, palvelut ja elinympäristö eli kohtaamisen instituutiot sekä yhteiskunta eli siinä jäsenenä oleminen. Mallissa kehät yhdistyvät toisiinsa ja niissä toimitaan ja tullaan osalliseksi erilaisilla hyvinvointiin vaikuttavilla tavoilla, osallisuuden muotoutuessa ihmisen arjessa kehien välisessä vuorovaikutuksessa. Kehät ovat keskeisiä konteksteja, joissa osallisuus toteutuu tai ei toteudu. Mallissa osallisuus saa sosiokulttuurisia, taloudellismateriaalisia ja poliittisia muotoja. (Salminen ym. 2021, 85–87.) Eri ihmisryhmillä erilaisissa elämäntilanteissa kehät voivat joko laajentua ja mahdollistaa osallisuutta, tai kutistua ja sulkeutua, mikä johtaa muiden kehien ylikorostumiseen. Alaikäisillä yksinmaahan tulleilla pakolaistaustaisilla nuorilla yhteisön kehä saattaa olla suurentunut heidän luotuaan tiiviitä suhteita muihin yksin maahan tulleisiin nuoriin. Heidän verkostonsa saattavat olla hajaantuneita ja kansainvälisesti rakentuneita. Palveluiden kehä sen sijaan voi olla kutistunut johtuen suojaa tarjoavien kotouttamispalveluiden haasteista tunnistaa nuoren sosiaalisia tarpeita. Yhteiskunnan kehästä on voinut tulla täysin ulossulkeva osallisuuden kehä. Tämä voi olla seurausta yksilöiden elämäntilanteisiin liittyvän toimijuuden ja sen merkityksen tunnistamattomuudesta sekä yhteiskunnallisista käytännöistä, jotka ohjaavat

ihmisiä toimimaan marginaalissa ja tarjoavat vain vähäisiä kytköksiä yhteiskuntaan kiinnittymiseksi. (Salminen ym. 2021, 94.)

Psykologian näkökulmasta on jo pitkään ollut selvää, että ihmisen on hyvinvoinnin kannalta välttämätöntä olla osa sosiaalista kokonaisuutta (Jääskeläinen 2020, 15). Sosiaalisella osallisuudella tarkoitetaan osallistumista hyvinvoinnin kannalta merkityksellisiin sosiaalisiin, kulttuurisiin, taloudellisiin ja poliittisiin toimintoihin ja instituutioihin. Asiakasosallisuudella, asiakaslähtöisillä palveluiden muotoilulla ja asiakaslähtöisillä menetelmillä edistetään ihmisten sosiaalista osallisuutta, joka taas edistää yhdenmukaista ja tasa-arvoista yhteiskuntaa. Asiakasosallisuutta tarkasteltaessa suurin ero osallistumisen ja osallisuuden välillä on, että osallisuus edellyttää asiakkaan osallistumista päätöksentekoon ja hänen vaikutustaan palveluprosessiin. Asiakkaan osallistuksessa aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen tai arviointiin palveluiden asiakaslähtöisyys lisääntyy. Asiakasosallisuus voidaan jakaa neljään osallisuusasteeseen: 1) asiakas on tiedon antaja, joka ilmenee esimerkiksi asiakaspalautteena ja on enemmänkin osallistumista, 2) asiakasosallisuuden perusasteeseen, jossa asiakas on sekä osallisenä että asiakkaana palvelussa, 3) asiakasosallisuuden korkea-asteeseen, jolloin asiakas toimii vaikuttajana ja kehittää laatua sekä 4) asiakasosallisuuden korkeimpaan asteeseen, jolloin asiakas toimii johtajana ja palvelun raamien määrittäjänä. (Leemann & Hämäläinen 2016, 587–589.)

6.5 Asiakaskokemus

Ollessaan aktiivisessa ja passiivisessa vuorovaikutuksessa yrityksen tai organisaation kanssa, asiakkaalle muodostuu tästä jonkinlainen käsitys erilaisten kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden kautta. Tätä kutsutaan asiakaskokemukseksi (Koivisto ym. 2019, 229). Asiakaskokemus syntyy yrityksen koko niin sanotun tarjooman aikana, aina mainonnasta ja muista kontakteista alkaen, ulottuen asiakaspalvelun laatuun, palveluominaisuuksiin, palvelun helpokäyttöisyyteen ja luotettavuuteen. Asiakaskokemusta voidaan hahmottaa arvon muodostuksen pyramidin avulla. (Tuulaniemi 2011, 74–75.) Arvon muodostumisen pyramidi on visualisoituna kuvassa 9 (sivu 40).



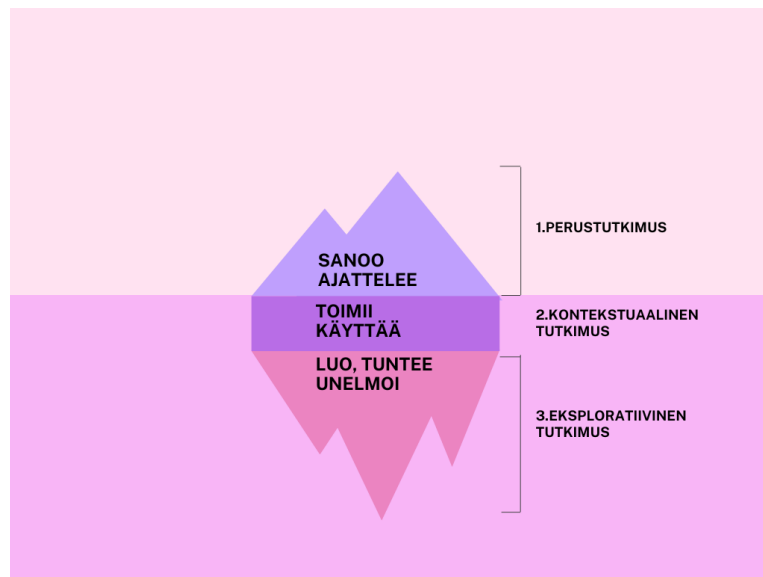
Kuva 9. Arvon muodostumisen pyramidi, mukaillen (Tuulaniemi 2011).

Pyramidin pohjan muodostaa toiminta eli se, miten palvelu vastaa toiminnalliseen tarpeeseen ja miten vaivattomasti tai sujuvasti asiakkaan tavoite tulee toteutetuksi palvelussa. Pyramidin keskiosa koostuu tunteista eli siitä, miten palvelu vastaa asiakkaan tunnetason odotuksia ja sopii niihin mielikuviin ja tuntemuksiin, joita asiakas toivoo kokevansa. Pyramidin huipulla eli ylimmällä asiakaskokemuksen tasolla ovat kokemukseen liittyvät mielikuva- ja merkitysulottuvuudet eli se, miten palvelu vastaa asiakkaan identiteettiä ja henkilökohtaisia merkityksiä ja unelmia ja asioita, joita hän haluaa oppia ja saavuttaa. (Tuulaniemi 2011, 74–75.)

6.6 Käyttäjäymmärrys ja yhteiskehittäminen

Tiedonkeruu keskittyy perinteisessä palvelumuotoiluprosessissa käyttäjäymmärryksen tutkimusvaiheeseen, joskin yhteiskehittämistä tapahtuu myös suunnitteluvaiheen ideointi- ja konseptointivaiheessa (Tuulaniemi 2011, 130–131). Tuplatimantti -prosessimallissa tiedonkeruuta tapahtuu Löydä-vaiheessa, jolloin tietoa kerätään sekä palveluntarjoajan liiketoiminnallisista tavoitteista että asiakkaiden tarpeista. Tiedonkeruu kohdistuu asiakkaiden osalta käyttäytymiseen, motiiveihin ja unelmiin, mutta myös heidän toimin-

tansa kulttuuriseen ja sosiaaliseen kontekstiin. Käyttäjätiedonkeruumenetelmät ovat pääosin laadullisen tutkimuksen menetelmiä ja jaettavissa perustutkimuksen, kontekstuaalisen tutkimuksen ja eksploratiivisen tutkimuksen menetelmiin (kuva 10). Perustutkimus kuvaa sanoilla ilmaistua tietoa, hyödyntäen tutkimusmenetelminä muun muassa haastatteluja, ryhmäkeskusteluja ja kyselyjä. Kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmät perustuvat havainnointiin, jolloin ihmisiä tarkkailemalla saadaan tietoa heidän käyttäytymisestään, toimimisestaan sekä ympäristön vaikutuksista heidän toimintaansa. Eksploratiivinen tutkimus pyrkii keräämään ei-sanoilla ilmaistavaa tai piilevää tietoa ihmisten tunteista, kokemuksista ja latenteista tarpeista esimerkiksi tulkitsemalla heidän omia tuotoksiaan. (Koivisto ym. 2019, 44–46.)



Kuva 10. Asiakas- ja käyttäjäymmärryksen keruun menetelmät, mukailten (Koivisto ym. 2019).

Asiakas- ja käyttäjäymmärryksen keruun jäävuorimalli on vertauskuva, joka kuvaa tiedonkeruuprosessia ja sen havaittavissa olevia ja piileviä osia ja tasoja. Kuten jäävuoren kohdalla, suurin osa tiedosta voi olla piilossa tai vaikeasti havaittavissa ”pinnan alla”, kun taas osa näkyy selvästi ”pinnan yläpuolella”.

Käyttäjäymmärryksen kasvattamista voidaan siis kuvata myös kohderyhmän odotuksiin, tarpeisiin ja tavoitteisiin kohdistuvaksi tutkimukseksi, ja se on yksi koko palvelumuotoiluprosessin kriittisimmistä vaiheista. Kerätty tieto ja sen analysointi ohjaavat koko suunnitteluprosessia, jossa tavoitteena on kehitetyn

palvelun vastaaminen käyttäjien tai asiakkaiden todellisiin tarpeisiin ja toiveisiin. Arkielämän motiivien ja tarpeiden tarkastelu on tutkimuksessa olennaisessa roolissa, ja nämä teemat ohjasivat myös tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmien valintaa. Opinnäytetyön suunnitteluhaasteena on se, miten palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä on mahdollista saada sellaista osallisuuskäsitykseen ja osallisuuden vahvistamiseen liittyvää tietoa, jota on mahdollista käyttää lopullisen tuotoksen eli Osallisuusverstaan kehittämisessä, eli suunnitteluhaasteen ratkaisussa. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Yhteiskehittäminen on olennainen osa palvelumuotoilua ja palvelun eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen on yksi palvelumuotoilun keskeisistä ajatuksista. Palvelun käyttäjä on palvelun keskiössä. Hänen lisäksi palveluun kuuluu muita ihmisiä, kuten asiakaspalvelun edustajat ja ihmiset palveluntuotannossa ja muissa organisaatioissa, jotka jollain tapaa kytkeytyvät palveluun. Yhteiskehittämisen ajatus on alusta alkaen osallistaa ja sitouttaa suunnitteluprosessiin, kehittämiseen ja palvelun tuottamiseen kaikkia palveluun kuuluvia ihmisiä ja antaa heille välineet ja toimintatavat ongelmanratkaisuun ja vuorovaikuttamiseen. Muotoilun työskentelytapojen on todettu olevan hyödyllisiä siksi, koska niiden avulla osallistujia voidaan auttaa rentoutumaan ja saamaan halukkaiksi jakamaan kokemuksiaan ja työskentelyään, sekä tuottamaan ajatuksistaan ja kokemuksistaan konkretisoituja tuloksia, joita voidaan käyttää sekä kehittämistiedon että ratkaisujen lähteenä (Kälviäinen 2014, 45).

Palvelun loppukäyttäjän tarpeiden ja motiivien ymmärtäminen suhteessa kehitettävään palveluun on palvelumuotoilun ydintavoitteita. Vaikka yhteiskehittämiseen pyritäänkin osallistamaan palveluun kytköksissä olevia ihmisiä mahdollisimman laajalla skaalalla, ei tavoite kuitenkaan ole, että kaikki osapuolet ovat päättämässä palvelun tuottamisen tavoista. Sen sijaan ajatuksena on kerätä dataa, joka mahdollistaa kaikkien palveluun liittyvien asioiden ja näkökantojen mahdollisimman laaja-ajalaisen huomioonottamisen. Tästä tiedosta palvelumuotoilijoiden tehtävä on valita ne elementit, jotka sopivat parhaiten palvelulle määriteltuihin tavoitteisiin ja palvelukonseptin kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 116–117.)

7 YHTEISKEHITTÄMISTYÖPAJAT

7.1 Ensimmäinen yhteiskehittämistyöpaja

Yhteiskehittämisen työpajoja mainostettiin Kuule minua -hankkeen omassa WhatsApp -ryhmässä sekä EHJÄ ry:n ja Kuule minua -hankkeen Instagram -tileillä. Opinnäytetyöntekijät suunnittelivat ja toteuttivat mainosten visuaalisen ilmeen ja sisällön. Kuvassa 11 yhteiskehittämistyöpajojen mainokset.



Kuva 11. Yhteiskehittämistyöpajan mainokset

Mainoksissa kerrotaan yhteiskehittämistyöpajojen aika ja paikka. Toisen työpajan mainokseen lisättiin myös tiivis kuvaus työpajan sisällöstä. Mainokset haluttiin pitää yksinkertaisina ja Kuule minua -hankkeen visuaalisen ilmeen kanssa yhteneväisinä. Hankkeen projektipäällikkö kertoi työpajasta kiinnostuneille, että työpajoissa on tarjolla pientä syötävää ja kiitokseksi osallistumisesta osallistujille annetaan lahjakortti elokuvateatteriin. Kuule minua -hanke toteutti tarjoilut sekä tarjosi lahjakortit, jotka toimivat myös kannustimena osallistumiselle.

Ensimmäinen yhteiskehittämistyöpaja pidettiin EHJÄ ry:n tiloissa 26.9.2023. Osallistujia oli viisi, joista neljä oli Kuule minua -hankkeen vertaistukiryhmän vakituksia osallistujia ja yksi vieraileva osallistuja. Lisäksi hankkeen projektipäällikkö Nygren oli seuramassa työpajan kulkua. Menetelminä yhteiskehittämistyöpajassa käytettiin Lego -harjoitusta, sana-assosiaatioharjoitusta sekä käsitteisiin nojaavaa, puolistrukturoitua ryhmähaastattelua. Yhteiskehittämistyöpajan lopussa osallistujilta kerättiin suullista palautetta ryhmäkeskustelun

muodossa. Palautteen keräämiseen käytettiin valmiiksi koostettua kysymysrunkoa, jota käytettiin molemmissa työpajoissa (Liite 1.) Työpaja dokumentoitiin äänitteellä ja kuvina aineiston analyysia varten. Lisäksi hankkeen projektipäällikkö Nygren keräsi suullista palautetta yhteiskehittämistyöpajasta kokemustarinakurssilla reflektoinnin ja palautteen annon yhteydessä. Suullinen palaute avataan yhteiskehittämistyöpajojen kirjallisen raportin yhteydessä.

Työpaja alkoi Lego -harjoituksella, joka oli saanut inspiraationsa Lego Serious Play® -menetelmästä. Lego Serious Play® on ajatteluun, viestintään ja ongelmanratkaisuun käytettävä fasilitointimenetelmä, joka pohjautuu toimintatutkimuksiin ja tutkimusnäyttöön liiketoiminnan, organisaatioiden kehittämisen, psykologian ja oppimisen aloilta. Lego Serious Play®:n peruskäsitteitä ovat uskomukset koskien sitä, miten ihmisillä on luontainen halu osallistua ja olla osa jotain suurempaa, sekä miten jokaisen jäsenen osallistuminen ja äänen kuuleminen johtavat kestävämpään liiketoimintaan. (The Association of Master Trainers in the LEGO SERIOUS PLAY Method 2019.) Lego Serious Play® -menetelmässä osallistujien tehtävänä on rakentaa Lego-materiaaleista kehitystyön aiheen mukaisia 3D-malleja. Menetelmää käytetään ongelmanratkaisun ja kommunikaation tukena esimerkiksi työpajoissa ja sen ajatellaan sopivan erityisesti tilanteisiin, joissa on tarkoitus pohtia haastavaa aihetta tai pyritään monisyisen ongelman ratkaisuun. Lego Serious Play® -menetelmää voidaan siis soveltaa esimerkiksi palvelun suunnitteluvaiheessa. Legojen käytön etuna on osallistujien tasavertaistaminen ja Lego-palikoiden toimiminen yhteisenä kielenä. Lego Serious Play® -menetelmää on mahdollista hyödyntää aina tunnin kestävästä luovan työpajan työskentelystä useamman päivän kestäviin strategioiden ja skenaarioiden tekemiseen. (Haaga-Helia s.a.) Työpajassa Lego Serious Play® -menetelmästä inspiroitunutta Lego -harjoitusta hyödynnettiin nimenomaan luovan työskentelyn tukena ja työskentelyyn lämmittelevänä, ryhmäytymistä edistävänä harjoituksena.

Lego -harjoitus alkoi työpajan osallistujien jakamisella kahteen pienryhmään, joista toisessa oli kaksi ja toisessa kolme jäsentä. Molempien ryhmien tehtävänä oli rakentaa saatavilla olleista Lego-materiaaleista jollain tavalla osallisuutta kuvastava rakennelma tai tuotos. Fasilitaattorit antoivat tehtävään aluksi aikaa 15 minuuttia, mutta osallistujien toiveesta aikaa pidennettiin yhteensä 20 minuuttiin. Ohjeistus annettiin suomeksi, mutta koska kummankin

pienryhmän jäsenet puhuivat keskenään samaa kieltä äidinkielenään, puhuivat he suunnittelu- ja työstövaiheessa keskenään omalla äidinkielellään.

Tuotokset esiteltiin toiselle pienryhmälle ja fasilitaattoreille suomeksi. Molempien pienryhmien tuotos oli melko samalainen; tuotoksissa oli talo ja piha, jossa oli erilaisia toimintoja ja alueita, joissa talon asukit voivat viettää aikaa (kuva 12, sivu 46). Molemmissa tuotoksissa oli ihmishahmoja viettämässä yhdessä aikaa, sekä ajoneuvoja. Ensimmäisen pienryhmän jäsen kuvasi osallisuuden näkyvän ryhmän tuotoksessa seuraavilla tavoilla:

*”Ihmisiä, talo. Kaikki mitä tarvitaan. Hauskaa yhdessä tekemistä. Kaikki mitä ihmiset haluaa. Iloisuus, kaikki mikä on hauskaa. Vaikka on pieni alue, niin siellä on paljon juttuja, jotka antaa hyvää oloa niille asukkaille, jotka siellä asuu. Kyseessä on asuinalue. Kavereita kylässä. Pihalla on silta, oma uima-
paikka, grillauspaikka, kiva puisto, oma alue, missä pystyy olemaan vapaasti.”*

Hän kuvasi, miten rakentaminen jo itsessään tarvitsee muiden osallistumista. Hän kuvasi osallistumisen prosessia, mihin liittyvät sekä oma visio että muilta saatu apu.

Toisen pienryhmän jäsenet kertoivat osallisuuden näkyvän näin:

”Ihmisiä, työntekijöiden koti, piha, jossa erilaisia toimintoja, yhdessä rakennettu talo ja piha.”

He kertoivat, miten rakentamiseen tarvitaan useita ihmisiä ja muiden ideoita eli osallistujia, ja miten yksi henkilö ei välttämättä pystyisi rakentamaan, vaan tarvitaan myös muita ihmisiä ja (tilan) käyttäjiä.

