

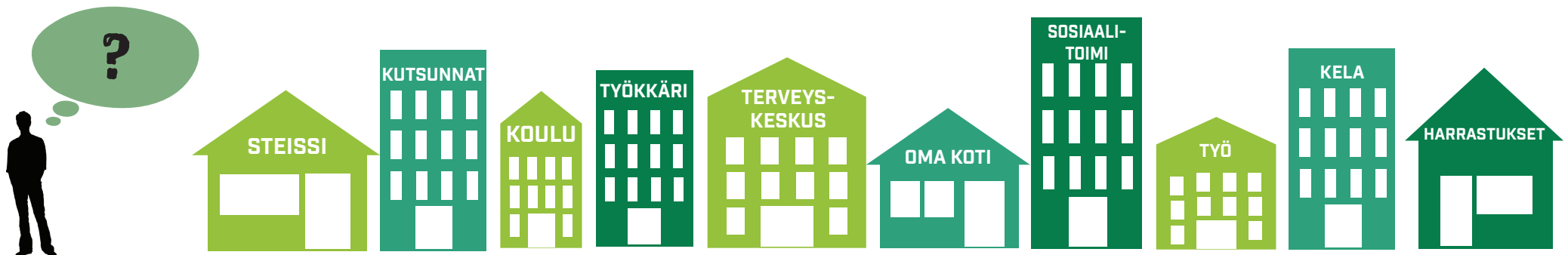
Oona Virtanen

Opinnäytetyö (AMK)
Turun ammattikorkeakoulu
Muotoilu
2016



“MITÄ JOS ET OIKEESTI OO SIELLÄ KOULUSSA ETKÄ MISSÄÄN, NI MITÄ SITTE?”

– palvelumuotoilua Salon etsivälle nuorisotyölle



”MITÄ JOS ET OIKEESTI OO SIELLÄ KOULUSSA ETKÄ MISSÄÄN, NI MITÄ SITTE?”

-palvelumuotoilua Salon etsivälle nuorisotyölle

Työn päätavoitteena oli kartoittaa Salon kaupungin etsivän nuorisotyön palvelun nykytilaa, ja sen pohjalta selkeyttää palvelupolkua. Toisena tavoitteena oli miettiä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen työkaluja työskentelyn tueksi. Kohderyhmäksi rajattiin jo etsivän nuorisotyön palvelun piirissä olevat nuoret.

Salon etsivä nuorisotyö auttaa 15–29 vuotiaita opiskelu- tai työpaikkaa vailla olevia nuoria pääsemään oikeiden palvelujen piiriin. Vuonna 2011 voimaan tullut nuorisolain muutos ja nuorisotakuu toivat etsivän työmuodon kaiken kansan tietoon. Nuorisotakuun idea on taata kaikille koulunsa päättävälle koulutus- tai työpaikka, ja tarpeen vaatiessa etsivä nuorisotyö tavoittaa ja auttaa takuuseen oikeutettuja nuoria. Palvelun muodostumisessa olennaisia tekijöitä ovat nuoret, joilla jokaisella on yksilölliset avun ja tuen tarpeensa, kaupunki, jonka on tarpeen mukaan järjestettävä etsivää nuorisotyötä, sekä työntekijät, jotka toteuttavat työtä käytännössä. Jotta etsivän nuorisotyön palvelupolkua voitiin selkeyttää, täytyi ottaa huomioon nämä kaikki kolme tekijää. Työssä pohdittiin palvelumuotoilun soveltamista julkisen sektorin palveluihin ja painotettiin kohderyhmän osallistamista suunnitteluun. Työntekijöiltä kerättiin tietoa teemahaastatteluilta ja nuorilta muotoiluluotaimilla, sekä tunnelmataulu- ja palvelupolkutehtävillä. Tietoa analysoitiin ja koottiin palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen ja soveltaen. Muotoiluluotainten tietoa jäsennettiin persoonien avulla ja palvelupolun hahmottamisessa hyödynnettiin tarjontakarttaa.

Tarve selkeämmälle ja helpommin havainnollistettavalle palvelupolulle oli suurin siinä vaiheessa, kun etsivän työn tarkoitusta ja tavoitteita esiteltiin palvelun piiriin tulleille nuorille. Palvelupolun selkeyttämiseksi tehtiin visuaalinen ja jäsennelty kuva, jota voidaan käyttää palvelun tunnetuksi tekemisessä niin kohderyhmälle, heidän läheisilleen ja ystävilleen, kuin yhteistyökumppaneillekin. Sama visualisointi toimii työkaluna monessa eri työskentelyn vaiheessa. Sen avulla voidaan kartoittaa nuoren palvelun tarvetta, suunnitella polkua tulevaisuuteen asetettuihin tavoitteisiin pääsemiseksi, sekä havainnollistaa nuorelle palvelun kuluessa jo tehtyä työtä. Palvelupolun visualisoinnin lisäksi työn lopputuloksena oli erilaisia tuloksista johdettuja kehitysmahdollisuuksia. Sosiaalisten medioiden, vertaistuen ja yhteissuunnittelun merkitykset korostuivat, jos halutaan tehdä etsivää työtä tunnetuksi. Kehitysehdotukset pyrkivät herättämään keskustelua, kohdistamaan resursseja oikeaan paikkaan ja antamaan uusia kehityssaiheita, joita voi jatkossa viedä eteenpäin mm. palvelumuotoilun avulla.

ASIASANAT: palvelumuotoilu, etsivä nuorisotyö, nuorisopalvelut, sosiaalihuolto, terveydenhuolto, palvelupolku, muotoiluluotain

ABSTRACT

Oona Virtanen
Bachelor's thesis
Turku University of applied sciences
Design
2016 | 88

"WHAT IF YOU ARE NOT IN THE SCHOOL OR NOWHERE, WHAT THEN?"

-service design for Salo outreach youth work

The first aim of the thesis was to survey the present state of the Salo outreach youth work as a service, and based on that to clarify the service path. The second aim was to think about tools to support the work using service design methods. The target group confined to young people how already were in outreach youth service.

Outreach youth work of Salo is helping 15-29 year-old young people without study or workplace to the right services. The Youth Act and the youth guarantee came into force in 2011, a form of work came to the attention of the people. Idea of the Youth Guarantee is to ensure a training or a job for those how are ending their comprehensive school, and if someone is dropping out of this plan, outreach youth work will be find out and help those young people. Essential elements of the service are young people, with their individual needs with assistance and support, the city which have to organize the outreach youth work under the law, as well as employees who carry out the work in practice. All three of these factors had to be taken into account in order to clarify the outreach youth work service path. The thesis is discussed the applying service design in public services and emphasize the target group participation in the planning process. Information was gathered by interviewing employees, and using design probes, and moodboard- and service path tasks for young people. Information is analyzed and assembled by utilizing and applying service design tools. Data of design probes is analyzed by personas and offering map is helped to picture the service path.

As a result of various research it found that the largest need for a clearer and more easily demonstrable service path is at the time when the purpose and objectives of outreach work are presented to the young people. It's made a visual and structured picture to clarify the service path. Visualization can be used in making the service known to the target group, their relatives and friends as well as cooperation partners. The same visualization works as a tool in different stages of work. It can be used to identify the need for services, to design a path to achieve the future target, as well as to illustrate the young within the service. In addition to the service path the final result is presented development possibilities like social media, peer support and co-design to improve the issues that have emerged in research. Development possibilities evokes discussion and provide ideas for development in the future.

KEYWORDS: Service design, outreach youth work, youth services, social care, health care, customer journey, design probe

SISÄLLYS

1. JOHDANTO

2. TAVOITTEET JA TUTKIMUSMENETELMÄT

2.1 Tutkimuskysymykset

2.2 Viitekehys

2.3 Prosessikaavio

2.4 Tutkimusmenetelmät

3. ETSIVÄ NUORISOTYÖ

3.1 Etsivä nuorisotyö valtakunnallisesti

3.2 Salon etsivä nuorisotyö

4. PALVELUMUOTOILU

4.1 Palvelumuotoilu julkisella sektorilla

4.2 Palvelumuotoilua Salon etsivälle nuorisotyölle

5. NUORTEN OSALLISTAMINEN

5.1 Muotoiluluotain ja persoonat

5.2 Tunnelmataulut

5.3 Palvelupolkutehtävä

6. PALVELUPOLKU

6.1 Palvelupolku selkeäksi

6.2 Palveluympyrästä vauhtia tulevaisuuteen

6.3 Kehitysehdotuksia

7. POHDINTA

LÄHTEET

6 LIITTEET

8 Liite 1. Työntekijöiden teemahaastattelun alustus ja runko

8 Liite 2. Muotoiluluotaimen tehtäväkirja

9

KUVAT

10 Kuva 1. Muotoiluluotaimen suunnittelua. 15

11 Kuva 2. Muotoiluluotaimen osat. 16

23 Kuva 3. Palvelupolkutehtävän pelilautaa muistuttava alusta. 20

25 Kuva 4. Salon etsivän nuorisotyön palvelun kuvaus,
Anne Savelius. 28

29 Kuva 5. Nuorten tunnelmataulut. 47

31 Kuva 6. Viisi kertaa miksi -menetelmä. 58

34 Kuva 7. Tarjontakartta. 61

36 Kuva 8. Visualisointi Salon etsivän nuorisotyön palvelupolusta. 63

KUVIOT

45 Kuvio 1. Viitekehys. 9

49 Kuvio 2. Prosessikaavio. 10

55

55

62

65

68

73

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe muodostui kiinnostuksesta immateriaaliseen muotoiluun. Miten tuottaa muotoilua mahdollisimman laajalle kohderyhmälle riippumatta esimerkiksi sen taloudellisesta tilanteesta, sosiaalisesta asemasta tai fyysisestä sijainnista? Huomio suuntautui palvelumuotoiluun ja erityisesti sen viemisestä julkisiin palveluihin. Muotoilijan silmin katsottuna monet palvelut kaipaavat palvelumuotoilua. Julkinen sektori tarjoaa monipuolisesti palveluita, mikä on johtanut monimutkaisiin palveluverkostoihin. Vastaavatko valtion ja kunnan tarjoamat julkiset palvelut käyttäjien tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla? Palvelumuotoilun merkityksestä puhutaan jatkuvasti yhä enemmän, mutta kuitenkin kaikki eivät ole tiedostaneet sen potentiaalia. Vallalla oleva resurssien vähentäminen ja palveluista leikkaaminen pakottavat julkisen sektorin miettimään ja muuttamaan toimintatapojaan. Palvelumuotoilusta voi löytyä ratkaisu, jos sille annetaan mahdollisuus.

Nykyisten vaatimusten, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen, sekä hektisen elämänrytmin, opiskelun ja haastavien työllistymismahdollisuuksien vuoksi kohderyhmäksi haluttiin ottaa nuoret. Edellä mainittujen ajatusten pohjalta opinnäytetyölle lähdettiin hakemaan toimeksiantajaa ja aihetta Salon nuorisopalveluilta. Useamman aiheen joukosta kohteeksi rajautui Salon etsivä nuorisotyö.

Opinnäytetyössä keskitytään tutkimaan Salon etsivän nuorisotyön toimintaa palvelumuotoilun keinoin palvelupolun selkeyttämiseksi. Palvelupolku käsitteenä kuvaa palvelukokonaisuuden eri osista muodostuvaa reittiä, jonka asiakas kulkee käyttäessään palvelua. Salon etsivä nuorisotyö auttaa 15–29-vuotiaita nuoria, jotka ovat vaarassa jäädä, tai ovat jo jääneet ilman työ- tai opiskelupaikkaa. Avun vastaanottaminen perustuu täysin nuoren omaan vapaaehtoisuuteen (Salon kaupunki 2016b). Etsivän nuorisotyön asiakkaat ja toimintakenttä ovat niin laa-

joja, että niiden selittäminen tai esittely lyhyesti on hankalaa. Työn tavoitteena on selkeyttää Salon etsivän nuorisotyön palvelupolkua erityisesti nuorille, ja siinä samalla työntekijöille ja yhteistyökumppaneille.

Nuorisotakuun toinen neljästä toimenpiteestä on edelleen taata kaikille peruskoulun päättävälle opiskelupaikka (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015). Kuitenkin syksyllä 2016 hallituksen kaavailemien leikkaus- ja rahoitussuunnitelmien mukaan työpajatoiminnalta ja etsivältä nuorisotyöltä voidaan leikata jopa kolmannes. Se voi tarkoittaa, että jopa 10 000 nuorta jää ilman tarvitsemaansa tukea. (Valtakunnallinen työpajayhdistys 2016.) Mitä jos nuori jää ilman opiskelupaikkaa? Tai vaikka opinnot olisikin saatu kunnialla suoritetuksi, takaako se automaattisesti työpaikan? Mitä jos elämäntilanne on hankala, eikä opiskelu- tai työpaikan puuttuminen olekaan se suurin ongelma? Mitä jos motivaatio tai ”se oma juttu” on

hukassa? Mistä ja miten nuori voi saada apua edellä mainittuihin tilanteisiin jos etsivän työn kaltaisella matalankynnyksen palvelulla ei ole enää resursseja auttaa?

Työssä esitellään aluksi tarkemmin toimeksiantaja Salon kaupunki sekä työn tavoitteet. Sen jälkeen käydään läpi työn rakenne, tutkimuskysymykset, viitekehys ja tutkimusmenetelmät, sekä esitellään etsivään työhön ja palvelumuotoiluun nojaava tietoperusta. Lopuksi kerrotaan, kuinka toiminnallinen osio suunniteltiin ja toteutettiin, ja mihin tuloksiin päädyttiin. Työssä käytetään etsivästä nuorisotyöstä lyhennettä etsivä työ ja etsivästä nuorisotyöntekijästä lyhennettä etsivä. Etsivän nuorisotyön kaikkia asiakkaita kutsutaan työssä nuoriksi.

Palvelumuotoilussa on oleellista ottaa käyttäjän tarpeet huomioon ja ottaa heidät osaksi suunnitteluprosessia. Opinäytetyössä kartoitetaan Salon etsivän nuorisotyön nykytilannetta työntekijöi-

den teemahaastatteluilla. Jo palvelun piirissä olevilta nuorilta kerätään tietoa muotoiluohjelman, tunnelmataulujen sekä palvelupolkutehtävän avulla. Niiden avulla saadaan tietoa nuorten elämäntilanteista, tunteista, mielipiteistä etsivää nuorisotyötä kohtaan sekä tulevaisuuden palvelun kehittämismahdollisuuksista.

Saatujen tutkimustulosten perusteella sekä palvelumuotoilun työkalujen avulla tehdään visuaalinen palvelukartta, joka helpottaa palvelun ymmärtämistä ja jota voidaan käyttää apuna työskentelyn eri vaiheissa. Kartan avulla Salon etsivän nuorisotyön palvelupolku on helpompi ilmentää nuorille ja yhteistyökumppaneille. Lisäksi halutaan tuoda esiin havaintojen ja nuorilta saatujen tietojen pohjalta muodostuneita erilaisia kehittämismahdollisuuksia, jotka auttavat nuoria motivoitumaan ja suunnittelemaan tulevaisuuttaan, sekä hahmottamaan etsivän nuorisotyön toimintaa paremmin.

2 TAVOITTEET JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Salon kaupungin nuorisopalvelujen etsivän nuorisotyön valikoiduttua opinnäytetyön kohteeksi pidettiin nuorisotoimen esimiehen Johanna Paanasen ja etsivän nuorisotyöntekijän Anne Saveliuksen kanssa yhteinen palaveri. Heidän kanssaan käydyn keskustelun perusteella kohderyhmäksi rajattiin jo etsivän nuorisotyön piirissä olevat nuoret. Työn tavoitteeksi määriteltiin palvelupolun selkeyttäminen. Koska palvelun kohderyhmä on niin moninainen ja jokaisella on henkilökohtaiset avuntarpeensa, ei ole ihme, että palvelupolku kaipaa selkeytystä. Toimeksiantaja toivoi myös jotain keinoa, jolla havainnollistaa nuorelle hänen omaa kehitystään palvelussa olon aikana. Jotta opinnäytetyö ei jäisi vain teoreettiselle tasolle ja tuloksia voisi hyödyntää käytännössä, asetettiin tavoitteeksi työkalu- tai pelikonseptin kehittäminen nuorten kanssa työskentelyn tueksi. (Henkilökohtainen tiedonanto, Anne Savelius ja Johanna Paananen, 2.12.2015.)

Työn tavoitteena on tutkia Salon etsivän nuorisotyön palvelun nykytilaa, kartoittaa nuorten kokemusta palvelusta ja selkeyttää sen palvelupolkua, sekä suunnitella työkalu työskentelyn tueksi. Seuraavaksi esitellään työn rakenne, prosessin kulku ja keinot, joiden avulla tavoitteisiin päästiin.

2.1 Tutkimuskysymykset

Tavoitteiden määrittelyn jälkeen työlle muodostui kaksi keskeistä tutkimuskysymystä:

1. Miksi Salon etsivän nuorisotyön palvelupolku on hankalasti ymmärrettävä?
2. Millaisesta palvelumuotoilun menetelmin kehitetystä konkreettisesta "työkalusta" etsivässä nuorisotyössä olisi hyötyä?

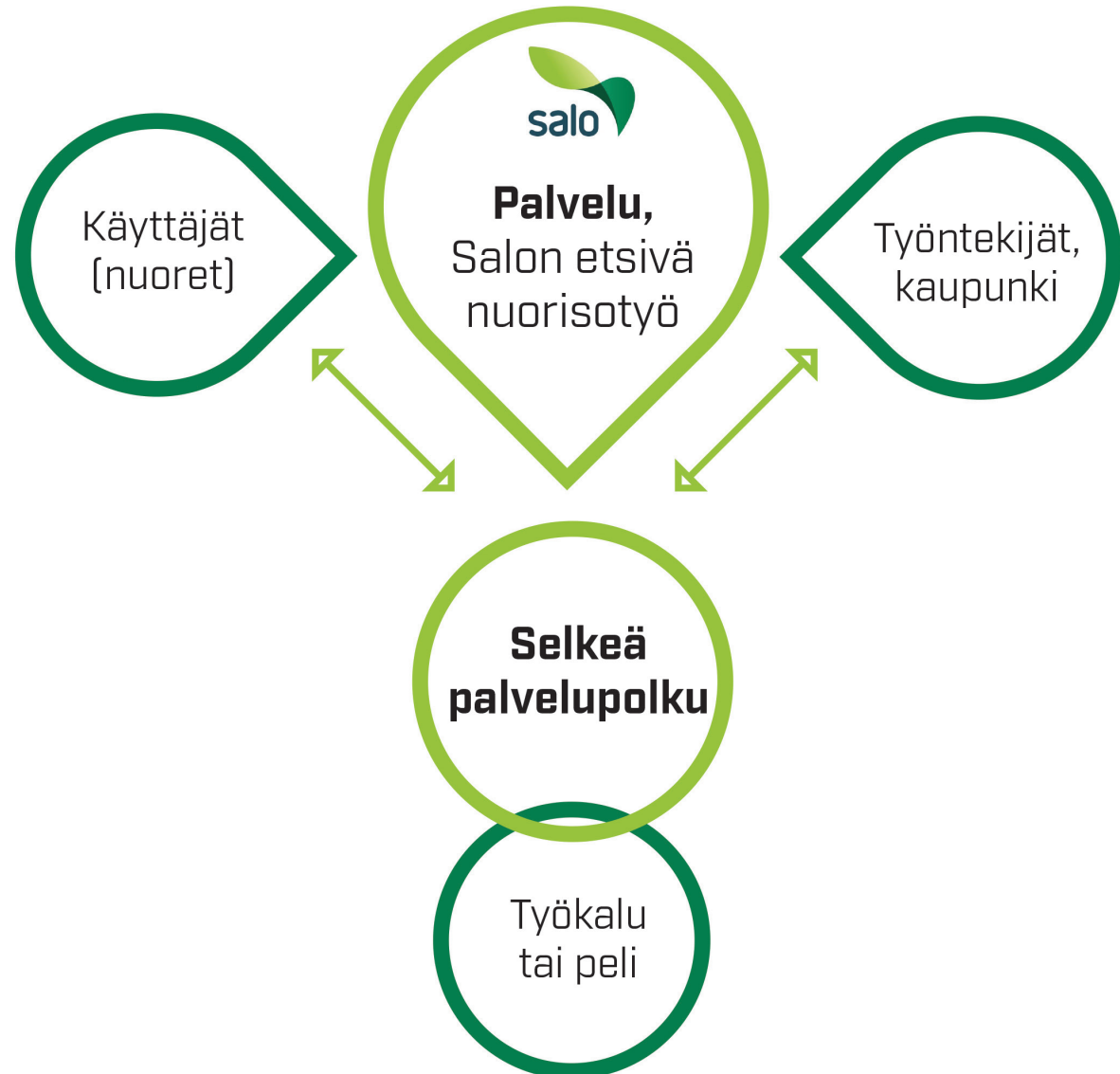
Asiakkaan ensisijainen toive oli palvelupolun selkeyttäminen. Jotta voi vastata ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, on tutkittava mitkä seikat tekevät palvelusta hankalasti ymmärrettävän, sekä kartoittaa sen hetkistä palvelupolkua ja palvelun toimivuutta. Mitä palveluita etsivä työ tarjoaa ja kenelle, missä etsivä työ toimii, mistä etsivän työn asiakkaat tulevat ja mihin heitä pyritään ohjaamaan, mitä yhteistyökumppaneita ja sidosryhmiä toimii palvelupolulla, ja ennen kaikkea miten nuoret kokevat palvelun.

Vasta kun edellä mainittuja asioita on tutkittu ja ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastattu, on mahdollista lähteä selkeyttämään palvelupolkua. Toiseen tutkimuskysymykseen vastattaessa tutkitaan ja havainnoidaan, millaista tarvetta työkalulle on ja millainen työkalu toimii työskentelyn tukena.

2.2 Viitekehys

Opinnäytetyön viitekehysten keskiössä on Salon etsivän nuorisotyön palvelu (Kuvio 1). Palvelun muodostumiseen olennaisesti vaikuttavat käyttäjät, eli nuoret, ja työntekijät, jotka toimivat osana Salon kaupunkiorganisaatiota. Jotta etsivän työn palvelupolku voidaan lähteä selkeyttämään, on tutkittava, mitkä tekijät vaikuttavat nuorten ja työntekijöiden palvelupolkuun. Kun kaikkien palveluun kuuluvien osapuolten kokemukset ja näkemykset on huomioitu, voidaan palvelusta muodostaa kokonaiskuva, jonka avulla luodaan selkeä palvelupolku.

Vasta kun palvelupolku on saatu kuvattua, voidaan keskittyä työskentelyn avuksi kehitettävään työkaluun tai peliin. Kun sekä nuorten että työntekijöiden tarpeet ja huomioid tiedetään, voidaan lähteä suunnittelemaan niihin vastaavaa sovellusta.



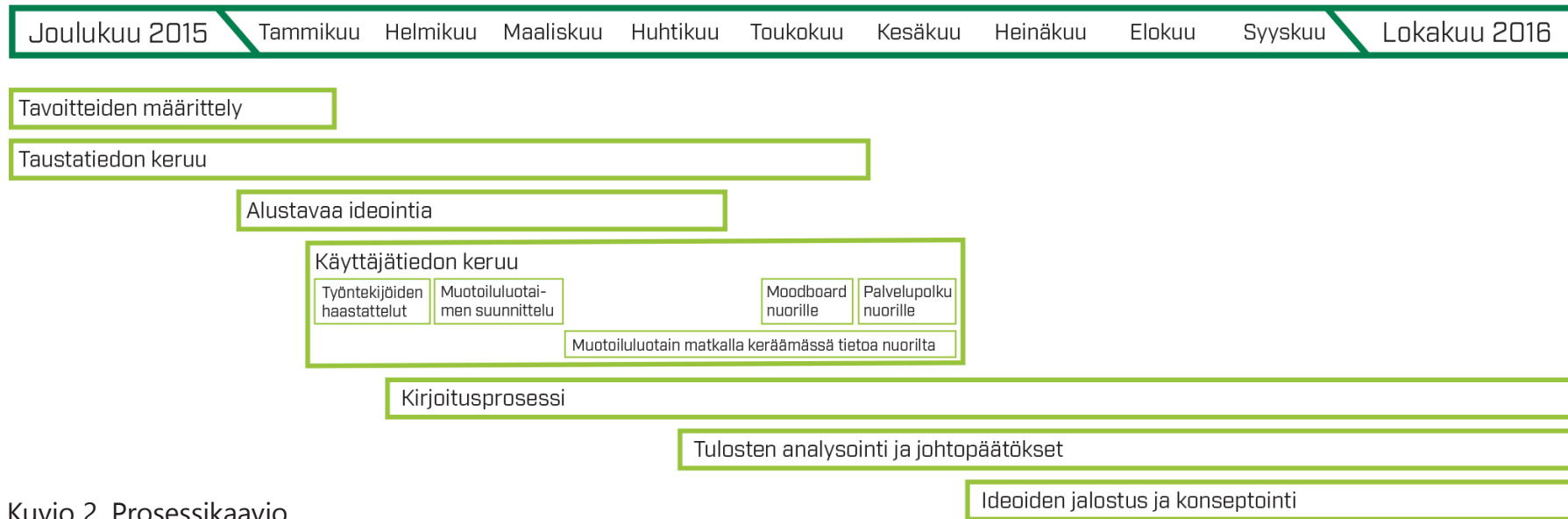
Kuvio 1. Viitekehys.