Yksi pienryhmän jäsenistä kuvaili tuotosta, miten eri värisistä ja erilaisista paloista muodostuu toimiva kokonaisuus. Hän vertasi, miten tämä pätee myös yhteiskunnallisella tasolla:

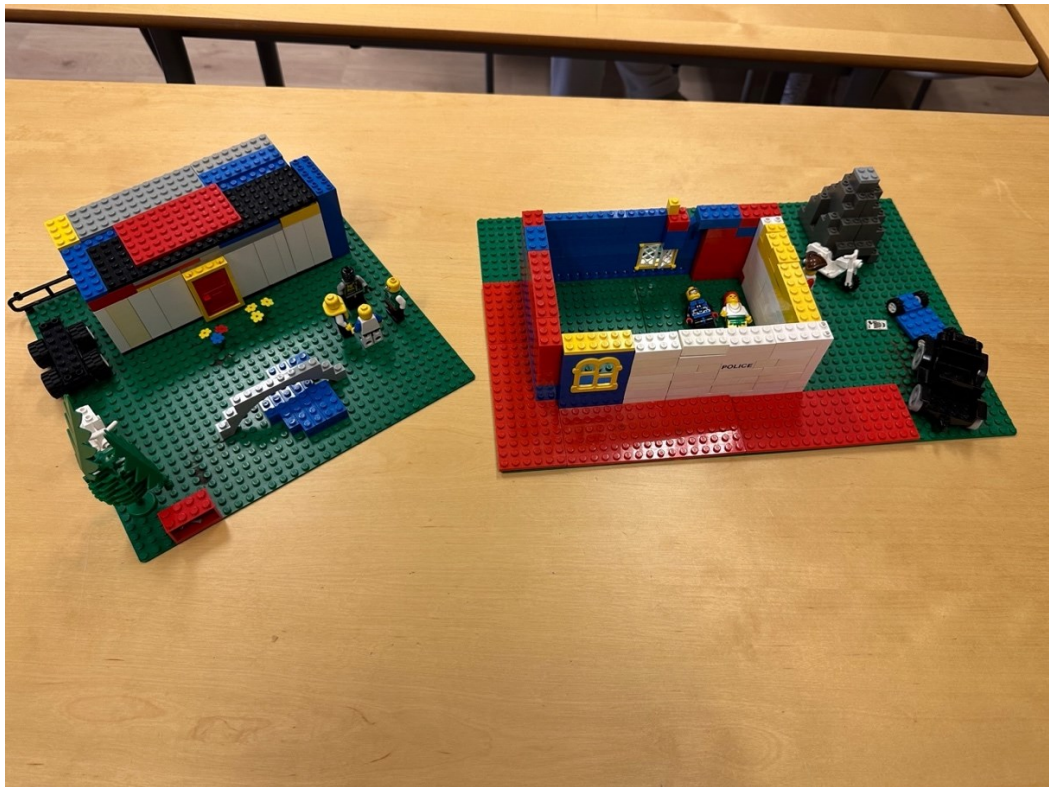
”Jos rakennetaan yhdessä, ei ole väliä minkälaisia tai minkä värisiä ihmiset ovat [...] kun yhdessä rakennetaan, tulee kaunista. (Rakennelma) ei ole pelkkä koti, vaan myös yhteiskunta.”

Hän kuvasi miten Lego-palikoiden värit voivat kuvata myös yksilöitä ja yksilön ajatuksia, ideoita ja kaikkea, mitä yksilöinä koetaan.

"Silti voidaan rakentaa jotain missä on mukava olla ja mikä on "koti" tai kotimaa."

Hän kertoi, miten tuotoksessa on kuvattu *"meidän yhteiskuntaamme ja meidän kotiamme"* ajatuksena, että hyvää yhteiskuntaa rakennetaan, jotta saataisiin hyvä koti. Hän kuvasi kodin olevan rauhallinen paikka missä voi elää:

"Eli rauhallinen yhteiskunta antaa sulle hyvän kodin, missä sä voit elää rauhassa."



Kuva 12. Lego -harjoituksen tuotokset

Pienryhmän jäsenet totesivat, miten rakentamiseen voi osallistua, vaikka on eri ideoita. He kertoivat, miten heilläkin oli keskenään erilaisia ajatuksia, mutta he saivat puhumalla rakennettua jotain yhteistä heidän kaikista ideoistaan. He totesivat:

”Kun aloitetaan ja rakennetaan yhdessä, silloin loppujen lopuksi saadaan jotakin, kuin että jos tehdään vain oman mielen mukaan, silloin ei välttämättä saada rakennettua mitään.”

Pienryhmän jäsenet kertoivat puhumisen ansiosta päässeensä nopeasti yhteisymmärrykseen rakennelmaa tehdessä:

”Muuten oltais ehkä vuosia menty, että ymmärretään toisiamme, ja että mitä halutaan rakentaa”.

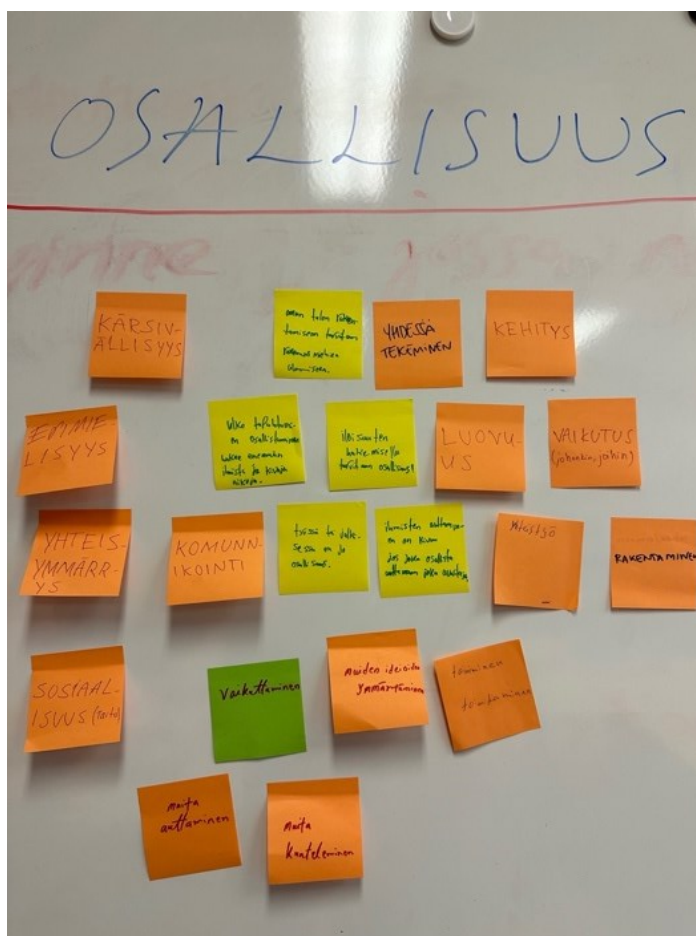
Lego -harjoitus osallisuusteeman käsittelyssä nosti esiin yhdessä tekemisen, kommunikoinnin, yhteisöllisyyden ja yhteisen tilan merkityksen. Myös turvallisuus mainittiin molempien tuotosten esittelyissä. Rakentaminen käsitteenä nousi esiin useasti molempien pienryhmien kertoessa omista tuotoksistaan, ja sanana sen avulla kuvattiin niin kehittämistä, uuden luomista kuin yhdessä tekemistä.

Molemmissa pienryhmissä osallisuuteen liitettiin hyvä olo, joka pitää sisällään iloisuuden ja vapaasti olemisen. Osallistujat linkittivät osallisuuteen kuuluvaksi myös erilaisuuden ymmärtämisen ja tasavertaisuuden. Osallisuuden toteutumisen laajemman merkityksen nähtiin olevan unelma toimivasta yhteiskunnasta, jota voidaan pitää kaikkien edellä mainittujen asioiden yhdistämisen lopputulemana.

Seuraava työpajassa käytetty yhteiskehittämisen menetelmä oli sana-assosiaatioharjoitus (engl. *Word Association Exercise*). Erilaisten sana-assosiaatioharjoitusten ideana on tuoda esiin viiheitä osallistujien ajatusmalleista, kielen käytöstä ja kielitaidosta sekä siitä, miten osallistujat liittävät asioita toisiinsa. Sana-assosiaatioharjoitus voi olla menetelmänä strukturoitu tai puolistrukturoitu. Ideana on näyttää osallistujille niin kutsuttuja ärsykesanoja, ja osallistujat vastaavat näihin ensimmäisillä sanoilla, jotka tulevat heidän mieleensä. Menetelmä auttaa tutkijoita ymmärtämään, miten osallistujien mieli ja ajatusprosessit toimivat. Toisaalta se antaa myös viitteitä osallistujien henkilökohtaisesta kokemusmaailmasta. Sana-assosiaatioharjoitusta voidaan käyttää uuden konseptin suunnittelun tukena. Menetelmän etuina ovat sen sovellettavuus sekä

kasvotusten että etänä toteutetuissa työpajoissa, sekä potentiaalisesti runsaan vastausmäärän saanti lyhyessä ajassa. Menetelmän haasteena on sen riippuvaisuus osallistujien kielitaidosta ja sanavarastosta. (Think Design Collaborative 2023.)

Työpajassa sana-assosiaatioharjoituksen tarkoituksena oli sekä jatkaa laskeutumista osallisuusteemaan että auttaa opinnäytetyöntekijöitä hahmottamaan, millainen ymmärrys osallistujilla oli osallisuusteemasta ja osallisuudesta käsitteenä. Tyypillisessä sana-assosiaatioharjoituksessa käytetään kahta sanaa, joiden välisiä suhteita pyritään tunnistamaan. Ensimmäisessä työpajassa keskityttiin kuitenkin vain sanaan ”osallisuus” ja osallistujilta kysyttiin, mitä heille tulee mieleen tästä sanasta mieleen. Osallistujille jaettiin post-it -lappuja, joihin he saivat kirjoittaa sanoja tai kuvailuja, jonka jälkeen he palauttivat laput fasilitaattoreille. Post-it -laput liimattiin tussitaululle kirjoitetun ”Osallisuus” -otsikon alle (kuva 13).



Kuva 13. Sana-assosiaatioharjoitus

Osallistujat saivat vapaasti avata kirjoittamiaan sanoja ja kuvailuja halutesaan ja teemasta käytiin vapaata keskustelua. Menetelmän työskentely- ja purkuvaiheeseen oli varattu aikaa yhteensä 30 minuuttia, joka myös käytettiin kokonaisuudessaan. Tämän menetelmän avulla saadut havainnot ja löydökset olivat suurilta osin yhteneväisiä Lego -harjoituksessa saatujen tulosten kanssa. Osallistujat liittivät osallisuuteen kuuluvaksi vahvasti yhdessä tekemisen ja kehityksen käsitteet. Yksi osallistujista avasi näitä käsitteitä seuraavalla tavalla:

”Toisten ideoita voidaan kuunnella ja niistä voi kehittää jotain. Niistä ideoista, mitä osallistumisesta saa voidaan kehittää jotain uutta”.

Käsitteistö pyöri voimakkaasti yhteistyön, ymmärryksen ja kommunikoinnin ympärillä. Empatia ja erilaisuuden ymmärrys, muiden auttaminen ja kuunteleminen assosioituivat myös vahvasti osallisuus-sanaan. Myös sanat iloisuus ja kärsivällisyys mainittiin. Yksi osallistuja tarkensi, mitä tarkoitti kärsivällisyydellä:

”Jos on erilaisia mielipiteitä ja ajatuksia, niin pitää olla kärsivällinen ja kuunnella toista, vaikka olisi eri mieltä”.

Yhtenä esimerkkinä osallisuudesta mainittiin ulkotapahtumiin osallistuminen. Myös tämän menetelmän yhteydessä osallistujat käyttivät rakentamista käsitteenä kuvastamaan kehittämistä, uuden luomista ja yhdessä tekemistä. Osallistujat puhuivat myös useamman kerran talon rakentamisesta, joka toimi metaforana yhdessä tekemiselle ja erilaisen osaamisen yhteen tuomiselle. Yhteiskunta sanana sai muutamia mainintoja, mutta osallistujat eivät avanneet sitä tässä yhteydessä enempää.

Fasilitaattorit tukivat keskustelua tarkentavilla kysymyksillä käsitteitä ja muita mainittuja kuvailuja koskien. Osallistujat liittivät osallisuuteen myös osallistumisen vaikutuksen päätöksen tekoon ja ihmisiin. Osallisuuden linkittymisestä muiden auttamiseen käytettiin esimerkkiä tapahtumasta, jossa yksi osallistujista oli auttanut itselleen tuntematonta maahan kaatunutta miestä. Osallistuja kertoi, ettei saanut yksin nostettua miestä ylös, jolloin kaksi naista oli tullut aut-

tamaan häntä. Osallistuja kuvasi, miten tarvitsemme toisiamme tietyissä tilanteissa, joissa emme pärjää yksin. Osallisuuden linkittymistä osaamiseen ja opettamisen havainnollistettiin sillä, että jos ihminen ei osaa jotain asiaa, voi toinen auttaa häntä oppimaan.

Ensimmäisen yhteiskehittämistyöpajan kolmantena menetelmänä käytettiin käsitteisiin pohjautuvaa puolistrukturoitua ryhmähaastattelua. Erilaiset haastattelut ovat yksiä yleisimmistä tiedonkeruumenetelmistä, ja ne perustuvat tutkijan ja haastateltavan tutkimusaihetta koskevaan keskusteluun. Haastattelulla pyritään saamaan syvällistä tietoa haastateltavan elämästä ja niitä käytetään tutkimusaineiston saamiseksi tutkimustehtävää varten. Haastattelut voidaan jakaa karkeasti strukturoituihin, puolistrukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin. Puolistrukturoidussa haastattelutyypissä, jota käytettiin menetelmänä tässä työpajassa, kysymysten esittämistavat vaihtelevat eikä tarjolla ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Haastattelussa korostuvat haastattelijan sosiaaliset taidot ja vuorovaikutuksen piirteet ja haastattelun on oltava huolellisesti suunniteltu ja valmisteltu. Haastattelijan on myös motivoitava ja ylläpidettävä haastateltavan tai haastateltavien motivaatiota. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Työpajassa toteutetun haastattelun pohjalta haluttiin voida analysoida tosiasioita, kokemuksia ja kulttuurisia merkityksiä. Haastattelu olikin eräänlainen ryhmäkeskustelun ja kertomushaastattelun yhdistelmä, jossa haastateltavia kannustettiin vapaaseen puheeseen ja keskusteluun. Ryhmäkeskustelussa tutkimusaiheen kannalta relevantit henkilöt on koottu yhteen pohtimaan tutkimusaihetta ja tutkijan roolina on toimia keskustelun moderaattorina ja rohkaisijana huolehtien siitä, että kaikki osallistujat saavat mahdollisuuden osallistua keskusteluun. Koska työpajassa toteutetun haastattelun tavoitteena oli, että haastateltavat voisivat vastata kysymyksiin omilla sanoillaan ja tarpeen mukaan laajastikin, haastattelu nauhoitettiin, jotta puheenvuorot pystyttiin tallentamaan ja analysoimaan myöhemmin. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori s.a.) Haastattelua varten fasilitaattorit olivat luokitelleet osallisuuden ilmenemisen neljälle tasolle: *ryhmiin, asuinympäristöön, palveluihin ja yhteiskuntaan* (kuva 14, sivu



Asuinympäristön tasolla osallisuuden koettiin näkyvän muiden auttamisena ja kunnioittamisena sekä avun tarjoamisena esimerkiksi muuttotilanteessa. Tähän tosin lisättiin huomautus siitä, miten Suomessa helposti kieltäydytään avusta, mikä voi olla esteenä osallisuuden toteutumiselle. Myös rauhallisuus linkitettiin asuinympäristössä tapahtuvaan osallisuuteen. Osallistujat kokivat osallisuutta olevan myös asuinympäristön kehittäminen, jossa välineenä voi

olla esimerkiksi yhteydenotto isännöitsijään tai taloyhtiöön. Osallistujat kokivat, että asuinympäristössä tapahtuvan osallisuuden edistämiseksi tarvitaan myös harrastusmahdollisuuksia, kuten urheilukenttiä.

Osallistujat kokivat osallisuuden näkyvän *palveluissa* muiden kuuntelemisena ja sääntöjen noudattamisena. Myös palveluiden käytön osaamisen nähtiin olevan yksi osallisuuden ilmenemismuoto. Toisaalta kehitys ja palaute linkitettiin myös tässä yhteydessä osallisuuteen. Luovuus sanana kuului myös vastauksissa. Osallistujat mainitsivat tämän tason kohdalla mieltävänsä palveluiksi muun muassa julkisen liikenteen sekä terveyst- ja sairaalapalvelut.

Yhteiskunnallista tasoa pohdittaessa osallistujat nostivat vaikuttamisen ja äänestämisen osallisuuden ilmenemismuodoiksi. Toisaalta heistä muutama totei, miten äänestämismahdollisuudesta huolimatta heillä on tunne siitä, ettei todellista vaikutusvaltaa ole. Kansalaisten yhteistyö nähtiin yhtenä osallisuuden muotona.

Puolistrukturoidun haastattelun lopuksi osallistujat pohtivat sitä, millaisia osallisuuden esteitä eri tasoilla ilmenee. Vastauksissa nousi esiin, miten Suomessa on hankala auttaa ympärillä olevia ihmisiä. Erilaisia palveluita on paljon tarjolla, mutta osallistujat kokivat niiden saatavuuden huonoksi ja palvelut hankalakäyttöisiksi. Toisaalta avun saaminen esimerkiksi päihdeongelmiin koettiin suoraan huonoksi. Yhteiskunnallisella tasolla pohditutti se, miten ei ole mahdollista päästä sellaiseen asemaan, jossa voisi vaikuttaa asioihin. Osallistujat pohtivat myös sitä, miten Suomessa ollaan ihmisinä toisistaan kaukana, mikä estää osallisuutta. Osallistujat sanoittivat Suomessa näkyvää yksinpärjäämisen ihannetta, joka voidaan nähdä esteenä osallisuudelle, mutta eritoten yhteisöllisyyden rakentumiselle ja kehittymiselle. Monissa työpajan aikana esityksissä ajatuksissa peräänkuulutettiin toivetta ja halua tehdä asioita yhdessä, ja niissä tuotiin esiin tarvetta yhteisille tiloille ja paikoille, joissa tuntea hyvää mieltä yhdessä, toinen toisiaan auttaen.

Työpajan lopussa osallistujilta pyydettiin palautetta valmista kysymysrunkoa käyttäen (liite 1). Ensin kysyttiin, olivatko osallistujat osallistuneet aiemmin yhteiskehittämisen työpajaan. Viidestä osallistujasta kolme oli osallistunut yhteiskehittämisen työpajaan tai samankaltaiseen toimintaan. Osallistujat kertoivat,

että työpajat olivat liittyneet koulun sisäisten tapahtumien järjestämiseen ja työpaikan palaverien yhteydessä toteutettuun suunnittelutyöhön. Jokaisen osallistujan kohdalla tämä oli ensimmäinen strukturoitu ja yhteiskunnallisiin asioihin liittyvä yhteiskehittämisen työpaja. Yhteiskehittäminen oli jossain määrin tuttu käsite jokaiselle.

Toisen kysymyksen avulla haluttiin saada tietoa siitä, muuttiko yhteiskehittämistyöpajan työskentely osallistujien ajatusta ja käsitystä osallisuudesta. Jokainen osallistuja koki työpaja muuttaneen tätä käsitystä ja tarjonneen lisää tietoa osallisuudesta. Lisäksi työpaja lisäsi osallistujien käsitystä osallisuuden merkityksestä. Yksi osallistuja totesi, että oli tärkeä kuulla muiden ajatuksia ja saada konkreettisia esimerkkejä osallisuudesta.

Kolmannen kysymyksen kohdalla haluttiin saada tietoa siitä, mikä oli parasta työpajassa. Osallistajat kokivat, että parasta oli leikkiminen, jolla viitattiin Lego-harjoitukseen. Osallistajat nostivat mielekkääksi myös keskustelut tärkeistä asioista. Osallistajat totesivat, että oli mielenkiintoista ja tärkeää kuulla muiden ajatuksia ja mielipiteitä osallisuudesta ja sen tärkeydestä.

Lopuksi palautteenkeruussa haluttiin saada tietoa siitä, olisiko yhteiskehittämistyöpajassa voitu tehdä jotain toisella tavalla ja oliko varattu aika sopiva tämän kaltaiselle työpajatoiminnalle. Osallistajat kokivat yksimielisesti, että työpaja oli toimiva sellaisenaan. Yksi osallistuja nosti esille, että itsenäiseen pohittamiseen ja sen jälkeiseen ajatusten jakamiseen annettu aika oli tärkeää. Palautetta annettiin myös selkeästä strukturoinnista ja mielenkiintoisista keskusteluista. Osallistajat kokivat, että varattu aika oli sopiva työpajalle.

7.2 Toinen yhteiskehittämistyöpaja

Toinen yhteiskehittämisen työpaja toteutettiin EIJ ry:n tiloissa 31.10.2023. Paikalle saapui neljä Kuule minua -hankkeen osallistujaa. Osallistujista kolme oli samoja kuin edellisellä kerralla ja yksi osallistui työpajaan ensimmäistä kertaa. Hankkeen projektipäällikkö Nygren oli seuramassa myös toisen työpajan kulkua. Ensimmäisen ja toisen kerran välissä kaikki osallistajat olivat käyneet Kuule minua -hankkeen järjestämän kokemustarinakurssin ja osa oli käynyt jo

kertomassa omaa tarinaansa sosiaalialan työntekijöille. Työpajan alussa keskusteltiin, esittäydettiin ja esiteltiin opinnäytetyön aihe uusille osallistujille, vaihdettiin kuulumisia ja toteutettiin virittely tunnekuvia käyttäen. Työpajassa käytetyt yhteistyöskentelyn menetelmät olivat sana-assosiaatioharjoitus, Experience Bank -harjoitus ja Lotus Blossom -harjoitus. Myös tämä työpaja dokumentoitiin äänitteellä ja kuvina.

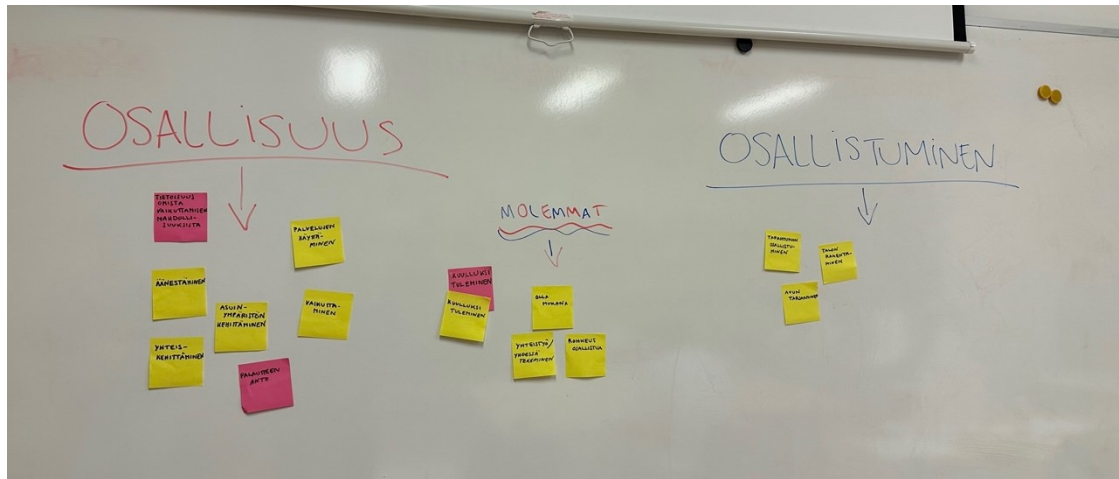
Virittelynä pöydälle asetettiin erilaisia lehdistä leikattuja kuvia (kuva 15), joista jokainen osallistuja sai valita yhden, ja kertoa kuvan avulla päivänsä kulusta tai tunnelmastaan lyhyesti. Kuvakortit ovat työkalu, joka hyödyntää visuaalista materiaalia tukemaan keskustelua ja työskentelyä kokouksissa tai työpajoissa. Niitä voidaan käyttää erityisesti työpajojen alussa tutustumiseen, virittäytymiseen ja luottamuksen rakentamiseen osallistujien välillä. Kuvakortteja valitaan vastauksena tiettyihin kysymyksiin, ja osallistujat voivat kertoa valitsemansa kuvan taustatarinan. (Innokylä s.a. c). Kuvalliset menetelmät kuuluvat toiminnallisiin ja luoviin lähestymistapoihin. Toiminnallisissa menetelmissä keskitytään tunteisiin, luovuuteen, symboleihin ja elämyksellisyyteen sekä sanoihin ja kuviin. Luovien menetelmien päämääränä on ilmaista ajatuksia, kokemuksia, mielikuvia ja tuntemuksia, jotka eivät välttämättä vielä ole ilmaistavissa ainoastaan sanallisesti. (Noppari & Koistinen 2005, 161–192.)



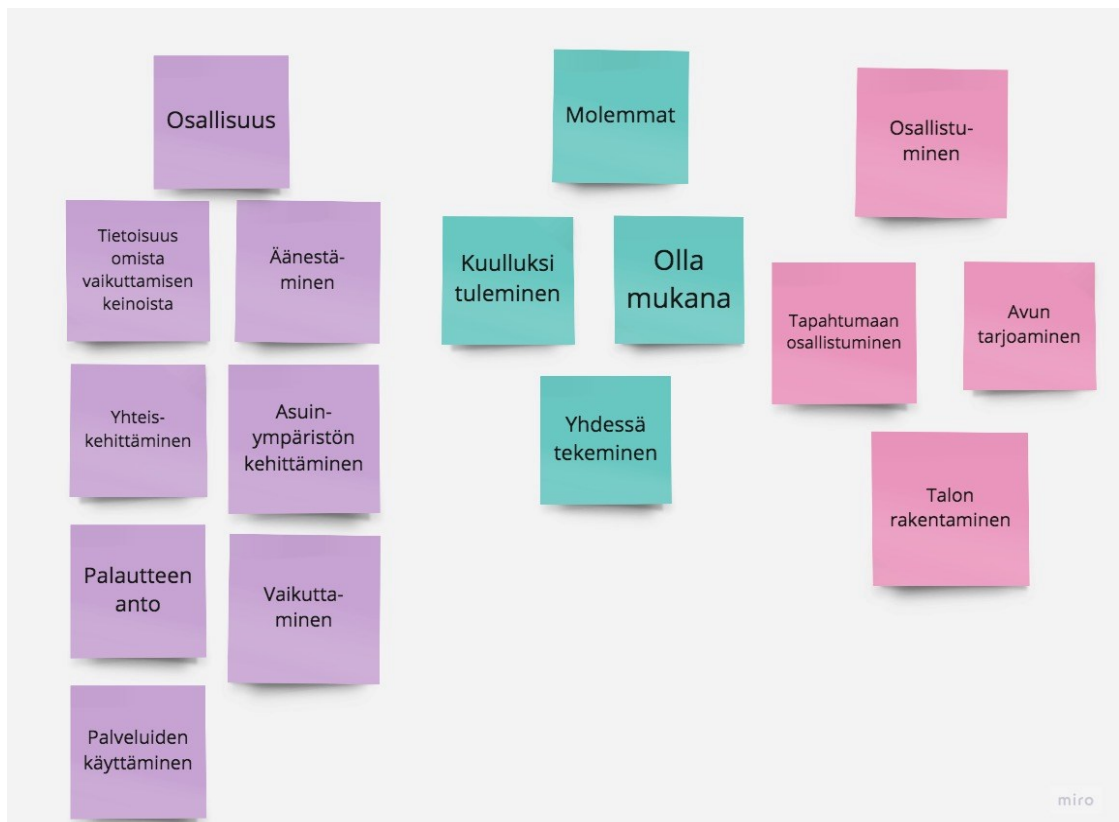
Kuva 15. Esimerkkejä tunnekuvista

Tunnekuvien valikoima melko laaja, jotta jokainen löytäisi itselleen sopivan ja omaa tunnettaan kuvaavan kuvan. Kuvien haluttiin olevan monipuolisia ja visuaalisesti mielenkiintoisia. Virittelyvaihe kesti noin 10 minuuttia. Sen jälkeen kerrattiin lyhyesti yhteiskehittämistyöpajan tarkoitusta ja kerrottiin tiivistetysti edellisen työpajan sisällöstä.

Toisen työpajan ensimmäinen varsinainen harjoitus oli jatkumoa ensimmäisen työpajan sana-assosiaatioharjoitukselle. Tällä kertaa sana-assosiaatioharjoitusta hyödynnettiin sen perinteisemmässä muodossa, eli käyttämällä kahta eri sanaa, *osallisuus* ja *osallistuminen*, ajatustyön pohjana. Nämä valinnat pohjautuivat ensimmäisessä työpajassa tehtyyn havaintoon siitä, miten työpajan osallistujien puheessa ja ajatusketjuissa osallisuuden ja osallistumisen käsitteet punoutuivat yhteen. Menetelmää muokattiin myös siten, että se soveltui ensimmäisessä työpajassa kerätyn aineiston jatkotyöstön pohjaksi. Käsitteiden erottelu toteutettiin post-it -lappuja ja valkotaulua käyttäen. Valkotaululle kirjoitettiin kaksi otsikkoa: ”*Osallisuus*” ja ”*Osallistuminen*”. Tämän jälkeen pöydälle levitettiin post-it -lappuja, joihin oli kirjoitettu ensimmäisessä työpajassa nousseita käsitteitä. Osallistujia pyydettiin asettamaan käsitteet mielestään oikean otsikon alle tai kahden otsikon väliin, mikäli käsite sopi molempiin (kuva 16, sivu 56). Lopuksi vastaukset käytiin yhdessä läpi ja tarvittaessa siirrettiin käsitteet sen otsikon alle, minne ne yhteisen pohdinnan perusteella sopivat parhaiten. Muutamat käsitteet eivät olleet osallistujille tuttuja ja niiden merkitystä käytiin yhdessä läpi. Tällaisia käsitteitä olivat muun muassa *kuulluksi tuleminen* ja *osallisuus*. *Osallisuus* ja *osallistuminen* sekoittuivat tehtävän aikana keskenään useaan otteeseen ja työpajan osallistujat sanoittivat tehtävän olevan haastava. Useiden käsitteiden kohdalla koettiin, että ne voisivat sopia molempien otsikoiden alle. Tehtävänanto ja käsitteiden parissa työskentely havaittiin olevan haastavampia niille osallistujille, jotka eivät olleet olleet mukana ensimmäisessä yhteiskehittämistyöpajassa.



Kuva 16. Käsitteiden jaottelu



Kuva 17. Käsitteiden jaottelun tulos selkeytettynä

Toisena menetelmänä toteutettiin Experience Bank -harjoitus. Harjoitus pohjautui strategisen muotoilun yritys Frontiran eräässä työpajassaan toteuttamaan saman nimiseen harjoitukseen, jossa osallistujien piti muistella viittä hyvää ja viittä huonoa kokemusta yrityksestä, joka liittyi työpajan aiheena olevaan projektiin. Menetelmän tavoitteena oli purkaa osallistujien kokemuksia nopeasti ja välttää keskittymistä kielteisiin kokemuksiin työpajan lopussa. (Fekete 2019.) Yhteiskehittämistyöpajassa harjoituksen ideaa muokattiin nopeammaksi kokeiluksi. Osallistujille jaettiin kaksi lappua, joihin heitä pyydettiin

kirjoittamaan kaksi kokemaansa tilannetta elämän varrelta. Toiseen lappuun pyydettiin kirjoittamaan tilanne, jossa *osallisuus ei toteutunut* ja toiseen tilanne, jossa *osallisuus toteutui*. Fasilitaattorit toivat esille, että tilanne tai kokemus on voinut tapahtua Suomessa tai aikaisemmassa kotimaassa. Osallistujat pyysivät muutamaan otteeseen tarkennusta ohjeistukseen ja konkreettisia esimerkkejä. Menetelmän kohdalla fasilitaattoreita pyydettiin vielä täsmentämään *osallisuuden* ja *osallistumisen* eroja. Osallistujilla meni noin 10 minuuttia aikaa vastausten pohtimiseen ja kirjoittamiseen. Keskustelua nousi maahanmuuttajataustaisten ihmisten haasteista Suomessa ja niiden vaikutuksesta osallisuuteen. Keskustelussa nousi vahvasti esiin kielitaidon vaikutus osallisuuden kontekstissa. Yksi osallistujista nosti esimerkiksi Kelan tukihakemukset ja päätökset, joita on mahdotonta ymmärtää ilman hyvää kielitaitoa. Pohdinnan jälkeen jokaisen osallistujan tilanteet käytiin yhdessä läpi.

Tilanteita, joissa osallisuus oli toteutunut, olivat mielenosoitukseen osallistuminen, turvapaikan saaminen toivotusta maasta, äänestäminen kuntavaaleissa ja mahdollisuus osallistua kokemusasiantuntijakoulutukseen. Turvapaikan saaminen toivotusta maasta nosti paljon keskustelua. Osallistujat halusivat kertoa matkastaan Suomeen ja tilanteita, joita matkan ja turvapaikkaprosessin aikana oli tapahtunut. Keskustelua olisi voinut jatkaa paljon pidempään, mutta työpajalle ennalta määritellyn aikataulun puitteissa fasilitaattorit joutuivat rajamaan keskustelua.

Tilanteet, joissa osallisuus ei ollut toteutunut, olivat usean osallistujan kohdalla aikatauluihin liittyviä. Esiin nousi, miten taloyhtiön kokouksiin osallistuminen ja taloyhtiön asioihin vaikuttaminen ei ole onnistunut, sillä ajankohdat menevät usein päällekkäin työaikataulujen kanssa. Myös ryhmätoimintaan osallistuminen oli erään osallistujan kohdalla estynyt aikataulullisista ja paikkasidonnaisista syistä. Yhden osallistujan kohdalla jalkapallo-otteluun osallistuminen ei ollut onnistunut osittain aikataulullisista ja osittain taloudellisista syistä. Tämän esimerkin kohdalla pohdittiin, onko otteluun osallistuminen osallistumista vai osallisuutta. Yhden osallistujan haaveena oli perustaa YouTube -kanava ja puhua siellä itselleen tärkeistä aiheista. Osallistuja koki, että kanavan yleisömäärää on vaikea kasvattaa ja näkyvyyttä on vaikea saada. Aihe herätti paljon keskustelua, joka ei liittynyt niinkään osallisuuteen. Keskustelussa muut osallistujat pohtivat keinoja, joilla näkyvyyttä ja kanavan tilaajia olisi mahdollista

saavuttaa. Keskustelu nosti esiin paljon ideoita ja osallistujat antoivat toisilleen vinkkejä siitä, miten kanavaa voisi kasvattaa. Keskustelun lopuksi todettiin, miten kanavan tekemiselle ei ole suoranaista estettä, mutta kuulijakunnan ja näkemyyden saaminen on ainakin aluksi haasteellista ja vaatii paljon työtä. Lopussa vielä yksi osallistujista nosti esille sen, miten äänestäminen ei ole mahdollista, jos ei ole Suomen kansalainen, ja miten tämä on ollut aikaisemmin este osallisuuden toteutumiselle.

Toisen työpajan viimeisenä tehtävänä oli niin sanottu Lotus Blossom -menetelmä, jonka on alun perin kehittänyt Clover Management Researchin johtaja Yasuo Matsumura. Lotus Blossom -menetelmän tarkoitus on haastaa yhteiskehittämiseen osallistuvia ideoiden herättelyyn luovasti ja rennosti, ja sillä tähdätään ajatusprosessin käynnistämiseen ja ajatusten jäsentelyyn. Lotus Blossom on aivoriihitekniikka, joka muodostuu ideoiden rakentamisesta keskeisen ongelman ympärille. Ongelman ympärille kerätyt ideat jaotellaan syvempiin alateemoihin. Tyypillisesti lootuskukka-tuotos ei ole nimensä mukaisesti kukan näköinen, vaan yhdeksästä 3x3-ruudukosta muodostettu kokonaisuus, jossa tutkitaan järjestelmällisesti yhtä ideaa ennen siirtymistä seuraavaan. Perinteisesti työskentely aloitetaan luomalla 3x3 -ruudukko, jonka keskimmäiseen ruutuun kirjoitetaan työstettäväksi valittu ongelma, ja sitä ympäröiviin kahdeksaan ruutuun kirjoitetaan ongelmaan liittyvä idea. Menetelmän etuna on, että mikä tahansa epäolennainen tai kaukaa haettu idea voi johtaa innovatiivisiin ajatuksiin. Kun ongelman ympärille on saatu kahdeksan ideaa, niistä rakennetaan uudet ”kukat” irrottamalla kukin idea omakseen, tehden niistä omat lootuskukkien keskustansa, jonka jälkeen prosessi toistetaan uudelleen. Menetelmän tuloksena voi siis syntyä vähintään 64 uutta ideaa. Saadut ideat voidaan lajitella monin eri tavoin jatkotyöstämistä varten. Ideat kannattaa suodattaa sen perusteella, miten ne sopivat esimerkiksi projektin tai tuotteen visioon ja tavoitteisiin, ja niistä toteuttamiskelpoisimmat kannattaa arvottaa ja priorisoida esimerkiksi hyötyä ja vaivaa mittaavan matriisin avulla. Kaikki kerätyt ideat on järkevää säilyttää joka tapauksessa ideoinnin ollessa iteratiivinen prosessi, jolloin ideoihin on mahdollista palata ja syventyä myöhemmin uudestaan. (Guthrie 2022; Delalande 2019.)

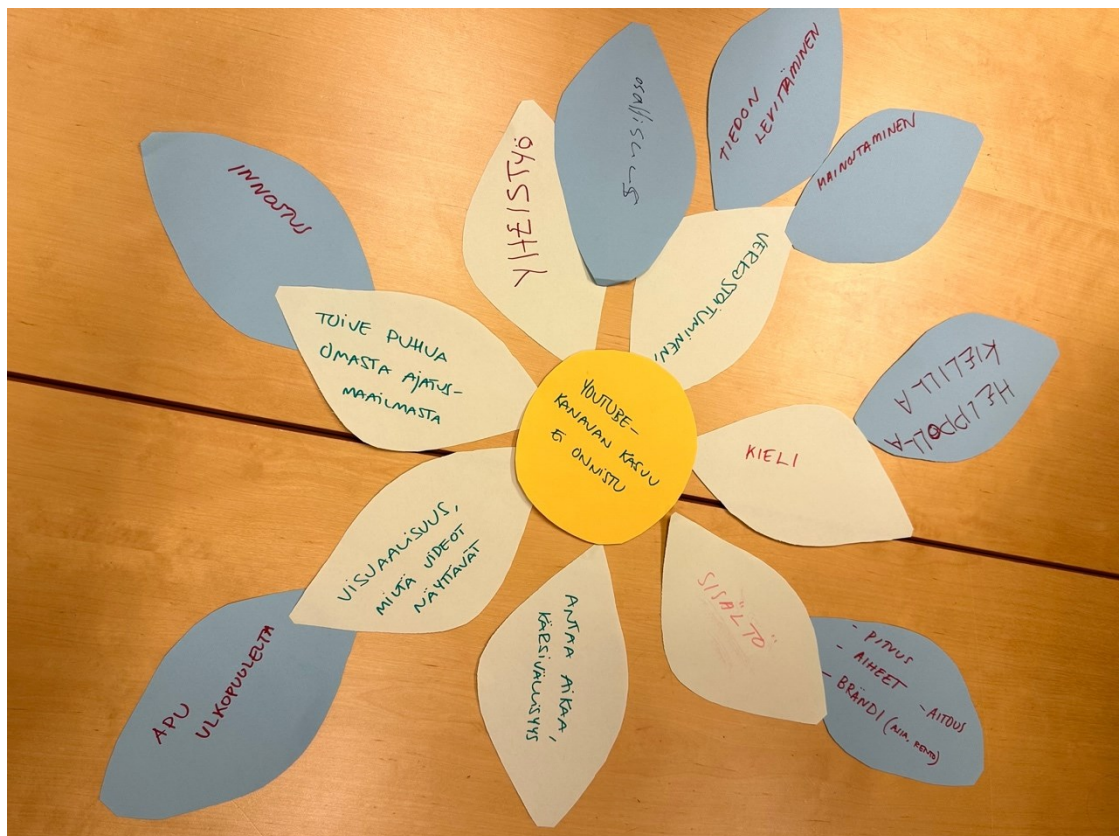
Työpajassa sovellettiin Lotus Blossomia supistetumpana ideointityökaluna. Jo alussa sovittiin menetelmän nopeasta työskentelytyylistä. Työskentely aloitettiin niin, että ryhmässä käytiin läpi edellisessä tehtävässä esiin nousseita tilanteita, joissa osallisuus ei ollut toteutunut. Ryhmälle kerrottiin, että tarkoitus on valita sellainen tilanne, joka resonoi osallistujissa ja jonka pohtiminen ja ratkaisukeskeinen käsittely koetaan mielekkääksi. Ennen aiheen valintaa ryhmän jäsenet kävivät kukin sanallisesti läpi omat aiheensa, ja myös oma-aloitteisesti kertoivat lyhyesti, millaisin keinoin osallisuutta olisi mahdollista kussakin tilanteessa kehittää. Koska mitään aihetta ei varsinaisesti nostettu esiin ryhmässä, työskentelyn jouduttamiseksi toinen fasilitaattori nosti esiin yhden osallistujan aiemman maininnan koskien sitä, ettei hänen toivomansa verkostoituminen sosiaalisessa mediassa ole onnistunut, ja miten tämä linkittyy vahvasti osallisuuteen. Toinen osallistuja ehdotti, että tämä aihe valittaisiin. Aihe oli herättänyt paljon keskustelua ja ajatuksia Experience Bank -harjoituksen aikana, joten osallistujat olivat virittäytyneet aiheeseen ja ideointi jatkui luontevasti. Tehtävänantoa käytiin vielä läpi esimerkin keinoin.