2.3 Prosessikaavio

Prosessikaaviossa kuvataan prosessin eri vaiheet ja missä järjestyksessä ne toteutettiin (Kuvio 2). Aiheen selvittyä alettiin heti keräämään taustatietoa ja tutkimaan dokumenttiaineistoa etsivästä nuorisotyöstä ja palvelumuotoilusta. Palvelumuotoiluun perehdyttiin perusteellisemmin ennen ideointia ja käyttäjätiedonkeruuta. Taustatiedonkeruvaihe kesti melko pitkään, koska aiheesta löytyi valtavasti mielenkiintoista tietoa. Aiheen rajaamiseen ja relevantin tiedon valikointiin kului aikaa.

Samaan aikaan taustatiedonkeruun aloittamisen kanssa tavattiin muutaman kerran toimeksiantajan kanssa, jolloin määriteltiin ja tarkennettiin tavoitteita. Tavoitteiden määrittelyn jälkeen ja niistä esille tulleiden ajatusten, sekä siihen mennessä kerätyn tiedon perusteella työlle hahmoteltiin alustava rajaus. Ennen kuin ideoita saattoi viedä pidemmälle, oli kerättävä tietoa käyttäjiltä. Dokumenttiaineistoista saatujen tietojen lisäksi haluttiin tarkempaa tietoa juuri Salossa toteutettavasta etsivästä nuorisotyöstä. Tietoa kerättiin tammikuun 2016 aikana

työntekijöille tehdyillä teemahaastattelulla. Kun kuva palvelusta alkoi hahmottumaan, haluttiin saada esiin nuorten näkökulmaa. Sitä varten suunniteltiin saman vuoden helmi-maaliskuun aikana muotoiluluotain. Muotoiluluotaimet olivat tiedonkeruumatkallaan yhteensä yli kolme kuukautta. Kaikkiin muotoiluluotaimiin ei tullut vastauksia ja takaisin palautuneiden vastausajat olivat pitkiä. Toukokuun 2016 aikana kokeiltiin uusia lähestymistapoja tiedonkeruuseen nuorilta toteuttamalla tunnelmataulut ja palvelupolkutehtävät.



Kuvio 2. Prosessikaavio.

Kun työntekijöiden teemahaastattelut oli tehty ja ensimmäiset muotoilu- ja luotaimet olivat palanneet, aloitettiin huhtikuussa purkamaan saatuja tuloksia ja tekemään niiden pohjalta johtopäätöksiä. Ideoista muodostettiin selkeämpiä kehitysmahdollisuuksia ja konsepteja kuitenkin vasta loppujen luotainten, tunnelmataulujen ja palvelupolkutehtävien analysoinnin jälkeen. Tulokset analysoitiin perusteellisemmin loppukesän aikana, ja kehitysmahdollisuuksia koottiin syksyllä 2016.

Kirjoitusprosessi lähti helmikuussa liikkeelle sisällysluettelon ja kokonaisuuden hahmottamisella sekä pääteemojen luomisella. Kokonaisuuden hahmottaminen vei aikaa ja kattavat muistiinpanot olivat oleellinen osa kirjoitusprosessia. Muistiinpanot, tulosten analysointi, ja kaikki materiaalit koottiin lopulliseen kirjalliseen muotoon syksyn aikana.

2.4 Tutkimusmenetelmät

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohdiksi on määritelty todellisen elämän kuvaaminen ja sen tutkiminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksia ei voi yksinkertaisella tavalla mitata määrälli-

sesti. Tutkijalla on omat arvolähtökohtansa tutkittavaan asiaan, joten se heijastuu tarkasteltavan aineiston objektiiviseen tulkintaan. Tuloksena on pikemminkin tosiasioiden löytäminen ja paljastaminen kuin jo olemassa olevien väittämien todentaminen oikeiksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Tapaustutkimuksessa tutkitaan yksittäistä tapausta tai tilannetta, tai tapauksien joukkoa. Tavoitteena on ilmiöiden kuvailu. Kohteena voi olla niin yksilö, ryhmä kuin yhteisökin. Tutkittavasta kohteesta halutaan saada yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa, ja kiinnostuksen kohteena ovat yleensä prosessit tai yksilön yhteys ympäristöönsä. (Hirsjärvi ym. 2009, 134–135.)

Työ on kvalitatiivinen tapaustutkimus. Siinä haluttiin tutkia etsivän työn asiakkaiden eli nuorten todellista elämää mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Myös etsivästä nuorisotyöstä ja sen todellisesta arkipäiväisestä toiminnasta haluttiin saada kokonaisvaltainen kuva. Työn tarkoituksena oli löytää asioita, jotka auttavat ymmärtämään nuorten kokemuksia ja näkökulmaa palvelusta, sekä paljastaa seikkoja jotka tekevät Salon etsivän nuor-

isotyön palvelupolun ymmärtämisestä hankalaa. Salon etsivän nuorisotyön toiminnasta haluttiin saada yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa, jotta voitiin analysoida palvelun sen hetkistä tilaa ja kehittää palvelupolkua vastaamaan juuri Salon etsivän nuorisotyön tarpeisiin. Työssä tutkittiin etsivää työtä prosessina, sekä nuorta osana etsivän työn luomaa ympäristöä.

Työ on myös toimintatutkimus, koska siinä pyrittiin tekemään tutkimusta mahdollisimman lähellä käytäntöä. Tarkoitus ei ollut jäädä ulkopuoliseksi tarkkailijaksi, vaan osallistua toimintaan. Tarkoitus oli perehtyä palvelun eri vaiheisiin, jotta voitiin hahmottaa ja ottaa huomioon kaikkien osapuolien näkemykset. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 40.) Tavoitteena oli kehittää palvelua entistä paremmaksi. Kiviniemi (1999, 18) esittelee reflektiivisen toiminnan mallin, jossa pyritään katsomaan toimintaa uudesta näkökulmasta, kokemuksia reflektoidaan ja niiden perusteella on mahdollista toimia entistä paremmin. Palvelumuotoilussa olennaista on palvelujen kehittäminen osallistamalla palvelun käyttäjät osaksi kehittämisprosessia. Palveluntarjoajan sijaan palvelua tarkastellaan käyttäjän näkökulmasta ja

tehdään havaintoja. Palvelu voi kehittyä paremmaksi, kun jokaisen osapuolen näkökulma ymmärretään ja yhdistetään toimivaksi ja tuottavaksi kokonaisuudeksi. Toimintatutkimuksen ideologia sopii hyvin palvelujen muotoiluun.

Työssä sovelletaan sekä muotoilulle että laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä menetelmiä. Seuraavaksi käydään tarkemmin läpi käytetyt tutkimusmenetelmät ja niihin liittyvä teoria.

Dokumenttianalyysi

Kaikkia aiheita ei voi tutkia tarpeeksi kyselyillä tai haastatteluilla, joten silloin on tutkittava dokumentteja. Dokumenteiksi määritellään kaikenlainen aineisto, joka dokumentoi käsiteltävää ilmiötä. Esimerkiksi kirjat, kirjalliset artikkelit ja julkaisut, uutiset, elokuvat, tallenteet, haastattelut, kertomukset, elämänkerrat, kirjeet, valokuvat sekä tilastot ovat dokumentteja. Dokumenttien avulla voi tutkia jo tapahtunutta ilmiötä, asioiden historiallisia taustoja ja ilmiöiden kehityskulkuja. Dokumenttiaineistoa käytettäessä primääriaineisto on suoraa tietoa. Sekundääriaineisto on sellaista tietoa jossa joku toinen selostaa omin sanoin, tai omasta näkö-

kulmastaan jonkun toisen tuottamaa tietoa. Suositeltavaa olisi etsiä lähteeksi primäärilähde, jotta voi olla varma alkuperäisestä tiedosta ja asiayhteydestä. Lähdekritiikki on tärkeää, mikäli käyttää sekundaariaineistoa. Sen käytössä tulee huomioida että kirjoittajalla on ollut omat arvonsa ja mielipiteensä tietoa käsitellessään, ja ne ovat saattaneet vaikuttaa lähteen sisältöön. (Metodix 2014.)

Tässä työssä dokumenttianalyysia käytettiin kokonaisuuden ymmärtämiseen ja taustatiedon keräämiseen. Analysoitavia dokumentteja olivat kirjat, artikkelit, keskustelut, videot, dialogit ja raportit, sekä tutkimusmenetelmistä saadut tuotokset kuten päiväkirjat, haastattelut, tunnelmataulut ja palvelupolut. Ennen työn aloittamista oli luotava tietoperusta ja selkeytettävä käsitystä sekä etsivästä nuorisotyöstä että palvelumuotoilusta. Etsivää nuorisotyötä toteutetaan joka kaupungissa hieman eri tavalla, joten ensin tutustuttiin kirjojen, artikkelien ja videoiden avulla yleisesti etsivään nuorisotyöhön. Seuraavaksi kerättiin tapauskohtaista perustietoa Salon etsivästä työstä keskusteluiden, haastatteluiden, kirjallisten kuvausten,

raporttien ja tilastoiden avulla. Tietoa palvelumuotoilusta kerättiin lukemalla kirjoja ja katsomalla dokumentteja, jotta hahmotettiin palvelumuotoilun prosessi ja saatiin käsitys työhön sopivista sovellusmahdollisuuksista ja palvelumuotoilun työkaluista. Taustatietojen keräämisen jälkeen pystyttiin soveltamaan näitä tietoja palvelun nykytilan kartoittamiseen ja käyttäjätiedon keruuseen. Taustatiedon lisäksi palvelupolun selkeyttämisessä ja kehitysehdotusten ideoinnissa käytettiin tutkimusmenetelmistä saatuja tuloksia, kuten kirjallisia vastaustekstejä, päiväkirjamerkintöjä, valokuvia ja kuvakollaaseita.

Teemahaastattelu

Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu on jotain strukturoidun lo-makehaastattelun ja strukturoimattoman syvähaastattelun väliltä. Teemahaastattelulle on useampia eri määritelmiä, mutta menetelmälle ominaista ovat tietyt ennalta määritellyt näkökohdat, joihin vastaajalla on mahdollisuus vastata avoimesti. Mertonin, Fiskin ja Kendallin mukaan teemahaastattelulla on neljä ominaispiirrettä. Lähtökohtana edellytetään että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen. Toiseksi tutkijan oletetaan tehneen

alustavasti sisällön- ja tilanteenanalyysia tutkittavasta ilmiöstä, tutkineen sen keskeisiä osia, taustoja ja kokonaisuutta. Analyysin perusteella tutkija voi tehdä olettamuksia tilanteesta ja siitä johtuvista seurauksista mukana olleille kokijoille. Kolmantena tutkija kehittää analyysin avulla haastattelurungon. Neljäs vaihe on itse haastattelu, jossa huomio kiinnitetään haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin tutkijan ennalta analysoimasta tilanteesta. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47–48.)

Salon etsivän nuorisotyön kolmelle työntekijälle tehtiin teemahaastattelut tammi-kuun 2016 aikana. Ennen kysymysten laatimista ja haastattelun teemoittelua perehdyttiin etsivää nuorisotyötä käsittelevään kirjallisuuteen, toimeksiantajan toimittamiin materiaaleihin, sekä palvelumuotoiluun. Aineiston tutkimuksen jälkeen laadittiin haastattelurunko. Haastattelulle muodostui kolme toisiaan sivuavaa teemaa: palvelu, nuoret ja työote. Haastattelu rakentui valmiiksi laadittujen kysymysten ja täsmentävien huomioiden ympärille (Liite 1). Työntekijöitä haastateltiin erikseen, mutta teemat ja kysymykset olivat jokaiselle samat. Teemahaastattelulle tyypillisellä tavalla aiheista puhuttiin

hieman eri järjestyksissä ja eri intensiteetillä. Teemahaastattelun tarkoituksena oli selvittää jokaisen työntekijän henkilökohtainen näkemys ja kokemus tekemästään työstä sekä palvelun sen hetkisestä tilasta. Haastattelut nauhoitettiin ja niiden pohjalta tehtiin muistiinpanoja.

Muotoiluluotain

Muotoiluluotain on laadulliseen tutkimukseen soveltuva tutkimusmenetelmä, jota käytetään käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa. Käyttäjät osallistuvat suunnitteluun itsedokumentoimalla, jolloin saadaan suunnittelun avuksi yksilöllistä tietoa käyttäjistä ja ilmiöstä, sekä voidaan havaita signaaleja. Perinteisten vaatimusten lisäksi suunnittelulla ja muotoilulla on vuosi vuodelta tavoiteltu enemmän elämyksellisyyttä ja strategisen edun saavuttamista markkinoilla. Kehittyneen teknologian ansioista vain mielikuviutus on suunnittelun rajana. Käyttäjä on aktiivinen ja osallistuva osa prosessia sekä muotoilun avulla katsotaan kohti tulevaisuutta ja saavutetaan kilpailuetua. Luotaaminen on yksi hyvä suunnittelun apuväline kun halutaan miettiä mitä tulevaisuudessa voidaan suunnitella, kun halutaan löytää luovasti uusia ratkaisuja

ja ennakoida tulevaa, ja ottaa käyttäjälähtöinen ajattelu mukaan suunnitteluun heti prosessin alussa. Eryteisesti käyttäjälähtöisessä ajattelussa luotaimet auttavat käyttäjäkokemuksen kokonaisvaltaisessa ymmärtämisessä ja lisäävät ymmärrystä suunnittelutiimin sekä organisaation välillä. Luotaimet havainnoivat käyttäjän muuttuvia ja henkilökohtaisia kokemuksia sekä antavat käyttäjälle motivoivan tavan kertoa mm. omista tunteistaan, tarpeistaan ja arvoistaan. (Mattelmäki 2006, 9, 41–42.)

Mattelmäki (2006, 46) kuvailee luotaimille kolme tärkeää piirrettä. Ensimmäinen on se, että luotainten avulla käyttäjät osallistuvat suunnitteluun itsedokumentoimalla. Toiseksi luotainten tarkoitus on havainnoida inhimillisiä asioita ja oikeita ihmisiä tutkien käyttäjän yksityistä toimintaympäristöä ja henkilökohtaisia näkemyksiä. Kolmanneksi tiedossa olevien ongelmien ratkaisun sijaan luotaimet tutkivat uusia mahdollisuuksia, joten ne ovat luonteeltaan kokeilevia. Itsedokumentointiin perustuvat luotaimet ovat yleensä kokoelma tehtäviä, joihin käyttäjä vastaa oman kokemuksensa perusteella ja joilla halutaan tutkia käyttäjän arkea, arvoja ja asenteita, tuntemuksia ja kokemuksia,

sekä sosiaalista, eettistä ja kulttuurista ympäristöä.

Luotaamisen prosessin eri vaiheita ovat virittäytyminen, luotaimen suunnittelu, luotaaminen, aineiston tulkinta ja ideointi. Virittäytymisvaiheessa tarkastellaan muotoilun kohteena olevaa ilmiötä, tehdään esikartoitus kohderyhmästä, mietitään ennakkokäsityksiä aiheesta ja pohditaan suunnitteluhaastetta. Luotaimen suunnitteluvaiheessa rajataan ja tavoitetaan kohderyhmä. Luotaintehtäviin, -kysymyksiin ja -esineisiin vaikuttavat virittäytymisvaiheessa tehdyt havainnot sekä kohderyhmän asettamat vaatimukset. Jo suunnitteluvaiheessa on myös hyvä huomioida luotaimen logistiikka, miten luotaimen aineistoa tullaan säilyttämään ja tulkitsemaan, sekä miten lopputulokset esitellään. Luotaamisvaiheessa luotaimet lähetetään matkaan, vastaanottaja eli käyttäjä tulkitsee kysymykset omasta näkökulmastaan ja vastaa niihin ilmaisten omat kokemuksensa, ideansa, elämyksensä ja toiveensa. Aineiston ideointiin ja tulkintaan vaikuttavat luotaimen tarkoitus ja kokonaisuus johon luotain kuuluu. Luotaimen tarkoitus voi olla tiedon kerääminen, käyttäjän osallistaminen suunnitteluun, vuoropuhelun mahdollistaja tai

inspiraation herättäjä. Tulkinta ja ideointi tehdään kuhunkin tarkoitukseen sopivalla tavalla. (Mattelmäki 2006, 117–121.)

Työssä käytettiin muotoiluluotainta yhteissuunnittelutyöpajan sijaan. Palvelumuotoilun menetelmiä silmällä pitäen alkuperäisenä ajatuksena oli järjestää nuorille työpaja. Työpaja-menetelmä olisi toteuttanut palvelumuotoilulle ominaista yhteissuunnittelua. Tammikuun 2016 lopulla Salossa alkoi etsivien järjestämä Snäppää Arkee! -toiminta, joka järjesti sisältöä nuorten arkeen. Kerran viikossa järjestettäviin tapaamisiin osallistuminen oli nuorille täysin vapaaehtoista. Työpajan olisi voinut järjestää jonkun toimintakeran aikana, mutta kevään aikana tapaamisissa kävi vain noin yhdestä kolmeen nuorta tapaamista kohden. Niinpä suurella väkimäärällä suunnittelu ei olisi ollut mahdollista ja työpajasta ei olisi välttämättä saatu irti menetelmän potentiaalia vastaavaa tietoa.

Palvelun kohderyhmän nuorilla on hyvin erilaiset elämäntilanteet ja motivaatiotekijät, jolloin ymmärrettiin, että tutkimusmenetelmiä pitää muokata enemmän kohderyhmälle sopiviksi. Etsivän nuorisotyön asiakkaina on nuoria laidasta laitaan,

jokaisella on eri elämäntilanne sekä omat tarinansa ja kokemuksensa. Palvelun tulee siis vastata todella monenlaisen tarpeeseen ja tiedonkeruumenetelmän tulee saada selville nämä tarpeet. Koska Snäppää Arkee! -toiminnassakaan ei käynyt montaa nuorta, mietittiin mahdettaisiinko myöskään kasvokkain ja ennalta sovittuun aikaan tapahtuvaan tutkimustilanteeseen ottaa osaa. Koska ei tiedetä nuoren elämäntilannetta eikä etsivän työn palveluun hakeutumisen taustoja, ei voida tietää kuinka mielellään nuoret avautuvat tilanteestaan kasvotusten vieralle tutkijalle. Olisiko nuoren helpompi puhua tilanteestaan nimettömänä ja miettiä vastauksia omassa rauhassaan? Muotoiluluotaimessa voi hyödyntää luovia tiedonkeruumenetelmiä ja ottaa huomioon erilaiset vastausmenetelmät. Sillä on myös mahdollista tavoittaa useampia nuoria. Luotain oli nuoren ensimmäinen kontakti työhön, joten hänellä oli mahdollisuus ajatella ja havainnoida tilannettaan ja palvelua tarkemmin, kun tutkijan vaikutus oli minimissä.

Luotain oli suunniteltava kohderyhmälle sopivaksi. Ennen luotaamista kuva kohderyhmän nuorista oli dokumenttiaineistosta saadun tiedon ja työntekijöi-



Kuva 2. Muotoiluluotaimen osat.

Seuraavaksi esitellään tehtäväkirjan sisältö (Liite 2). Tehtävät suunniteltiin niin, että luotaimen voi täyttää viikossa ja joka päivälle olisi yksi varsinainen tehtävä. Tehtäväkirjan alussa kerrottiin taustatietoa tutkimuksesta ja luotaimesta, jotta nuori tiesi mihin oli osallistumassa ja mihin häntä koskevia tietoja käytettäisiin. Enne varsinaisia tehtäviä nuoren tuli täyttää ystäväkirjaperiaatteella toteutettu kyselylomake, jolla kerättiin suoraa ja epäsuoraa perustietoa. Arkkikuvahaaste-tehtävällä pyrittiin saamaan kuva nuoren arjesta ja tutkimaan hänen sosiaalista, kulttuurista ja eettistä ympäristöään sekä kiinnostuksenkohteitaan. Kartta ajatuksistani-tehtävä muodostui neljästä ajatuskartasta. Aukeamalla oli valmiiksi esitettyjä avainsanoja, joiden ympärille nuori täydensi ajatuksiaan mielipiteidensä, arvojensa, tarpeidensa ja elämäntilanteensa perusteella. What if...? -tehtävässä visioitiin erilaisia skenaarioita ja

mietittiin valintoja, tulevaisuutta, toiveita, unelmia ja motivaatiotekijöitä. Sanaselitystehtävässä oli lista sanoja (paikkoja, ihmisiä, organisaatioita yms.), jotka nuori selitti sen mukaan, mitä tuntemuksia ja asenteita ne herättivät hänessä. Luotaimen kuului lisäksi kolme päiväkirjatehtävää, joihin toivottiin kerrottavaksi arkisia kuulumisia, mutta joihin oli annettu myös kysymyksiä liittyen nuoren kokemuksiin etsivästä nuorisotyöstä. Luotaimen lopussa pyydettiin nuorilta Viimeinen sana, jossa toivottiin kerrottavan risuja ja ruusuja etsivän nuorisotyön toiminnasta. Arkikuvahaasteen, ajatuskartan ja What if...?-tehtävän tarkoituksena oli päästä kiinni nuoren tunnetiloihin, elämäntilanteeseen ja motivaatiotekijöihin. Sanaselityksen, päiväkirjojen ja viimeisen sanan ideana oli keskittyä tutkimaan nuorten mielipiteitä ja ajatuksia etsivästä nuorisotyöstä ja muista palveluista. Luotainpaketin mukana oli myös emoji-tarroja, joita nuori saattoi liimata ihan mihin vain tehtäväkirjaan tai päiväkirjavihkoon kuvastamaan tehtäviin tai omaan tunnetilaan liittyviä tunteita.

Tunnelmataulu

Muotoilussa käytetty tunnelmataulu (moodboard) on työkalu, jonka avulla voidaan kommunikoida haluttuun muotoiluaiheeseen liittyvistä tunteista. Yleensä taulu on kuvakollaasi, mutta se voi sisältää myös esimerkiksi sanoja, värejä ja materiaalinäytteitä. (Curedale, 2013, 71.)

Yleensä muotoilija tekee tunnelmataulun ideoinnin avuksi ja helpottamaan kommunikointia asiakkaan kanssa. Tunnelmataulun avulla hahmotellaan ja ideoidaan erilaisia vaihtoehtoja ja ominaisuuksia tulevasta tuotteesta. Tässä työssä tuote on etsivän nuorisotyön palvelu. Palvelun tavoitteena on auttaa nuoria elämässään eteenpäin kohti parempaa tulevaisuutta. Koska palvelua kehitettäessä keskiössä olivat nuorten tunteet ja tilanteet, oli luontevaa, että muotoilijan sijaan nuoret itse tekivät tunnelmatauluja. Varsinaisen palvelun tunnelmoiminen sijaan keskityttiin nuorten omaan mielenmaisemaan. Tehtävää suunniteltaessa pidettiin työn tavoitteen kannalta tärkeämpänä saada selville nuorten käsitys omasta tulevaisuudestaan kuin tutkijan käsitys tulevasta palvelusta.

Muotoiluluotain keskittyi tarkastelemaan nuorten elämäntilannetta ja tuntemuksia etsivästä nuorisotyöstä. Uuden näkökulman saavuttamiseksi tunnelmataulut siirsivät katseen tulevaisuuteen. Tarkoitus oli saada nuoret miettimään omaa tulevaisuuttaan, haaveitaan ja ajatuksiin. Mitkä asiat kuuluvat heidän tulevaisuuteensa, mitkä asiat motivoivat heitä, mistä he haaveilevat, mitä he haluaisivat harrastaa tai tehdä työkseen, sekä miten etsivä työ voi auttaa edellä mainituissa asioissa. Koska palvelu on nuoria varten ja siinä keskitytään heidän elämäänsä, oli tärkeää saada selville nuorten ajatuksia. Niiden perusteella lähdettiin miettimään, millä keinoilla palvelu voi auttaa nuoria ymmärtämään tulevaisuuttaan ja saavuttamaan unelmiaan.

Tunnelmataulujen toteutustavaksi suunniteltiin työpajaa siitä huolimatta, että aluksi sen todettiin olevan kohderyhmän kanssa hankala järjestää. Nuorten nopeasti muuttuvista elämäntilanteista ja tuntemuksista riippuen heidän motivaationsa, kiinnostuksensa tai sitoutumisensa sovittuihin tapaamisiin vaihtelevat laajasti. Snäppää arkeen! -toiminnan alkaessa todettiin, että osallistuneiden määrä oli

vähäistä, joten yhdessä tekeminen olisi ollut haastavaa. Tunnelmataulut toteutettiin kuitenkin yhden Snäppää arkeen! -toimintakerran aikana, koska niiden toteutus ei ollut riippuvainen osallistujamäärästä. Toimintaan saapui kolme nuorta. Tehtävä tehtiin perinteisellä leikkaa lehdestä, liimaa paperille -menetelmällä. A-lehdiltä haettiin apua tehtävän toteuttamiseen, ja he lähettivätkin tehtävää varten paljon lehtiä eri teemoilla. Lehtiä oli aina naistenlehdistä sisustukseen ja matkailuun, sekä urheilusta autoihin ja elokuvaan. Jokaiselle nuorelle löytyi jotain kiinnostavaa. Menetelmä toimi hyvin nuorten kanssa, koska se oli nopea toteuttaa ja nuorilla oli mahdollisuus tutkia kuvamateriaalia rauhassa. Jokaiselta nuorelta syntyi erilainen ja yksilöllinen tunnelmataulu.