Aiheeksi valittiin siis yhden osallistujan YouTube-kanavan kehittäminen. Osallistuja kommentoi, miten kanavan luominen on onnistunut, mutta ihmiset eivät näe kanavaa, eikä se saa seuraajia tai katsojia. Ryhmässä todettiin, miten tämä liittyy myös kuulluksi tulemiseen. Osallistuja pohti sitä, eikö ihmisiä kiinnosta hänen asiansa eli kanavan teema. Tässä yhteydessä puhuttiin siitä ristiinriidasta, miten hyvin kevyet aiheet saavat paljon seuraajia, mutta kun puhutaan vakavimmista asioista, voi tuntua siltä, ettei ihmisiä ei kiinnosta.

Työskentelyn aluksi siis käytiin vapaata keskustelua, josta alettiin poimia nostoja terälehdille kirjattavaksi. Vaikka Lotus Blossom työstetään usein vain tavallisille papereille ruudukkomuotoon, haluttiin työpajassa hyödyntää visuaalisia elementtejä. Tämän takia myös Lotus Blossom muotoiltiin kukan muotoon niin, että kukan keskustassa oli ”ongelma”, ja tätä ympäröiviin terälehtiin ja oteltiin ongelman eri osa-alueita. Terälehtiä ympäröivälle kehälle asetettuihin lehtiin kirjattiin kunkin ongelman ratkaisuehdotuksia (kuva 18, sivu 60). Fasilitaattorin rooliin kuului keskustelun sitominen työskentelyprosessiin ja palauttaminen kulloinkin käynnissä olleeseen vaiheeseen. Ryhmän keskustellessa muut osallistujat esittivät kysymyksiä sille osallistujalle, kenen aihe oli valittu kehityskohteeksi. Osallistujat jakoivat myös omia henkilökohtaisia ajatuksiaan

esimerkiksi täydellisyyden tavoittelusta itseä kohtaan. Kehitettäviksi aiheiksi nostettiin *sisältö*, ajan antaminen eli *kärsivällisyys*, *visuaalisuus* eli se, miltä videot näyttävät, *toive puhua omasta ajatusmaailmasta*, *yhteistyö* ja *kieli*, eli millä kielellä videoita tuotetaan sekä *verkostoituminen*.

Seuraavaksi keskityttiin ratkaisuehdotuksiin. Tässä vaiheessa työpajalle varattu aika oli loppumassa ja vain osa kehitettävistä aiheista sai omat ratkaisuehdotuksensa. Visuaalisuuteen pohdittiin ratkaisuksi *avun saanti ulkopuolelta*. *Innostuksen* koettiin olevan ratkaisu siihen, miten toive puhua omasta ajatusmaailmasta kasvaisi. *Osallisuus* linkitettiin ratkaisuksi sekä yhteistyöhön että verkostoitumiseen. Verkostoitumisen ratkaisuehdotuksia olivat myös *tiedon levittäminen* ja *mainostaminen*. Kieli-asiaan tarjottiin ratkaisuksi kanavan tuottamista *helpolla kielellä*. Sisältö sai useita kehitysehdotuksia: *pituus* eli kuinka pitkiä videot ovat, *aiheet* eli tapa esittää asiat ja se, miten kaikista asioista pitäisi pystyä puhumaan hauskaasti sekä *aitous* ja *brändi*, jonka tulisi olla *asiapohjainen*, mutta *rento*. Näiden lisäksi ilmoille heitettiin myös muita ratkaisuja, kuten pitkäjänteinen sisällöntuotto.



Kuva 18. Lotus Blossom, lopputulos

Myös toisen yhteiskehittämistyöpajan lopussa osallistujilta pyydettiin palautetta samaa kysymysrunkoa (liite 1) käyttäen. Toisessa työpajassa oli kolme aiempaan työpajaan osallistunutta, sekä kaksi uutta osallistujaa. Palautetta pyytäessä todettiin, ettei aiempaan yhteiskehittämisen työpajaan osallistuneiden tarvinnut vastata ensimmäiseen kysymykseen. Kahdelta uudelta osallistujalta kysyttiin, olivatko he osallistuneet aiemmin yhteiskehittämisen työpajaan. Osallistujat kertoivat kyseisen työpajan olevan ensimmäinen yhteiskehittämisen työpaja, johon he ovat osallistuneet.

Toisen kysymyksen avulla haluttiin saada tietoa siitä, muuttiko yhteiskehittämistyöpajan työskentely osallistujien ajatusta ja käsitystä osallisuudesta. Toisen työpajan kohdalla neljä viidestä osallistujista koki, että olivat saaneet paremman käsityksen osallisuudesta ja sen merkityksestä. Kolme heistä oli osallistunut ensimmäiseen työpajaan. Yksi osallistuja koki, ettei työpaja lisännyt ymmärrystä tai muuttanut hänen ajatustaan osallisuudesta. Kyseinen osallistuja ei ollut osallistunut ensimmäiseen työpajaan.

Kolmannen kysymyksen kohdalla haluttiin kerätä tietoa siitä, mikä oli työpajassa parasta. Pidetyimmiksi asioiksi nousivat yhdessä tekeminen. Ryhmässä muodostuneet uudet ideat ja innostuminen olivat kaikkien osallistujien mielestä parasta. Lisäksi osallistujat kertoivat Lotus Blossom -harjoituksen olleen työpajan innostavin menetelmä, johtuen siitä, että osallistujat pohtivat yhdessä ratkaisua ongelmaan ja jokainen sai tuoda esille omia ideoita ja vahvuuksiaan. Tämän harjoituksen lomassa alkoi myös syntyä idea EIJÄ ry:n omasta YouTube -kanavasta, joka toteutettaisiin yhteistyönä osallistujien kesken siten, että kaikki voisivat hyödyntää omia vahvuuksiaan. Käsitteiden erottelua koskenut harjoitus oli kaikkien osallistujien mielestä haastavin, sillä käsitteet menivät helposti sekaisin keskenään. Osallistujat kokivat kaikkien menetelmien olleen haastavuudesta huolimatta kuitenkin mielenkiintoisia ja mielekkäitä.

Lopuksi haluttiin saada tietoa siitä, olisiko yhteiskehittämistyöpajassa voitu tehdä jotain toisin, ja oliko varattu aika sopiva työpajalle. Yksi osallistuja kertoi työpajassa käsiteltyjen käsitteiden ja sanojen olleen vaikeita ja siksi toivovansa enemmän konkreettisia esimerkkejä ja visuaalista tukea osaksi tehtävänäntöjä. Osallistuja toivoi enemmän konkreettista käsillä tekemistä, jolla

voisi havainnollistaa käsitteitä. Osallistuja korosti, miten visualisoinnin ja tekemisen kautta uudet sanat jäisivät mieleen paremmin ja kokonaisuutta olisi näin helpompi hahmottaa. Osallistujien mukaan tehtävänannot olivat selkeitä. Kahden osallistujan mielestä osallisuus ja osallistuminen -käsitteiden erottelutehtävä oli vaikea hahmottaa, sillä sanat olivat haastavia ja käsitteet lähellä toisiaan. Kumpikaan näistä osallistujista ei ollut osallistunut ensimmäiseen työpajaan, joten käsitteet olivat heille vieraampia kuin niille, jotka olivat osallistuneet ensimmäiseen työpajaan.

Hankkeen projektipäällikkö Hanna Nygren järjesti yhteiskehittämistyöpajojen jälkeen erillisen tapaamisen kokemustarinakurssille osallistuneille nuorille. Tapaaminen oli varattu työpajoihin liittyvälle palautteen antamiselle ja reflektoinnille. Kaikki tapaamiseen osallistuneet nuoret olivat osallistuneet joko molempiin tai yhteen yhteiskehittämistyöpajaan. Opinnäytetyöntekijät olivat pyytäneet Nygreniä keräämään osallistujilta palautetta sillä ajatuksella, että osallistujien saattaisi olla helpompi antaa kriittistä palautetta, kun fasilitaattorit eivät ole paikalla. Palaute kerättiin suullisesti. Sen mukaan osallistujat olivat pitäneet työpajan rennosta yhdessä tekemisestä ja avoimesta keskustelusta. Osallistujat kommentoivat työpajoja seuraavasti:

”Yhteiskehittämistyöpaja lisäsi innostusta ja motivaatiota kokemusasiantuntijatyöhön ja korosti, kuinka tärkeää vaikuttamistyö on.”

”Olisi hyvä muistaa, että kaikilla ei ole niin hyvä suomen kielen taito, että olisi helpompia sanoja ja ohjeistukset annettaisiin niin, että ei käytetä vaikeita sanoja.”

”Oli hauskoja ne leikit ja yhdessä tekeminen. Vaikka aluksi tuntui hassulta, että oli niitä legoja, mutta se yhdessä rakentaminen oli kivaa ja siinä innostu.”

8 TULOKSET

8.1 Osallisuusverstaan käyttäjäpersoonat

Käyttäjäpersoonat kuvaavat tiettyä ihmisryhmää, kuten palvelun käyttäjiä ja asiakkaita. Persoonat edustavat usein ihmisryhmää, joilla on jaettuja kiinnostuksen kohteita, yhteisiä käyttäytymismalleja tai demografisia yhtäläisyyksiä. Demografisten tietojen kuten iän, sukupuolen ja maantieteellisten yhtäläisyyksien kohdalla on oltava erityisen varovainen, jotta välttyttäisiin stereotypoilta. (Stickdorn ym. 2018, 40–41.) Käyttäjäpersoonien luominen on erinomainen työkalu empatian vahvistamiseksi ja käyttäjien tarpeiden ymmärtämiseksi. Osallisuusverstaan käyttäjäpersoonien luominen auttoi opinnäytetyöntekijöitä ymmärtämään paremmin kohderyhmään kuuluvien henkilöiden piirteitä, käyttäytymistä, valintoja ja osaamista. Persoonien avulla voidaan syventyä paremmin niihin piirteisiin ja tekijöihin, jotka ovat merkityksellisiä palvelun suunnittelussa. Persoonien käyttäminen lisää empatiaa käyttäjiä kohtaan sekä innostaa kehitystyötä ja ideointia. Lisäksi profiilit tai niiden pohjalta laaditut kortit ovat hyödyllisiä yhteisen ymmärryksen rakentamisessa käyttäjistä kehitystiimin sisällä. (Innokylä s.a. d.) Käyttäjäpersoonat tai profiilit muodostetaan tutkimusaineiston pohjalta. Tutkimusaineisto on kerätty usein esimerkiksi haastatteluiden, havainnoinnin ja tutkimuksen analyysin avulla. (Koivisto 2011, 59.)

Jokaiselle persoonalle kehitettiin profiilikortit. Jotta persoonien vertailu olisi helpompaa ja johdonmukaisuus säilyisi, korteissa esiintyy yhtenäiset vastaukset samoihin kysymyksiin. Profiilikorttiin luodaan kuva käyttäjän elämästä perustuen aineistoon. Tämä sisältää tietoja kuten haaveet, harrastukset, perhe ja elämänmotto. (Innokylä s.a. d.) Kohderyhmästä toteutetut profiilikortit auttoivat Osallisuusverstaan suunnittelussa ja menetelmien valikoimisessa. Käyttäjäprofiilien ensimmäiset versiot muodostuivat valmiiksi rajatun kohderyhmän sekä toisen opinnäytetyöntekijän oman kokemuksen pohjalta. Opinnäytetyöntekijä Sulonen on työskennellyt aiemmin EHJÄ ry:ssä kohderyhmän parissa ja täten osasi hahmottaa kohderyhmän lähtökohtia ja elämäntyyliä sekä persoonille tyypillisiä vahvuuksia ja kipukohtia. Hankkeen asettamat vaatimukset rajoivat persoonien ikää (18–29-vuotta), lähtökohtia (pakolaistaustainen tai alakäisenä yksin maahan tullut) ja hyvää kielitaitoa, jota hankkeeseen osallistuvalla nuorelta vaaditaan. Profiilikorttien ensimmäiset versiot ovat opinnäytetyön lopussa (Liite 2).

Tools s.a.) Skenaarioita käytetään usein työkaluina konseptien varhaisessa vaiheessa. Ne voivat kuvata tämänhetkistä tai tulevaisuudessa tapahtuvaa käyttötilannetta. Niiden avulla ilmaistaan sidosryhmien vaatimuksia ja kuvataan konseptin toteutumista yksilön näkökulmasta. Skenaarioita käytetään erityisesti asiakaslähtöisissä kehitysprosesseissa ja konseptien suunnittelussa. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2011, 120.) Skenaarioiden luomisen pohjana käytettiin osallistujien palautteita Osallisuusverstaasta, hankkeen palvelupolkua sekä yhteiskehittämistyöpajoissa tehtyjä havaintoja. Skenaarioissa ilmentetään myös sitä, miksi konkreettinen tekeminen esimerkiksi Lego -harjoituksen muodossa valikoitui Osallisuusvertaan yhdeksi menetelmäksi. Kuvassa 20 esitetään käyttäjäpersoonien skenaariot Osallisuusverstaaseen osallistumisesta.



Kuva 20. Skenaariot

Skenaarioissa kuvataan asiakkaan ennakkokäsitystä osallisuudesta, motiiveja osallistumiselle sekä ajatuksia Osallisuusvertaan sisällöstä ja menetelmistä. Viimeisessä kuvassa kerrotaan, miten persoona on hyötynyt Osallisuusverstaasta ja miten Osallisuusverstaaseen osallistuminen vaikuttaa persoonaan mahdollisesti tulevaisuudessa. Jokaisen käyttäjäpersoonan kohdalla menetelmien hyödyt ja lopputulema ovat erilaisia riippuen lähtökohdista, tarpeista ja piirteistä. Skenaarioiden avulla saadaan myös hahmotettua miten sama menetelmä kuten Lego -harjoitus motivoi ja tukee eri tavalla jokaisen persoonän oppimisprosessia. Skenaariot löytyvät myös opinnäytetyön lopusta (liite 4).

8.3 Osallisuusverstaan reunaehdot

Osallisuusverstaan rakentamisessa toimivaksi palvelukonseptiksi otettiin huomioon ne pääperiaatteet, jotka ovat oleellisia muotoiltaessa palvelua voittoa tavoittelemattomaan järjestötoimintaan. Osallisuusverstaan muotoilussa ko-

rostuivat asiakaslähtöisyys, selkeys ja helppokäyttöisyys ja kustannustehokkuus, jotta Osallisuusverstasta olisi mahdollista sisällyttää Kuule minua -hankkeen toimintaan ilman ylimääräisiä menoeria. Suunnitteluvaiheessa Osallisuusverstaalle laadittiin reunaehdot. Sen tulisi olla sulautettavissa Kuule minua -hankkeen toimintaan aikatauluystävällisesti sekä liittyä hankkeen toiminnan kontekstiin. Lisäksi Osallisuusverstaalla tulisi olla niin vaivatonta, että eri paikkakunnilla työskentelevät Kuule minua -hankkeen projektityöntekijät pystyisivät toteuttamaan sen ilman pitkällistä materiaaleihin ja sisältöön perehtymistä. Osallisuusverstaalla tulisi myös olla kertaluontoinen työpajatoteutus, jonka ajallinen kesto olisi maksimissaan kolme tuntia. Reunaehtojen laatimista seurasi Osallisuusverstaalla käsikirjoituksen laatiminen, jonka opinäytetyön tekijät toteuttivat kahdenkeskeisessä ideointityöpajassa. Tämän jälkeen koottiin niin sanotut työohjeet Osallisuusverstaalla toteuttamiseen osallistujien varten. (Parantainen 2007, 210, 217, 220–222.) Osallisuutta käsitteenä haluttiin korostaa sekä Osallisuusverstaalla sisällössä että tuomalla sana palvelukonseptin nimeen.

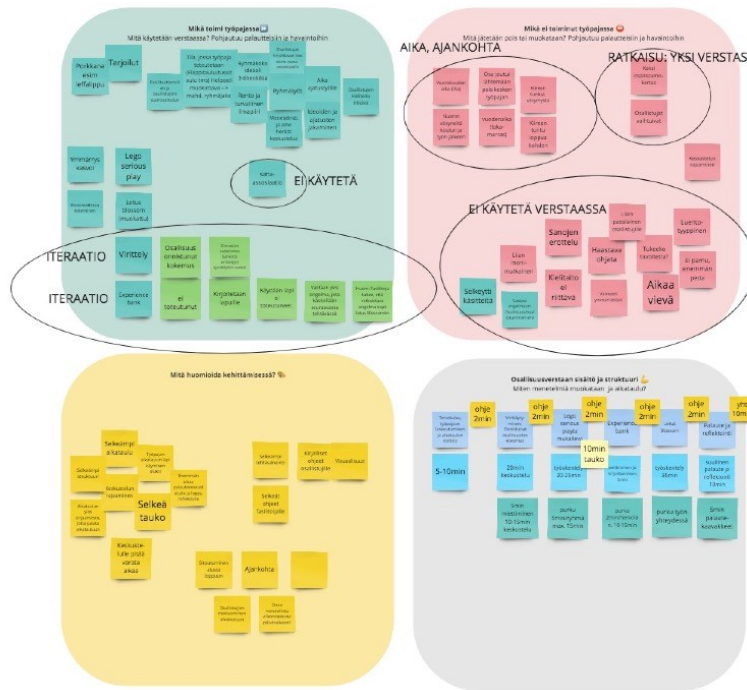
Käsitteellisin termein kokemusten vertailu ja tulkinta on helpompaa, ja ne auttavat näkemään tapahtumien yhtäläisyyksiä ja eroja. Kuten Säljö (2001) toteaa teoksessaan Oppimiskäytännöt - sosiokulttuurinen näkökulma, tiedonhankinnan ja -säilytyksen edellytys on, että kokemukset voidaan järjestää ryhmiin ja käsitteisiin. (Säljö 2001, 32.) Kuule minua -hankkeen toimintaan osallistuvien nuorten äidinkieli ei ole suomi, mutta osallistuminen edellyttää kuitenkin hyvää suomen kielen taitoa. Osallisuusverstaalla menetelmissä ja sanastossa otettiin huomioon, ettei kaikkien osallistujien suomen kielen taito ole erinomaisella tasolla. Palautteiden perusteella pidetyimmät menetelmät olivat sellaisia, joissa sanallisen tai kirjallisen ilmaisun tukena oli jotakin visuaalista tai konkreettista käsillä tekemistä. Visuaalisuuden ja luovuuden koettiin helpottavan uusien sanojen ja käsitteiden muistamista ja sisäistämistä. Osallisuusverstaalla toteuttamisesta tulevat vastaamaan Kuule minua -hankkeen projektityöntekijät, jotka todennäköisesti tuntevat ainakin osan toimintaan osallistuvista nuorista. Ohjaajilla on lähtökohtaisesti ymmärrys kohderyhmän kielitaidosta ja siitä, että ohjaus ja tehtävänannot tulee antaa selkeällä suomen kielellä, välttämällä liian haastavaa sanastoa. Yhteiskehittämistyöpaja osoitti, että osallistujien kielitaito voi olla hyvinkin eri tasoista. Ohjeistuksiin ja sanaston

kertaamiseen tulee varata aikaa ja pohtia ennakkoon, miten hankalia käsitteitä voisi avata selkeästi ja helposti ymmärrettävästi.

Osallisuusverstaan tavoitteena ei ole varsinaisesti opettaa osallistujille osallisuudesta käsitteenä. Kuitenkin tavoitteena on, että Osallisuusverstaassa käsitellyt kielelliset ilmiöt, termit ja käsitteet voisivat vertauskuvallisesti ilmaistuna kääntyä osallistujien myöhemmässä elämässä fyysiseksi toiminnaksi. Tavoitteena on myös Osallisuusverstaan yhteistyöskentelyn avulla saada osallistujat analysoimaan konkreettisia toimintojaan, keskustelemaan niistä muiden kanssa ja tämän myötä herättää heissä uusia ajatuksia ja edellytyksiä uusiin toimintatapoihin. Osallisuusverstaas nojaa vahvasti kielellisyyteen, koska ihmisten tiedot ovat kielellisiä ja diskursiivisia. Diskursseja ympäristöstä kehittämällä ihmiset sekä keräävät kokemuksia että luovat todellisuuttaan. (Säljö 2001, 33.)

8.4 Menetelmien toteutuksen arviointi ja työpajojen löydökset

Menetelmien arviointi ja Osallisuusverstaan alustava suunnittelu toteutettiin ideointityöpajassa opinnäytetyöntekijöiden kesken. Tämän työpajan työskentelyn tukena käytettiin innovointiin käytettävää visuaalista ja virtuaalista työtila Miroa (Miro 2024). Arviointi ja suunnittelu aloitettiin kertaamalla työpajojen palautteet ja havainnot. Miroon muotoiltiin pohja, jossa oli eriteltynä neljä osiota: 1) mikä toimi työpajassa, 2) mikä ei toiminut työpajassa, 3) mitä huomioida kehittämisessä, sekä 4) Osallisuusverstaan sisältö ja struktuuri. Osioden alle tehtiin huomioita Miron post-it-lappuja käyttäen. Tähän pohjaan lisättiin löydöksiä, iteraatiokierroksia ja huomioita työpajassa syntyneiden havaintojen mukaisesti. Kuvassa 21 (sivu 69) kuvakaappaus ideointityöpajasta Mirossa.



Kuva 21. Ideointityöpajan ensimmäinen vaihe

Kuvassa 21 näkyy eriteltynä neljä suunnittelun eri vaihetta, joihin on liitetty huomioita post-it-lapuilla. Osa huomioista on ympyröity ja niiden kohdalle on kirjoitettu iteraatiokierroksia ja ratkaisuja, jotka ovat muodostuneet työpajan aikana. Viimeiseen osioon hahmoteltiin Osallisuusverstaas sisältö ja struktuuri. Nämä muodostuivat ideointityöpajan lopputuotoksena. Kuva löytyy myös opinäytetyön lopusta (liite 5).

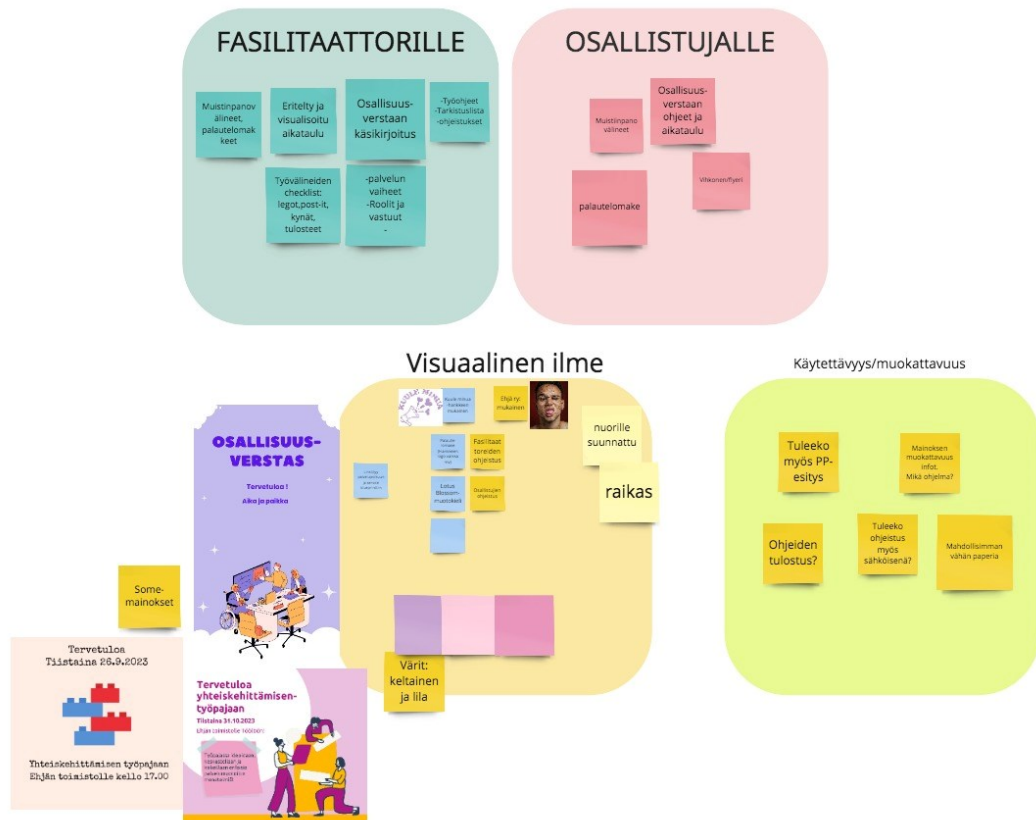
Seuraavassa vaiheessa toteutettiin Osallisuusverstaas Service Blueprint. Service Blueprint on työkalu, joka visualisoi palvelun rakenteen ja yksityiskohdat, esittäen samanaikaisesti sekä näkyvät että näkymättömät osat. Se auttaa suunnittelemaan ja toteuttamaan palveluita, ja on toimiva työkalu erityisesti uusien palveluiden kehittämisessä. Service Blueprint koostuu asiakkaalle näkyvästä tilasta ja toiminnasta, vuorovaikutustilanteista, asiakkaalle näkymättömästä toiminnasta sekä tukiprosesseista. Service Blueprint tarjoaa kokonaisvaltaisen kuvan palveluprosessista ja sen eri komponenteista, auttaen näin palvelun suunnittelussa ja ymmärtämisessä. (Innokylä s.a. e.) Service Blueprintin avulla saatiin selkeyttä Osallisuusverstaas rakenteeseen ja yksityiskohditiin asiakkaan eli osallistujan ja fasilitaattorin näkökulmista. Service Blueprint toimi apuna menetelmien valinnassa, Osallisuusverstaas struktuurin ja aikataulun suunnittelussa sekä osallistujan tunnetilojen ennakkoinnissa palvelun eri vaiheissa. Kuvassa 22 Osallisuusverstaas Service Blueprint (sivu 70).



Kuva 22. Osallisuusverstaan Service Blueprint

Service Blueprintissa kuvataan pystysuunnassa asiakkaan toiminta, fyysinen elementti, asiakkaalle näkyvä palvelu (frontstage), asiakkaalle näkymätön palvelu (backstage), tukitoimi sekä kriittinen kohta. Vaakas suunnassa on määriteltä Osallisuusverstaan eri vaiheet palvelupolun mukaisesti. Service Blueprintin yläpuolelle on kuvattu asiakkaan eli osallistujan mahdolliset tunnetilat eri vaiheiden kohdalla. Service Blueprint löytyy opinnäytetyön lopusta (liite 6).

Ideointityöpajan viimeisessä vaiheessa hahmoteltiin palvelukonseptin materiaalien sisältöä, käytettävyyttä ja visuaalista ilmettä (liite 7). Materiaalit koostuivat fasilitaattorille suunnatuista ohjeistuksista. Visuaalinen ilme muodostui EIJÄ ry:n ja Kuule minua -hankkeen värimaailman ja brändin pohjalta. Kuvassa 23 (sivu 71) on esitelty materiaalien ja visuaalisen ilmeen suunnittelu.



Kuva 23. Materiaalien ja visuaalisen ilmeen suunnittelu

Osallisuusverstaas visuaalista ilmettä hahmoteltiin tutkimalla Kuule minua -hankkeen sosiaalisen median sisältöä sekä EHJÄ ry:n verkkosivuja. Osallisuusverstaas visuaalisen ilmeen haluttiin olevan yhdenmukainen hankkeen ja järjestön ilmeen kanssa. Värimaailma oli huomioitu aiemmin yhteiskehittämistyöpajojen mainosten suunnittelussa sekä opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa. Samaa värimaailmaa ja brändin ilmettä päätettiin käyttää myös Osallisuusverstaas materiaaleissa.

Experience Bank -harjoituksen todettiin toimineen erinomaisena keskustelun avaajana. Jokainen osallistuja sai vuorollaan kertoa omakohtaisista kokemuksista, joten menetelmä toimi myös tutustumisen työkaluna. Kyseinen menetelmä päätettiin pilkkoa kahteen osaan, jonka ensimmäinen osa muokattiin Osallisuusverstaas viritteleväksi menetelmäksi. Toinen osa modifioitiin ideointiharjoitukseksi ennen Osallisuusverstaas viimeistä menetelmää eli Lotus Blossom -harjoitusta. Virittely haluttiin pitää sisällöllisesti ja ajallisesti kevyenä, joten Experience Bankin virittelevään osaan päätettiin jättää *tilanne, jossa osallisuus on toteutunut*.

Lego -harjoitus valikoitui Osallisuusverstaassa käytettäväksi menetelmäksi osallistujien positiivisten palautteiden sekä työpajassa tehtyjen havaintojen perusteella. Lisäksi kyseisen menetelmän havaittiin tukevan kielellistä ilmaisua ja ryhmän sisäistä kommunikaatiota. Yhdessä tekeminen ja ideoiminen sekä ideoiden jakaminen muiden kanssa koettiin tärkeäksi käsitteiden ja osallisuuden eri tasojen ymmärtämisessä. Lego -harjoitus herätti osassa osallistujia aluksi ennakkoluuloja. Legot miellettiin lapselliseksi ja ne liitettiin leikkimiseen, vaikakaan osallistujat eivät olleet lapsuudessaan leikkineet Legoilla. Alun epäluuloisuudesta huolimatta loppupalautteissa kävi ilmi, että Lego -harjoitus koettiin lopulta hyvin mieleisenä yhteiskehittämismenetelmänä, ja se nostettiin jopa koko ensimmäisen yhteiskehittämistyöpajan parhaaksi osaksi. Havainnoinnin perusteella voitiin todeta, että kolmen hengen pienryhmäkokoon on tämän menetelmän käytössä optimaalinen.

Experience Bank -harjoituksen toinen osio toteutetaan Osallisuusverstaassa nopeutettuna menetelmänä. Osallistujia pyydetään pohtimaan tilannetta, jossa *osallisuus ei ole toteutunut*. Pohtimisen jälkeen vastauksista valitaan ongelma seuraavan menetelmän, Lotus Blossom -harjoituksen keskiöön. Havaintojen perusteella Lotus Blossomin keskiössä olevan ongelman valitseminen oli osallistujille haastavaa, joten Osallisuusverstaassa fasilitoijan vastuulla on, että ongelman pohtimiseen ei käytetä liikaa aikaa ja ongelma on sopiva Lotus Blossomin keskiöön. Lotus Blossom -harjoitus oli palautteiden ja fasilitaattorien havaintojen perusteella toisen työpajan innostavin ja pidetyin menetelmä. Menetelmä herätti paljon keskustelua ja oli yhteiskehittämistyöpajan ainoa menetelmä, jossa kaikki osallistujat toimivat yhtenä ryhmänä. Osallisuusverstaassa ideaaliksi ryhmäkokoon on määritetty kolmesta kuuteen henkilöä, joka on sopiva ryhmäkokoon myös Lotus Blossomin toteutukseen. Tutkimusten mukaan menetelmän parissa työskentelyyn ei tulisi osallistua viittä henkilöä enempää, mikä vastaa toisen yhteiskehittämistyöpajan osallistujamäärää. Mikäli menetelmää sovelletaan isomman joukon kanssa, tulisi heidät jakaa pienryhmiin. (Guthrie 2022). Yhteiskehittämisen työpajassa havaittiin, että kyseisen menetelmän kohdalla pelkkä sanallinen ohjeistus ei ollut riittävä. Fasilitoijan tulee siis demonstroida konkreettisesti, miten Lotus Blossom rakentuu ja miten ydinongelmaa lähdetään ratkomaan. Ohjeistus ymmärrettiin paremmin, kun fasilitaattori asetteli pöydälle kukan keskiön ja kirjoitti siihen valmiin ongelman. Tä-

män jälkeen fasilitaattori lisäsi yhden terälehden kerrallaan ja kertoi, miten ratkaisua kunkin terälehden kohdalla haetaan. Menetelmä ei vaadi erillistä purkuvaihetta, sillä sen keskiössä on ryhmän vuorovaikutus ja yhteinen ongelmanratkaisu tekemisen kautta.

Työpajassa käytetty sana-assosiaatioharjoitus välitti fasilitaattoreille tietoa osallistujien kielitaidosta tavalla, joka oli sekä osallistava että mahdollisti asioiden pohtimisen yhdessä. Toisaalta yhdessä pohtiminen tuki osallistujille ajatusta siitä, miten käsitteiden ymmärtäminen ei ole täysin sidoksissa äidinkielen. Sana-assosiaatioharjoitusta tehdessä ja työskentelyn aikana käydyn keskustelun aikana osallistujilta nousi jatkuvasti esiin lisää käsitteitä. Fasilitaattoreiden tekemien havaintojen mukaan kaikki mainitut sanat, kuvailut ja käsitteet liittyivät vahvasti osallistumiseen. Myös yhteisö ja yhdessä tekeminen ja yhdessä rakentaminen olivat vahvoja teemoja keskustelussa. Epäselväksi jäi, miten paljon assosiaatiota edeltänyt Lego -harjoitus vaikutti rakentamiskäsitteen lukuisiin mainintoihin myös tämän menetelmän yhteydessä. Menetelmä oli toimiva opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä. Opinnäytetyöntekijät saivat tietoa siitä, millainen ymmärrys osallistujilla on osallisuudesta ja mihin asioihin sana ”osallisuus” assosioituu. Menetelmän avulla saatiin myös hahmotettua osallistujien kielitaidon tasoa. Sana-assosiaatioharjoitus tuntui kuitenkin liian opetuspainotteiselta ja siten sen ei koettu soveltuvan Osallisuusverstaan tarkoitukseen. Opetuspainotteisuuden sijaan Osallisuusverstaaseen haluttiin valita osallistavampia menetelmiä, jotka korostavat osallistujien aktiivista roolia ja yhteistä luovaa panosta.

Käsitteiden ”osallisuus” ja ”osallistuminen” jaottelu haluttiin toteuttaa toisen yhteiskehittämistyöpajan ensimmäisenä harjoituksena heti virittelyn jälkeen. Ensimmäisessä työpajassa oli tehty havainto näiden kahden käsitteen sekoittumisesta helposti keskenään. Harjoituksen tarkoituksena oli selkeyttää osallistujille käsitteiden eroja ja yhtäläisyyksiä. Kyseinen sana-assosiaatioharjoitus koettiin työpajan haastavimmaksi menetelmäksi. Fasilitaattorit olivat pohtineet jo ennakoon sitä, miten jaottelu toteutetaan ja mitä käsitteitä harjoituksessa käytetään. Työpajassa kuitenkin huomattiin, kuinka haastavaa ”osallisuus” ja ”osallistuminen” käsitteiden erottelu on. Fasilitaattorit joutuivat taustatyöstä ja ennakkovalmisteluista huolimatta pohtimaan työpajan aikana, miten käsittei-

den eroja saadaan selitettyä työpajassa selkeästi ja ymmärrettävästi. Kyseinen menetelmä vaatisi fasilitaattorilta paljon taustatyötä ja syvällistä ymmärrystä osallisuudesta. Osallisuusverstaan menetelmät haluttiin pitää helposti toteutettavina ja sellaisina, että fasilitaattorin ei tarvitse tehdä syvällistä taustatutkimusta aiheista ja menetelmistä. Myös tämän menetelmän kohdalla koettiin opetuspainotteisuuden olevan liian suuressa roolissa. Menetelmä toimi kuitenkin opinnäytetyön kannalta hyvänä tiedonkeruumenetelmänä. Menetelmän avulla opinnäytetyöntekijät syvensivät omaa ymmärrystään osallisuuden ja osallistumisen eroista ja saivat käsityksen siitä, millaisella tasolla osallistujien ymmärrys osallisuudesta on.

8.5 Osallisuusverstaan materiaalit ja sabluuna

Osallisuusverstaan materiaalit ja sabluuna toteutettiin opinnäytetyöntekijöiden välisessä ideointityöpajassa, joka oli jatkoa edellisille ideointityöpajoille. Materiaalien suunnittelu aloitettiin kertaamalla yhteiskehittämistyöpajojen löydökset, iteraatiokierrokset ja huomiot. Aiemmissa ideointityöpajoissa oli jo päätetty Osallisuusverstaassa käytettävät menetelmät, struktuuri ja aikataulu. Materiaalien ja sabluunan muotoiluprosessin ideointityöpajassa todettiin, että palvelukonseptin testausta ja käyttöönottoa varten fasilitaattorille osoitetut ohjeet ja materiaalit toimivat itsessään Osallisuusverstaan sabluunana. Erillisen sabluunan ja materiaalipankin sijaan toteutettiin siis ”Osallisuusverstaas - ohjeistus fasilitaattorille”, joka toimii tämän opinnäytetyön produktiivisena tuotoksena (liitteet 10, 11 ja 12, sivut 99-101).

Lopputuotteen suunnittelun pohjana toimi muotoiluajattelu. Suunnittelu keskittyi pitkälti tuotteen muotoiluun ja tekstin jäsentämiseen, sillä sisältö ja raamit olivat jo valmiina. Sabluunan visuaalinen ilme toteutettiin käyttäen graafista suunnittelutyökalua Canvaa. Osallisuusverstaan materiaalit ja sabluuna haluttiin muotoilla mahdollisimman tiiviisti, selkeästi ja helposti ymmärrettävästi. Ohjeistuksen ensimmäisessä osassa käydään läpi Osallisuusverstaan tavoite ja tarkoitus sekä ohjeistetaan fasilitaattoria käymään menetelmät ja ajankäyttö läpi ennen Osallisuusverstaan ohjausta. Seuraavaksi esitellään ”Fasilitaattorin työkalupakki”, joka on luettelo Osallisuusverstaan fasilitointiin tarvittavasta välineistöstä. Seuraava osio on ”Tervetuloa Osallisuusverstaaseen”, jossa oh-

jeistetaan fasilitaattoria Osallisuusverstaan aloituksessa ja osallistujien informoinnissa. Tämän jälkeen seuraa menetelmien ja niiden fasilitoinnin sekä ajankäytön ohjeistus kunkin menetelmän kohdalla. Lopussa on kerrottu vinkkejä Osallisuusverstaan reflektointiin ja palautteen keräämiseen. Materiaalien loppuun on myös liitetty erillinen esimerkki Lotus Blossomin rakentamisesta sekä palautelomake. Materiaalit toimitetaan tulostettavassa muodossa EHJÄ ry:lle.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

9.1 Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen eettisyys kuten osallistujien oikeuksien turvaaminen toteutettiin selvittämällä suostumukseen liittyvät asiat EHJÄ ry:ltä. Osallistujilta oli pyydetty suostumus tutkimukseen osallistumisesta ja lupa dokumentointiin EHJÄ ry:n toimesta jo osana Kuule minua -hanketta. Ennen yhteiskehittämistyöpajojen työskentelyn alkua osallistujia informoitiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteesta. Osallistujille kerrottiin, että työpajatyöskentely tullaan nauhoittamaan ja siitä, miten aineisto suojataan ja tuhotaan tutkimuksen teon jälkeen. Lisäksi osallistujille kerrottiin heidän anonymiteettinsä suojaamisesta. Osallistujia muistutettiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus suostumuslomakkeella (liite 9).

Opinnäytetyön tutkimuksellisenä haasteena oli kohderyhmän kategorisoiminen marginaaliin tietyn yksittäisen tekijän eli pakolaistaustan perusteella, jonka siten voidaan ajatella rajoittavan heidän toimijuuttaan. Tällöin riskinä on, että ryhmän henkilöiden keskinäiset erot jäävät tämän yleistävän luokituksen varjoon. Kuitenkin tutkimuksen kontekstissa ryhmän jäsenten kuulluksi tuleminen edellytti tämänkaltaisesta luokituksesta lähtöisin toimimista. (Brunila & Isopahkala-Bouret 2014, 24.) Tutkimusmenetelmien suunnittelussa ja valinnassa kiinnitettiin huomiota niiden soveltuvuuteen tutkimuksen kohderyhmälle, kunnioittaen kulttuurisensitiivistä työskentelyotetta. Esimerkiksi jälkikolonialistisessa tutkimuksessa on nostettu esiin äänen antamiseen liittyvää problematiikkaa. Opinnäytetyössä haluttiin välttää tilannetta, jossa tutkijat tietynlaisella pelastus- tai huolipuheella tuottaisivat tai ylläpitäisivät hierarkkisia valtasuh-

teita suhteessa opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmään. Yhteiskehittäminen menetelmänä edesauttoi yhteiskehittämistyöpajojen osallistujien käyttäytymisen ja toiminnan kontrolloinnin minimoimista ja heikensi niin sanottua ”paremmin tietävyyttä” ja kolonialisoivaa kohderyhmän toiseuttamista. (Brunila & Isopahkala-Bouret 2014, 25–26.)

Tutkimusaineiston osalta noudatettiin asianmukaista tietosuojakäytäntöä. Nauhoitukset säilytettiin salasanojen takana ja ne tuhotaan tutkimuksen valmistuttua. Osallistujien kommentit anonymisoitiin nauhoitetun aineiston litte-roinnissa eikä osallistujia ole mahdollista tunnistaa opinnäytetyön kirjallisesta tuotoksesta. Opinnäytetyöntekijät pyrkivät arvioimaan tutkijan rooliaan kriittisesti toimiessaan fasilitaattoreina. Opinnäytetyössä pyritään huomioimaan tutkimuksen luotettavuus ja eettinen kestävyys esittämällä tutkimusprosessi ja tutkimustulokset objektiivisesti, avoimesti ja läpinäkyvästi.