Havainnointi

Työn alussa tiedonkeruumenetelmiä pohdittaessa työpaja ja siihen liittyvä havainnointi olivat tärkeimpien menetelmien joukossa. Kun nuorten osallistumisesta työpajaan ei voitu taata ja käytännön toteutus olisi ollut hankalaa, toteutettiin työpajan kaltainen tunnelmataulutehtävä. Vaikka nuoret tekivät tunnelmatauluja yhdessä saman pöydän ääressä, jokainen

teki silti oman henkilökohtaisen taulunsa. Tästä syystä tehtävää suunniteltaessa havainnoinnille ei ollut annettu suurta huomiota. Tunnelmataulutehtävän aikana tapahtunut havainnointi oli kuitenkin mahdollisesti jopa hedelmällisempää kuin itse tunnelmataulujen lopputuotokset.

Havainnoimalla voidaan selvittää toimivatko ihmiset todella niin kuin he sanovat toimivansa. Havainnoimalla voi huomata eron tutkittavan henkilön kertomuksen ja todellisten tapahtumien ja käyttäytymisen välillä. Tieto saadaan suoraan ja välittömästi tutkittavan kohteen luonnollisesta ympäristöstä ja keinotekoisuutta pyritään välttämään. Menetelmä sopii hyvin kvalitatiiviseen tutkimukseen. Havainnointi sopii mm. vuorovaikutuksen tutkimiseen, ennakoimattomiin ja nopeasti muuttuviin tilanteisiin sekä sellaisen tiedon keräämiseen, jota tutkittavat eivät välttämättä halua suoraan kertoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 212–213.)

Ennen tunnelmataulutehtävän toteutusta nuorilta oli kerätty tietoa muotoiluotaimien avulla. Luotaimissa tutkijan vaikutus oli vähäinen ja vaikka niissä olikin ennalta laaditut kysymykset ja teemat, muodostuivat tulokset täysin nuorten omista

kertomuksista. Itsessään tunnelmataulujen sisällöt jäivät vähäisiksi ja niiden analysointi ei tuottanut suuria tuloksia, mutta tehtävän aikana tapahtunut havainnointi oli sitäkin hyödyllisempää. Oli mielenkiintoista huomata miten tehtävä ymmärrettiin ja miten siihen reagoitiin, millaista johdattelua tarvittiin, miten tehtävää tehtiin ja millainen oli suhtautuminen aiheeseen. Muotoiluotaimien vastauksista ei välittynyt se sama tunnelma mikä tutkimustilanteesta ja keskustelusta välittyi. Oli myös mielenkiintoista nähdä etsivät ja nuoret vuorovaikutustilanteessa. Vaikka havainnointia tehtävälanteessa ei ollut suunniteltu, oli siitä paljon apua ennakoimattomassa tilanteessa. Tehtävän konkreettinen toteutus ei mennyt alustavan suunnitelman mukaan, vaan toteutustilanteessa sovellettiin havaintoja ja niiden perusteella suoritettiin tehtävästä tiivistetty versio. Havainnoimalla nuorten reaktioita ja peilaamalla niitä tietoperustaan ja aiemmin kerättyihin tietoihin pystyttiin reagoimaan nopeasti ja suorittamaan tehtävä loppuun.

Hirsjärven ym. (2009, 213–214) mukaan havainnoinnin haittoja voivat olla mm. tilanteet joissa tutkijan läsnäolo häiritsee tutkittavia ja koko tutkimustilanteen kulku

saattaa muuttua. Tutkimuksen objektiivisuus saattaa kärsiä, jos tutkija luo emotionaalisen siteen tutkittavaan ryhmään tai tilanteeseen. Myös tilanteesta riippuen tiedon tallentaminen voi olla hankalaa, ja havainnointien kirjaaminen on täysin tutkijan muistin varassa.

Tieteellisen mittapuun mukaan tutkimustilanteessa havainnoinnille haitallista oli varmasti sen suunnittelemattomuus, jolloin myös havaintojen dokumentointi jäi tehtäväksi jälkikäteen. Kuitenkin kyseessä on laadullinen tapaustutkimus, koettiin tutkijan läsnäolo tilanteessa pikemminkin hyödyksi kuin haitaksi. Etsivän nuorisotyön perusideana on, että nuori kohtaa apua tarjoavan työntekijän, jonka kanssa jutellaan nuoren elämään liittyvistä asioista. Tunnelmataulutehtävässä tilanne oli periaatteessa samanlainen, tutkija tapaa nuoret koska haluaa parantaa palvelua, ja nuorten kanssa keskustellaan tehtävän muodossa heidän elämäänsä liittyvistä asioista. Usein ensimmäisellä tapaamiskerralla etsivä on nuorelle aivan uusi tuttavuus, niin tässäkin tapauksessa, tutkija oli nuorille ennestään tuntematon. Vaikka tapaamisen tarkoitus ei ollut sama kuin yleensä etsivän ja nuoren tapaamisissa, voi esimerkiksi nuoren suhtautu-

mista uuteen ihmiseen tai omista asioista keskusteluun osittain verrata.

Tehtävätilanteessa ei suoranaisesti voi puhua tutkijan emotionaalisesta suhtautumisesta tutkittavaan ryhmään tai tilanteeseen, koska tutkittavat henkilötkin olivat ennalta tuntemattomia ja tilanteen kulkua ja sisältöä oli mahdotonta ennalta määrittää. Tehtävän suorittamiseen osallistuttiin samalla havainnoiden, joten tutkittavien nuorten kanssa oltiin vuorovaikutuksessa. Etsivälle on oleellista tehdä työtä omalla persoonallaan, joten oli luontevaa, että myös tutkija toimi tilanteessa omana persoonanaan. Etsivään työhön kuuluu erilaisten persoonien kohtaamien ja vuorovaikutus.

Palvelupolkutehtävä

Käyttäjäkokemuksen ymmärtämiseen voidaan käyttää palvelupolkumenetelmää. Palvelupolun avulla voidaan dokumentoida ja visualisoida käyttäjän kokemuksia ja reaktioita palvelun käytöstä. Näin saadaan esiin käyttäjän näkemys palvelusta ja voidaan analysoida ja kehittää palvelun vuorovaikutustekijöitä. Palvelupolku jaotellaan eri vaiheisiin ja analysoidaan kohta kohdalta, jolloin voi-

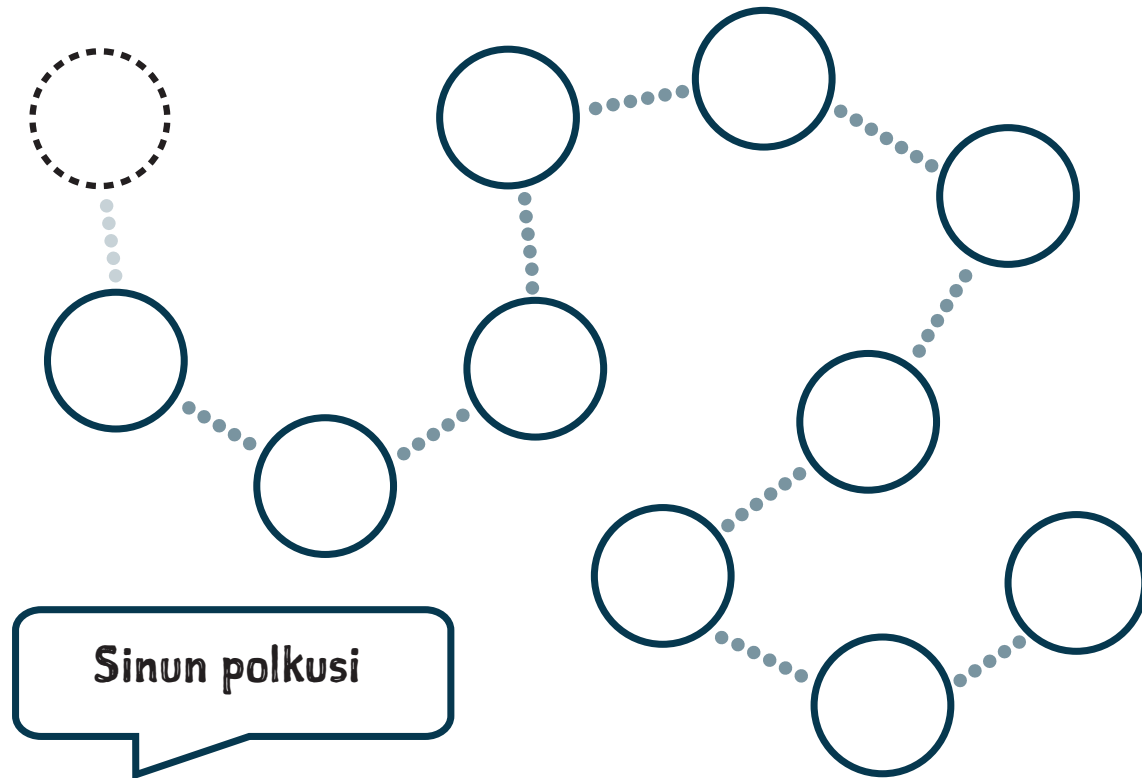
daan havaita muotoilua vaativat kohdat. (Curedale, 2013, 119.)

Viimeiseksi menetelmäksi, jolla kerättiin tietoa nuorilta, valittiin palvelupolkutehtävä. Sen avulla haluttiin enemmän suoraa tietoa nuorten palvelupoluista. Millaiseksi he mieltävät etsivän nuorisotyön palvelun, kuinka he näkevät palvelun kulun ja mitä tuntemuksia eri vaiheet herättävät. Etsivälle nuorisotyölle ominaista ovat hyvinkin erilaiset palvelupolut nuorten yksilöllisistä tarpeista riippuen. Tehtävän avulla haluttiin myös havainnollistaa polkujen erilaisuutta ja tutkia kuinka paljon poluissa on mahdollisia yhtäläisyyksiä. Nuori teki palvelupolkutehtävän yhdessä etsivän kanssa, jolloin etsivällä oli mahdollisuus selittää palvelupolun käsitteitä, havainnollistaa mahdollisia tuokioita ja auttaa nuorta ajattelemaan kokonaisuutta laajemmin.

Tehtävä toteutettiin hyödyntäen ja soveltaen Curedalen (2013, 119) asiakaskokemuskarttaa. Ennen tehtävän suorittamista polulle laadittiin palvelutuokioista muodostuva, pelilautaa muistuttava alusta (Kuva 3). Katkoviivoilla merkitty pallo kuvaa palvelupolun ensimmäiseksi tuokioksi määriteltyä hetkeä, jolloin nuori

ensimmäisen kerran kuulee palvelusta. Se ei välttämättä takaa palvelun vastaanottamista, mutta on työn kannalta mielenkiintoinen seikka. Ensimmäinen varsinainen pallo kuvaa ensimmäistä kontaktia etsivän ja nuoren välillä, esimerkiksi puhelu, viesti, kirje, Facebook-viesti tai nuoren oma yhteydenotto. Toinen pallo kuvaa ensimmäistä tapaamista. Tähän asti polut kulkevat oletettavasti samalla kaavalla, mutta tästä eteenpäin jokaisen polku lähtee haarautumaan omaan suuntaansa. Tässä työssä käyttäjän kannalta palvelupolun viimeiseksi tuokioksi on määritelty se hetki, jolloin nuori koee, ettei enää tarvitse etsivän työn palvelua.

Tehtävä oli mahdollista tehdä missä vaiheessa palvelupolkua tahansa. Jos nuori oli vasta tullut palvelun piiriin, mietittiin mitä kaikkea ajateltiin kuuluvan hänen polkuunsa. Puolessa välissä polkua kulkevan nuoren kohdalla mietittiin mitä alkutaipaleella oli tehty ja mitä vielä tulevaisuudessa tullaan tekemään. Jos polku oli loppusuoralla, kuvailtiin jo kuljettu polku. Sen pallon kohdalle merkattiin nuoli, missä kohdassa palvelupolkua nuori tehtävän tekohetkellä oli. Tehtävänannossa pyydettiin merkitsemään palloihin palvelussa koetut palvelutuokiot ja pallojen ulkopuolelle tai väliin kussakin tuokiossa heränneitä tunteita.



Kuva 3. Palvelupolkutehtävän pelilautaa muistuttava alusta.

Palvelumuotoilun työkalut

Kun tietoa oli kerätty niin työntekijöiltä kuin nuoriltakin, otettiin käyttöön palvelumuotoilun työkaluja. Palvelun nykytilan hahmottamisessa, mahdollisten kehitystarpeiden havaitsemisessa ja tutkimustulosten analysoinnissa käytettiin apuna persoonia, palvelupolkua, viisi kertaa miksi? -menetelmää ja tarjontakarttaa.

Persoonia käytetään luomaan empatiaa käyttäjiä kohtaan ja vähentämään tutkijan oman kokemuksen vaikutusta. Menetelmän avulla voidaan analysoida ja ymmärtää käyttäjiä. Kuvitteelliset persoonat kuvaavat palvelun tyypillisiä käyttäjiä. Ne perustuvat kohderyhmästä saatuun dataan ja ne edustavat käyttäjäryhmiä joilla on samoja tavoitteita, asenteita ja tapoja liittyen kehitettävään palveluun. (Curedale 2013, 219.) Työssä persoonia käytetään muotoilu- ja tuotainten analysoinnissa. Aluksi ajateltiin, että kohderyhmää ei jaotella eikä yleistetä persooniksi, koska jokaisen nuoren tarina on niin erilainen ja henkilökohtainen. Muotoilu- ja tuotainten analysoinnissa persoonat osoittautuivat kuitenkin hyväksi työkaluksi, koska ne antoivat inspiraatiota palvelupolun muotoiluun ja lisäsivät käyttäjäymmärrystä.

Palvelupolkutyökalulla kuvataan ne kokemukset, joita kuluttajat kokevat käyttäessään palvelua, sekä heidän reaktionsa kokemuksista. Palvelupolun miettiminen auttaa ymmärtämään ja kehittämään palvelua käyttäjän näkökulmasta. Asiakkaan kulkema palvelupolku kuvataan vaiheittain, jotta voidaan tarkastella eri vaiheita ja määritellä kehitettävät asiat. Palvelupolun eri vaiheet voidaan jakaa kolmeen osaan sen perusteella millaista ja kuinka paljon arvoa ne luovat asiakkaalle: esipalvelu valmistele arvon muodostumista, ydinpalvelu tuottaa varsinaisen arvon ja jälkipalvelu joko lisää tai vähentää tuotettua arvoa. (Curedale 2013, 119; Tuulaniemi 2013, 78–79.)

Salon etsivän nuorisotyön palveluun kuuluu olennaisena osana yhteistyö eri sidosryhmien kanssa. Mukana on niin kaupunkiorganisaation, julkisen sektorin kuin yksityistenkin palvelujen verkosto. Palvelurakenne on melko monimutkainen, joten palvelupolkutehtävän avulla oli hyvä keskittää huomio nuoren kokemukseen palvelupolulla. Yksi tavoitteista oli selkeyttää palvelupolkua nuorille, joten aluksi oli mietittävä millaisena palvelu näyttäytyy nuorelle ja mitkä ovat arvoa luovat tekijät. Palvelun näkökulmasta voi

ajatella että esipalveluita ovat yhteydenotto nuoreen ja lähtötilanteen kartoitus. Ydinpalvelua on erilaisiin palveluihin tutustuminen ja nuoren kiinnittäminen niihin. Jälkipalvelua ovat yhteydenotot ja mahdolliset tapaamiset sen jälkeen, kun nuori on jo kiinnittynyt johonkin palveluun. Nuoren elämäntilanteesta riippuen hänelle suurta arvoa saattaa tuottaa jo yhteydenotto ja kuulumisten kysely, joten palvelun näkökulmasta esipalveluksi lukeutuvat toimet voivatkin olla nuoren näkökulmasta ydinpalvelua. Nuorten itsensä tekemät palvelupolut olivat suuressa roolissa palvelupolun selkeyttämistä mietittäessä.

Viisi kertaa miksi? -menetelmän avulla tutkitaan ongelmien taustalta löytyviä todellisia syitä. Asioihin vaikuttavia syy-seuraussuhteita ja perimmäisiä taustoja selvitetään kysymällä viisi kertaa miksi. Työssä menetelmää käytettiin ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastattaessa. Menetelmällä haluttiin tutkia löytyykö ilmiselvien ongelmien lisäksi jotain yllättäviä tekijöitä, jotka vaikuttavat palvelupolun selkeyteen. (Hämäläinen, Vilkkä & Miettinen 2011, 74.)

Tarjontakartta (offering map) on työkalu, jolla tehdään näkyväksi kaikki se mitä palvelu tarjoaa asiakkaalle. Se voi olla joko kuvitettu tai kirjallinen kartta, mutta oleellista on, että se on koottu visuaaliseen muotoon. Tarjonnan miettiminen voi auttaa palveluidean tai -konseptin suunnittelussa sekä jonkun tarkemmin rajatun osion kehittämässä. Se voi myös helpottaa kommunikointia asiakkaan kanssa. (Servicedesign Tools 2009.) Työssä tarjontakarttaa käytetään selkeämmän palvelupolun hahmotteluun ja kehittämiseen. Aluksi kirjattiin muistilapuille kaikki hyödyt joita palvelu tarjoaa nuorelle. Kun asiat olivat näkyvässä muodossa, järjesteltiin niitä niin kauan uudestaan, että ne järjestyivät palvelupolkua vastaavaan järjestykseen. Menetelmä toimi hyvin, koska tärkeintä oli selkeyttää palvelua nuorille. Kun tarjonta asiakkaalle oli selvillä, oli samalla myös oikea lähtökohta selvitetty.

“Työn tavoitteena on tutkia Salon etsivän nuorisotyön palvelun nykytilaa, kartoittaa nuorten kokemusta palvelusta ja selkeyttää sen palvelupolkua, sekä suunnitella työkalu työskentelyn tueksi.”



3 ETSIVÄ NUORISOTYÖ

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2016a) määrittelee etsivän nuorisotyön tehtäväksi sellaisten alle 29-vuotiaiden nuorten auttamisen, jotka ovat jääneet koulutuksen tai työmarkkinoiden ulkopuolelle, tai jotka tarvitsevat tukea tarvittavien palvelujen saavuttamiseen.

Suomessa etsivää työtä on tehty eri muodoissa aina 1960-luvulta saakka. Alussa työ oli mm. ennalta ehkäisevää jengityötä, jolloin lähdetiin ulos toimistoista kohtaamaan jengien nuoria ja luomaan heihin toivottavasti tulevaisuuden kannalta hyödyllisiä kontakteja. Johdonmukaisemmaksi, ammattimaisemmaksi ja suunnitelmallisemmaksi työ kehittyi Tampereella 1991 käynnistetyn hankkeen kautta, johon haettiin mallia etsivän työn edelläkävijämaa Norjasta. Työssä haluttiin kehittää moniammatillista kenttäyhteistyötä ja kiinnittää huomiota johdon antamaan tukeen ja työntekijöiden koulutukseen. Tänä päivänä Suomessa tehtävä etsivä nuorisotyö on saavuttanut muotonsa vuoden 2011 alussa voimaan tulleen nuorisolain muutoksen myötä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 15–18.)

Seuraavaksi käydään tarkemmin läpi mitä etsivä työ on valtakunnallisella tasolla; mistä tarve etsivälle työlle on syntynyt, miten lait määrittävät työn toteutusta ja millaiset lähtökohdat ja yleiset linjaukset työllä on. Salon etsivää nuorisotyötä käsittelevässä luvussa keskitytään tutkimaan saatujen tietojen, havaintojen ja työntekijöiden haastatteluiden pohjalta millaisia toimintatapoja ja työtettä Salon etsivä työ noudattaa, sekä millaista kohderyhmää palvelun asiakkaana on.

3.1 Etsivä nuorisotyö valtakunnallisesti

Tällä hetkellä, vuoden 2016 lopulla, on vielä voimassa vuonna 2006 säädetty nuorisolaki (27.1.2006/72) muutossäädöksineen. Lain ensimmäisessä pykälässä säädettyjä tavoitteita ovat nuoren kasvun ja itsenäistymisen tukeminen, aktiiviseen kanasalaisuuteen kannustaminen, sosiaalinen vahvistaminen sekä elin- ja kasvuolosuhteiden parantaminen. Saman lain pykälä 7 b tuli voimaan 1.1.2011, ja siinä on määritelty etsivän nuorisotyön tehtävät seuraavan laisesti:

”Etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan ja itsenäistymistään sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. Etsivää nuorisotyötä tehdään ensisijaisesti perustuen nuoren itsensä antamiin tietoihin ja hänen omaan arvioonsa tuen tarpeesta.”

Vuoden 2013 alussa voimaan tuli nuorisotakuu, jonka tarkoituksena on taata jokaiselle alle 25-vuotiaalle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle nuorelle koulutus-, työ-, työpaja-, työkokeilu- tai kuntoutuspaikka kolmen kuukauden sisällä siitä, kun nuori on ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi. Samaan pakettiin kuuluu myös koulutustakuu, jonka tarkoitus on taata jokaiselle peruskoulunsa päättävälle nuorelle opiskelupaikka tai muuta vastaavaa toimintaa. Takuu lupaa nuorten työllisyyden ja ammattitaidon lisäämisen lisäksi myös edistää nuoren mahdollisuuksia itsenäiseen elämään. Jotta lupaukset voidaan lunastaa, se vaatii monialaista ja moniammatillista yhteistyötä. Etsivä nuorisotyö vastaa nuoren yksilöllisistä palveluista yhdessä muiden tahojen kanssa, ja

näin ollen se on mukana toteuttamassa nuorisotakuuta. (Nuorisotakuu 2016a; Nuorisotakuu 2016b.)

Vaikka etsivää työtä on toteutettu Suomessa jo monta kymmentä vuotta, on se silti nykyisessä muodossaan vasta varsin nuori toimintatapa. Jo etsivän työn alkuaikoina lähtökohtana on ollut inhimillisuus ja solidaarisuus marginaaliin joutuneita nuoria kohtaan. Ennen työtä tehtiin kaduilla ja vietiin tietoa palveluista sinne missä asiakkaat olivat. Työmuoto on kuitenkin viime vuosien uudistunut ja kaduilla tehtävä työ vähentynyt. Nuorten toimintaympäristöt ovat muuttuneet ja siirtyneet esimerkiksi verkkoon. Työn tavoitteena on silti tavoittaa sekä kohdata nuori, ja tarjota hänelle yksilöllistä tukea. Pohjimmiltaan etsivän työn auttamisen ajatus on säilynyt koko ajan samana, työn on tarkoitus kunnioittaa ja arvostaa jokaista ihmistä hänen taustoistaan riippumatta, kaikki perustuu vapaaehtoisuuteen ja tekemisen keskiössä on avun tarpeessa oleva ihminen. (Alanen & Kotkavuori 2014, 13–14; Kaartinen-Koutaniemi 2012, 8–22.)

Etsivän työn asiakkaana saattaa olla nuoria jotka eivät ole minkään palvelujen pii-

rissä, tai vaihtoehtoisesti he saattavat olla useiden palvelujen piirissä saamatta niistä kuitenkaan tarvitsemaansa apua. Etsivän työn tavoitteena on tutustua nuoreen ja kartoittaa hänen elämäänsä kokonaisvaltaisesti. Yksittäisten ongelmien ratkaisun sijaan kokonaisvaltainen tarkastelu ja ongelmien syy-seuraussuhteiden havaitseminen palvelee nuorta tulevaisuuden kannalta paljon tehokkaammin. (Alanen & Kotkavuori 2014, 8.)

Tarve nykyiselle etsivälle työlle sai alkunsa nuorten työpajatoiminnassa havaitusta ilmiöstä vuosina 2000–2005, jolloin pajojen osallistujamäärät kasvoivat. Osalle nuorista osallistuminen oli sen verran hankalaa, että nuorisotyöntekijät hakivat heitä kotoa mukaan toimintaan. Pikku hiljaa alettiin ymmärtää, että palvelujen ulkopuolella saattaakin olla todella paljon nuoria, joista vain murto-osa on pajatoiminnassa mukana. Vuonna 2008 etsivä nuorisotyö sai valtionavustuksia, jolloin sitä alettiin lisäämään ja uudistamaan vastaamaan uudenlaiseen palvelutarpeeseen ja toimintaympäristöihin. Vuoden 2011 lakiuudistuksen myötä etsivää työtä järjestetään melkein koko Suomessa. (Alanen & Kotkavuori 2014, 2.)

Myös media nosti esiin nämä palvelujen ulkopuolelle pudonneet nuoret ja keskustelu syrjäytyneistä nuorista kävi kuumana. Huomattiin, että osa nuorisosta on pudonnut jonnekin yhteiskunnan tarjoamien palvelujen tavoittamattomiin. He eivät ole koulussa tai töissä, eivätkä ilmoitautuneena työttömiksi työnhakijoiksi. Samoihin aikoihin lanseerattiin nuorisotakuu, jonka tarkoituksena oli ratkaista kyseiset ongelmat takaamalla kaikille koulutusta tai työtä. Tarpeen vaatiessa kaupunkien tehtäväksi tuli järjestää etsivää työtä, joka on tärkeä nuorisotakuuta edistävä tekijä. Kuulostaa hyvältä, mutta kuinka lakeja mukaileva nuorisotakuu, takuun kohteena olevat nuoret ja palvelujen rajapinnassa toimivat etsivät todellisuudessa kohtaavat?

Ristiriitaa aiheuttavat myös syrjäytyneiden nuorten määrän kasvu ja nuorisotakuusta ja ammatillisesta koulutuksesta leikkaaminen. Esimerkiksi Vihreän eduskuntaryhmän puheenjohtaja Krista Mikkonen (2016) nostaa esiin puheessaan OECD:n raporttiin perustuvan huomion siitä, että kymmenessä vuodessa syrjässä olevien nuorten määrä on kasvanut, ja tällä hetkellä Suomessa joka viides nuori mies on koulutuksen ja työn ulkopuolella.