9.2 Vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arviointi

Osallisuusverstaan vaikuttavuutta arvioitiin keräämällä osallistujilta palautetta sekä suullisesti että anonyymisti kirjallisesti molempien yhteiskehittämistyöpajan päätteeksi. Tällä varmennettiin työskentelylle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen sekä Osallisuusverstaan kaltaisen toiminnan soveltuvuus osallistujille. Tuloksellisuuden ajatellaan ilmaisevan toiminnan onnistumista suhteessa sille asetettuihin tavoitteisiin ja se voidaan jakaa neljään pääulottuvuuteen: vaikuttavuuteen, tuottavuuteen ja taloudellisuuteen, aikaansaannoskykyyn sekä palvelukykyyn. Osallisuusverstaan kaltaisen toiminnan vaikuttavuutta voidaan arvioida useammasta eri tasosta ja ulottuvuudesta käsin. Sen vaikutus kohdistuu osallistujiin eli pakolaistaustaisiin nuoriin, osallistujiin vertaisryhmänä, EHJÄ ry:hyn yhdistyksen tasolla, Kuule minua -hankkeeseen hanketasolla, Osallisuusverstaaseen osana kolmannen sektorin palvelujärjestelmää sekä osallistujien osallisuuskäsityksen vahvistumiseen yhteiskunnallisella tasolla. (Hämäläinen & Palo 2014, 59.)

Opinnäytetyölle asetetut alkuperäiset tavoitteet saavutettiin ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastaus valituilla menetelmillä. Opinnäytetyö oli merkityksellinen työelämän yhteistyökumppanille ja palautteen perusteella osallistujien osallisuuskäsitys vahvistui jo tutkimuksellisten yhteiskehittämistyöpajojen

myötä. Tähän tietoon nojaten voidaan olettaa, että Osallisuusverstaan palvelukonseptilla saavutetaan todennäköisesti hyötyä Kuule minua -hankkeen osallistujille. Produktiivisena tuotoksena syntyneet materiaalit ja testausohjeet tukevat käytännön sovellettavuutta ja palvelukonseptin testausta käytännössä. Hankkeen projektipäälliköltä tutkimusprosessin aikana kerätty asiantuntijapalautte antoi ulkopuolista näkökulmaa ja vahvistusta yhteiskehittämistyöpajoista kerätyille tuloksille ja tuki palvelukonseptin lopullisen version koostamista. Tulevaisuudessa asiantuntijapalautetta tullaan keräämään myös muilta Kuule minua -hankkeen työntekijöiltä.

Suurin osa valituista tutkimusmenetelmistä koettiin toimiviksi tutkimuksen kontekstissa. Suurempi osallistujamäärä ja useampi yhteiskehittämistyöpaja olisivat vaikuttaneet tutkimustulosten luotettavuuteen ja laatuun niitä vahvistaen. Suurin osa aineistosta ja palautteesta kerättiin osallistujilta kasvotusten ryhmätilanteessa suullisesti ja vapaamuotoisesti. Tällä tavoin tietoa saatiin mahdollisesti kerättyä määrällisesti enemmän kuin anonyymisti ja kirjallisesti. Tilanteesta pyrittiin luomaan turvallinen niin, että se tuki osallistujien avoimuutta ja rehellisyyttä ja kannusti heitä jakamaan aitoja kokemuksiaan ja ajatuksiaan. Kasvokkain tapahtunut tiedonkeruu myös mahdollisti tutkijoiden havainnoinnin ja vuorovaikutuksen osallistujien kanssa, mikä parhaimmillaan syvensi ymmärrystä kerättyä aineistoa kohtaan. Kasvotusten kerätyssä aineistossa piilee kuitenkin riski siihen, etteivät kaikki koe luontevaksi ilmaista vapaasti mielipidettään ja kokemuksiaan. Tämänkaltaisessa tilanteessa tutkijoille voi välittyä vääristynyt kuva osallistujien kesken vallitsevasta yksinäisyydestä. Toisaalta Nygrenin keräämä palaute työpajojen ulkopuolella ilman tutkijoiden läsnäoloa oli yhteneväinen työpajoissa kerätyn palautteen kanssa.

Opinnäytetyöntekijät refleктоivat fasilitaattorin roolissaan kielellisten tekijöiden vaikutusta työpajatyöskentelyyn. Joidenkin menetelmien kohdalla osallistujat pystyivät suunnittelemaan ja työskentelemään pienryhmissä omalla äidinkielellään. Ei kuitenkaan voida tietää, miten vuorovaikuttaminen yksinomaan suomen kielellä olisi vaikuttanut ajan käyttöön ja ryhmätyöskentelyyn yleisesti.

Opinnäytetyöprosessi vaikutti opiskelijoiden ammatillisen osaamiseen ja kehittymiseen vahvistaen sekä menetelmäosaamista että uuden palvelukonseptin luomista tutkimusaineistoon pohjautuen. Tutkimuksen tekeminen konkretisoi

myös empatian ja kohderyhmän ymmärtämisen tärkeydettä palvelumuotoilu-prosessissa, sekä syvensi osaamista asiakasymmärrystä lisäävien menetelmien käytöstä teoriassa ja käytännön tasolla. Opinnäytetyöntekijät saivat myös arvokasta kokemusta yhteiskehittämistyöpajojen suunnittelusta, fasilitoinnista, menetelmien valinnasta ja iteroimisesta.

Opinnäytetyö toteutettiin parityönä. Opinnäytetyöprosessin aikana järjestettiin viikoittaisia tapaamisia kasvotusten tai etäyhteyksin, jolloin edistettiin työskentelyä ja sovittiin vastuunjaosta. Työnjaon osalta huolehdittiin tasa-arvoisuudesta. Palvelumuotoiluprosessit toteutetaan usein tiimissä ja siksi parityönä toteutettu opinnäytetyö antoi realistisen kuvan yhteistyönä toteutetusta palvelumuotoiluprosessista. Opinnäytetyöntekijät pystyivät hyödyntämään kirjallisen tuotoksen ja visualisointien osalta vahvuuksiaan sekä myös oppimaan toinen toisiltaan. Erilaisten taustojen, kokemusten ja näkökulmien yhdistäminen ja kompromissit syntyivät prosessissa vaivatta. Suurimmaksi yhteistyön haasteeksi koettiin työskentelyprosessin lopussa vallinnut maantieteellinen etäisyys ja aikaero työparin välillä. Työparityöskentelyn koettiin rikastaneen opinnäytetyön tulosta. Erityisesti luova työskentely ja yhdessä innovointi olivat parityöskentelyn selkeitä etuja. Eräänlainen kollegiaalinen tuki, jaettu työtaakka ja molempien korkea motivaatio tehostivat opinnäytetyöprosessin etenemistä. Hyvä yhteistyösuhde työparin välillä salli myös kriittisen ajattelun ja toisen näkökulmien haastamisen, joka syvensi aiheeseen perehtymistä.

9.3 Jatkokehittämisehdotukset

Osallisuusverstaas-palvelukonseptin prototyyppiä oli tarkoitus päästä testaamaan sidosryhmään kuuluvien EHJÄ ry:n työntekijöiden kanssa etänä järjestetyssä työpajassa. Testauksen tarkoituksena oli kerätä palautetta ja kehittämisehdotuksia ennen Osallisuusverstaan testaamista kohderyhmälle. Heidän osallistamisensa taustalla oli ajatus asiakaslähtöisen ratkaisun onnistuneesta käyttöönotosta, joka on todennäköisempää silloin, kun yhteissuunnitteluun kytetään mukaan muutoksen avainhenkilöitä palveluntuottajan tasolta (Jäppinen & Sorsimo 2014, 90). Testausvaiheesta jouduttiin kuitenkin luopumaan aikatauluillisista syistä. Ennen Osallisuusverstaan testaamista kohderyhmän kanssa olisi hyvä toteuttaa testaus EHJÄ ry:n tai Kuule minua -hankkeen työntekijöille, jotka tulevat tulevaisuudessa toimimaan Osallisuusverstaan fasilitaattoreina.

Testauksen tarkoituksena on varmistaa ohjeistuksen ja materiaalien ymmärrettävyys ja käytettävyys sekä kerätä palautetta palvelukonseptin sisällöstä ja toimivuudesta. Tämän vaiheen tarkoituksena on myös ohjata tulevia fasilitaattoreita Osallisuusverstaan menetelmien käytössä ja tarjota heille tukea Osallisuusverstaan käyttöönotossa. Tämän vaiheen ja siitä seuranneiden mahdollisten iteraatiokierrosten jälkeen seuraa palvelukonseptin testaus kohderyhmän kanssa. Testauksista on tärkeää kerätä palautetta sekä osallistujilta että fasilitaattoreilta. Palautteiden pohjalta tulee tehdä tarvittavat muutokset palvelukonseptin parantamiseksi. Iteratiivinen lähestymistapa mahdollistaa palvelukonseptin jatkuvan kehittämisen tavoitteiden mukaisesti.

Työpaja on suunniteltu toteutettavaksi fyysisesti kasvokkain. Kehittämisehdotuksiin pohdittiin aluksi Osallisuusverstaan toteutusta myös etäversiona. Etäversio ei kuitenkaan toimisi Osallisuusverstaan tavoitteiden ja ydinajatuksen mukaisesti, sillä Osallisuusverstaan tärkeinä arvoina ovat yhdessä tekeminen, vuorovaikutus ja aktiivinen osallistuminen. Etänä toteutettavassa versiossa ei olisi myöskään mahdollista käyttää Osallisuusverstaaseen suunniteltua konkreettista ja visuaalista aineistoa, kuten Legoja tai Lotus Blossomin runkoa.

Osallisuusverstaas haluttiin suunnitella ja muotoilla sellaiseksi, että se on helpposti skaalattavissa, muokattavissa ja toteutettavissa eri kohderyhmille. Palvelukonseptin skaalaamisella tarkoitetaan sen laajentamista siten, että se palvelee laajempaa kohderyhmää. Skaalaamisen tavoitteena olisi lisätä palvelun vaikuttavuutta, kannattavuutta ja saavuttavuutta. (Ramadan 2023.) Skaalaamalla palvelukonseptia voitaisiin saavuttaa suurempi asiakaskunta ja siten laajentaa Osallisuusverstaan tavoitteita, saavuttaen muitakin kohderyhmiä pakolaistaustaisten nuorten lisäksi. Osana tätä Osallisuusverstasta voitaisiinkin testata EHJÄ ry:n muulle asiakaskunnalle, kuten lastensuojelun asiakkaille tai syrjäytymisvaarassa oleville nuorille.

10 POHDINTA

Palvelumuotoilun menetelmät ja yhteiskehittäminen osoittautuivat toimiviksi ja tehokkaiksi pakolaistaustaisten nuorten kanssa toteutetussa laadullisessa tut-

kimuksessa. Valittu lähestymistapa painotti yhteistyötä ja osallistumista, mahdollistaen nuorten vahvan osallisuuden prosessiin. Tutkimuksessa pyrittiin huomioimaan ja arvostamaan nuorten moninaisia kokemuksia ja näkemyksiä, välttämällä samalla toiseuttavaa kieltä niin yhteiskehittämistyöpajojen sisällön kuin opinnäytetyön kirjallisen raportin osalta. Koko prosessin läpileikkaavana arvopohjana kulki kulttuurisensitiivisyys. Kulttuurisensitiivisen työtteen ja lähestymistavan tavoitteena oli luoda avoin ja kunnioittava ympäristö, jossa jokaisen osallistujan ääni kuuluu ja joka kunnioittaa heidän ainutlaatuista taustaansa.

Osallisuuden perustan tiedetään muodostuvan riittävästä toimeentulosta, hyvinvointipalveluista, yhteisöllisyydestä sekä vallan ja toimijuuden mahdollistamisesta. Ihmisen yhteiskunnallinen osallisuus edellyttää kaikkien näiden hyvinvointitekijöiden toteutumista. Niillä pakolaistaustaisilla nuorilla, jotka jäävät Suomessa vain vertaistuen varaan, on suuri riski kontaktien kaventumiseen ja laajemman yhteiskunnallisen osallisuuden heikkoon rakentumiseen, jolloin suomalainen yhteiskunta ja sen toimintatavat jäävät vieraiksi eikä yhteiskunnan rakenteita ja palveluita tai omia oikeuksia tunneta. Erityisesti alaikäisenä yksin Suomeen tulleiden pakolaistaustaisen nuorten osallisuuden vahvistamiseen pyrkivissä palveluissa ja toimissa tarvitaankin laajempaa ymmärrystä osallisuuden rakentumisen kokonaisuudesta. (Salminen ym. 2021, 87, 92.)

Kuten tämän opinnäytetyön tulokset osoittavat, palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmien avulla on mahdollista edistää osallisuutta kulttuuriset lähtökohdat huomioiden ja näin suunnitella palveluita, jotka vastaavat moninaisen asiakasryhmän monimuotoisiin tarpeisiin. Osallisuuden vahvistumiseen tähtäävien palveluiden suunnittelussa palvelumuotoilu tarjoaa mahdollisuuden kohderyhmän kuulemiselle ja lisää näin toimijoiden välistä ymmärrystä. Yhteiskehittäminen tukee aktiivista osallistumista muotoiluprosessiin, joka vahvistaa nuorten äänen esiin tuomista ja varmistaa, että suunnitellut palvelut vastaavat kohderyhmän tarpeita.

LÄHTEET

- Ahtinen, P. 2014. Workshopin fasilitointi. Savonia Ammattikorkeakoulu. Opin-
näytetyö. Julkaistu 28.3.2014. PDF-dokumentti. Saatavissa:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71803/Ahtinen_Pilvi.pdf?sequence=1 [viitattu 5.11.2023].
- Alhonen, M. & Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja ar-
keen. Haaga-Helian julkaisut 5/2021. PDF-dokumentti. Saatavissa:
<https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/file/2021-06/sun-3amk-palvelu-muotoiluopas.pdf> [viitattu 22.12.2023].
- Alm, A-M., Innanen, M., Lahtela, R., Lehtinen, S., Niva, E., Rautiainen, N., Sa-
loniemi, A., Suhonen, H. & Viljanen, A. 2021. Palvelukonsepti digiajan johtami-
sen välineenä. Teoksessa Tihinen, M. (toim.) Artikkelikokoelma YAMK-opin-
näytetöiden tuloksista. Sarja B. Tutkimusraportit ja kokoomateokset 21/2021.
Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/han-
dle/10024/685183/B_21_2021_Palvelukonsepti digiajan johtamisen vali-
neena.pdf?sequence=-1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/685183/B_21_2021_Palvelukonsepti_digiajan_johtamisen_vali-neena.pdf?sequence=-1&isAllowed=y) [viitattu 31.12.2023].
- Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Metodix. Verkkokirja. Saa-
tavissa: [https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taitoja-tiedon-
hankinta/](https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taitoja-tiedon-hankinta/) [viitattu 7.1.2024].
- The Association of Master Trainers in the LEGO SERIOUS PLAY Method
2019. The Lego® Serious Play® Method. The LEGO Group. WWW-doku-
mentti. Saatavissa: <https://seriousplay.training/lego-serious-play/> [viitattu
21.12.2023].
- Brunila, K. & Isopahkala-Bouret, U. (toim.) 2014. Marginaalin voima! Helsinki:
Kansanvalistusseura: Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.
- Delalande, P. 2019. The Lotus Blossom method: ideation on steroids. UX Col-
lective. Julkaistu 9.1.2019. WWW-dokumentti. Saatavissa:
[https://uxdesign.cc/the-lotus-blossom-method-ideation-on-steroids-
100adb26a0c2](https://uxdesign.cc/the-lotus-blossom-method-ideation-on-steroids-100adb26a0c2) [viitattu 9.12.2023].
- EHJÄ ry s.a. a. Toiminta. WWW-dokumentti. Saatavissa:
<https://www.ehja.fi/toiminta> [viitattu 1.12.2023].
- EHJÄ ry s.a. b. Meistä. WWW-dokumentti. Saatavissa:
<https://www.ehja.fi/meista> [viitattu 2.12.2023].
- EHJÄ ry. 2022. Avustushakemus. Julkaisematon lähde.
- Fekete, G. 2019. Designing a co-design workshop. Medium. Julkaistu
2.12.2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://medium.com/@gyn-
gyifekete/designing-a-co-design-workshop-7686eaf4bf0f](https://medium.com/@gyn-gyifekete/designing-a-co-design-workshop-7686eaf4bf0f) [viitattu 21.1.2024].
- Goldstein, S.M., Johnston, R., Duffy, J. & Rao, J. 2002. The Service Concept:
The Missing Link in Service Design Research? Journal of Operations mana-
gement, 20 (2), 121–134. Julkaistu 13.1.2002. Artikkel. Saatavissa:
[https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(01\)00090-0](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(01)00090-0) [viitattu 6.10.2023].

Guthrie, G. 2022. The lotus blossom technique: a creativity hack you need to know. Nulab. Päivitetty 15.1.2022. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nulab.com/learn/design-and-ux/the-lotus-blossom-technique-creativity-hack-you-need-to-know/> [viitattu 1.12.2023].

Gürel, E. 2017. SWOT Analysis: A Theoretical Review. The Journal of International Social Research. Volume: 10. Issue: 51. Julkaistu elokuu 2017. Artikkel. Saatavissa: <http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2017.1832> [viitattu 22.12.2023].

Haaga-Helia s.a. LEGO® SERIOUS PLAY®. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/lego-serious-playr> [viitattu 1.12.2023].

Heikkilä, E. & Lyytinen, E. 2019. Irakilaistaustaisten pakolaisten työelämään integraation ajallisuus. Teoksessa Lyytinen, E. (toim.) Turvapaikanhaku ja pakolaisuus Suomessa. Turku: Siirtolaisinstituutti. 321–344. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://siirtolaisuusinstituutti.fi/wp-content/uploads/2019/12/t-02-isbn-978-952-7167-60-1-turvapaikanhaku-ja-pakolaisuus-suomessa.pdf> [viitattu 9.1.2024].

Heikkinen, T. 2015. Palvelukonseptin kehittäminen ja käyttöönotto. Metropolia ammattikorkeakoulu. Tradenomi YAMK. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaistu 11.11.2015. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99835/Heikkinen_Tiina.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 31.12.2023].

Honkonen, A. 2021. Fasilitointi on hankeasiantuntijan ydinosaamista. Laurea Journal. Julkaistu 10.3.2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.laurea.fi/fasilitointi-on-hankeasiantuntijan-ydinosaamista/#134fa62e> [viitattu 12.12.2023].

Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. s.a. Haastattelut. Menetelmäopetus. Tietoaarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmäopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/> [viitattu 21.12.2023].

Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 60–75.

Hämäläinen, T. & Palo, S. 2014. Työpajapedagogiikka. Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla. Helsinki: Valtakunnallinen Työpajayhdistys.

Innokylä s.a. a. Uusi suunnittelutyökalu. Kuinka luoda uusia ideoita ja palveluita yhteiskehittämällä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/ajankohtaista/uusi-suunnittelutyokalu-kuinka-luoda-uusia-ideoita-ja-palveluita-yhteiskehittamalla> [viitattu 21.1.2024].

Innokylä s.a. b. Riskien arviointi. Työkalut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/riskien-arviointi-0> [viitattu 22.12.2023]

Innokylä s.a. c. Työkalu. Kuvakortit. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/kuvakortit> [viitattu 16.1.2024].

Innokylä s.a. d Käyttäjäprofiilit ja persoonat. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/kayttajaprofiilit-ja-persoonat> [viitattu 30.12.2023].

Innokylä s.a. e. Työkalut. Service Blueprint. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint> [viitattu 16.1.2024].

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäpöri 33/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 3.9.2023].

Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Aalto-yliopiston julkaisusarja. TAIDE + MUOTOILU + ARKKITEHTUURI 1/2015. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Jyväskylä yliopisto s.a. Sanasto. Kolmas sektori. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/kolmas-sektori> [viitattu 15.1.2024].

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

Jäämies, S. 2020. Palvelumuotoilusta puhtia järjestötoiminnan kehittämiseen. Blogi. Päivitetty 9.3.2020. Saatavissa: <https://opintokeskusvisio.fi/palvelumuotoilusta-puhtia-jarjeston-toiminnan-kehittamiseen/> [viitattu 15.1.2024].

Jääskeläinen, R. 2020. Nudging for inclusive student experience in higher education. Master's Degree Programme in Hospitality Management/Service Design. Master's Thesis. Laurea ammattikorkeakoulu. Julkaistu tammikuu 2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/273863/Jaaskelainen%202020_Nudging%20for%20inclusive%20student%20experience%20in%20higher%20education.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 20.1.2024].

Kaunissaari, K. 2021. Palvelumuotoilun hyödyntäminen vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä. Vapaaehtoistoiminnan palvelumuotoilu. Kansalaisareenan koulutusmateriaalit. Julkaistu 23.4.2021. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2021/04/palvelumuotoilu_vapaaehtoistoiminta.pdf [viitattu 15.1.2024].