Eriarvoisuus lisääntyy ja peruskoulutuksen alueelliset ja sukupuolten väliset erot kasvavat. On arvioitu että peruskoulun jälkeen jopa 10 000 nuorta on vaarassa jäädä koulutuksen tai työn ulkopuolelle. Hallitus vastaa tähän kaikkeen vähentämällä etsivän nuorisotyön rahoitusta ja leikkaamalla koulutuksesta. Mikkonen korostaa jatkuvan tuen, yksilöllisten opintopolkujen ja projektirahasta riippumattomien ratkaisujen merkitystä.

Vuonna 2017 voimaan astuva uusi nuorisolaki kuuntelee aiempaa enemmän nuoria heitä koskevissa asioissa ja antaa laajemmat osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet. Lain suunnitteluvaiheessa järjestettiin jopa nuorten kuulemispajoja. Valtion nuorisoneuvoston uudeksi tehtäväksi tulee arvioida erilaisten toimenpiteiden vaikutusta nuorten palveluihin ja toimintoihin, ja tuottaa niistä ajantasaista tietoa. Nuorisotyön resursseja pyritään turvaamaan selkeämmän ja läpinäkyvämmän valtiovastuujärjestelmän avulla. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016b.) Uuden lain myötä nuorten huomioiminen ja kuuleminen on ehdottomasti oikea suunta. Voi kuitenkin olla, että etsivän nuorisotyön asiakkaat eivät edes itse tiedä heille kuuluvista oikeuksistaan, joten

he eivät ehkä myöskään ole se aktiivisin ryhmä ajamaan omia etujaan. Jotta voidaan kerätä tietoa näiltä nuorilta, on tärkeää, että heidät tavoitetaan, he pääsevät etsivän työn avulla tarvitsemiensa palvelujen piiriin, ja ennen kaikkea että he ymmärtävät millaisessa palvelussa ovat mukana. Kun nuori tietää palvelun olemassa olostaan ja hahmottaa oman polkunsa, on hänen kauttaan mahdollista kerätä tietoa etsivän työn tarpeellisuudesta ja toimivuudesta. Sitä kautta voidaan korostaa palvelun tärkeyttä, niin että se huomioidaan päätöksenteossa ja valtiovastuussa. Etsivään nuorisotyöhön kannattaa pikemminkin sijoittaa, kuin että avustuksia leikkaamalla aiheutettaisiin pitkillä tähtäimellä syntyviä moninkertaisia tappioita. Kun nuoren asiat saadaan yksilötasolla kuntoon, voi ja haluaa hän sen jälkeen toimia yhteiskunnan hyväksi.

3.2 Salon etsivä nuorisotyö

Työn toimeksiantaja oli Salon kaupungin etsivä nuorisotyö. Salon kaupungin organisaatorakenteessa etsivä nuorisotyö sijoittuu hyvinvointipalveluihin, joissa se kuuluu opetuslautakunnan hallinnoimiin lasten ja nuorten palveluihin. Salossa etsivä nuorisotyö tavoittelee 15–29 vuotiaita

nuoria, jotka ovat ilman työ- tai opiskelupaikkaa. Nuori voi hakeutua palveluun itse, lähipiiri voi ottaa yhteyttä tai sinne voi ohjautua muiden palvelujen kautta. Tulevaisuuden suunnittelun lisäksi etsivän kanssa voi kartoittaa omia vahvuuksiaan ja kiinnostuksenkohteitaan, sekä keskustella itselle tärkeistä asioista. (Salon kaupunki 2016a; Salon kaupunki 2016b.)

Salon etsivä nuorisotyö käyttää asiakas seurantaan ja raportointiin PAR-järjestelmiä. PAR-järjestelmät ovat Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry:n ylläpitämiä, ei kaupallisia järjestelmiä, joilla tilastoidaan tietoa etsivän nuorisotyön ja työpajojen toiminnasta (Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry). Vuonna 2015 Salon etsivä nuorisotyö oli yhteydessä 255 nuoreen, joista 151:n kanssa sovittiin tapaaminen ja aloitettiin yhteistyö. Nuoria ohjautuu palveluun usealla eri tavalla. Kaikista 255 nuoresta selkeästi suurin osa, n. 50 %, tulivat etsivän nuorisotyön palveluun ammattopilaitoksen, kansanopiston tai aikuiskoulutuksen kautta. Toiseksi eniten, 10 %, ottivat itse yhteyttä etsivään. Kolmanneksi eniten, 9 %, nuoria tuli puolustusvoimien ja siviilipalveluskeskuksen kautta. Loput ohjautumiskanavat järjestyksessä olivat: muuta kautta (toisen kaupungin etsivä

nuorisotyö, työntekijävaihdos, nuorisotyö, a-klinikka, hankkeet, ammattistartti), vanhempien tai sukulaisten yhteydenotto, lukio tai aikuislukio, sosiaalitoimi, terveystoimi, TE-hallinto, peruskoulu, sekä työpajat. Yhteydenotoista huolimatta 15:ta nuorta ei tavoitettu ja 9 ei halunnut palvelua. Yhteydenoton saaneista nuorista suurin osa, n. 73 %, olivat iältään 16–20 vuotiaita, ja toiseksi eniten, n. 24 %, olivat 21–25 vuotiaita. 40 % oli naisia ja 60 % miehiä. (Henkilökohtainen tiedonanto, Anne Savelius, 6.6.2016.)

Nuoret ovat hyvin erilaisissa lähtötilanteissa tullessaan etsivän työn palveluun. Vuonna 2015 151 nuoresta melkein puolet, 48 % olivat työttömiä. Puolet tästä määrästä olivat ilmoittautuneet työttömiksi työnhakijoiksi ja toinen puoli oli yli 17-vuotiaita nuoria, jotka eivät olleet ilmoittautuneet työttömiksi työnhakijoiksi. 18 % lähtötilanteista oli syystä tai toisesta jäänyt kirjaamatta tilastointiin. 14 % nuorista olivat vielä kirjoilla koulussa ja loput 20 % olivat 16-vuotiaita tai alle, sairauslomalla, osa-aikatöissä, perhevapaalla, kuntoutustoimenpiteissä tai eläkkeellä. Nuorella on etsivän työn kautta mahdollisuus kiinnittyä moniin eri palveluihin. Vuonna 2015 151 nuoresta 86:n tiedetään

aloittaneen asiakkuus jossain palvelussa, eli he kiinnittyivät johonkin palveluun. Näille 86 nuorelle kirjattiin yhteensä 509 palvelua tai toimenpidettä. Eniten tarjottu apu oli etsivän tuki ja tsemppaus. 68 nuorta hakivat itse tai ohjattuna kouluun, ja he aloittivat tai jatkoivat opintojaan. 22 nuorta ohjautuivat muualle työelämään. Muita palveluita tai toimenpiteitä joihin nuoret kiinnittyivät, olivat ilmoittautuminen työttömäksi työnhakijaksi, toimeentuloon liittyvät palvelut, työpajat, muut vapaa-ajan palvelut, asumiseen liittyvät palvelut, TE-toimiston muut toimenpiteet ja palvelut, viranomaisverkoston luominen, liikuntatoimen palvelut, muut terveyskeskuspalvelut, mielenterveyspalvelut, nuorisotoimen palvelut, ammatinvalinnan ohjaus, kuntouttava työtoiminta, työkokeilut ja muut sosiaalitoimen palvelut. (Henkilökohtainen tiedonanto, Anne Savelius, 6.6.2016.)

Vuonna 2015 niistä nuorista joiden kanssa aloitettiin työskentely, noin kolmas osaa tavattiin kerran tai kaksi, ja kahden kolmasosan kanssa työskentely kesti, tai on kestänyt noin kahdesta kuukaudesta puoleen toista vuoteen. Palvelussa oloajasta voi päätellä, että työskentelyyn sisältyy monenlaisia eri toimia. Palveluoh-

jaukseen kuuluu yhteyden ottaminen nuoren tarvitsemiin palveluihin. Etsivä voi antaa nuorelle neuvoja kuinka toimitaan, tai sitten he voivat yhdessä ottaa yhteyttä palveluun. Tulevaisuustyöskentelyllä suunnitellaan nuoren tulevaa polkua hänen omien vahvuuksiensa ja mielenkiinnonkohteidensa kautta. Koko ajan työskennellessä nuori saa etsivältä tukea ja tsemppausta sekä neuvoja ajankohtaisiin asioihin. Matkan varrella pohditaan ja käydään läpi nuoren arjenhallintatapoja. Nuori saattaa olla jo ennestään joidenkin palvelujen piirissä, tai hän käyttää useampaa palvelua samaan aikaan, joten yksi etsivän työn tehtävä on viranomaisverkostojen luominen ja työn tekeminen verkostoissa. Asumiseen liittyvät palvelut ovat tärkeitä, koska siihen liittyy paljon hoidettavia asioita joita nuori ei välttämättä ensiasuntoa hankkiessaan edes tiedä. Etsivä nuorisotyö tarjoaa lisäksi ryhmätoimintaa. (Henkilökohtainen tiedonanto, Anne Savelius, 6.6.2016.)

Työn toimeksiannon alkaessa Salon etsivässä nuorisotyössä työskenteli kolme etsivää, joille tehtiin tammikuussa 2016 teemahaastattelut. Toimeksiannon ja alustavien taustatietojen keräämisen yhteydessä heräsi kysymyksiä mm. palvelun,

nuoren kokemuksen ja työntekijän työotteen näkökulmista. Kyseisten teemojen pohjalta laadittiin teemahaastattelun kysymykset, joilla haluttiin saada tietoa työntekijöiden ajatuksista ja käsityksistä. Vastauksia voisi verrata myös myöhemmin nuorilta kerättäviin tietoihin. Haastattelu oli ensimmäinen tiedonkeruumenetelmä ja ensimmäinen kontakti Salon etsivän nuorisotyön toimintatapoihin. Haastattelun tarkoituksena oli kartoittaa palvelun tilaa, millainen oli palvelun sen hetkinen palvelupolku, miten monialainen yhteistyö toimii, onko työssä asioita joka toimivat hyvin tai huonosti, miten nuoret suhtautuvat palveluun, miten ja missä työtä tehdään ja millainen työkalu voisi toimia työskentelyn tukena. Haastattelun vastauksissa korostui jo ennalta tiedossa ollut huomio siitä, että mitään ei voida yleistää, koska jokaisen nuoren kanssa toimitaan eri tavalla. Jokainen etsivä tekee työtä omalla persoonallaan ja hyväksi havaitsemallaan omalla tyyllillä. Koko toiminta perustuu nuoren vapaaehtoisuuteen, asiat etenevät nuoren ehdoilla ja hänen määrittelemässään tahdissa.

Anne Saveliuksen laatima kuvaus Salossa tehtävästä etsivästä nuorisotyöstä tuo esiin pääpiirteitä palvelupolun kulusta

ja eri vaiheissa tehtävistä toimenpiteistä (Kuva 4). Nuoren tiedot voivat tulla etsivälle työlle jonkun toisen palvelun taholta, tai sitten nuori tai hänen lähipiirinsä ottaa suoraan yhteyttä etsivään. Jokaiseen nuoren ollaan yhteydessä ja pyritään sopimaan tapaaminen, jolloin on helpompi tutustua nuoreen ja kartoittaa hänen tilannettaan ja tarvitsemiaan palveluita. Tähän asti edetään jokaisen nuoren kanssa kutakuinkin samalla kaavalla. Koska palvelu on nuorelle täysin vapaaehtoinen, se ei velvoita häntä mihinkään. Hänen ei ole pakko vastaanottaa palvelua tai hän voi halutessaan lopettaa sen milloin tahansa. Asioita tehdään nuorelle sopivaan tahtiin ja niin pieniä askeleita kerrallaan kuin tarve vaatii. Tutustumisen ja tilannekartoituksen jälkeen lähdetään tekemään erilaisia asioita nuoren itsensä kokeman avun tarpeen mukaan ja tuen tarpeen vaatimalla intensiteetillä. Kun alun akuutit asiat on saatu hoidettua, mietitään nuoren omia vahvuuksia ja tulevaisuutta juttelemalla, erilaisten tehtävien avulla, ja vaikka kokeilemalla erilaisia palveluita. Etsivän nuorisotyön tavoitteena on tukea nuorta kokonaisvaltaisesti, etsiä oikeat palvelut ja saada hänet kiinnittymään niihin. (Työntekijöiden teemahaastattelu.)

“Salossa etsivä nuorisotyö tavoittelee 15-29 vuotiaita nuoria, jotka ovat ilman työ- tai opiskelupaikkaa.”

**15-29 vuotias
Salolainen?**





Kuva 4. Salon etsivän nuorisotyön palvelun kuvaus, Anne Savelius.

4 PALVELUMUOTOILU

Muuttuvassa ja nopeasti kehittyvässä maailmassa on paljon tarpeita, joihin vastaamaan kehitetään jatkuvasti uusia palveluita, sekä jo olemassa olevia palveluita muokataan pysymään ajan tasalla. Koska palvelumuotoilun kenttä on laaja, voi sen määritellä monella tavalla. Pääsääntöisesti kuitenkin palvelumuotoilun tarkoituksena on olla osa palvelunkehitysprosessia niin, että palvelun tuottajan ja asiakkaan tarpeet ennakoidaan ja huomioidaan mahdollisimman hyvin. Palvelua kehitetään muotoilusta tuttuun välineiden avulla; esimerkiksi hankalasti ymmärrettävä ja laaja palveluprosessi voidaan havainnollistaa visuaaliseen muotoon, palveluprosessista voidaan luoda iteratiivinen prototyyppi, tai eri käyttäjäryhmiä autetaan yhteisideoinnissa. Tarkoitus on lisätä palvelun arvoa ja tuottaa maksimaalista asiakastyytyväisyyttä. Palvelumuotoilussa yhdistyy analyyttinen ja intuitiivinen palvelujen luonti, samaan aikaan otetaan systemaattisesti huomioon sekä tosiasiat, tutkimukset ja olemassa oleva data, että hyödynnetään tulevaisuusajattelua ja visioidaan jotain mitä ei vielä ole olemassa. (Tuulaniemi 2013, 10–15; Hyvärinen 2015, 96.)

Nykyaikana tavaroiden omistaminen ei ole enää niin tärkeää kuin ennen. Kiinnostus on siirtymässä esineiden ja asioiden valmistamisesta ja omistamisesta niiden lainaamiseen, elämää helpottavien ratkaisujen löytämiseen ja vuorovaikutteisten kokonaisuuksien luontiin. Uusia markkinoita avautuu ja palvelutalous kehittyy. Tässä vaiheessa hyvin muotoiltu palvelu on avainasemassa. Palvelujen logiikan ymmärtäminen on tärkeää, jotta pysyy mukana kehityksessä. Palvelutarjoamisessa perusidea on, että organisaatio tuottaa asiakkaalle mahdollisimman paljon arvoa samalla tuottaen omistajilleen mahdollisimman paljon voittoa ja tuloksia, ja kaikki tämä mahdollisimman vähällä panostuksella. Arvo määritellään hyödyn ja hinnan väliseksi suhteeksi. Jotta voidaan tuottaa arvoa ja valita oikea suunta palvelun kehittämisessä, täytyy ymmärtää käyttäjän tarpeita, motiiveita, käytöstä sekä palvelun konteksti. Palvelumuotoilun avulla selvitetään jo palvelun hankintavaiheessa mikä on käyttäjän näkökulmasta hyödyllisin, ja tuottajan kannalta tehokkain ratkaisu ongelmaan, jolloin säästetään kustannuksissa. Palvelumuotoilusta saadaan suurin hyöty, kun

prosessi on avoin käyttäjille ja koko organisaatio johtoa myöten on sitoutunut muutosprosessiin. (Tuulaniemi 2013, 16–19, 30; Mänttari 2014, 115.)

Käytännössä muotoilu on siis palvelun käyttäjää ja organisaatiota yhdistävä linkki, jonka avulla yhdistetään eri toimijoita ja näkökulmia. Käyttäjä on olennainen osa prosessia aina ideoinnista toteutukseen, ja lähtökohtaisesti heidän toimintatapojensa, toiveidensa, tavoitteidensa ja arvojensa ymmärtäminen onkin kehittämisen lähtökohta. Muotoilun menetelmien käyttäminen mahdollistaa käyttäjän ymmärtämistä ja antaa suunnittelijalle inspiraatiota, jolloin palvelun kehittämisessä ei tarvitse tyytyä vain nykytilan ja mahdollisen ongelman kartoittamiseen, vaan voidaan kehittää ja hahmotella tulevaisuuden palvelua. (Hyvärinen 2015, 97–98.)

Palvelumuotoilun prosessi ei koskaan ole täysin samanlainen, koska kehitettävät palvelut ovat erilaisia ja jokainen prosessi vaatii tapauskohtaisesti luovaa ongelmanratkaisua. Palvelumuotoilun prosessille on erilaisia määritelmiä, mut-

ta tässä työssä käytetään ohjenuorana Tuulaniemen (2015, 126–131) esittelemää viisiosaista jaottelua; määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Työ on rajattu tarkastelemaan prosessin kolmea ensimmäistä vaihetta. Ensimmäiseen, määrittelyvaiheeseen kuuluu aloittaminen ja esitutkimus. Aluksi organisaatio määrittelee tarpeensa ja tavoitteensa kehitystyölle, jonka jälkeen tutkitaan organisaation nykytilaa ja tehdään toimintaympäristön analyysia. Toinen vaihe on varsinainen tutkimus, jossa haetaan asiakasymmärrystä sekä käyttäjän että palveluntarjoajan näkökulmista, ja suunnitellaan palveluntuottajalle strategiaa liiketoiminnan edistämiseksi tavoitteet huomioiden. Kolmantena tulee suunnitelluvaihe jossa ideoidaan ja konseptoidaan aiemman tutkimusaineiston perusteella tulevia ratkaisuja. Prototypoimalla testataan palvelukonseptin rakennetta suoraan käyttäjällä.

Palvelumuotoilu sisältää käsitteitä, joilla halutaan konkretisoida ja jäsentää monimutkaisia palveluprosesseja sekä helpottaa niiden suunnittelua. Palvelun tuottamiseen tarvittavat resurssit ja tukitoimet muodostavat palvelujärjestelmän. Se voidaan jakaa asiakkaalle näkyvään vuoro-

vaikutteiseen osaan ja asiakkaalle näkyvämmään tukiosaan. Vuorovaikutteinen osa muodostuu erilaisista resursseista kuten asiakkaista, asiakkaiden kanssa kontaktissa olevasta palveluhenkilökunnasta tai laitteista, palvelun tarjoamiseen vaikuttavista operatiivisista järjestelmistä ja työrutiineista, sekä palvelun fyysisestä kokemisesta. Tukiosa pitää sisällään organisaation johdon, joka kannustaa työntekijöitä yrityksen arvojen mukaiseen palvelun tarjoamiseen, fyysisen tuen, kuten tukihenkilöt jotka mahdollistavat palvelun asiakasrajapinnassa, sekä palveluun investoidun tekniikan muodostaman järjestelmätuen. (Koivisto 2011, 43–49.)

Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä suunnittelua, joten palvelua halutaan ymmärtää erityisesti käyttäjän näkökulmasta. Suunnittelussa suuren huomion saa palvelujärjestelmän vuorovaikutteinen osa, johon kuuluvat palvelutuokiot, kontaktipisteet ja palvelupolku. Palvelutuokiot ovat asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutteisia kohtaamisia palvelun aikana. Palvelutuokiot muodostuvat lukuisista kontaktipisteistä, joista kaikkien aistien avulla muodostuu kokemus palvelusta. Aistittavia asioita voivat olla mm. fyysiset tai digitaaliset ympäristöt joissa

palvelua tarjotaan, esineet ja asiat joita tarvitaan palvelun tuottamisessa, palvelun suorittamiseen kuuluvat toimintatavat, sekä ihmiset jotka mahdollistavat palvelun. Peräkkäin koetut palvelutuokiot muodostavat palvelupolun, joka on kuvaus asiakkaan kulkemasta reitistä palvelussa. Palvelupolussa huomioidaan se mahdollisuus, että asiakas itse omilla valinnoillaan voi muuttaa polkuaan käyttämällä palveluntarjoajan vaihtoehtoisia palvelunkulutustapoja ja kanavia. Palvelupolun kartoittamisen avulla saadaan käsitys palvelun nykytilasta ja voidaan havaita ongelmakohtia. (Koivisto 2011, 49–53.)

Materian ympärille perustuvan palveluntarjonnan lisäksi tarjotaan palveluita, joissa lähtökohtana ovat aineettomat asiat, kuten ihmisten hyvinvointi, toimeentulo tai arjen askareet. Valtio ja kunnat muodostavat julkisen sektorin, joka tarjoaa mm. edellä mainittuja palveluita. Julkisten palveluiden päätavoitteena ei ole voitto, vaan palveluitten tarjoaminen kansalaisille. Vallitseva taloustilanne on kuitenkin johtanut monenlaisiin leikkauksiin, jotka mahdollisesti heikentävät palvelujen tasoa. Palvelumuotoilun avulla julkisten palvelujen toimintaa voidaan kehittää optimaaliseksi ja toimintaa voidaan keskit-

tää vastaamaan palvelutarpeeseen. Hyvinvoinnin edistäminen palvelumuotoilun avulla oli yksi tärkeä lähtökohta tälle työlle. Seuraavaksi kerrotaan tarkemmin miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää julkisella sektorilla ja erityisesti Salon etisissä nuorisotyössä.

4.1 Palvelumuotoilu julkisella sektorilla

Palvelujen tarjoamisessa yrityksen tavoitteena on luoda asiakkailleen arvoa saaden siitä taloudellista voittoa. Samalla idealla toimii myös julkisyhteisöt kuten kunnat ja kaupungit. Niiden pääasiallisena tehtävänä on tarjota asukkailleen toimivia ja elämää helpottavia palveluita, jotka luovat käyttäjälleen arvoa. Nykyajan hengessä mahdollisimman hyvä palvelu on kuitenkin tuotettava mahdollisimman vähillä resursseilla. Palvelumuotoilun menetelmät ja asiakaslähtöinen ajattelu sopivat yhtäläillä yksityisen kuin julkisenkin sektorin kehittämiseen. (Tuulaniemi 2015, 281–283.)

Julkisen sektorin palvelujen kehittämisessä on omat haasteensa. Liiketoiminnan määrittely perustuu pitkälti kuntien veloitteeseen tarjota laissa määriteltyjä palveluita, kuten sosiaali- ja terveyden-

huoltoa ja peruskoulutusta. Poliittinen päätöksenteko vaikuttaa voimakkaasti kehitettäviin palveluihin. Kunnat eivät myöskään pysty reagoimaan muutoksiin yhtä nopeasti kuin yksityinen sektori, koska päätöksentekoon vaaditaan moniportaisen ja kankean järjestelmän läpi käyminen. Innovaatioita ja muotoilun ydintä ei päästä hyödyntämään, jos pelätään muutosta ja riskien ottoa. Julkisen sektorin organisaatioiden tulisi lisätä luovaa yhteistyötä, rohkaistua uusien asioiden tutkimiseen ja löytämiseen, sekä kehittää palvelua yhdessä käyttäjien kanssa katsoen kohti tulevaisuutta. Organisaatioiden tulisi tietoisesti pohtia muutosta toimintakulttuurissaan, samalla kun muotoilijoiden tulee hyväksyä julkisen sektorin hidas muutos. (Keinonen ym. 2013, 69–70; Tuulaniemi 2015, 281–283.)

Näistä syistä julkisten palvelujen muutos on aina suuri prosessi. Usein vaikuttaa siltä, että kun havaitaan tarve palvelun muuttamiseksi, kestää päätösten teko, lupien haku ja prosessin kehitys niin kauan, että palvelua lanseeratessa se ei enää ole ajan hermoilla. Palveluissa on useita elementtejä huomioitavana aina laeista taloudellisiin ratkaisuihin ja organisaation resursseista tekniseen toteutukseen,

jolloin palvelu on muuttunut jo liian hankalaksi käyttäjälle. Palvelut vastaisivat kuluttajan tarpeisiin paremmin jos ne pystyisivät reagoimaan muutokseen nopeammin. Palvelujen tulisi pysyä muutoksen mukana, mahdollisesti jopa ennakoida tulevaa, eikä laahata jäljessä. Nykyään tekniikka ja sosiaalinen ja kulttuurinen kehitys on niin nopeaa, että palvelujen rakenteita tulisi muuttaa joustavammiksi.

Erityisesti nyt olisi hyvä hetki keskittyä palvelumuotoilun hyödyntämiseen julkisella sektorilla, koska käynnissä on hallituksen kaavailema suuri sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus, sote-uudistus, joka muuttaa koko aiemman palvelurakenteen. Sote-palvelujen järjestäminen ja rahoitus tulevat siirtymään kunnilta ja kuntayhtymiltä maakuntien muodostamille sote-alueille, jotka vastaavat kaikista julkisista sosiaali- ja terveyspalveluista alueellaan. Uudistus tähtää turvaamaan yhdenvertaiset, asiakaslähtöiset ja laadukkaat sote-palvelut maan laajuisesti, vahvistamaan peruspalveluja, kaventamaan terveyseroja ja hallitsemaan kustannuksia. Säästöjä halutaan saada vähentämällä toimijoiden määrää jolloin hallinto kevenee, tehostamalla toimintaa poistamalla hallinnollisia rajoja, ja enna-

koimalla taloutta palvelutarpeen satunnaisvaihtelun vähetessä. Sote-alueiden toiminta on tarkoitus alkaa vuoden 2019 alussa. (Sosiaali- ja terveysministeriö.)

Palvelumuotoilu tuo julkiselle sektorille uuden ajattelutavan sekä työkaluja reagoida kehitystä vaativiin kohteisiin aiempaa nopeammin ja ottaa palvelun käyttäjät suunnittelun lähtökohdaksi. Kurrone (2015, 40) on listannut viisi asiaa mahdollisuuksista, joita muotoilu voi antaa julkiselle sektorille. Ensimmäisenä on käyttäjän tarpeiden tunnistaminen. Muotoilun avulla voidaan tutkia ja ymmärtää käyttäjän maailmaa pintaa syvemmältä. Toisena on sidosryhmien tietämyksen hyödyntäminen. Erilaisten työkalujen avulla saadaan käsiteltävä aihe sellaiseen muotoon, että jokainen mukana oleva taho voi sitä ymmärtää. Kolmantena on riskinhallinta. Ideoiden konkretisoinnilla ja aikaisella testaamisella säästetään aikaa eikä tehdä turhaa työtä. Neljäntenä on palvelujen kustannustehokkuuden parantaminen. Kun palvelutarve on tunnistettu, voidaan resurssit suunnata juuri siihen vastaamiseen. Viidentenä on käyttäjien vaikutusmahdollisuuksien kasvattaminen. Kun käyttäjät ovat osa suunnitteluprosessia, voidaan tarpeisiin vastata paremmin ja

samalla luodaan luottamusta ja saavutetaan palvelulle käyttäjien hyväksyntä jo ennen kuin se on edes käytössä.

Julkisen sektorin palvelut koskevat meitä kaikkia. Jokainen käyttää niitä tavallaan jossain vaiheessa elämäänsä. Toimivat julkiset palvelut ovat oleellisessa osassa luomassa ja ylläpitämässä hyvinvointiyhteiskuntaa. Vaajakallio ja Mattelmäki (2013, 59–60, 65–69) esittelevät kolme näkökulmaa siitä miten muotoilun menetelmiä voidaan käyttää julkisen sektorin palveluihin. Ensimmäinen näkökulma on yhteissuunnittelu apuna ongelman löytämisessä ja rajaamisessa. Julkisissa palveluissa on usein kyse monimutkaisista palvelu-tuote-järjestelmistä, jolloin juuri oikean ongelman havaitseminen saattaa vaatia aikaa ja poikkialaista työskentelyä. Kun muotoilijat, asiakkaat ja palvelun käyttäjät kohtaavat esimerkiksi työpajassa, saattaa löytyä useita erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia saman teeman ympäriltä. Alussa kun määritellään ja rajataan ongelmaa, ei välttämättä löydy yhtä selkeää ratkaisua, vaan jatkuvasti syntyvien uusien ideoiden ja ajatusten myötä tulee uusia ongelmia ratkaistavaksi. Prosessi on jatkuvaa ja mahdollisesti jopa epämiellyttävää ongelmien uudel-

leenmäärittelyä, josta kuitenkin muodostuu pala kerrallaan ratkaisu. Toisena näkökulmana ovat konseptit päätöksenteon työkaluina. Yhteissuunnittelun tuloksena syntyy usein erilisia konsepteja, jotka tuovat esiin suunniteltavan aiheen tärkeimpiä painotuksia ja herättävät keskustelua. Konseptien avulla organisaation päättäjien on helpompi hahmottaa syntyneitä palveluideoita ja uudelleen arvioida palvelua, jolloin päätöksenteko helpottuu. Kolmannessa näkökulmassa tarkastellaan konsepteja keskustelun herättäjinä. Palvelumuotoilu pyrkii käyttäjäkeskeisyyteen tavoittamalla mahdollisimman kattavan osan kohderyhmää. Konseptisuunnitteluun vaikuttavat kuitenkin muotoilijan käyttämät useat eri tietolähteet ja oma luovuus. Konseptisuunnittelussa voidaan esittää parannuksia olemassa olevaan palveluun, tai kehittää jotain radikaalimpaa ja aivan erilaista. Konsepteissa on lupa hullutella ja tuoda esiin erilaiset ideat, koska vaikka ratkaisu ei olisikaan ajankohtainen, se varmasti herättää ajatuksia ja keskustelua ja saattaa päätyä toteutuslistalle tulevaisuudessa.

Sote-uudistuksen yksi säästökeino on vähentää organisaatioiden määrää, jolloin myös johtavat tahot vähenevät. Hyvän johtamisen rooli korostuu, jos halutaan että uudistus onnistuu, ja kun hallittavana on laaja ja monialainen alue. Muotoilu tulisi ottaa mukaan varhaisessa vaiheessa, jotta palvelua kehitettäessä syntyneillä ideoilla ehditään vaikuttamaan palvelua koskeviin päätöksiin ja strategioihin. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevan lain on tarkoitus tulla voimaan vaiheittain. Kunhan lakiesitykset on saatu luovutettua ja vahvistettua, on sote-alueiden tarkoitus aloittaa toimintansa vuonna 2018 ja valmistella tehtävien siirtyminen niin, että ne ovat täydessä toiminnassa vuoden 2019 alusta alkaen. Jos halutaan saada aikaan toimivia ja radikaaleja uudistuksia ja synnyttää laajalle ulottuvia innovaatioita, tulisi muotoiluajattelu yhdistää muutosjohtamiseen. Palvelumuotoilu auttaa tässä uudistusten ja jatkuvan muutoksen toteuttamisessa suunnittelemalla, kehittämällä ja toteuttamalla uusia ratkaisuja yhdessä palvelun käyttäjien kanssa ja tuomalla työskentelyyn työkaluja, osaamista ja taitoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö; Jäppinen & Sorsimo 2014, 85.)

Työn aihe, etsivä nuorisotyö, ei suoranaisesti liity sote-uudistukseen, koska se on Opetus- ja kulttuuriministeriön tukemaa toimintaa ja Salon kaupungin organisaati-orakenteessakin nuorisopalvelut kuuluvat opetuslautakunnan alaisuuteen. Uudistus on kuitenkin tärkeä esimerkki siitä, missä muotoilua tulisi hyödyntää, ja kuinka tärkeää kokonaiskuvan tarkastelu on. Etsivä työ toimii linkkinä useiden eri palvelujen välillä, ja osa näistä palveluista, kuten terveyspalvelut, sosiaalitoimi ja mielenterveys- ja päihdepalvelut, kuuluvat uudistuksen piiriin. Ei voida olettaa että nuori ohjautuu suoraan koulutukseen tai töihin, mikäli hänen henkistä ja fyysistä hyvinvointiaan ei ole ensin hoidettu kuntoon. Sote-uudistus vaikuttaa voimakkaasti koko sosiaali- ja terveysalaan. Uudistuksen tarkoitus on mm. tehostaa toimintaa laadusta tinkimättä, parantaa henkilökunnan mahdollisuuksia saada riittävästi tukea ja oikein mitoitettu työmäärä suuressa työyhteisössä, sekä lisätä asiakkaan valinnanvapautta ja nopeaa hoitoon pääsyä (Sosiaali- ja terveysministeriö). Ottamalla muotoilu osaksi muutosprosessia, voitaisi varmistaa, että esimerkiksi edellä mainitut seikat saadaan todella toteutumaan toivotulla tavalla, eivätkä ne käänny päinvastaisiksi ongelmiksi.

Muotoilun avulla voidaan myös helpottaa sote-alueiden tuottamien palvelujen ja kuntien tuottamien palvelujen samanaikaista käyttöä niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. Vaikka sote-uudistuksen positiivisena puolena nähdään hallinnollisten raja-aitojen poistuminen, ei se automaattisesti tarkoita saumatonta yhteistyötä maakuntien ja kuntien järjestämien palvelujen välillä. Nyt olisi mahdollisuus todelliselle muutokselle, kun kyseessä on näin suuri uudistus. Vaarana voi olla, että uudistuksen tullessa voimaan jatketaan julkisten organisaatioiden byrokraattista ja konservatiivista linjaa, ja siirretään jo aiemmin kankeaksi todettu järjestelmä toiminaan pienois-koossa erikseen jokaisen sote-alueen sisään. Muutoksessa tulisi hyödyntää muotoilua ennenkuulumattomalla tavalla ja ajatella uusia ja radikaalimpia toimintamuotoja ja mahdollisuuksia. Lain toteutusaikataulu on todella tiukka siihen nähden, että kyseessä on koko yhteiskuntaan vaikuttava ja mullistava muutos. Muotoilu tulisi saada kiinteäksi ja näkyväksi osaksi uudistusta, eikä vain toteuttamaan pieniä osaprojekteja sen jälkeen, kun kokonaisuus on jo suunniteltu ja pantu toimintaan. Työn aiheen kannalta uudistuksessa on tärkeää ottaa huomioon kaikki sidos-

ryhmät, joihin muutos vaikuttaa. Kyseessä on todellinen muutosjohtamisen paikka.

4.2 Palvelumuotoilua Salon etsivälle nuorisotyölle

Salon kaupungin etsivä nuorisotyö on palvelu, joka tavoittaa työn tai koulutuksen ulkopuolelle jääviä, tai jo jääneitä nuoria, kysyy mitä heille kuuluu, tarjoaa mahdollisuutta luottamukselliseen keskusteluun, antaa tukea omien vahvuuksien löytämiseen ja auttaa löytämään nuorelle oikeat palvelut (Salon kaupunki 2016b). Mikäli nuori päättää lähteä palveluun mukaan, saattaa hän mm. löytää motivaatiota, saada lisää itseluottamusta ja löytää itsellensä sopivan alan josta opiskella tai tehdä työkseen. Parhaimmillaan nuoren palvelusta saama arvo on henkistä hyvinvointia, oman intohimon löytämistä, tekemistä arkeen sekä taloudellisen toimeentulon takaaminen työ- tai opiskelupaikan, tai jonkun muun järjestelyn kautta.

Kaikessa palvelun tarjoamisessa on tavoitteena palvelu, joka vastaa käyttäjien tarpeisiin. Palautteen saaminen käyttäjältä on tärkeää, jotta tavoite voidaan saavuttaa ja palvelua voidaan kehittää entis-

tä tuottavammaksi. Etsivä työ palveluna ei kuitenkaan ole sellainen, että sen kohderyhmälle voisi tehdä palautteen saamiseksi ja tyytyväisyyden mittaamiseksi esimerkiksi perinteistä liiketoiminnan kehittämiseen tähtäävää markkinatutkimusta. Palvelumuotoilu tarjoaa erilaisia empaattisia ja käyttäjälähtöisiä työkaluja käyttäjäkokemuksen selvittämiseen. Menetelmät voidaan valita ja räätälöidä sopimaan juuri etsivän työn tarpeisiin.

Työn tavoitteiksi määriteltyjen palvelupolun selkeyttämisen ja työskentelyä tukevan työkalun ideoinnin saavuttamiseksi on käytettävissä erilaisia palvelumuotoilulle ominaisia tutkimusmenetelmiä ja kehitysmahdollisuuksia. Palvelupolun selkeyttämiseksi palvelumuotoilun keinoilla voidaan kartoittaa nuorten käsitystä ja suhtautumista etsivään työhön ottaen lähestymistavaksi työlle ominainen inhimillisuus ja kunnioitus. Erilaisilla tiedonkeruumenetelmillä on mahdollisuus tunnistaa käyttäjän tarpeita pintaa syvemältä. Palveluun voi tulla nuoria millaisista taustoista tahansa ja heidän elämäntilanteensa voivat olla hyvin erilaisia. Palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen halutaan antaa jokaiselle nuorelle tasapuoliset mahdollisuudet vaikuttaa saamaansa pal-

veluun ja vastata sitä koskeviin kysymyksiin. Jos nuoret kokevat voivansa vaikuttaa palvelun kehittämiseen, voi se edistää luottamusta ja parantaa suhtautumista palveluun.

Koska etsivän työn toteutus vaihtelee jokaisen nuoren kohdalla, voi palautteen saaminen ja työn aktiivinen kehittäminen olla hankalaa. Erilaisilla muotoilulle ominaisilla keinoilla voidaan löytää uusia menetelmiä tiedon keräämiseen ja työn kehittämiseen. Palvelumuotoilulle ominaista on nopea kokeilu ja virheistä oppiminen. Nuorten toimintaympäristöt, erityisesti verkossa ja mobiilisovelluksilla muuttuvat alati. Palvelumuotoilun avulla voidaan löytää keinoja toimintaympäristöjen havaitsemiseen ja nopeaan reagointiin.

Kuten on jo todettu, etsivä työ tekee yhteistyötä monien eri toimijoiden kanssa. Yhteistyön kehittäminen tuo paljon hyötyjä. Palvelumuotoilun menetelmillä on mahdollista saada eri sidosryhmät yhteissuunnitteluun etsivän työn kanssa. Etsivän työn täysipainoinen toteuttaminen on riippuvainen useista eri palveluista, samoin kun etsivästä työstä voi löytyä ratkaisu joillekin toiselle palvelulle. Kaikki tahot olisi hyvä saada kehittämään pal-

velujen välistä yhteistyötä ja miettimään yhteistä tavoitetta nuoren hyväksi. Esimerkiksi näkökulmien muutoksilla ja visuaalisilla malleilla voidaan saada kaikki tahot ymmärtämään ja puhumaan samaa kieltä ja tukemaan toinen toisiaan. Yhteissuunnittelusta on kaikille tahoille hyötyä, koska sen avulla voidaan jakaa ja oppia käyttämään eri sidosryhmien tietämystä. Kun saman tavoitteen hyväksi työskentelevät eri tahot suunnittelevat palvelua yhdessä, voidaan havaita ja rajata uusia ja erilaisia ongelmia. Myös ongelmiin voidaan löytää ennalta arvaamattomia ratkaisuja, kun eri alojen osaajat pohtivat niitä yhdessä. Yhteissuunnittelun ja muiden palvelumuotoilun työkalujen ottaminen osaksi organisaatioiden välistä toimintaa voi antaa valmiuksia reagoida esimerkiksi tulevaan sote-uudistukseen.

Tämän työn tavoitteiden saavuttamiseksi palvelumuotoilua hyödynnettiin suurimaksi osaksi tiedonkeruussa ja tulosten jäsentelyssä käyttäjätiedoksi. Muotoiluluotain ja palvelupolku ovat tyypillisiä palvelumuotoilun työkaluja, ja tunnelma-
taulujen käyttö oli sovellus muotoilulle tyypillisestä menetelmästä. Niillä pyrittiin saamaan käyttäjistä mahdollisimman paljon uutta ja syvällistä tietoa, ja löytämään

heidän kannaltaan mahdollisia palvelun ongelmakohtia. Saatu tieto voi johtaa joko valmiiden palvelurakenteiden parantamiseen tai kokonaan uusien ratkaisujen kehittymiseen. Saatuihin tuloksiin perustuvilla kehitysehdotuksilla haluttiin tuottaa mahdollisimman paljon arvoa nuorille ja palvelua järjestävälle taholle.

“Kaikki tahot olisi hyvä saada kehittämään palvelujen välistä yhteistyötä ja miettimään yhteistä tavoitetta nuoren hyväksi.”

**Toimii! Kokeillaan! ? Ahaa!
Entäs näin..? ! Mitä jos..? Mitä mieltä...?**



5 NUORTEN OSALLISTAMINEN

Työ on rajattu käsittelemään palvelumuotoiluprosessin määrittely-, tutkimus- ja suunnitteluvaiheita. Työn tavoitteiksi määriteltiin toimeksiantajan toiveiden mukaan palvelupolun selkeyttäminen ja nuoren oman kehityksen havainnollistaminen. Määrittelyn jälkeen palvelua lähdettiin tutkimaan näistä näkökulmista. Jo varhaisessa vaiheessa tutkimusprosessia oli huomattavissa, että palvelun kohderyhmän, eli nuorten osallistaminen suunnitteluun ei ole yhtä helppoa kuin palvelumuotoiluprosesseissa yleensä. Koko palvelun tarkoitus on osallistaa nuoria yhteiskunnan toimintaan, mutta jo osallistaminen palvelun suunnitteluun tuotti haastetta. Ehkä tämä havainto osaltaan kertoo jotain aiheen tärkeydestä.

Palvelumuotoilussa yleensä eri tahot työskentelevät saman projektin ja tavoitteen puolesta, vaikka heillä ei aluksi olisiakaan yhteistä kieltä. Palvelumuotoilun tuottamisessa Salon etsivälle nuorisotyölle kaupunki, nuorisotoimen palveluohjaaja ja etsivät tiesivät mikä palvelun tavoitteena on, mutta kuinka selkeää tämä oli itse palvelua käyttäville nuorille? Jokainen nuori on matkalla omaan suun-

taansa, heillä on omat intressinsä, tarpeensa ja ongelmansa. Etsivä työ on ehkä joskus kuultu käsite, mutta tiedetäänkö mihin kaikkeen sieltä voikaan saada tukea ja apua? Vaikka nuoret ovat oleellisin osa palvelua, osaavatko he hahmottaa parannettavia asioita ja analysoida mikä palvelussa ei tällä hetkellä toimi? Kuinka heidät voi osallistaa suunnitteluprosessiin?

Koko etsivä nuorisotyö perustuu nuoriin. Jos ei tiedetä mitä nuoret haluavat ja ajattelevat, ei voida tarjota tavoitteen mukaista palvelua. Nuorten osallistaminen suunnitteluun on avainasemassa paremman palvelun saavuttamiseksi. Koska nuorten syrjäytyminen on ilmiö, jonka vaikutukset on huomattu yhteiskunnallisella tasolla saakka, tulee helposti tunne, että lähtökohdaksi palvelulle on valittu yhteiskunnallisen epäkohdan korjaaminen taloudellisia ja idealistisia vaikutuksia silmällä pitäen. Totta kai nämä seikat ovat pitkällä tähtäimellä tärkeitä, mutta ne ovat huonoja lähtökohtia. Etsivässä työssä yksilöt ovat vahvassa roolissa. Jokainen nuori on omanlaisensa ja työtä kuvattaessa on mahdotonta yleistää oikeastaan yhtään mitään. Jokaisella nuorella on oma

polkunsä ja jokaisen kanssa tehdään juuri hänelle räätälöityä työtä. Uuden nuorisolain kehityksessä huomioitiin nuorten näkökulmaa heille teetetyllä kuulemis-pajalla. On hyvä että nuorten näkökulma on konkreettisesti otettu huomioon ja saaduilla tuloksilla on varmasti ollut vaikutusta lain yleisiin linjauksiin. Nuoreten syrjäytyminen on tiedostettu, joten toivottavasti sen ehkäisemiseen vaikuttavat toimenpiteet ja esimerkiksi etsivän nuorisotyön tukeminen on huomioitu uudessa laissa. Etsivä työ on tärkeä linkki palvelujen välillä, jotta nuori pysyy palvelujen piirissä eikä putoa niiden ulkopuolelle.

Seuraavaksi esitellään kolme eri tutkimusmenetelmää, joiden avulla kerättiin tietoa nuorilta ja osallistettiin heitä etsivän työn palvelun kehittämiseen. Menetelmien kehittäminen päättyi työssä oletettua suurempaan rooliin, koska kohderyhmän tavoittamisessa sovellettiin ja joustettiin paljon. Lopulta kolme parhaimmaksi todettua tutkimusmenetelmää olivat muotoilulootin, tunnelmataulu ja palvelupolku. Jokaisessa menetelmässä käsiteltiin eri teemoja, jotta saatiin nuorten näkökulma esiin ja ymmärrettiin heitä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.

5.1 Muotoiluluotain ja persoonat

Kun todettiin, ettei workshop ole tässä tapauksessa tehokkain tiedonkeruun menetelmä, lähdettiin toteuttamaan muotoiluluotainta. Yhteissuunnitteluun verraten muotoiluluotain oli vähän niin kuin tutustumisvaihe niin tutkijalle kuin nuorillekin. Se oli paketti tehtäviä, joiden avulla saatiin käsitys suunnitteluun osallistuvista henkilöistä, heidän elämäntilanteistaan, arvoistaan, mielipiteistään ja kokemuksestaan etsivästä työstä sekä etsivän työn roolista heidän elämässään. Luotaimen tehtävien avulla nuoret pääsivät sisään opinnäytetyön aiheeseen ja saattoivat miettiä tarkemmin etsivän työn merkitystä.

Luotaimen suunnitteluvaiheessa oli paljon huomioitavaa. palvelun kohderyhmän ikähaarukka on laaja, 15–29 vuotiaat nuoret, joten lähtökohtana ja haasteena oli suunnitella kielellisesti ja visuaalisesti mahdollisimman monelle sopiva luotainpaketti. Luotaimen esittelyssä ja tehtävien ohjeistuksissa oli melko paljon tekstiä, koska joka kohta selitettiin mahdollisimman tarkasti. Näin nuorille ei tulisi epävarmuuden tunnetta siitä mitä tehtävissä oli tarkoitus tehdä. Lähtökohdat ja

tarkoitukset haluttiin ilmaista mahdollisimman läpinäkyvästi, jotta nuori voi olla varma, ettei häntä koskevia tietoja käytetä väärin. Kysymysten asettelussa päädyttiin pehmeään ja helposti lähestyttävään muotoon, sen sijaan että henkilökohtaisia asioita olisi udeltu suoraan ja kaunistelematta. Jokainen nuori koki varmasti luotaimen kysymykset eri tavalla. Jollekin henkilökohtaisista asioistaan kertominen saattoi olla hankalaa, kun taas toisilla se saattoi tulla luonnostaan. Juuri tästä syystä luotaintehtävien tekoon annettiin erilaisia mahdollisuuksia, kuten kirjoittaminen, piirtäminen, valokuvaaminen, videokuvaaminen tai äänittäminen. Nuori saattoi valita itsellensä sopivan ilmaisukeinon. Luotainpaketin mukana tuli myös hymiötarroja, joiden avulla nuorella oli mahdollisuus ilmaista tunnetilojaan. Tunnetilat välittyisivät voimakkaammin, kun tekstin lisäksi olisi myös kuvia. Luotaimen tekstit ja tehtävänannot haluttiin kirjoittaa sellaiseen muotoon, että ne vetoavat jokaiseen nuoreen henkilökohtaisesti. Haluttiin viestittää ja vakuuttaa, että jokaisen omat kokemukset ja mielipiteet ovat yhtä tärkeitä ja kannustaa kertomaan niistä. Onhan työn tarkoituksena parantaa ja ajaa nuorten etuja ja antaa nuorille vaikutusmahdollisuus. Nuoret

vastasivat luotaimiin nimimerkeillä, jotta kynnys henkilökohtaisista asioista kertomiseen olisi matalampi. Työn kannalta ei ollut relevanttia tietää nuorten nimiä tai sukupuolia, koska suurin merkitys oli tarinoilla ja kokemuksilla.

Maaliskuussa 2016 muotoiluluotaimia lähetettiin matkaan 12 kappaletta, joista kuusi palautui toukokuun loppuun mennessä. Ideana oli, että luotaimen olisi voinut täyttää viikossa tekemällä joka päivä yhden tehtävän. Melkein kaikki luotaimet olivat matkalla kuitenkin huomattavasti pidempään. Vastausten laajuuksissa oli eroja. Kolme nuorta vastasi melkein kaikkiin kysymyksiin ja toiset kolme jättivät vastaamatta päiväkirjakysymyksiin ja täyttivät loput tehtävät vajavaisesti. Myös se, että loput kuusi luotainta jäivät jonnekin matkan varrelle eivätkä palautuneet takaisin, kertoo oman tuloksensa. Luotainpaketti saatettiin kokea liian laajaksi tehtäväksi, jonka aloittamien oli hankalaa, tai viikko oli liian pitkä ja intensiivinen aika. Tehtävään sitoutumine saattoi olla jollekin hankalaa ja kaikki eivät välttämättä nähneet syyseuraus-suhdetta omien vastaustensa ja opinnäytetyön aiheen välillä. Elokuva- tai teatteriliput eivät ehkä toimineet tarpeeksi suurena houkuttimena, tai

luotaimen laajan sisällön miettiminen oli liian haastavaa. Voi olla että kaikki eivät myöskään olleet valmiita miettimään tilannetta niin monelta kantilta ja kertomaan siitä ulkopuoliselle.

Muotoiluluotain tutkimusmenetelmänä ei ole sellainen, jolla olisi tarkoitus kerätä helposti yleistettävää dataa kohderyhmästä. Tarkoituksena on korostaa asiakkaan henkilökohtaista kokemusta. Muotoilijalle menetelmä tarjoaa inspiraatiota ja ohjaa suunnittelua oikeaan suuntaan. Tässä työssä luotaimista kerättyä tietoa käytettiin mielikuvan muodostamiseksi nuorten arjesta, sekä havainnollistamaan ja vahvistamaan mahdollisia kehityssuuntia palvelulle. Kuten jo aiemmin on todettu, etsivän työn asiakkaita ei voi jaotella tiettyihin ryhmiin, koska jokaisella on oma ainutlaatuinen palvelupolkunsa. Oli siis oletettavissa, että luotaimista saatavan tiedon analysointi olisi hankalaa toisistaan merkittävästi poikkeavien vastausten takia. Tulkinnan helpottamiseksi ja asiakasymmärryksen saavuttamiseksi tutkimustuloksista päätettiin luoda persoonia.

Palvelumuotoilun menetelmänä persoonien käyttöä ei työn alussa pidetty parhaana vaihtoehtona juuri sen takia, että nuoria ei haluttu lokeroida tietynlaisiin ryhmiin. Luotaimen tulosten analysoimiseksi persoonat osoittautuivat kuitenkin selkeimmäksi vaihtoehdoksi. Persoonien luontiin otettiin innoitusta luotaimen tuloksista ja ne ovatkin sekoitus nuorten kertomia asioita, tutkijan mielikuvituksen avulla täydennettyjä rivien välejä ja mielikuvituksellisesti jatkettuja ja sepitettyjä tarinoita. Persoonat ovat tässä työssä luotainten analysointimenetelmä, ja koska ne perustuvat osittain oikeisiin henki-

löihin, ei niiden tarkoitus ole kuvata koko kohderyhmää esittäviä arkkityyppejä.