Kela s.a. Tietoa Kelasta. Toiminta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kela.fi/toiminta> [viitattu 4.1.2024].

Keränen, M-R. 2020. Asiakaslähtöisyyttä ja osallistamista turvapaikanhakijoiden vastaanottopalveluihin. Opinnäytetyö. Terveidenhoitaja YAMK. Kehittämi-

nen ja johtaminen. Kajaanin ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/353417/Ker%c3%a4nen_MarjoRiitta.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 3.1.2024].

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 42–49.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun businesskirja. Helsinki: Alma Talent.

Koria, M. 2014. Muotoiluajattelu x 5. Teesit kansainvälisessä liiketoiminnassa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Teknologiateollisuus Oy. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 172–181.

Koskimäki, T. & Suihkonen, K. 2022. Timanttisia ratkaisuja palvelumuotoilun keinoin. E-Signals. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Julkaistu 7.3.2022. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://esignals.fi/kategoria/palvelumuotoilu/timanttisia-ratkaisuja-palvelumuotoilun-keinoin/#7a9702a5> [viitattu 4.11.2023].

Kpedu s.a. Kokemusasiantuntijakoulutus. Tavoite. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.kpedu.fi/hakijalle/koulutustarjonta/koulutus/kokemusasiantuntija_\(17095\)](https://www.kpedu.fi/hakijalle/koulutustarjonta/koulutus/kokemusasiantuntija_(17095)) [viitattu 8.1.2024].

Kuure, E. 2020. Service Design Workshops in Design Practice. University of Lapland. Faculty of Art and Design. Väitöskirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.f/URN:ISBN:978-952-337-235-1> [viitattu 9.1.2024].

Kuusisto-Arponen, A-K. 2016. Yksin tulleet lapset ja nuoret suomalaisen maahanmuuttopolitiikan uhreina. Poliitikasta. Verkkojlehti. Julkaistu 17.3.2016. Saatavissa: <https://politiikasta.fi/yksin-tulleet-lapset-ja-nuoret-suomalaisen-maahanmuuttopolitiikan-uhreina/> [viitattu 21.1.2024].

Kälviäinen, M. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Teknologiateollisuus Oy. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 30–49.

Leemann, L. & Hämäläinen R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/78469739.pdf> [viitattu 20.1.2024].

Lyytinen, E. (toim.) 2019. Turvapaikanhaku ja pakolaisuus Suomessa. Turku: Siirtolaisinstituutti, Tutkimus 2. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://siirtolaisinstituutti.fi/wp-content/uploads/2019/12/t-02-isbn-978-952-7167-60-1-turvapaikanhaku-ja-pakolaisuus-suomessa.pdf> [viitattu 9.1.2024].

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mielenterveystalo s.a. Vertaistuki ja järjestöt vertaistuen tukena. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/vertaistuki-ja-jarjestot-mielenterveyden-tukena> [viitattu 8.1.2024].

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

Miettinen, S., Kalliomäki, A. & Ruuska, J. 2011. Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 104–121.

Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 12–17.

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

Miro 2024. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://miro.com/fi/> [viitattu 20.1.2024].

Muotoilu.info 2021. Muotoilun opinnäytetyön tutkimussuunnitelma. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.muotoilu.info/index.php/tutkiva-muotoilu/amk-opinnaytetyo/muotoilun-opinnaytetyon-tutkimussuunnitelma/> [viitattu 22.2.2024].

Noppari, E. & Koistinen, P. 2005. Laatu vanhustyöhön. Helsinki: Tammi.

Nuoret ja osallisuus s.a. Tietoa osallisuudesta. Mitä on osallisuus? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nuoretjaosallisuus.fi/tietoa-osallisuudesta/> [viitattu 7.1.2024].

Opetushallitus s.a. Kotoutumiskoulutus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kotoutumiskoulutus> [viitattu 4.1.2024]

Opinkirjo s.a. Aineiston analysointi ja tulosten visualisointi. Tutkimuksen tekemisen perusteet. Kehittämiskeskus Opinkirjo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://opinkirjo.fi/tutkimuksen-perusteet/aineiston-analysointi/> [viitattu 22.12.2023].

Oppariapu 2016. Vinkkejä opinnäytetyön kirjoittamiseen. Aikataulutus. Blogi. Saatavissa: <https://oppariapu.wordpress.com/aikataulutus/> [viitattu 29.12.2023]

Palvelumuotoilu Palo 2023. Palvelumuotoilun menetelmät – sidosryhmäkartta. Julkaistu 20.2.2023. Blogi. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilu-palo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-sidosryhmakartta/> [viitattu 29.12.2023].

Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen. Helsinki: Talentum.

Pohjoismaiden ministerineuvosto 2021. Miten pakolaistaustaiset nuoret voivat pohjoismaisissa hyvinvointivaltioissa? Coming of Age in Exile – CAGE. Päivitetty 29.9.2021. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://pub.norden.org/nord2021-055/nord2021-055.pdf> [viitattu 1.10.2023].

Ramadan, F. 2023. Skaalaamalla lisää työllisyyttä – toimivat työllistymisen mallit hukkuvat jatkuvassa kehitystyössä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yyo.fi/ajankohtaista/skaalaamalla-lisaa-tyollisyytta-toimivat-tyollistymisen-mallit-hukkuvat-jatkuvassa-kehitystyossa/> [viitattu 21.1.2024].

Rednet s.a. Punainen risti. Rasismi lasten ja nuorten elämässä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://rednet.punainenristi.fi/node/62426> [viitattu 4.1.2024].

Ruuskanen, S. 2020. Yhteiskehittäminen käsitteenä ja toimintatapana lastensuojelun palveluissa. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskunta- ja kauppatieteiden tiedekunta. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Julkaistu huhtikuu 2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22744/urn_nbn_fi_uef-20200604.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 8.1.2024].

Palvelupolkuja s.a. Ideointi. Ideasta palvelukonseptiksi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palvelupolkuja.fi/ideointi/palvelukonsepti-ideoista-konaisuudeksi/> [viitattu 8.1.2024].

Pelastakaa lapset s.a. Pakolaisuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.pelastakaalapset.fi/tyomme/mita-teemme/lapset-kriiseissa/pakolaisuus/> [viitattu 4.1.2024].

Posio, S. 2022. Kutsutaan kansalaiset osaksi poliittista päätöksentekoa! Keskustelevan politiikan ja yhteiskehittämisen keinoja julkishallinnon palveluiden kehittämiseen palvelumuotoilun avulla. Opinnäytetyö. Palvelumuotoilu YAMK. Laurea-ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/788929/Posio_Suvi-tuuli.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 3.9.2023].

Rissanen, M. 2021. Maahanmuuttajaopiskelijat koulutuksien kehittäjinä. Osallistava toimintamalli ammatillisiin oppilaitoksiin. Opinnäytetyö. Yhteisöpedagogi AMK. Järjestö- ja nuorisotyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/499148/Rissanen_Minna.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 2.9.2023].

Ruusuvirta, M. 2017. Pidä arvo(i)stasi kiinni kolmas sektori. Päivitetty 28.11.2017. Blogi. Saatavissa: <https://www.cupore.fi/fi/tietoa/blogi/pidae-arvo-i-stasi-kiinni-kolmas-sektori> [viitattu 15.1.2024].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Haastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/> [viitattu 21.12.2023].

Salminen, J., Lehtonen, P., Rikala, S., Kuusisto, A-K., Luoma-Halkola, H., Puumala, E., Sointu, L., Wallin, A. & Häikiö, L. 2021. Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen. Focus Localis 3/2021. Vol. 49. 80–98. Julkaistu 24.11.2021. Artikkele. Saatavissa: <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7929/1264?acceptCookies=1> [viitattu 9.1.2024].

Service Design Tools s.a. Tools. User scenarios. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://servicedesigntools.org/tools/user-scenarios> [viitattu 11.1.2024]

Sisäministeriö s.a. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset> [viitattu 10.10.2023].

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut. Päivitetty 6.10.2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vastuut> [viitattu 4.1.2024].

SOSTE 2020. Mitä sote-järjestöt tekevät. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.soste.fi/mita-sote-jarjestot-tekevat/> [viitattu 15.1.2024].

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. Applying service design thinking in the real world. A practitioners' handbook. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

Sundman, R. 2023. Yhdenvertaisuusvaltuutettu huolissaan rasismikeskustelun vaikutuksesta lapsiin ja nuoriin. Helsingin Sanomat. Julkaistu 31.7.2023. Verkkohehti. Saatavissa: <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000009745757.html> [viitattu 4.1.2024].

Suomen Pakolaisapu s.a. Pakolaisuus Suomessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://pakolaisapu.fi/pakolaisuus-suomessa/> [viitattu 4.11.2023].

Säljö, R. 2001. Oppimiskäytännöt. Sosiokulttuurinen näkökulma. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Te-palvelut. Nuorten palvelut. Päivitetty 18.8.2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/nuoret> [viitattu 4.1.2024].

Terveyskylä s.a. Vertaistalo. Tietoa vertaistuesta. Mitä on vertaistuki? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/tietoa-vertaistuesta/mit%C3%A4-on-vertaistuki> [viitattu 7.12.2023].

Think Design Collaborative 2023. Word Concept Association. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://think.design/user-design-research/word-concept-association/> [viitattu 1.12.2023].

THL 2021. Maahanmuutto ja kulttuurillinen moninaisuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote> [viitattu 2.12.2023].

Toikkanen, P. 2019. Tulevaisuuden näkymät järjestöissä. Osanan selvitys. Julkaistu 20.11.2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://osana.fi/tulevaisuuden-nakymat-jarjestoissa/> [viitattu 25.1.2024].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valpola, A. 2010. Kirkas strategia, aktiivinen vuoropuhelu. Teoksessa Valpola, A., Kvist, L., Heimonen, L., Niutanen, K., Lillkäll, L., Masalin, L. & Kalin, R. Strategia toimeksi – muutosvoimana ihmiset. Espoo: Olorin. 15.

Vilka, A. 2005. Tutki ja Kehitä. 3. painos. Helsinki: Tammi.

Ørngreen, R., & Levinsen, K. T. 2017. Workshops as a Research Methodology. Electronic Journal of E-Learning, 15(1). Artikkelin 569. 70–81. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/257686207/rngreen_Levinson_Workshop_as_a_Research_methodology_ejel_volume15_issue1_article569.pdf [viitattu 8.1.2024].

KUVALUETTELO

Kaikki valokuvat ovat S.J & A.S ottamia, ellei toisin mainita.

Kuva 1. Kuule minua -hankkeen strategia, missio ja visio perustuen Nygrenin haastatteluun ja Kuule minua -hankkeen avustushakemukseen

Kuva 2. Palvelupolku

Kuva 3. Sidosryhmäkartta

Kuva 4. Käsitekartta

Kuva 5. Viitekehys

Kuva 6. Aikataulu

Kuva 7. Sulonen, mukaillen tutkimuksen eteneminen Design Councilin tuplatimantti-malli. Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., Forsberg, S. 2019, 43.

Kuva 8. SWOT-analyysi

Kuva 9. Sulonen, mukaillen arvon muodostumisen pyramidi. Tuulaniemi, J. 2011, 75

Kuva 10. Sulonen, mukaillen asiakas- ja käyttäjäymmärryksen keruun menetelmät. Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., Forsberg, S. 2019, 45.

Kuva 11. Yhteiskehittämisen työpajojen mainokset

Kuva 12. Lego -harjoituksen tuotokset

Kuva 13. Sana-assosiaatioharjoitus

Kuva 14. Puolistrukturoitu ryhmähaastattelu, osallisuuden tasot

Kuva 15. Esimerkkejä tunnekuvista

Kuva 16. Käsitteiden jaottelu

Kuva 17. Käsitteiden jaottelun tulos selkeytettynä

Kuva 18. Lotus Blossom lopputulos

Kuva 19. Persoonakortit

Kuva 20. Skenaariot

Kuva 21. Osallisuusverstaan Service Blueprint

Kuva 22. Materiaalien ja visuaalisen ilmeen suunnittelu

Palautteiden kysymysrunko

1. Oletko osallistunut aikaisemmin yhteiskehittämistyöpajaan?
2. Muuttiko yhteiskehittämistyöpaja ajatustasi/käsitystäsi osallisuudesta?
3. Mikä oli parasta työpajassa?
4. Mitä työpajassa olisi voitu tehdä toisin?
5. Oliko varattu aika sopiva työpajatoimille?

Käyttäjäpersoonien ensimmäiset versiot



Kuule minua-hanke, käyttäjäprofiili

Mazin -mukautuva miellyttäjä

Ikä: 26
Työ/opiskelu: Opiskelee peruskoulussa viimeistä vuotta

Elämäntilanne: Mazin on muuttanut äitinsä kanssa Irakista Suomeen vuonna 2014. Opinnot ovat olleet haastavia, sillä kielteiset oleskelulupapäätökset ja pitkittyneet oleskelulupaprosessit ovat vieneet aikaa ja energiaa. Mazin asuu äitinsä kanssa ja auttaa äitiä hoitamaan käytännön asioita. Äidin suomenkielen taito on heikko, joten hän tarvitsee paljon tukea asioiden hoitamisessa. Mazinin aika menee opiskeluun, virastoasioiden hoitamiseen ja äidin auttamiseen. Mazinilla on aiemmin ollut oma sosiaaliohjaaja, mutta nyt hoitaa lähes kaikki asiat itsenäisesti parhaansa mukaan.

Vahvuudet

- Kohtelias ja mukava kaikille.
- Hyviä riisokkulumia ja syvälistä pohdintaa.
- On empaattinen ja ottaa kaikki huomioon.
- On mielikuvallista mukana kaikessa ja osallistuu innokkaasti.

Taidot

- Kohtalainen suomenkielen taito.
- Pelkää tekemänsä virheitä tai ymmärtäviensä asioiden väärin.
- Tarvitsee tukea, vahvistusta ja rohkaisua.
- Hyvä tilannetaju ja teräviä havaintoja.
- Kyky ymmärtää muita ja huomioida muiden mielipiteet.
- Hyvä kuuntelija.

Kipukohdat

- Haluaa osallistua, koska ajattelee että niin kuuluu tehdä.
- Haluaa antaa vain hyvää palautetta, sillä pelkää pahoittavansa jonkun mielen.
- Myönteille, eikä uskalla tuoda omia näkemyksiään esille.

Motto

"Autta toista aina kun voit"



Kuule minua- hanke, käyttäjäprofiili

Mia - mukana kulkija

ikä: 27
työ/opiskelu: Töissä vanhainkodissa lähihoitajana

Elämäntilanne: Mia on muuttanut yksin Eritreasta Suomeen vuonna 2014. Mia on opiskellut peruskoulun ja suorittanut lähihoitajan opinnot ammattikoulussa. Mia on valinnut lähihoitajan opinnot, sillä peruskoulun opinto-ohjaaja on ehdottanut kyseisiä opintoja. Mia tekee 3-vuorotyötä ja on usein väsynyt. Väsymyksestä huolimatta Mia on mukana muutamassa maahanmuuttajataustaisille suunnatussa hankkeessa ja projekteissa. Mia osallistuu, sillä ajattelee, että niin kuuluu toimia ja nauttii ryhmän jäsenenä olemisesta. Mian on välillä vaikea ymmärtää hankkeiden ja projektien syvempää tarkoitusta ja tavoitteita.

Vahvuudet

- Osallistuu ja on aktiivinen.
- Tunnollinen ja pitää aina kiinni sovitusta asiasta.
- Tekee aina pyydetty tehtävät ajallaan.
- Tarkkailee ympäristöään ja oppii paljon toisilta.

Taidot

- Suomenkielentaito tyydyttävä.
- Tarvitsee jonkin verran tukea ja ohjausta, jotta ymmärtää mitä tehdään ja miksi.
- Hyvät ryhmätyötaidot.

Kipukohdat

- Tekee asioita muiden mukana, mutta ei aina ymmärrä tekemisen tavoitteita.
- Osallistuu, koska haluaa olla osana ryhmää ja yhteisöä.
- Suorittaa annetut tehtävät, mutta ilman syvempää ajatusta.

Motto

"Kuuntele ja ota neuvosta vaari" -oppitu opinto-ohjaajalta



Kuule minua-hanke, käyttäjäprofiili

Amir -aktiivinen vaikuttaja

ikä: 22
Työ/opiskelu: Opiskelee merkonomiksi ja tekee keikkatyötä S-marketin kassalla.

Elämäntilanne: Amir on muuttanut Afganistanista Suomeen vuonna 2015 ilman perhettä. Amir on opiskellut Suomessa peruskouluopinnot ennätysajassa ja toimii tällä hetkellä koulun hallituksen puheenjohtajana. Amir tekee myös ajoittain vapaaehtoisena vaikuttamistyötä hyväntekeväisyysjärjestössä. Amir on aktiivinen, valveutunut ja haluaa olla mukana yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa. Erityisesti maahanmuuttajataustaisten nuorten asioiden edistäminen kiinnostaa.

Vahvuudet

- Innostuva kehittäjätyyppi.
- Haluaa tuoda esin omia näkemyksiä ja kokemuksia.
- Tiedostaa osallisuuden tärkeiden ja tavoitteet.
- Positiivinen ja innostava persoona.
- Kiinnostunut ja utelias.

Taidot

- Erinomainen suomenkielen taito
- Osaat toimia itsenäisesti, mutta myös kysyä tarvittaessa apua.
- Hyvät reflektointitaidot.
- Hyvät vuorovaikutus- ja tiimityötaidot.

Kipukohdat

- Innostuu ja lupautuu liian moneen projektiin samaan aikaan.
- Ei pysty sitoutumaan, sillä aika ei riitä.
- Vaarana ylikuormittuminen, jonka vuoksi tekemisen laatu kärsii.
- Keskittymisen herpaantuu, sillä liian monta rautaa tulee samaan aikaan.

Motto

"Oispa vuorokaudessa enemmän tunteja"

Käyttäjäpersoonien toiset versiot

AMIR

AKTIIVINEN VAIKUTTAJA

Ikä: 21-vuotta
Työ/Opinnot: Opiskelee lukiossa ja tekee keikkatyötä ruokakaupan kassalla.



LÄHTÖKOHDAT

Amir on muuttanut Afganistanista Suomeen vuonna 2015 alaikäisenä turvapaikanhakijana ilman perhettä. Amirin tavoitteena on päästä opiskelemaan yliopistoon yhteiskuntatieteitä. Amir on aktiivinen, valveutunut ja haluaa olla mukana yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa.

VAHVUUKSET

- Innostuva kehittäjätyyppi.
- Haluaa tuoda esiin omia näkemyksiä ja kokemuksia.
- Ymmärtää osallisuuden tärkeyden ja tavoitteet.
- Motivoitunut ja sitoutunut asioihin, joihin ryhtyy.



Aktiivisuus on avain muutokseen ja menestykseen

KIPUKOHDAT

- Ajoittain liian monta rautaa tulella samaan aikaan.
- Voimavarojen hahmottaminen haastavaa, vaarana ylikuormittuminen.
- Taipumusta perfektonismiin.

KIELITAITO (SUOMI)



VAPAA-AIKA

Amir on toiminut pakolaistaustaisten nuorten vaikuttajatiimin puheenjohtajana usean vuoden ajan. Amir tekee vapaaehtoistyötä ja haluaa olla mukana parantamassa pakolaistaustaisten nuorten asemaa Suomessa. Amirin vapaa-aika menee töissä, opiskellessa ja vaikuttamistyön parissa.

HAYAT

HAASTAJA

Ikä: 24-vuotta
Työ/Opinnot: Tekee lähihoitajan töitä ja hakee opiskelemaan sairaanhoitajaksi.



LÄHTÖKOHDAT

Hayat on muuttanut Irakista Suomeen äitinsä ja veljensä kanssa turvapaikanhakijana vuonna 2015. Hayat on hoitanut pitkälti perheen kaikki asiat, sillä on oppinut kotitalaisen hyvän suomenkielen nopeasti. Hayat on opiskellut Irakissa sairaanhoitajan opintoja ja tavoitteena olisi päästä opiskelemaan sairaanhoitajaksi myös Suomessa.

VAHVUUKSET

- Kyyseenalaistaa ja uskaltaa haastaa.
- Haluaa saada selkeitä ja perusteltuja ohjeita ja vastauksia.
- Antaa suoraa palautetta.
- Oikeudenmukainen ja päättäväinen.



Haasta ja kyseenalaista.

KIPUKOHDAT

- Ei pääse ajoittain yli, jos ei saa täysin selkeää ohjeistusta tai vastauksia kysymyksiin.
- Väliillä oma turhautuminen purkautuu haastamisena.
- Taipumusta negatiiviseen ajatteluun.