Persoonia ja tarinoita käytettiin tutki-
maan nuorten näkemystä palvelusta sekä palvelupolun selkeydestä. Luotainten perusteella syntyneet persoonat toimivat tietoperustana työssä tehtäville havainnoille, ja niitä käytettiin palvelukuvauksen ja työkalun suunnittelun taustalla. Seuraavaksi esitellään muotoiluluotainten innoittamana syntyneet persoonat ja heidän tarinansa. Nimet ja osa tarinoista ovat keksittyjä.



Eeri on 16 vuotias nuori. Hänen vanhempansa ovat eronneet ja vielä hetki sitten Eeri asui yhdessä äitinsä ja pikkusiskonsa kanssa. Hänellä on parhaillaan meneillään suuri elämänmuutos, koska omaan asuntoon muutto on kesken. Tavarat ovat vielä vähän sekaisin ja pientä pintaremonttiakin pitäisi tehdä. Ennen Eeri oli tottunut siihen, että kotona on aina joku, joten omassa asunnossa onkin yhtäkkiä hieman yksinäistä ja outoa. Varsinkin tällaisina hetkinä Eeri huomaa kuinka paljon arvostaa äitiään ja kavereitaan.

Eerin suhtautuminen kouluun ja opettajiin oli erityisesti yläasteella todella negatiivinen. Vapaa-aika kului kaupungilla kavereiden kanssa, joskus vähän kyseenalaisessakin seurassa. Päihteiden käyttö tuli myös mukaan kuvioihin, jolloin sosiaalitoimen palvelut tulivat tutuiksi Eerille. Koulussa oli ärsyttävä jengi, joka kiusasi Eeriä koko yläasteen ajan. Opettajat eivät puuttuneet siihen eivätkä muutenkaan ymmärtäneet Eeriä ollenkaan. Tylsien aineiden pakko-opiskelu sai Eerin vain entisestään vihaisemmaksi. Kun peruskoulun päättötodistus vaihtelevilla arvosanoilla oli vihdoinkin kädessä, ei Eeriä sen koomin ole koulussa nähty. Vaikka Eerillä onkin harrastuksia, kuten maalaaminen, kirjoittaminen ja lukeminen, sekä paljon mielenkiinnonkohteita, kuten monet tubettajat (sisällöntuottajia videopalvelu Youtubeen), matkustaminen, musiikki, eläimet ja muutamat tv-sarjat, ei hän silti ole löytänyt itsellensä mieleistä alaa jota opiskella tai jolla työskennellä.

Eeriä ei tällä hetkellä siis kiinnosta oikein mikään, vaikka toki hän haluaisikin matkustella ja käydä lempi bändiensä keikoilla. Haaveissa siintää ura menestyvänä tubettajana ja asuminen Lontoossa, mutta todellisuuden iskiessä vasten kasvoja hän näkee itsensä tekemään jotain tylsää työtä pakon edessä, ja tubettajan urakaan ei oikein ole ottanut menestyäkseen. Eeri kyllä tiedostaa sen, että elämässä pärjätäkseen ja kivoja juttuja tehdäkseen hän tarvitsee rahaa, mutta miten sitä rahaa ansaitaan, jos tuntuu siltä, että mikään ei kiinnosta tarpeeksi? Eerin mieliala on melko alavireinen.

Oltuaan puoli vuotta peruskoulun jälkeen kotona ja elettyään toimeentulotuella, ohjautui hän sosiaalitoimen kautta etsivään nuorisotyöhön. Eerin mielestä etsivältä saatu apu ja hänen kanssaan tehty työ on ollut hyvä asia. Mitään pahaa sanottavaa ei ole. Mitä hyötyä siitä sitten käytännössä on ollut, on aivan eri asia. Eeri on pakon edessä hakenut kouluihin ja käynyt kokeilemassa erilaisia työpajoja, mutta mikään näistä ei ole kiinnostanut. Motivaatio on edelleen nolllilla. On kuitenkin hyvä, että nuorille tarjotaan matalan kynnyksen tietoa ja apua. On myös hyvä, että nuori huomioidaan yksilönä ja hänen ajatuksiaan kuunnellaan, sen sijaan että pakotetaan tekemään jotain mihin ei ole kiinnostusta. Eeri ei koe sopivansa normi muottiin jossa maineen ja mammonan kiilto silmissä opiskellaan ammatti, jonka jälkeen eletään tehdäkseen työtä. Hän haluaa olla jotain ihan muuta, ja toivookin että se huomioitaisi etsivässä työssä paremmin.

V

Valo on 18 vuotias nuori. Juuri kun Valo oli aloittanut lukion, sai hänen isänsä työpaikan Keski-Suomesta. Valo ei halunnut jättää poikaystäväänsä ja kavereitaan, joten päätti jäädä Saloon sen sijaan että olisi muuttanut perheensä mukana Keski-Suomeen. Valo arvostaa perhettään paljon, mutta heidän asuessaan kaukana on ystävien merkitys ollut Valolle todella suuri. Lukioon Valo meni, koska ei tiennyt mitä muutakaan olisi tehnyt. Opiskelu ei ollut kovin helppoa ja kahden vuoden opiskelun jälkeen Valo keskeytti lukion.

A

L

O

Silloin kun Valo vielä asui perheensä kanssa, kävi hän ratsastustunneilla. Valo rakasti ratsastusta. Nyt hänellä ei ole mitään erityistä harrastusta. Aikaa tulee vietettyä ystävien kanssa, katsellen Netflixiiä ja kuunnellen musiikkia. Viimeaikoina Valo on ollut melko masentuneissa fiiliksissä, koska hän erosi hiljattain pitkästä parisuhteesta. Sen lisäksi arki on tylsää, koska päivisin ei ole tekemistä. Koulun keskeyttämisestä on kulunut puoli vuotta. Valolla on sinänsä elämän perusasiat kunnossa, mutta silti on hetkiä jolloin tuntuu, että elämä potkii päähän. Valo arvostaa elämäänsä kuitenkin paljon ja taustalla vaikuttaa onneksi tunne, että kyllä kaikesta selviää. Vaihtelevista tunnelmista selviää aina hyvien ystävien avulla. Valo on sosiaalinen ja innostunut kokemaan uusia asioita ja tapaamaan uusia ihmisiä.

Etsivät saivat Valon tiedot, kun hän keskeytti koulun. Valo osasi odottaa etsivien soittoa ja suhtautui siihen hieman skeptisesti. Hän oli joskus koulussa kuullut etsivästä työstä, mutta ei osannut varmaksi sanoa mitä he tarkalleen ottaen tekevät. Jälkeenpäin ajateltuna etsivästä työstä on ollut suuri apu. Koulun keskeydyttyä Valolla oli pitkään epä tietoinen olo siitä mitä pitäisi tehdä, ja epävarmuus niin itseä kuin tulevaakin kohtaan lisääntyi. Valo tietää, että tarvitsee ammatin ja rahaa, mutta arkistenkin asioiden hoitaminen tuntuu todella sekavalta. Heti ensimmäisen tapaamisen jälkeen Valo tiesi, että etsivästä on apua. Etsivälle voi kertoa huolistaan, ja rahaan ja kouluun liittyvissä asioissa saa apua. Valolla on edelleen elämän suunta hieman hukassa, mutta etsivän ansiosta hän ei enää stressaa turhista asioista. Seuraavaksi Valo menee nuorten pajalle, jotta saa tekemistä päiviin. Etsivän kanssa jutellessa ajatukset ovat selkiytyneet ja suunnitelmissa on muutto uudelle paikkakunnalle. Valo odottaa muuttoa innolla ja toivoo että uusi opiskelupaikka varmistuisi, ja että opiskelu sujuisi aiempia kokemuksia paremmin.

S
I
R
E

Sire on 19 vuotias nuori. Periaatteessa hän asuu yksin, mutta oikeastaan hänen poikaystävänsä viettää aikaa hänen luonaan enemmän kuin omassa kodissaan. Sire on hyvissä väleissä perheensä kanssa ja hänen sosiaalinen verkostonsa onkin laaja ja vahva. Sirellä ei sinänsä ole mitään harrastusta, mutta tekemistä kuitenkin riittää, koska hän on iloinen ja menevä tapaus, ei stressaa turhista ja osaa nauttia pienistä asioista. Sire on aina välillä kokeillut koulussa käymistä, mutta se ei vain ole hänen juttunsa. Elämä etenee omalla painollaan. Viimeisinä vuosina hän on tullut toimeen kelan ja sosiaalitoimen tuilla. Sire on enemmän käytännön ihminen ja haluaisi kovasti päästä töihin. Raha motivoi Sirettä. Töiden saanti on osoittautunut todella hankalaksi, koska taustalla ei ole minkään alan koulutusta.

Sire on pattitilanteessa jossa ei kouluttamattomuutensa takia saa töitä. Sirellä ei ollut mitään tietoa mitä on etsivä nuorisotyö, ja kun TE-toimistosta ehdotettiin etsivän tapaamista, ei häntä kiinnostanut moinen ollenkaan. Kun ensimmäinen tapaaminen oli sovittu, manasi hän mielessään, että miksi juuri hän, jos ei kerran kiinnosta ollenkaan..? Heti tapaamisen jälkeen suhtautuminen kuitenkin muuttui ja Sire alkoi ymmärtää, että etsivästä voikin olla jotain hyötyä. Vaikka Sire on sosiaalinen tapaus, ei hän silti ole kovin aktiivisesti edistänyt omaa tilannettaan hakemalla tietoa tai kokeilemalla eri asioita. Sirelle ei kuitenkaan ole mikään ongelma lähteä kokeilemaan uusia juttuja, varsinkaan silloin kun joku niitä hänelle ehdottaa. Jos töitä ei kerran ole tarjolla, kyllä hän voi tutkia eri vaihtoehtoja. Ensin he tutustuivat etsivän kanssa toisiinsa käymällä kahvilla ja taidenäyttelyssä. Seuraavaksi he lähtivät selvittelemään, mikä voisi olla Sirelle oikea ala käymällä ammatinvalintapsykologilla ja TE-toimistossa. Myös ammattikoululla käytiin varmuuden vuoksi tutustumassa, jos vaikka kipinä opiskeluun syttyisikin. Viimeisimpänä on kuitenkin keskitytty työkokeilupaikan hakemiseen. Sirellä ei sinänsä ole mitään suurta päämäärää elämässään. Kunhan saisi jotain töitä. Hän kokeilee kaikkea mahdollista, jotta päi-visin olisi tekemistä ja toivoo samalla, että se oma juttu löytyisi.

E
E
D
I

Eedi on 18 vuotias nuori. Hän asuu yhdessä äitinsä ja siskonsa kanssa. Isä muutti vanhempien erotessa toiselle paikkakunnalle. Eedi on älykäs, tarkkaavainen ja tietoinen yhteiskunnan tapahtumista. Hänen huumorintajunsa on sarkastinen. Useimmiten hän ei jaksa keskustella ihmisten kanssa turhanpäiväisyyksistä tai sellaisista asioista, jotka eivät kiinnosta häntä. Vaikka Eedi on älykäs ja kunnianhimoinen, ei hänen peruskoulunsa sujunut kovin hyvin. Jos joku ei kiinnosta häntä, hän myös osoittaa sen. Juuri niin kävi koulussa, jolloin useimmista aineista oli tuloksena keskinkertainen numero, vaikka pienellä vaivannäöllä menestys olisi ollut taattu. Yläasteella elämään vaikutti vanhempien alituinen riitely, joka lopulta johti heidän eroonsa. Eedi oli silloin yhdeksännellä luokalla. Eedillä ja hänen isällään oli yhteinen kiinnostuksenkohde, moottoriurheilu. Eedi harrastikin kartingia viisi vuotta ja piti siitä todella paljon. Harrastus piti lopettaa isän muuttaessa toiselle paikkakunnalle. Samoihin aikoihin Eedi erosi tyttöystävästään.

Viimeiset kaksi vuotta Eedi on ollut kotona, internet on hänen kontaktinsa muuhun maailmaan ja pelaaminen on hänen päivätyöstä käyvä harrastuksensa. Jos hän ei pelaa, haluaa hän pysyä ajan tasalla moottoriurheilun maailmassa tapahtuvista uusimmista käänteistä. Välillä Eedille tulee tarve päästä ulos, jolloin hän lähtee yksin pyörälenkille. Internetissä Eedi elää omaa elämäänsä, mutta muuten elämä tuntuu tyhjältä. Eediä harmittaa edelleen ero entisestä tyttöystävästään ja haluaisikin vielä joku päivä parisuhteen. Hän haluaisi myös uusia ystävyysuhteita muuallakin kuin internetissä. Muutto omaan asuntoon on ollut haaveissa.

Äiti oli ollut Eedistä huolissaan jo pidemmän aikaa. Hänellä oli voimaton olo, koska ei tiennyt mitä tehdä lapselleen. Juuri ennen kuin Eedi täytti 18, sai hän houkuteltua Eedin kanssaan käymään nuorisopsykiatriassa poliklinikalla. Eediä ärsytti ajatus siitä, että hänen asioistaan pitäisi puhua jonkun ulkopuolisen kanssa, mutta sisimmässään Eedi tiesi, ettei hänellä mene kovin hyvin. Muutaman käynnin jälkeen nuorisopsykiatri ehdotti Eedille etsivää nuorisotyötä. Yhtä skeptisesti Eedi suhtautui etsivään työhön kuin nuorisopsykiatriinkin, mutta taas sisimmässään hän tiesi, että tarvitsee tekemistä ja sosiaalisia suhteita. Käytyään tapausmassa etsivää Eedi on päässyt liikkeelle kodistaan ja totuttelee ajatukseen, että elämä voisi olla jotain muutakin kuin pelaamista ja kotona olemista. Hän on edelleen vähän skeptinen sen suhteen, että mitä hyötyä etsivästä hänelle voi olla, mutta tajuaa kuitenkin, että asiat olisivat huonommin, mikäli hän ei olisi suostunut tapaamaan etsivää.

L
Y

Ly on 19 vuotias nuori. Hän on muuttanut yhteen poikaystävänsä kanssa muutama kuukausi sitten ja yhteiselo on sujunut mukavasti. Ly pitää kunnostaa huolta lenkkeilemällä ja suuri osa vapaa-ajasta kuluu kavereiden kanssa. Poikaystävä, kaverit ja perhe ovat Lylle tärkeitä. Peruskoulun jälkeen Ly meni ammattikouluun opiskelemaan kokiksi, koska ei tiennyt mitä muutakaan tekisi, ja koska moni kaveri meni sinne. Ei kai kokkaustaidoista mitään haittaakaan voi olla? Ala ei sinänsä ollut Lylle mikään intohimo, mutta olipahan joku ala jota opiskella ja saisipa edes jonkun ammatin. Kolmantena kouluvuonna Lyllä oli paljon kursseja rästissä ja motivaatio nollassa. Ly yritti vielä neljäntenä vuonna jatkaa opintoja, mutta tuloksetta. Koulu jäi kesken. Ly haaveilee laulajan tai näyttelijän urasta ja toivoo että vielä joku päivä hän olisi kuuluisa ja asuisi ulkomailla. Todellisuudessa Ly sai osa-aikaisen työn edellisestä työharjoittelupaikastaan. Hän auttaa ravintolassa lounasaikaan muutaman tunnin päivässä. Koska työtunteja on vähän, rahaakaan ei tule niin paljon kuin Ly toivoisi. Työ ei ole Lylle mieleistä, mutta hän tekee sitä saadakseen edes vähän rahaa.

Lopettaessaan koulun Ly sai etsivältä puhelun. Etsivä kyseli kuulumisia ja tarjosi apua asioiden selvittelyyn. Ly ei tarttunut apuun, koska oli juuri aloittanut työt. Hän ei kuitenkaan kieltäytynyt kun etsivä kysyi lupaa ottaa uudestaan yhteyttä muutaman kuukauden päästä. Nyt kun Ly oli muuttanut yhteen poikaystävänsä kanssa, huomasi hän, että toimeentulo olikin hankalampaa kuin ennen. Poikaystävä ei ole koulussa eikä töissä, joten Lyn rahat kuluvat nopeasti asumiseen ja ruokaan. Töissä on ankeaa ja Lyn on hankala löytää motivaatiota.

Ly ei ollut ajatellut etsivää työtä ensimmäisen puhelun jälkeen, mutta kun eräänä aamuna etsivä soitti Lylle, päätti hän tarttua apuun. Ehkä etsivän kanssa hän saisi talousasiansa järjestykseen ja keksisi ratkaisun vähän mielekkäämpään arkeen. Vaikka Ly niin kovin ihailee ja haaveilee laulajan tai näyttelijän ammatista, täytyy Lyn myöntää että etsivän ehdotus kansalaisopiston laulutunneista tai näytelmäkerhosta oli ihan hyviä. Jos ei niistä ihan amatiksiksi asti ole, niin ainakin ne tarjoaisivat mielekästä sisältöä arkeen. Ilman etsivän yhteydenottoa Lyn asiat olisivat varmasti huonommin, koska hän olisi jäänyt jumiin toivottomalta tuntuvaan tilanteeseen.

U

T

U

Utu on 20 vuotias nuori. Hän asuu yhdessä tyttöystävänsä kanssa ja heillä on kaksi koiraa. Utu on valmistunut kaksi vuotta sitten ylioppilaaksi. Utu ei heti lukion jälkeen tiennyt mitä haluaisi lähteä opiskelemaan, joten hän päätti pitää välivuoden joka on venynyt jo reippaasti toiselle vuodelle. Utu ei ole kahteen vuoteen opiskellut tai käynyt koulua. Introvertti Utu on luonteeltaan hyvin rauhallinen ja hän tykkää pohdiskella syvällisiä ajatuksia. Hänellä ei ole montaa ihmissuhdetta, mutta ne mitä on, ovat todella vahvoja. Lemmikit ovat Utulle rakkaita. Kahden vuoden aikana hän on yrittänyt tutustua itseensä niin hyvin, että löytäisi jonkun alan, josta oikeasti pitäisi, ja saisi tehdä työkseen sitä mitä haluaa. Tietokonepelit ovat Utun harrastus, ja ne haukkaavatkin suuren ajan päivittäisistä tekemisistä. Toisaalta Utu on sitä mieltä, että tietokoneista voisi joskus tulla hänelle ammatti. Tietokoneiden korjaus kiinnostaa häntä paljon.

Pyöriteltyään ja pohdittuaan tilannettaan tarkasti Utu päätti ottaa yhteyttä etsivään nuorisotyöhön. Utu oli kuullut heistä tyttöystävältään ja kaveriltaan. Etsivästä on ollut Utulle suuri apu ja tuki. Etsivän kanssa on ollut mukava jutella syvällisemmin juuri hänen elämäänsä koskevista asioista ja tutkia ja pohtia erilaisia vaihtoehtoja. Etsivä on auttanut Utua monien palvelujen ja etuuksien saamisessa, joista hän ei aikaisemmin ollut tiennyt mitään. Päivärytmi alkaa pikkuhiljaa kääntymään normaaliksi ja mahdollisesti hänelle löytyy pian paikka nuorten pajalta, jossa hän pääsisi korjaamaan elektroniikkaa. Ryhmässä toimiminen hieman arveluttaa, mutta jos tekeminen on mielekästä niin eiköhän hän siitä selviä kunnialla. Ellei Utu olisi ollut yhteydessä etsivään, saattaisi hänellä tällä hetkellä mennä paljon huonommin. Tekemättömyys olisi saattanut venyä liian pitkäksi ja sieltä nouseminen olisi kuukausi kuukaudelta ollut hankalampaa.

5.2 Tunnelmataulut

Kun muotoiluluotain oli verrattavissa tutustumisvaiheeseen, haluttiin tunnelmatauluilla rajata aihe käsittelemään nuorten tulevaisuutta ja etsivän työn roolia tulevaisuuden suunnittelussa ja haaveiden saavuttamisessa. Tehtävän osallistava ajatus oli, että haluttiin kääntää nuorten katseet tulevaisuuteen ja antaa heille mahdollisuus kertoa haaveistaan. Tehtävässä kannustettiin nuoria visioimaan ja haaveilemaan jotain mukavaa tulevaisuudesta. Ihan mitä vain, vaikka kuuhun matkustaminen tai unelmatyö ulkomailla, jos ne oikeasti olivat nuoren haaveissa. Muotoiluluotaimen vastauksistakin kävi ilmi, että nuoret kokevat yhteiskunnan vaativan heiltä tiettyä kaavaa elämässä, ensin opiskelu, josta suoraan työelämään ja arjen oravanpyörään. He haluavat kuitenkin olla jotain aivan muuta ja tehdä sitä mistä pitävät. Työntekijöiden haastattelussa kävi ilmi, että välillä nuorten haaveet saattavat olla epärealistisia, ja niiden vahvistaminen ei ole kannattavaa sujuvan arjen kannalta. Tunnelmataulun avulla nuoret saivat tehdä selväksi mitä haluaisivat tehdä tulevaisuudessa, jos aika ja raha eivät olisi esteenä. Ajatuksena oli kannustaa nuoria kertomaan haaveistaan, jotta

niitä olisi helpompi huomioda etsivässä työssä ja niiden merkitystä voitaisiin pohdita. Taustalla oli ajatus löytää nuoren motivaatiotekijöitä, joiden avulla olisi mahdollista selkeyttää nuorelle hänen omaa palvelupolkuun. Päämäärän ja innostuksen löytäminen edes jollain elämän osa-alueella lisää mielekkyyttä arkeen ja auttaa jaksamaan. Elämässä täytyy tehdä asioita joista ei pidä, mutta jos löytää elämänsä jonkun asian josta saa voimaa ja intoa, sujuvat vähemmän kiinnostavat asiat huomattavasti helpommin.

Tunnelmataulut oli tarkoitus tehdä huhtikuun 2016 lopulla Snäppää arkeen! -toimintakerran aikana. Sovittuna ajan kohtana toimintakerralle ei kuitenkaan saapunut yhtään nuorta. Tapaaminen siirrettiin toukokuulle, jolloin paikalle saapui kolme nuorta. Tehtävän toteutukseen oli varattu 40 minuuttia aikaa. Suunnitelmiensa mukaan alussa oli tarkoitus nopeasti esitellä opinnäytetyön aihe ja pohjustaa tunnelmataulujen idea. Ensimmäisen kahdenkymmenen minuutin ajan nuorilla olisi aikaa selaila lehtiä ja etsiä niistä kuvia ja tekstejä sellaisista asioista, joiden he toivoisivat kuuluvan tulevaisuuteensa. Tulevaisuuden käsitteen saisi itse määrittellä, se voi olla vaikka seuraava syksy,

vuoden päästä, tai viiden vuoden päästä. Asiat voisivat olla mitä vaan mikä kiinnostaa, mikä tuntuu tärkeältä, mistä nuori haaveilee, mahdollisia uusia harrastuksia, jotain mikä motivoi ja mistä tulee hyvä fiilis. Asiat leikattaisi irti lehdestä ja liimattaisi paperille. Toisessa vaiheessa nuoria pyydetäisiin ympyröimään löytämistään asioista kolme sellaista, jotka vaikuttaisivat positiivisesti heidän tulevaisuuteensa. Ensimmäisessä osassa nuorella olisi mahdollisuus ajatella mitä vaan mikä kiinnostaa. Aina kiinnostuksen kohteet eivät kuitenkaan ole tulevaisuuden kannalta sellaisia joita kannattaisi vahvistaa, esimerkiksi päihteet tai liiallinen pelaaminen. Siksi toisessa vaiheessa nuoria pyydetäisiin ajattelemaan asioita joilla on positiivinen vaikutus tulevaisuuteen. Kolmannessa vaiheessa mukaan otettaisiin pinkkejä muistilappuja joille nuoret kirjoittaisivat mitä heidän tulisi tehdä tai mitä heillä pitäisi olla, jotta voisivat saavuttaa edellisessä kohdassa ympyröimänsä asiat tai haaveet. Viimeisenä otettaisiin käyttöön oranssit muistilaput, joille nuoret saisivat pohtia miten etsivä voi auttaa valittujen tulevaisuuteen liittyvien asioiden toteuttamisessa. Jos jotain olisi jo tehty, senkin voisi kirjoittaa ylös.

Varsinaisen toteutuksen aikana tehtävän suoritus muuttui hieman ja alkuperäistä tehtävänantoa sovellettiin havaintojen mukaa. Tapaamisen alussa kului jonkin verran aikaa siihen, kun odotettiin tulisi-ko vielä joku paikalle. Tehtävään liittyvät lehdet olivat pöydällä ja nuorten suhtautumista tarkkailtiin alusta asti. Keskustelu kävi vilkkaana mm. autoista ja moottoripyöristä, tulevista ajokorteista ja lehdistä löytyvistä aiheista. Toiminta ja tehtävänanto aloitettiin suunnitelmien mukaan. Aluksi oli hankala hahmottaa kuinka tarkan rajauksen nuoret tarvitsevat tehtävään. Liikkeelle lähdettiin löyhällä rajauksella tulevaisuuden haaveista, unelmista, kiinnostavista asioista ja motivoivista tekijöistä. Kuvat voisivat olla mitä vain mikä kiinnostaa. Ennen tehtävää keskustelu lehdistä löytyneiden aiheiden ympärillä oli käynyt vilkkaana, mutta tehtävän aikana papereille ei päätynytkään yhtään kuvaa. Vaikutti siltä, että nuorille oli haastavaa löytää lehdistä kiinnostavia asioita. Tehtävänantoa tarkennettiin esimerkkien avulla ja korostettiin, että kuva voi olla mikä vain mikä herättää heidän mielenkiintonsa. Kuvaan ei tarvitsisi edes liittyä mitään ihmeellistä tarinaa, lehdistä voi leikata melko kriitikittömästi kuvia, jos ne vain herättivät jotain kiinnostuksen

tunteita. Myös etsivät ehdottelivat hyvin mahdollisia aiheita nuorille ja heidän kanssaan osallistuttiin tehtävän tekemiseen, jotta aloittaminen olisi ollut helpompaa.