KIELITAITO (SUOMI)



VAPAA-AIKA

Hayat asuu äitinsä kanssa ja töiden lisäksi aikaa menee äidin ja perheen asioiden hoitamiseen. Perheellä ollut vaikeuksia oleskelulupien kanssa ja asioiden selvittäminen vie paljon aikaa ja energiaa. Hayat haluaisi käyttää enemmän aikaa itsensä kehittämiseen, suomen kielen opiskeluun ja vaikuttamistyöhön.

MAJED

MYÖTÄILEVA TARKKAILIJA

Ikä: 21-vuotta
Työ/Opinnot: Tekee oppisovituskoulutuksella maalarin ammattitutkintoa.



LÄHTÖKOHDAT

Majed on muuttanut perheensä kanssa Syyriasta Suomeen vuonna 2014. Majed käynyt ala-asteesta asti peruskoulua suomessa. Majedilla ollut haasteita koulussa ja suomen kielen oppiminen on ollut hidasta. Majedille diagnosoitu vasta yläasteella lukihäiriö ja hahmottamishäiriö. Oppimisvaikeudet ja tuen puute ovat laskeneet Majedin itsetuntoa ja itsetuottamusta.

VAHVUUKSET

- Luova, taiteellinen ja hyvä soveltamaan oppitua käytäntöön.
- Joustava ja ymmärtäväinen.
- Imee tietoa ympäristöstä tarkkailemalla.
- Antaa muille tilaa.



Tiedon valta pillee havainnoissa

KIPUKOHDAT

- Ei luota omaan osaamiseen.
- Ei uskalla tuoda aina tarpeeksi omaa näkemystään esille.
- Kokee helpompana myötäillä muita.
- Jää ryhmässä helposti hieman sivuun.

KIELITAITO (SUOMI)



VAPAA-AIKA

Majed tekee töitä rakennustyömaalla ja käy aktiivisesti kuntosalilla. Majed asuu kampaajan kanssa ja omaa laajan kavერიirin. Majed haluaisi tehdä vaikuttamistyötä, sillä haluaisi olla mukana parantamassa maahanmuuttajataustaisten lasten- ja nuorten asemaa ja kotouttamistyötä Suomessa.

Skenaariot

Amir aktiivinen vaikuttaja skenaario

Kuule minua -hankkeen Whatsapp ryhmään tulee viesti

TERVETULOA OSALLISUUS-VERSTAASEEN

Tiedän mitä osallisuus on pääpiirteittäin, mutta haluaisin oppia aiheesta lisää.

Mahtavaa oppia ja kokeilla uusia tapoja ideoita ja kehittää yhdessä!

Ymmärrän nyt entistä paremmin osallisuuden merkitystä ja tasoja.

Sain myös uutta tietoa siitä, millä tavoin minun on mahdollista olla osallisena yhteiskunnallisissa asioissa!

Olen osallisuusverstaan jälkeen entistä motivoituneempi tekemään vaikuttamistyötä ja haluan jatkossakin osallistua yhteiskehittämiseen!

Hayat haastaja skenaario

Kuule minua -hankkeen Whatsapp ryhmään tulee viesti

TERVETULOA OSALLISUUS-VERSTAASEEN

Eikö osallisuus ole osallistumista? Haluan ehdottomasti osallistua verstaaseen ja saada vastauksen kysymykseeni.

Yhdessä pohtiminen ja tekeminen auttaa minua ymmärtämään paremmin uusia sanoja ja käsitteitä!

Sain selkeän vastauksen kysymykseeni. Sain myös tuoda esille omia näkemyksiäni ja kyseenalaistaa.

Ymmärrän nyt paremmin mitä osallisuus on. Opin myös uusia aiheeseen liittyviä sanoja, jotka jäivät helpommin mieleen tekemisen avulla.

Olen osallisuusverstaan jälkeen utelias opiskelemaan asiasta lisää. Opin myös miten voin itse olla enemmän osallisena ja mihin asioihin osallisuus vaikuttaa.

Majed myötäilevä tarkkailija

Kuule minua -hankkeen Whatsapp ryhmään tulee viesti

TERVETULOA OSALLISUUS-VERSTAASEEN

Olen kyllä kuullut osallisuudesta, mutta en ehkä kuitenkaan hahmota, mitä se pitää sisällään. Haluan kuulla aiheesta lisää.

On kiva tehdä yhdessä ja kuulla muiden mielipiteitä ja ajatuksia osallisuudesta. Oli helpompi tuoda omia ajatuksia esille käytännön tekemisen kautta.

Sain uusia ajatuksia ja opin paljon osallisuudesta. Uskalsin myös itse osallistua keskusteluihin.

Ymmärrän nyt paremmin mitä kaikkea osallisuus pitää sisällään ja miten voin edistää osallisuuttani käytännön tasolla omassa elämässäni.

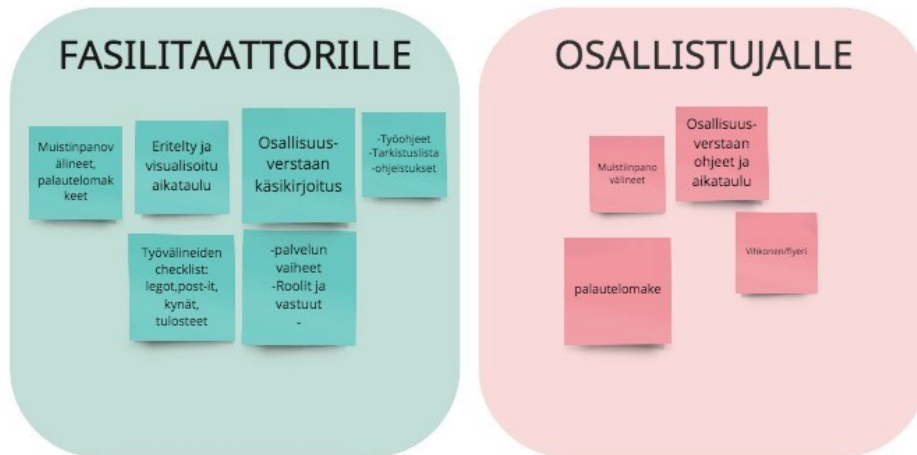
Olen osallisuusverstaan jälkeen innokas laittamaan oppimaani käytäntöön ja tarkkailla, miten osallisuus toteutuu omassa elämässäni ja ympäristössäni.

[illegible]

Osallisuusverstaan Service Blueprint

tunne-tila	kiinnostus herääminen	innostus, motivaatio	Jännitys, odottava, uteliaisuus	Hämmennyt, epäilevä, innostus,	Keskittynyt, jännittynyt, inspiroitunut, hämmennyt	Helpotus Väsynyt Inspiroitunut	Iloisuus, motivoitunut, innostunut Levoton Poissaoleva	Uteliaisuus, pohdiskeleva, motivoitunut, tiedon janoinen
Vaiheen määrittäminen	saa tiedon osallisuus-verstaasta	ilmoittautuu verstaaseen	Paikalle saapuminen	Tervetulleeksi toivottaminen ja virittäytyminen	Osallisuusverstaas -menetelmät -toiminnot ym.	Osallisuusverstaas n yhteenveto, reflektointi, palaute	Verstaan päättäminen, paikalta poistuminen	Verstaan jälkeen
Asiakkaan toiminta	Päätös osallistua	sitova ilmoittautuminen	Saapuu tilaan, asetetaan tilaan	Kuuntelee ohjeet ja infot, mahdolliset kysymykset, osallistuu virittäytymiseen	Kuuntelee ohjeet, esittää lisäkysymykset	Kerroo ajatuksiaan, antaa palautetta suullisesti ja täyttää palautelomakkeen	Palauttaa lomakkeen, sanoo heipat, poistuu paikalta	Reflektoi ja käy ajatuksia verstaasta. Käy keskustelua verstaajaryhmässä ja viestipalvelussa
Fyysinen elementti	Puhelin/mainos	puhelin/hankkeen oma whatsapp	Tilan tunnelma, istumapaikat, tilan asettelu, muut osallistajat, työvälineet	Fläppitaulu/valkotaulu, post-it laput, kynät, kirjalliset ohjeet	Legot, post-it, valkotaulu, paperit, kynät, muistilappu, välineet	Palautelomake	Saa mahdollisesti paikallisen osallistumisesta (esim. leffaloppu)	Puhelin, whatsapp-ryhmä
Asiakkaalle näkyvä palvelu Frontstage	Mainos verstaasta whatsapp-ryhmään, infot	Whatsapp-ryhmä	Tervehtiminen, ohjaaminen,	Alustus, sisällön läpikäynti, aikataulut, ohjeistus	Ohjeistus, kirjallinen ohje, välineiden jakaminen, ohjaaminen	Palautteen kysyminen, reflektion ohjaus, palautelomake	Palautelomakkeen vastaanotto, kirkot, sanotaan heipat, mahdollisuus vaihtaa ajatuksia	Whatsapp-ryhmä
Asiakkaalle näkymätön palvelu Backstage	Mainoksen suunnittelu, aikataulut, infot, tilan varaus ym.	Osallistujien rajaus max 6 henkilöä	verstaan suunnittelu tilan asettelu, työvälineiden valmistelu, tarjoilu ym.	suunnittelu, työvälineiden hankinta, fasilitaattorin ohjeet,	suunnittelu, työvälineiden hankinta, fasilitaattorin ohjeet ja muistilappu	palautelomakkeen suunnittelu, keskustelun rajaus, fasilitaattorin muistilappu	Siivoa tilan, kokoaa työvälineet, kerää materiaalit,	Verstaan materiaalien tilastoiminen,
Käytäntö/Palvelustandardi	Mainoksen ilme	Osallistujalista	Varmistus, että kaikki ilmoittautuneet paikalla	Työvälineiden toimivuus	Työvälineiden toimivuus, ohjeiden selkeys, ohjaaminen	Palautelomake	Palautteiden arkistointi	palautelomakkeiden läpi käyminen, palvelun kehittäminen palautteiden pohjalta
Tukitoimi	Mainoksen houkuttelevuus, tarjoilu ja mahdoll. porkkana	Osallistujien muistuttelu	Opastaminen paikalle, viime hetken yhteydenpito, kysymyksiin vastaaminen	Lisäohjeistukset, kysymyksiin vastaaminen	Lisäohjeistukset, kysymyksiin vastaaminen	Lisäohjeistukset, kysymyksiin vastaaminen, avustus palautelomakkeen täytössä	Lisäkysymykset ja jatkokysymykset verstaasta	Hankkeen työntekijöiden reflektointi
Kriittinen kohta	Sopiiko aika mahdoll. osallistujalle	Ilmoittautujia liikaa tai liian vähän	Myöhästelyt, no show	Keskustelu harhautuu, kielitaidon haasteet.	Keskustelu harhautuu, kielitaidon haasteet, keskusteluun osallistuminen, keskustelu ei syty, ohjeistus ei ymmärrettävää	Ei uskalleta antaa kritiikkiä palautetta, keskustelun harhautuminen, keskustelun lopettaminen	Aikataulu venyy	Aikaa ja resursseja tilaamiseen, reflektointiin ja kehittämiseen ei ole tarpeeksi

Osallisuusverstaan materiaalien ja visuaalisen ilmeen suunnittelua



Visuaalinen ilme



Käytettävyys/muokattavuus



Palvelupolku

Kuule minua-hankkeen asiakkaan Palvelupolku



Suostumus osallistua tieteelliseen tutkimukseen

Opinnäytetyö: Pakolaistaustaisten nuorten osallisuuden vahvistaminen palvelumuotoilun keinoin.

Olen ymmärtänyt, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voin milloin tahansa syytä kertomatta ilmoittaa, etten enää halua osallistua tutkimukseen. Keskeyttämisestä ei aiheudu minulle kielteisiä seuraamuksia. Keskeyttämiseen asti minusta kerättyjä tutkimusaineistoja voidaan edelleen hyödyntää tutkimuksessa.

Olen saanut riittävät tiedot tutkimuksesta ja henkilötietojeni käsittelystä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää tutkijoille tarkentavia kysymyksiä.

Suostun siihen, että tutkimuksessa käsitellään erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja, joita tässä tutkimuksessa on tutkittavien ääni nauhoituksen muodossa

Kyllä ☐ Ei ☐

Ymmärrän, että minua voidaan nauhoittaa tutkimustarkoitusta varten.

Kyllä ☐ Ei ☐

Olen ymmärtänyt saamani tiedot ja haluan osallistua tutkimukseen.

Allekirjoittamalla suostumuslomakkeen hyväksyn tietojeni käytön tiedotteessa kuvattuun tutkimukseen tutkittavaksi sekä annan luvan kohtiin, joiden kohdalla olen merkinnyt kohdan "Kyllä". Jos olen johonkin kohtaan merkinnyt "Ei", se tarkoittaa, että en anna lupaa henkilö- tietojeni käyttämiseen kyseiseen tarkoitukseen.

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus, nimenselvennys ja päivämäärä

Yhteystiedot:

Aino Sulonen & Sonja Järvinen

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu (XAMK)

eaisu003@edu.xamk.fi, esoja003@edu.xamk.fi

puh: XXX-XXX XXXX, XXX-XXX XXXX

Jos asiakirja on allekirjoitettu, se jää tutkimuksen vastuullisen johtajan arkistoon. Suostumusta osallistua tutkimukseen säilytetään tietoturvallisesti niin kauan kuin aineisto on tunnisteellisessa muodossa. Jos aineisto anonymisoidaan tai hävitetään, suostumusta ei tarvitse enää säilyttää.

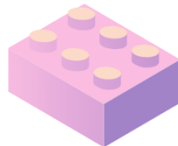
Osallisuusverstaan materiaalit ja sabluuna



Tervetuloa työpajaan

Vaiheen kesto 5–10min

Tässä vaiheessa voit kertoa työpajan tarkoituksesta ja tavoitteesta ja esitellä aikataulun osallistujille. Tässä vaiheessa on myös hyvä sopia, koska tauko pidetään. Osallistajat voivat esittää työpajaa koskevia kysymyksiä.



Experience Bank osa 1

Vaiheen kesto 20min

Tämän harjoituksen tarkoitus on virittäytyä työpajaan.

- Jaa osallistujille kynät ja yksi paperi
- Pyydä osallistujia kirjoittamaan paperille yksi onnistunut osallisuuden kokemus heidän elämänsä varrelta **(5min)**
- Lopuksi jokainen osallistuja esittelee oman kokemuksensa **(10–15min)**

Lego-harjoitus

Vaiheen kesto 20–25min

Tämä harjoitus toteutetaan pienryhmissä. Sopiva ryhmäkoko on 2–3 henkilöä/pienryhmä.

- Kerro, että Legot ovat osallistujien vapaassa käytössä
- Kerro, että tarkoituksena on rakentaa pienryhmässä yhteistyönä Legoista tilanne, josta ilmenee osallisuus **(20–25min)**
- Jokainen pienryhmä esittelee oman tuotoksensa muille ryhmille vapaasti sanallistaen **(5min/pienryhmä)**

Osallisuusverstaas Fasilitaattorin ohjeistus

Osallisuusverstaas on kertaluontoinen työpaja, jonka tarkoituksena on vahvistaa osallistujien osallisuuskäsitystä ja selkeyttää heidän ymmärrystään osallisuuden mahdollisuuksista ja ilmenemismuodoista suomalaisessa yhteiskunnassa.

Osallisuusverstaassa hyödynnetään palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmiä.

Tämän ohjeistuksen avulla osaat toteuttaa työpajan ja ohjata osallistujia menetelmien parissa työskentelyyn.

Tutustu ennen työpajan järjestämistä sen sisältöön ja aikataulutukseen. Näin varmistat, että työpaja sujuu mutkattomasti.

Fasilitaattorin työkalupakki

- Paperia kirjoittamista varten
- Legoja
- Post-it -lappuja
- Kyniä ja tusseja
- Palautelomakkeet
- Lotus Blossom askartelumateriaalit (yksi ympyrän muotoinen ja 15 terälehden muotoista kartonkileikettä) Kts. esimerkki ohjeistuksen lopusta!
- Mahdolliset tarjotut osallistujille
- Mahdollinen "palkinto" osallistumisesta
- Kello ajankäytön tueksi
- Kamera tuotosten dokumentointia varten (valinnainen)





Experience Bank osa 2

Vaiheen kesto 20–25min

- Jaa osallistujille kynät ja yksi paperi
- Pyydä osallistujia kirjoittamaan paperille tilanne, jossa osallisuus ei ole toteutunut **(5min)**
- Jokainen osallistuja esittelee muulle ryhmälle oman kokemuksensa **(2min/osallistuja)**

Lotus Blossom

Vaiheen kesto 35min

Tämä menetelmä toteutetaan yhtenä ryhmänä (max. 5 osallistujaa). Mikäli työpajassa on enemmän osallistujia, muodostakaa useampi pienryhmä.

- Valitkaa edellisen harjoituksen (Experience Bank osa 2) kokemuksista kollektiivisesti yksi tilanne, jota lähdette työstämään yhdessä ratkaisukeskeisesti
- Kirjoita valittu tilanne kukan keskiosaan ja aseta keskiosa pöydälle
- Aseta keskion ympärille ensimmäinen kehä terälehtiä (5–6 kpl)
- Ensimmäisille terälehdille keksitään keinoja, joilla voitaisiin ratkaista kukan keskioon asetettu ongelma
- Tämän jälkeen näihin terälehtiin yhdistetään uudet tyhjät terähdet, joihin ideoidaan keinoja, joilla edistetään ratkaisuehdotuksia. **(35min)**
- Katso esimerkki ohjeistuksen lopussa!

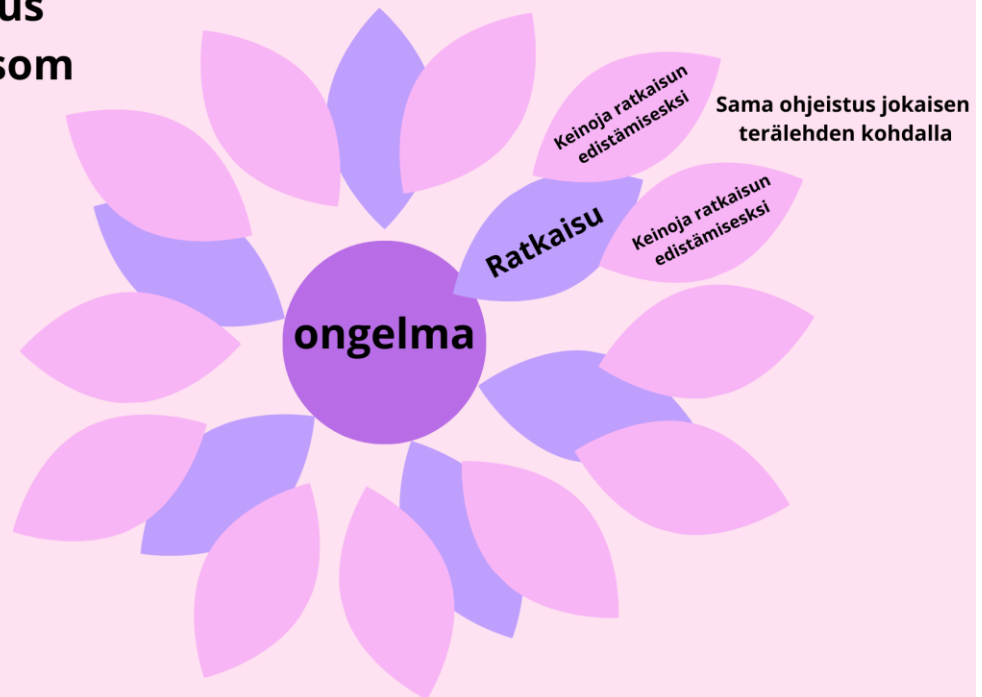
Palaute ja reflektointi

Vaiheen kesto 15min

- Pyydä osallistujilta suullista palautetta menetelmistä ja työpajasta kokonaisuudessaan
- Tässä vaiheessa voidaan käydä myös keskustelua työpajan aikana ajatuksia herättäneistä teemoista
- Mikäli jokin asia nousee selkeästi keskustelussa, pohtikaa olisiko asian käsittelyä hyvä jatkaa vertaistukiryhmän tapaamisissa
- Lopuksi pyydä osallistujia täyttämään palautekaavakkeet
- Katso tulostettava palautelomake ohjeistuksen lopussa!



Lotus Blossom



Palautelomake osallistujille

1. Oletko osallistunut aikaisemmin työpajatoimintaan?

2. Muuttiko Osallisuusverstaas ajatustasi/käsitystäsi osallisuudesta? Miten?

3. Mikä oli parasta Osallisuusverstaassa?

4. Mitä Osallisuusverstaassa olisi voitu tehdä toisin?

5. Oliko varattu aika sopiva Osallisuusverstaalle?