Aikaa ensimmäiseen vaiheeseen kului tuplasti sen verran kuin alussa oli suunniteltu, joten seuraavien vaiheiden toteutusta piti hieman muuttaa. Koska nuorten papereille asti ei päätynyt kovin montaa kuvaa, jätettiin tärkeimpien asioiden ympäröiminen välistä, ja yhdistettiin muistilapuille kirjoitettavat asiat. Koska viimeisen osion toteuttamiseen jäi niin vähän aikaa, jäivät nuorten muistilapuille kirjoittamat vastaukset vähäisiksi, ja etsivän tarjoamaan apuun liittyvistä asioista lähinnä vain keskusteltiin pikaisesti. Seuraavassa kuvassa ovat nuorten toteuttamat tunnelmataulut (Kuva 5).



Kuva 5. Nuorten tunnelmataulut.

Tunnelmatauluissa oli paljon arkisia asioita, vaikka nuorilla olisi ollut mahdollisuus etsiä kuvia ja tekstejä kaiken mahdollisen ja mahdottoman väliltä. Yksi toivoi, että voi ostaa oman auton ja että parisuhde pysyy kunnossa. Toinen haaveili matkustelusta ja toivoi lämmintä kesää, jotta voi kasvattaa chilejä. Kolmannelle autoharrastus oli tärkeä, haaveissa oli oma lemmikki ja thaimaalainen ruoka oli suurinta herkkua. Kyseisten taulujen tekijöiden osalta kaikki haaveet ja suunnitelmat olivat realistisia, vaikka odotetavissa olisi voinut olla epärealistisiakin asioita. Tehtävää ja keskustelua olisi ollut mielenkiintoista jatkaa pohtien olisivatko jotkut papereille päätyneistä asioista olleet nuorelle niin suuri intohimo tai kutsumus, että niiden perusteella olisi voinut miettiä esimerkiksi tulevaisuuden ammattia, tai olisiko niistä sellaisiksi tavoitteiksi joiden eteen nuori olisi ollut valmis tekemään paljon töitä.

Tunnelmatauluja melkein tärkeämmäksi tutkimusmenetelmäksi osoittautui tapaamisen aikana tapahtunut havainnointi. Havainnointia ei ollut suunniteltu etukäteen, koska ei oltu varmoja millainen joukko osallistuu tehtävän tekoon, ja jokainen osallistuja tulisi kuitenkin te-

kemään oman tunnelmataulunsa. Silti jo ensimmäisen nuoren saapumisesta lähtien luontainen uteliaisuus ihmisten käytöksen ja vuorovaikutuksen tarkkailuun otti vallan ja havainnointi jatkui tietoisena tapaamisen loppuun saakka. Alusta asti oli mielenkiintoista tarkkailla miten nuoret suhtautuvat heille tuntemattomaan tutkijaan, millaisen vastaanoton työn aihe saa, mitä kaikkea he kertovat itsestään ja miten tehtävän teko sujuu.

Tehtävään heittäytyminen osoittautui nuorille melko haastavaksi. Joko tehtävään suhtauduttiin skeptisesti, tai sitten vastaanlaisten tehtävien tekeminen oli vierasta nuorille. Tuli tunne, että tehtävän teko joko ei kiinnostanut nuoria, tai he eivät täysin saaneet kiinni tehtävän ideasta. Käydyistä keskusteluista päätellen kiinnostuksenkohteita kyllä löytyi, mutta papereille ei päätenyt kovinkaan paljon kuvia tai tekstejä. Toisaalta vaikutti siltä, että nuoret saattoivat suhtautua tehtävään joko liian vakavasti, kriittisesti tai epävarmasti, koska he miettivät tarkasti mitkä olisivat leikkaamisen arvoisia kuvia. Kolmantena havaintona vaikutti siltä, että nuoret olivat hieman hämillään tehtävästä. He eivät ehkä nähneet yhteyttä heitä kiinnostavien asioiden, harrastus-

ten, tulevaisuuden haaveiden, oman kutsumuksen ja tulevaisuuden opiskelu- tai työpaikan löytämisen välillä. Tietenkin tehtävää esiteltäessä olisi voinut paljastaa nuorille, että tehtävän tarkoituksena on tutkia heidän tulevaisuudensuunnittelukykyjään, motivaatiotaan ja käsitystään etsivän työn mahdollisuuksista auttaa tulevaisuudensuunnittelussa, mutta se olisi voinut muuttaa vastauksia ja karsia pois spontaanit haaveet. Suppeammalla tehtävänannolla oli juuri tarkoitus saada nuoret ajattelemaan ensin omaa tulevaisuuttaan laajemmin, ja vasta sen jälkeen pohtia ja oivaltaa että etsivä voi oikeasti auttaa mielekkään tulevaisuuden saavuttamisessa. Tehtävän aikana havainnointi vahvisti ajatusta nuorten itsetuntemuksen ja tulevaisuudensuunnittelun vahvistamisesta ja siitä, että etsivän kanssa tehtävää työtä ei välttämättä osata sitoa tulevaisuuteen. Tehtävän toteutushetkellä nuoret olivat varmasti tilanteessa, jossa tekemisen löytäminen arkeen ja sen hetkisen elämäntilanteen järjestäminen olivat tärkeysjärjestyksessä ensisijaisia. Vaikka aluksi ei korostettaisikaan niin paljon tulevaisuuden suunnittelua, tulee nuoren itsetuntemuksen lisäämistä ja motivaation löytämistä alusta asti tukea. Jonkun mielekkään tavoitteen löytyessä nuoren

on varmasti paljon helpompi ymmärtää palvelupolkua ja hyödyntää kaikkia etsivän työn tarjoamia mahdollisuuksia.

5.3 Palvelupolkutehtävä

Tutustumisen ja haaveilun jälkeen päästiin selkeimmin palvelupolun kehittämiseen tähtävään tehtävään, palvelupolkutehtävään, jolla haluttiin kartoittaa nuorten käsitystä etsivän työn palvelupolusta. Tehtävää suunniteltaessa ei odotettu että nuoret tietävät sellaisia palvelumuotoilun käsitteitä kuten palvelupolku tai kontaktipiste, joten etsiville laadittiin ohjeet, joiden avulla tehtävä oli mahdollista tehdä nuoren kanssa. Tehtävä suunniteltiin mahdollisimman yksinkertaiseksi, pelilautaa muistuttavaksi tehtäväpaperiksi, joka oli mahdollista tehdä etsivälle annettujen tarkempien ohjeiden avulla (Kuva 3). Niin nuoren olisi helpompi hahmottaa tehdyt asiat palvelupolkuna, ja hän voi keskittyä miettimään kohta kohdalta mitä kaikkea etsivän kanssa on tehty ja mitä voidaan vielä tulevaisuudessa tehdä. Tehtävä ei ollut varsinainen suunnittelutehtävä, vaan sen tehtävänä oli selvittää miten nuoret hahmottavat ja kokevat työskentelyn etsivän kanssa.

Tehtäväpaperien palautuksen yhteydessä etsivä Anne Savelius kertoi, että nuoret vaativat tehtävän yhteydessä melko paljon ohjeistusta ja johdattelua hahmottaakseen mitä kaikkea heidän polkuunsa kuului. Tehtävää voi tuloksellisuuden kannalta miettiä kahdelta eri kantilta. Oliko hyvä, että nuoret tekivät tehtävän etsivän kanssa kahdestaan ja saivat sen tekemiseen apuja, vai olisiko nuorten pitänyt saada tehtävään erillinen ohjeistus ja tehdä se itsenäisesti? Jos nuoret kerran tarvitsivat johdattelua tehtävän täyttämässä, saattaa se kertoa siitä, että ilman etsivää itsenäisesti tekemällä olisivat palvelupolut olleet huomattavasti lyhempiä ja sisällöltään köyhempiä. Edellä mainittu mahdollinen tulos olisi varmasti viestinyt siitä, että nuoret eivät tiedä millainen on heidän polkunsa, mikä kaikki yhdessä tehty kuuluu osaksi etsivän työn palvelupolkua ja mitä kaikkea tulevaisuudessa vielä voidaan tehdä. Nyt kun nuoret saivat tehdä tehtävän yhdessä etsivän kanssa, saattoivat he muistella yhdessä mitä ovat tehneet, ja pohtia missä tilanteessa nyt ollaan ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Savelius totesikin että tehtävä oli oikeastaan aika hyvä. Tehtävän tekohetkellä etsivä ja nuori ovat jo tehneet yhteistyötä ja heidän välilleen on muodostunut luot-

tamuksellinen suhde. Yhteisen työskentelyn kannalta oli varmasti molemmille hyödyllistä pysähtyä miettimään nuoren tilannetta ja kirjoittaa näkyväksi mitä on jo tehty ja mitä kohti ollaan matkalla. Palvelupolkutehtävää voi hyvin käyttää jatkossakin nuorten kanssa työskennellessä. Nuori huomaa paperille kirjoittaessaan kuinka paljon töitä hän on jo tehnyt ja päämäärän hahmottaminen saattaa olla helpompaa. Samalla etsivät voivat kerätä tietoa siitä, millainen käsitys nuorella on palvelusta ja kulustaan osana sitä.

Etsivät tekivät palvelupolkutehtävät nuorten kanssa parhaaksi katsominaan ajan kohtina. Palvelupolkuja täytettiin yhteensä kuusi kappaletta. Jokainen polku oli erilainen, nuoret olivat joko ohjautuneet palveluun eri tahoilta tai ottaneet itse yhteyttä etsivään, toiset polut olivat pidempiä kuin toiset, ja osa nuorista oli ajatellut tulevaisuuttaan pidemmälle kuin toiset. Seuraavaksi käydään läpi nuorten polkujen pohjalta auki kirjoitetut palvelupolut ja niistä tehdyt johtopäätökset. Tehtävän tehneistä nuorista ja heidän taustoistaan ei ollut muuta tietoa kuin tehtäväpaperiin kirjoitettu vastaus, joten johtopäätökset perustuvat tutkijan tulkintaan.

Ensimmäinen palvelupolku:

- ▶ Kuuli koulusta
- ▶ äidin kanssa käymään ja tapaa maan etsivää (jännittynyt, hyvä mieli, masentunut)
- ▶ käynti TE-toimistossa (iloinen)
- ▶ tutustumaan pajalle, pajasopimus (ihan ok)
- ▶ kouluun hakeminen (väsynyt)
- ▶ sosiaalitoimessa käynti
- ▶ tulevaisuudesta juttelu (kiva, selkeämpi mieli)
 - ▶ soimitaan, saako koulupaikkaa?
 - ▶ etsivän avulla yhteydessä kouluun, oppimisasioiden selvitys
 - ▶ lähteekö kouluun vai pajalle?
 - ▶ katsotaan miten paja tai koulu on lähtenyt käyntiin

Nuori on tullut tapaamiseen vanhemman kanssa, joten hän on oletettavasti alaikäinen. Koska tieto etsivälle oli tullut koulusta, nuori on saattanut jäädä peruskoulun jälkeen ilman opiskelupaikkaa tai toinen aste on jäänyt kesken. Valittu ala ei ole ehkä kiinnostanut tai ollut sopiva. Ennen etsivän tapaamista nuorella on saattanut olla tilanteesta johtuen masentuneet tunnelmat, mutta jännityksestä huolimatta ensimmäisen tapaamisen jälkeen tuli hyvä mieli. Hänet on heti ohjattu palvelujen piiriin, ja asioiden eteneminen ja tulevaisuuden pohtiminen on tehnyt hyvää ja selkeyttänyt ajatuksia. Kouluun on kyllä haettu, mutta vaikuttaa siltä että paja olisi parempi vaihtoehto. Nuori näkee, että palvelu tulee jatkumaan, vaikka hän pääsisikin kouluun tai pajalle. Työskentely tähtää selkeästi pajalle tai kouluun pääsyyn ja etsivän tuki on tärkeää.

Toinen palvelupolku:

Kuuli TE-toimistosta

- ▶ sovittiin tapaaminen etsivän kanssa
- ▶ tapaaminen Steissillä (uusi paikka jännitti)
- ▶ muutaman kerran käynti kahvilla (jännitti)
- ▶ ammatinvalintapsykologilla käynti (ei tykännyt, liian pitkä testi)
- ▶ TE-toimistossa juttelua
- ▶ käynti työkokeilupaikassa (yhdessä tekemällä on saatu paljon aikaiseksi)
- ▶ kahvilla käynti
- ▶ tietoa oppisopimuksesta (tuli niin paljon tietoa ettei tajunnut puoliikaan, etsivä kyseli liikkaa)
- ▶ kahvilla
- ▶ sopiminen uravalmennukseen menosta
- ▶ tapaaminen kaupungintalolla, voimavaratehtävä (helpottunut fiilis haastavan tehtävän jälkeen)
- ▶ opon tapaaminen ammattipistolla (hyvä, paljon hyödyllistä tietoa)
- ▶ käynti TE-toimistossa (sekavat fiilikset, paljon asiaa)
- ▶ Waltti-valmennukseen tutustuminen (kova jännitys)
- ▶ kahvilla
 - ▶ kahville ennen kuntouttavaa työtoimintaa

Polun alussa on ollut useampi tapaamiskerta, joten nuori ja etsivä ovat mahdollisesti tutustuneet hyvin ja kartoittaneet nuoren tilannetta kunnolla. Nuori on tutustunut moniin eri vaihtoehtoihin. Oma alaa ei ole vielä löytynyt eikä hänellä ehkä ole selvää ajatusta mitä haluaisi tulevaisuudessaan tehdä. Hän on kuitenkin valmis kokeilemaan, tai ainakin tutustumaan eri vaihtoehtoihin. Varmasti juuri etsivän ansiosta hän on kokeillut niin monia eri palveluita. Toimista päätellen käytännön työ tai oppisopimuskoulutus olisi opiskelua parempi vaihtoehto. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on parantaa pitkään työttömänä tai haastavassa työtilanteessa olevan henkilön työ- ja toimintakykyä ja edistää pääsyä työmarkkinoille (Salon kaupunki 2016c), joten siihen osallistuminen viestii pitkästä työttömyysjaksosta. On tärkeää että nuorella on tekemistä arjessaan. Työskentely vaikuttaa tähtäävän oikean alan löytämiseen ja työelämään pääsyyn. Palveluihin ohjaaminen ja niiden tunnetuksi tekeminen on onnistunut. Uudet tilanteet saattavat jännittää ja etsivän tuki on silloin tärkeää. Kaikki uudet asiat eivät välttämättä jää heti päähän, joten on hyvä että etsivä on ollut mukana ja tietää mistä mennään.

Kolmas palvelupolku:

Sai puhelun etsivältä (yllättynyt, kaikki oli ihan ok)

- ▶ tutustumistapaaminen
- ▶ etsittiin kesätyöpaikkaa
- ▶ tehtiin cv
- ▶ ei osaa ajatella mitä tulevaisuudessa tapahtuu

Nuorella on luultavasti jäänyt koulu tms. kesken, tai hän on jäänyt ilman jatko-opiskelupaikkaa, koska tiedot ovat menneet etsivälle työlle ja sieltä ollaan oltu yhteydessä häneen. Yhteydenotosta yllättynyt nuori koki, että hänen tilanteensa oli hyvä. Mahdollisesti voidaan ajatella että etsivä on ollut juuri oikeaan aikaan liikenteessä, koska ei välttämättä tarvitse olla huono tilanne hyötyäkseen etsivän työn palveluista. Opiskelupaikan haku ei välttämättä ole ollut ensimmäisenä mielessä, koska on keskitytty työnhakuun. Nuori elää hetkessä eikä välttämättä ole ajatellut mitä hyötyä etsivästä työstä on hänelle tulevaisuudessa, tai mitä hän ylipäätään haluaa omalta tulevasuudeltaan. Polku on vasta alussa, mutta vaikuttaa siltä että työskentelyn tavoitteena on ollut edistää työelämään pääsyä. Etsivällä on mahdollisuus esitellä nuorelle uusia mahdollisuuksia ja palveluita, joista nuori ei välttämättä ole tiennyt mitään.

Neljäs palvelupolku:

Kuuli kaverilta

- ▶ otti itse yhteyttä ja käytiin lähtötilanne läpi
- ▶ mahdollisten oppilaitosten ja alojen rajaaminen
- ▶ mitä vaihtoehtoja tulevaisuuden näkymien puitteissa?
- ▶ sopiva ala ja koulupaikka löytyvät
- ▶ kouluun hakeminen

Nuori on oma-aloitteisesti ottanut yhteyttä etsivään, joten hän on motivoitunut. Hänellä on selkeästi tavoitteena päästä opiskelemaan, mutta hän ei ehkä tiedä mikä ala olisi sopiva ja miten prosessi etenee. Polku on vasta alussa, mutta nuorella näyttää olevan selkeät suunnitelmat opiskelemaan pääsemiseksi. Etsivä voi auttaa sen oman jutun löytämisessä, vaihtoehtojen miettimisessä ja käytännön asioiden ymmärtämisessä. Nuori on selkeästi ymmärtänyt että etsivä työ voi auttaa, koska on ottanut itse yhteyttä.

Viides palvelupolku:

Kuuli tutulta

- ▶ yhteydenotto (kai tästä jotain apua on)
- ▶ tapaaminen kaupungintalolla
 - ▶ mahdollisuus päästä tulevaisuudessa oppisopimuksella töihin?
 - ▶ erotodistus koulusta
 - ▶ TE-toimistoon ilmoittautuminen

Nuori on mahdollisesti ottanut itse yhteyttä etsivään, koska hän on kuullut etsivästä työstä tutultaan. Nuori on koulussa, mutta ala tai opiskelumuoto eivät ehkä ole oikeita. Hän on tajunnut, että jotain täytyy muuttua, mutta ei välttämättä ole tiennyt mitä ja miten. Hän on päättänyt ottaa yhteyttä etsivään, vaikka ei olekaan aivan varma onko siitä mitään hyötyä. Polku on vasta alussa, mutta työskentelyn tavoitteena vaikuttaa olevan pikemminkin työllistyminen kuin opiskelupaikan löytäminen. Epävarmuudesta huolimatta hän on nähnyt etsivän työn mahdollisuutena.

Kuudes palvelupolku:

Kuuli opolta kevät 2015, harmistuneet fiilikset)

- ▶ etsivä soitti (kuukauden sisällä, oli sopiva aika)
- ▶ tapaaminen kaupungintalolla (ihan hyvä mieli)
- ▶ 6 tapaamista
- ▶ työpaja alkukesällä, 5 vk (oli ihan kivaa)
- ▶ lisähaku etsivän avustuksella
- ▶ 4 tapaamista
- ▶ työpaja 19 vk (mukavaa)
- ▶ yhteishaku
- ▶ etsittiin kesätöitä
- ▶ elämäntapoihin liittyvä kysely (hämmentävä)
 - ▶ mietitään elämiseen liittyviä asioita
 - ▶ koulu alkaa

Etsivää nuorisotyötä oli ehdotettu nuorelle koulusta. Joko hänellä on jäänyt koulu kesken, tai hän on jäänyt ilman jatkokoulutuspaikkaa. Ensimmäinen reaktio ennen etsivän yhteydenottoa oli harmistunut, mutta heti tapaamisen jälkeen tuli hyvä mieli. Nuori on tavannut etsivää useamman kerran, joten luultavasti he ovat tutustuneet ja kartoittaneet nuoren tilannetta kunnolla ja miettineet eri vaihtoehtoja. Nuori on osallistunut kaksi kertaa eri työpajoille joista on jäänyt mukavat mielikuvat. Kun koulupaikka ei ole auennut, ovat pajat olleet hyvä tapa saada sisältöä arkeen. Tavoitteena on selkeästi kouluun pääsy ja tekemisen löytämistä arkeen pajojen ja kesätöiden avulla, eikä niinkään pidempiaikainen työllistyminen. Kun tulevaisuuden tavoitteena on opiskelupaikka, on myös elämäntapoihin ja arjenhallintaan liittyviä kysymyksiä hyvä pohtia siitä näkökulmasta.

Palvelupolun pituudesta tai toimenpiteistä riippuen nuorten polkuihin kuuluu monia eri ihmisiä ja toimintaympäristöjä. Etsivän työn palvelupolkuun kuuluu useita palvelutuokioita, joista osa ovat samalla myös joidenkin toisten palvelujen palvelutuokioita. Muissa palveluissa koettaviin palvelutuokioihin kuuluu monia etsivän työn palvelusta riippumattomia kontaktipisteitä, kuten työntekijöitä, toimitiloja, digitaalisia ympäristöjä ja toimintatapoja. Palvelupoluista käy hyvin ilmi kuinka paljon eri tahojen ihmisiä nuori kohtaa palvelujen viidakossa. Ei siis ihme, että yksi ajan tasalla oleva ja mukana kulkeva ihminen tulee tarpeeseen. Etsivän nuorisotyön palvelussa pääroolissa on ihminen ja vuorovaikutus, ei niinkään paikka ja aika.

Palvelupoluista voi huomata, että nuorelle arvoa luovat esi-, ydin- ja jälkipalvelut vaikuttavat jakautuvan henkilöstä riippuen eri tavalla. Esimerkiksi neljännessä ja viidennessä palvelupolussa esipalveluun voidaan luokitella ensikontakti palveluun, yhteydenotto etsivään ja ensimmäinen

tapaaminen, koska nuori kokee että asia on saatu vireille ja valmistaudutaan toteuttamaan varsinaista tavoitetta. Näissä esimerkeissä polut ovat vasta alussa, joten sen perusteella mitä nuoret kokevat tapahtuvan jatkossa, voi päätellä että eniten arvoa tuottavaan ydinpalveluun lukeutuvat erilaiset toimenpiteet joilla pyritään aktiivisesti tavoitteeseen. Jälkipalvelua näissä esimerkeissä ei ole vielä ajateltu tai hahmotettu. Toisessa ja kuudennessa palvelupolussa sen sijaan esipalveluun lukeutuu vain ensimmäinen kontakti etsivään työhön, koska se antaa nuorelle lupauksen mahdollisesta muutoksesta tulevaisuudessa. Suuremman arvon voidaan olettaa muodostuvan useista tapaamisista, joissa nuori saa keskustella aikuisen kanssa tulevaisuudestaan, sen hetkisestä tilanteestaan, ja kokee, että hänen asioistaan ollaan kiinnostuneita. Ydinpalveluun lukeutuvat myös toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Jälkipalveluihin kuuluvat viimeisimmät tapaamiset ennen valittuun palveluun kiinnittymistä. Siinä vaiheessa nuorelle

on jo löydetty seuraava askel polullaan, ja ennen varsinaisen askeleen ottoa on vielä mahdollisuus keskustella etsivän kanssa tilanteesta ja valmistautua seuraavaan vaiheeseen.

Sekä muotoiluotainten että palvelupolujen tulosten perusteella voidaan jakaa nuoret kolmeen eri ryhmään, sen perusteella mikä on heidän lähtötilanteensa ennen palvelua. Ensimmäisessä ryhmässä ovat nuoret jotka tietävät tarvitsevansa apua, ja myös hakevat sitä aktiivisesti. Toisessa ryhmässä ovat nuoret jotka tietävät tarvitsevansa tukea, mutta eivät syystä tai toisesta hae sitä. Kolmannessa ryhmässä ovat nuoret jotka eivät tiedä tarvitsevansa apua, joten he eivät myöskään sitä hae. Näiden kolmen määrittelyn perusteella voidaan miettiä eri ryhmien palvelutarvetta ja palvelun antamaa arvoa. Jaotellun avulla voidaan myös miettiä etsivän työn palvelupolun ymmärtämistä.

6 PALVELUPOLKU

Työn tavoitteena oli selkeyttää etsivän nuorisotyön palvelupolkuja, jotta se olisi helpompi esitellä ja havainnollistaa nuorille sekä yhteistyökumppaneille. Ensimmäinen tutkimuskysymys kysyy miksi Salon etsivän nuorisotyön palvelupolku on hankalasti ymmärrettävä? Tavoitteen saavuttamiseksi oli tutkittava olemassa olevaa palvelupolkuja ja verrattava sitä tutkimusten tuloksiin. Tutkimustulosten analysoinnissa tuli esiin nuorten ja työntekijöiden näkökulmia, joiden perusteella vastattiin tutkimuskysymykseen. Asioiden jäsentelyyn käytettiin Viisi kertaa miksi -menetelmää ja tarjontakarttaa. Menetelmien avulla muodostettiin kokonaiskuva etsivän nuorisotyön palvelupolusta, mietittiin selkeyttäviä tekijöitä, ja visualisoitiin polku uuteen, helpommin ymmärrettävään muotoon.

Kaikki tutkimustulokset tukivat sitä huomiota, että palvelun ahtain pullonkaula on muodostunut alkuun, hetkeen enne kuin varsinainen palvelu pääsee edes käyntiin. Palvelun potentiaalisella kohderyhmällä ei ole etsivästä työstä ennakkotietoa tai sitä on vähän, ja ensireaktio saattaa olla epäilevä ja jopa epätietoinen. Poikkeuksen

tekevät ne harvassa olevat nuoret, jotka ottavat itse yhteyttä etsivään. Työn kannalta oleellista oli keskittyä jo asiakkaana oleviin nuoriin. Siinä tapauksessa myös palvelupolun alkuosa on haastavin. Verrattuna vaikka perinteisen ostoprosessin ympärille muodostuvaan palvelupolkuun, etsivän työn palvelupolku on melko poikkeuksellinen. Esimerkkinä asiakas joka menee lounasravintolaan, odottaa saavansa sieltä aterian josta tulee kylläiseksi. Ydinpalvelu on siis jotain ruokaan ja syömiseen liittyvää. Sen sijaan nuori joka on tullut etsivän nuorisotyön asiakkaaksi, ei välttämättä tiedä ollenkaan mitä tuleman pitää, eikä hänellä ole mitään odotuksia. Tästä voidaan tehdä kaksi johtopäätöstä. Esipalvelujen merkitystä tulisi korostaa, ja viestiä mahdollisista ydinpalveluista selventää.

6.1 Palvelupolku selkeäksi

Selkeämpää palvelupolkuja lähdettiin ajattelemaan tutkimustuloksien perusteella muodostuneiden erilaisten käyttäjien näkökulmista. Aiemmassa luvussa kerrottiin nuorten jakamisesta kolmeen osaan sen perusteella, mikä on heidän lähtötilan-

teensa ennen palvelua. He jotka tietävät tarvitsevansa apua ja myös hakevat sitä oma-aloitteisesti, löytävät etsivän työn ja hahmottavat omia tavoitteitaan todennäköisesti muita helpommin. He jotka tietävät tarvitsevansa apua, mutta eivät sitä jostain syystä itse hae, eivät joko tiedä etsivästä työstä, tai eivät tiedä missä he tarkalleen ottaen tarvitsevat apua. Tämän ryhmän nuoret on siis jo melkein vakuutettu, heidän pitää vain koukuttaa kertomalla juuri heille sopivista palveluista ja eri mahdollisuuksista.

He jotka eivät tiedä tarvitsevansa apua, ovat haastavin ryhmä. Elämäntilanne saattaa olla siinä pisteessä, että mielekkään tulevaisuuden kannalta olisi aika tehdä suunnan muutos, mutta arki ja vanhat tottumukset kuljettavat päämäärättömästi eteenpäin. Tässä tapauksessa tarpeen synnyttäminen on avainasemassa. Tällainen nuori voi olla jo palvelun parissa, mutta mikäli motivaatiota ei löydy, jää palvelu hyvin nopeasti kesken. Näiden nuorten kohdalla palvelun suunnittelua voisi verrata täysin uuden tuotteen tai palvelun lanseeraamiseen. Asiakas täytyy vakuuttaa siitä, että hän tarvitsee jotain

mitä ei tiennyt tarvitsevansa. Joka puolelta kerrotaan, että hän tarvitsee työn tai koulupaikan. Niistä saatavaa hyötyä ei ehkä kuitenkaan korosteta tarpeeksi tai oikealla tavalla, jotta todellinen motivaatio heräisi. Viesti ei ehkä ole tarpeeksi tunteisiin vetoava, joten hän ei saa mitään kosketuspintaa mahdollisista hyödyistä.

Teemahaastatteluihin nousi jaotteiluun liittyviä huomioita tukevia seikkoja. Mahdollisesti palvelusta pois putoavia nuoria ovat juuri he, jotka eivät vielä ole valmiita menemään elämässään eteenpäin, jolloin he eivät välttämättä myöskään tartu apuun. Satunnaisesti aktivoituvat nuoretkaan eivät varsinaisesti ole sitoutuneita palveluun, mutta tilanteen tullen he saattavat kuitenkin olla yhteydessä etsivään. Potentiaalisin ja suurin, sekä melko pienillä toimenpiteillä saavutettava kohderyhmä ovat ne nuoret, jotka tietävät tarvitsevansa apua, mutta eivät ole sitä hakeneet. Selkeämpää palvelupolkua lähdettiin hahmottelemaan sillä ajatuksella, että se vastaisi tämän oletettavasti suurimman kohderyhmän tarpeeseen, samalla kuitenkin tarjoten tarttumapintaa heille, jotka eivät vielä tiedä tarvitsevansa apua.

Kuten työn aikana on käynyt ilmi, etsivä työ on hyvin monipuolista ja toimii täysin nuoren ehdoilla. Toimeksiannon alussa Salveiukselta saatujen tietojen mukana oli hänen laatima palvelukuvaus etsivän työn toiminnasta (Kuva 4). Kuvauksesta näkee etsivän työn tarjoamat palvelut, ja selityksen kera se oli melko ymmärrettävä ja looginen. Vaihtoehtoja oli kuitenkin niin paljon, että niiden selkeä kuvaus ja jäsentely olivat epäselviä. Jos nuoren tai yhteistyökumppanin tulee kuvauksen perusteella saada käsitys palvelusta, vaatii sen hahmottaminen varmasti hetken aikaa. Kyseinen kuvaus sopiikin paremmin palvelun selkeyttämiseen yhteistyökumppaneille ja työntekijöille, kuin nuorille. Työn tavoitteena on kuitenkin palvelupolun selkeyttäminen nuorelle. Kuvauksessa on joitain tietoja, millä nuori ei tee mitään, eivätkä ne vaikuta hänen omaan käsitykseensä polustaan. Esimerkiksi yhteydenottokeinot ja -kanavat, sekä työkentelymenetelmät tietyissä vaiheissa voidaan jättää kokonaan pois.

Muotoilu luotaimista ja palvelupoluista tuli sellainen kuva, että nuoret eivät suoraan miellä etsivää nuorisotyötä palveluksi. Nuorten esitiedot etsivästä työstä olivat melko heikot ja ennakkokäsitys melko

“Kaikki tutkimustulokset tukivat sitä huomiota, että palvelun ahtain pullonkaula on muodostunut alkuun, hetkeen enne kuin varsinainen palvelu pääsee edes käyntiin.”

“Palvelun kannalta kaikkein tärkeintä on se, että nuori ymmärtää mistä siinä on kyse.”

negatiivinen. Periaatteessa etsivä työ ei olekaan palvelu, vaan linkki eri palvelujen välillä. Ehkä juuri siksi siitä on hankala muodostaa kokonaiskuvaa ja ymmärtää sen tarjoamat hyödyt. Jokaisen tehtäviin vastanneen nuoren mielipide ja suhtautuminen palveluun oli muuttunut positiiviseksi heti sen jälkeen kun he olivat päässeet mukaan palveluun. Nuoret eivät välttämättä tiedä missä kaikessa etsivä työ voi heitä auttaa, ja että etsivä työ ohjaa niin monipuolisesti eri palveluihin, että melkeinpä mihin vaan nuoren elämään liittyvään asiaan voidaan lähteä etsimään ratkaisua. Osa kysymyksiin vastanneista nuorista ei vaikuttanut tietävän minkälaisessa palvelussa ovat osana. Vaikka he olisivat jo tavanneet etsivää ja keskustelleet asioista, ei nuori silti selkeästi hahmotanut mitä seuraavaksi tullaan tekemään ja mitä hyötyä yhdessä tehdyistä asioista on. Nuori niin sanotusti menee vain virran mukana, hahmottamatta omaa tavoitettuaan. Näiden havaintojen perusteella palvelupolun selkeyttämisen lähtökohdaksi otettiin nuoren näkökulma, ja erityisesti palvelupolun selkeä ilmaisu palvelun alkuvaiheessa. Palvelun kannalta kaikkein tärkeintä on se, että nuori ymmärtää mistä siinä on kyse. Kun polusta tehdään nuorelle helposti ymmärrettävä, ymmär-

tävät samalla myös muut sidosryhmät etsivän työn nuorikeskeisyyden ja hahmotavat työn perusidean ja mahdollisuudet.

Lähtökohtana ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaamisessa oli Saveliuksen laatima palvelupolun kuvaus (Kuva 4), sekä työntekijöiden haastatteluilla, muotoilu- ja palvelupolukutehtävillä täydennetty käsitys siitä, kuinka palvelu käytännössä toteutuu. Jotta päästiin lähemmäs ongelmien ydintä, käytettiin Viisi kertaa miksi -menetelmää. Menetelmässä asetettiin nuoren, työntekijän ja yhteistyökumppanin asemaan ja kysyttiin miksi palvelu on epäselvä. Viisi kertaa miksi -menetelmään vastaaminen yhdessä työntekijöiden ja nuorten kanssa olisi varmasit tuottanut vielä tarkempia ja moniulotteisempia vastauksia. Työn asettamisessa rajoissa kysymyksiin vastattiin kuitenkin tutkijan toimesta ja työhön liittyvien tutkimustulosten perusteella. Kysymykseen on mahdollista vastata todella monella eri tavalla ja kysymysketju voi edetä vähintään yhtä moneen suuntaan. Kysymykseen hahmoteltiin useita eri vastausarvoja, joista valittiin jokaisesta näkökulmasta parhaat palat (Kuva 6).

Nuoren näkökulmasta

Miksi palvelu on epäselvä?

En tiedä mitä palvelu tekee.

Miksi et tiedä?

En ole kuullut siitä aiemmin.

Miksi et ole kuullut?

Tiedotus ja markkinointi eivät ole tavoittaneet minua.

Miksi ei ole tavoittanut?

Markkinointikanavat ovat olleet väärät.

Miksi ovat olleet väärät?

Tietoa ei ole ollut niissä sosiaalisissa medioissa ja verkon toimintaympäristöissä joita käytän.

Miksi palvelu on epäselvä?

Minua ei kiinnosta koko palvelu

Miksi ei kiinnosta?

En tiedä miten se koskettaisi minua.

Miksi et tiedä?

En tiedä mitä kaikkea on tarjolla.

Miksi et osaa hahmottaa lukuisten vaihtoehtojen joukosta minulle sopivia.

Miksi et osaa hahmottaa?

Liikaa tutkittavaa asiaa ja liian monesta eri paikasta.

Työntekijän näkökulmasta

Miksi palvelu on epäselvä?

Nuori ei hahmota mitä me tuleme tekemään

Miksi?

Aluksi ei ehkä saa niin selkeästi selitettyä nuorelle tärkeitä asioita/palveluita.

Miksi?

Ei ole o selkeää kuvausta tai kaavaa

Miksi?

Ei ole olemassa yksiselitteistä ratkaisua, koska palveluita ja vaihtoehtoja on niin paljon, ja ei tiedetä mitä niistä nuori tarvitsee.

Miksi?

Nuori ei välttämättä itsekään tiedä mitä tarvitsee.

Yhteistyökumppanin näkökulmasta

Miksi palvelu on epäselvä?

Tiedän että on monipuolinen jalaaja työmuoto, mutta on jäänyt epäselväksi mitä ne kaikki vaihtoehdot ovat.

Miksi?

Vaikka tiedänkin etsivän työn olevan olemassa, en ole koskaan ollut tekemisissä sen kanssa.

Miksi?

Yleensä ohjaan nuoren suoraan johonkin palveluun jota tiedän hänen tarvitsevan.

Miksi?

Huomaan että hän tarvitsee jotain tiettyä palvelua. En tiedä missä tilanteissa nuori tulisi ohjata etsivään työhön.

Miksi?

Ei ole resursseja miettiä kokonaiskuva.

Kuva 6. Viisi kertaa miksi -menetelmä.

Jo aikaisemmin todettiin, että nuorten näkökulmasta palvelupolun ongelmallisin kohta on heti sen alku. Voi olla ettei nuorta kiinnosta koko palvelu, hän ei ole kuullut siitä aiemmin, tai ei ymmärrä mitä hyötyä siitä olisi juuri hänelle. Näiden teemojen pohjalta lähdettiin vastaamaan nuorten näkökulmasta siihen, miksi palvelu on epäselvä. Ensimmäisessä esimerkissä nuori ei alkuunkaan tiedä mitä etsivä työ tekee. Päätelyketjun jälkeen sen todetaan johtuvan siitä, ettei tieto etsivästä nuorisotyöstä ole tavoittanut häntä väärien markkinointikanavien takia. Nuori käyttää Facebookia hyvin vähän, mutta Instagramia, Youtubea ja Snapchatia senkin edestä. Etsivä työ ei näy missään hänen käyttämässään kanavissa. Päätelyketju ei sinänsä anna vastausta siihen miksi palvelupolun ymmärtäminen olisi hankalaa, mutta se tukee sitä huomiota, että palvelun tunnettuudessa ja toimintaympäristöjen laajentamisessa on parantamisen varaa.

Toisessa esimerkissä nuori ehkä tietää, mikä palvelu on kyseessä, mutta häntä ei kiinnosta se yhtään. Syyksi selviää, ettei hän ole jaksanut ajatella miten palvelu koskettaa häntä, koska mahdollisia palveluita on paljon. Jotta voisi ymmärtää

miten ne liittyvät häneen itseensä, hänen pitäisi tutkia niitä liian monesta eri paikasta. Kaupungin verkkosivuilla etsivän työn tehtävät on tuotu hyvin esiin, ei liikaa yksityiskohtia, mutta kuitenkin on esitelty monia eri mahdollisuuksia. Heti alussa tuodaan esiin helpon ja rennon tapaamisen mahdollisuus. Voi kuitenkin olla, että jos nuori ei ole ajatellut omaa tilannettaan syvällisemmin, eikä ole ehkä vielä täysin löytänyt motivaatiota muutokseen, saattaa hän ajatella, että etsivän tavatessaan hänellä pitäisi olla jo joku ajatus siitä mitä seuraavaksi tapahtuu. Hänen pitäisi siis etukäteen tutkia kaikkia mahdollisuuksia ja pelkkä ajatuskin ahdistaa. Työntekijöiden haastatteluista yksi huomio sopii hyvin tähän kohtaan: pitäisi häivyttää se mielikuva, että palveluun voi tulla vasta sitten kun on joku ongelma. Edelleen palvelun tunnettuuden lisäämisellä voidaan madaltaa jo ennestään matalaa kynnystä ja saada nuoret herkemmin ottamaan yhteyttä. Kaikkia asioita voidaan sen jälkeen miettiä yhdessä etsivän kanssa.

Työntekijän näkökulmasta tiedostetaan, ettei nuori välttämättä hahmota mitä etsivän kanssa voidaan tehdä. Alkuvaiheessa juuri nuorelle sopivien vaihtoehtojen esittely voi olla hankalaa, kun ei vielä

tunne nuorta, eikä tiedä mitä hän tarvitsee. Voi olla ettei nuori itsekään tiedä. Visuaalisella kuvauksella voidaan helpottaa mahdollisuuksien hahmottamista ja laajentaa nuoren kykyä ajatella itseään palveluihin. Yhteistyökumppanin näkökulmasta katsottuna ongelma voi olla sama, kaikkia vaihtoehtoja ei ymmärretä. Taustalla saattaa olla kiire ja resurssipula sekä se, ettei tunneta nuorta niin hyvin että voitaisi hahmottaa hänen tilannettaan kokonaisuutena. Muille palveluille olisi varmasti hyödyllistä ymmärtää etsivän työn palvelupolku niin, että he näkevät edustamansa palvelun osana sitä. Sitä kautta on myös mahdollista hahmottaa selkeämmin, että etsivä työ voi samalla lailla olla osa heidän palveluaan.

Kun etsivän työn palvelua oli pohdittu eri näkökulmista ja kartoitettu kunnolla ongelmakohtia, alettiin hahmottelemaan selkeämpää palvelupolkua. Työssä palvelupolun hahmotteluun käytettiin tarjontakarttaa. Karttaa lähdettiin rakentamaan muistilappujen avulla miettimällä mitä kaikkea palvelu tarjoaa käyttäjälle, eli nuorelle (Kuva 7). Koska nuori on koko palvelun avaintekijä, palvelupolun selkeyttämisessä nuoren näkökulma on oleellisin. Kun etsivän työn nuorelle tarjoamat hyödyt oli

listattu vihreille muistilapuille, järjestettiin teemojen ja ajallisen järjestyksen mukaan mahdollisimman sopivaan järjestyseen. Lapuille ei ole olemassa oikeaa järjestystä, koska jokainen nuori hyödyntää itselleen tarpeellisia palveluita juuri siinä järjestyksessä kuin hyvältä tuntuu. Suurin osa nuorista ohjautuu etsivän työn kautta useaan palveluun ja käyttävät niitä mahdollisesti samaan aikaan, kun taas toiset jatkavat omin avuin eteenpäin saatuaan apua yhteen asiaan. Lappujen järjestelyn jälkeen huomattiin, että palvelupolun selkeytystä ja kokonaisuuden hahmottumista ajatellen tarjontakartta vaatii tuekseen jotain muutakin. Käyttöön otettiin lisää muistilappuja. Sinisillä lapuilla kuvattiin työntekijän toimintaa kunkin tarjottavan palvelun kohdalla. Esimerkiksi osa toiminnoista tapahtuu enne kuin nuori edes itse tietää saavansa apua etsivältä, osa vuorovaikutuksessa nuoren kanssa, ja osa yhteistyössä muiden sidosryhmien kanssa. Keltaisilla muistilapuilla kuvattiin kunkin asian tuottamaa arvoa asiakkaalle. Punaisilla lapuilla mietittiin mitä ongelmia

nuorten puolelta saattaa aiheutua palvelun eri kohdissa. Kuvasta selviää prosessin kulku ja sitä seuranneet johtopäätökset.

Yksi tutkimustuloksista havaittu huomio oli eräänlainen etsivän työotteen jakautuminen sen mukaan millaista apua nuori tarvitsee. Etsivä työ voi toimia linkkinä ohjaten nuoren kauttaan oikeaan palveluun. Toisaalta kartoituvaiheessa nuori saattaa tarvita kuuntelijaa, apua elämönhallintaan ja itsetuntemuksen lisäämiseen. Joissain tapauksissa nuoren tarvitsema palvelu on selkeämmin tiedossa ja siihen liittyvät toimenpiteet ja ohjaus tapahtuu rutiinilla. Jos nuoren tilannetta pitää selvittää syvemmin ja vaihtoehtoja harkitaan ja tarjotaan laajemmin, menee työ henkilökohtaisemmaksi. Tätä nuoren henkilökohtaisiin asioihin liittyvää osiota tulisi korostaa heti ensivaikutelman luonnissa. Luotainten vastauksissa esiin nousi se, etteivät nuoret tiedä mitä opiskella tai tehdä työkseen, kun mikään ei oikein kiinnosta. Olisi tärkeä korostaa sitä, että etsivän kanssa voi lähteä liikkeelle ilman

että ensimmäisenä mielessä on kouluun haku tai töiden etsintä. Tietenkin edellä mainitut seikat muodostavat etsivän työn perustan ja nuorten saattaminen opiskelemaan tai työelämään on yhteiskunnallisesti tärkein tavoite, mutta ensin on oltava elämönhallinta ja henkinen hyvinvointi kunnossa, jotta voi vastata opiskelun ja työelämän vaatimuksiin. Alanen ja Kotkavuorikin (2014, 10) korostavat, että pitkällä tähtäimellä säästöjä syntyy keskittymällä kestäväen hyvinvoinnin luontiin mm. tarjoamalla etsivän työn asiakkaille yksilöllistä ja intensiivistä apua. Ennen kaikkea nuoren hyvinvoinnin, mutta myös kustannusten kannalta ohjaaminen töihin tai opiskelemaan puolikuntoisena saattaa olla tuhoisaa. Tarjontakartassa korostui juuri edellä mainitun viittauksen mukainen käytännön asioiden ja elämönhallintaan liittyvien asioiden jako.

ALKU:

- jokaisen palveluun tulevan nuoren kanssa alussa sama kuvio - ensin on tavattava ja kysyttävä kuulumisia, jotta voi suunnitella seuraavia siirtoja

- = Mitä palvelu tarjoaa asiakkaalle?
- = Työntekijän toiminta
- = Mitä arvoa asiakkaalle?
- = Ongelma-kohtat? (nuorten näkökulma)



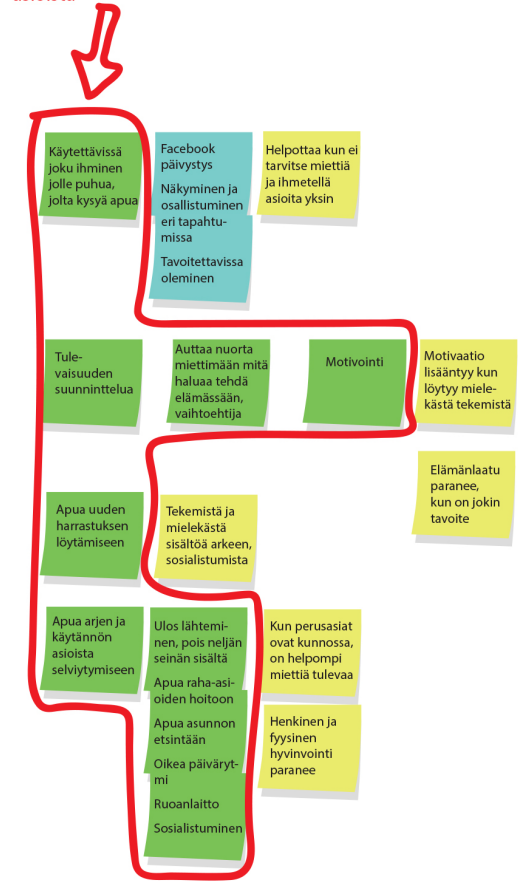
KÄYTÄNNÖN ASIOITA:

- vastauksia hankalasti ymmärrettäviin asioihin, tietoa
 - palveluita jotka valmistavat ja auttavat koulutukseen tai työhön pääsyyn
 - mahdollisia seuraavia askeleita ja toimia kohti tulevaisuutta

- Toimiminen omalla persoonalla
- Yhteistyö ja ennaltaehkäisy
- oppilaitokset
- kutsunnat
- Kulkee nuoren rinnalla
- Yhteistyö muiden palveluiden kanssa

ELÄMÄNHALLINTAA:

- voi olla että ennen opiskelua tai työelämään siirtymistä täytyy hoitaa fyysisistä ja psyykkistä hyvinvointia
 - perustarpeet ja -toiminnot kuntoon, jotta helpompi selvittää käytännön asioista



Kuva 7. Tarjontakartta.

6.2 Palveluympyrästä vauhtia tulevaisuuteen

Kun palvelupolun hahmottamiseen oli saatu selkeyttä Viisi kertaa miksi -menetelmällä ja tarjontakartalla, alettiin pohtimaan millainen visuaalinen ilme palvelupolulla tulisi olla. Nuorten palvelupolkutehtävässä palvelutuokiosta tuokioon etenevä polku toimi hyvin, koska jokaisen nuoren kulku palvelussa eteni omalla tavallaan. Nyt kun palvelupolusta oli tarkoitus tehdä yleistettävä ja kaiken oleellisen yhteen kokoava malli, ei yhtä reittiä etenevä polku enää tullut kyseeseen. Kuvausta hahmoteltiin tarjontakartan muistilappuja järjestelemällä, erilaisia karttoja piirtämällä ja miettimällä visuaalisia ja informatiivisia elementtejä, joilla havainnollistaa nuoren vapaaehtoisuus, valinnan vapaus, kaikki mahdolliset palvelut joihin ohjautua, etsivän tarjoama tuki, tulevaisuuden hahmottaminen ja vielä paljon muuta.

Palvelun pääasiallisena tavoitteena on kiinnittää nuori oikeisiin palveluihin. Jos halutaan että palveluun kiinnittymisestä on jotain hyötyä, on elämönhallinnalla ja motivaatiotekijöiden löytymisellä suuri merkitys. Tarjontakarttaa tehdessä palvelupolulle hahmottuikin kaksi keskeistä ja yhtä merkittävää osa-aluetta, käytännön asiat ja elämönhallinta. Oikeita palveluita nuorelle löytyy varmasti kummasta vain, ja kummastakin löytyy toisiaan tukevia palveluita. Näiden johtopäätösten perusteella palvelupolun esitystavan inspiraationlähteeksi muodostui liikenneympyrä. Tarkemmin katsottuna neljän tien risteyksessä oleva liikenneympyrä, joissa eri suunnat ovat menneisyys, elämönhallinta, käytännön asiat ja tulevaisuus. Etsivä työ on melkein kuin liikenneympyrä. Nuori voi tulla sinne mistä suunnasta vaan ja lähteä minne suuntaan vaan. Nuori voi aina palata takaisin etsivään työhön, tai käydä vain pyörähtämässä ja jatkaa matkaansa. Kun nuori ensimmäisen kerran kuulee

etsivästä työstä, tulee hän liikenneympyrään etsivän ohjauksella. Kun nuoren avuntarve on kartoitettu, voi hän ottaa aluksi suunnan joko käytännön asioihin, jossa etsivän tuella hoidetaan esimerkiksi hankalasti ymmärrettäviä eri virastojen asioita tai täytetään lomakkeita. Toisessa suunnassa on elämönhallinta, jossa nuori voi miettiä mm. omaa tulevaisuuttaan, motivaatiotekijöitään ja arjen sujumiseen liittyviä asioita. Nuori voi aina palata uudelleen ympyrään ja valita uuden reitin uuteen palveluun. Kun nuoresta tuntuu, että hän pärjää jo omin avuin, voi hän siirtyä kohti tulevaisuutta. Toisaalta nuori voi todeta, ettei halua apua ja palaa takaisin menneisyyteen. Nuori saattaa myös saada tarvitsemansa avun ja tiedon heti ja jatkaa matkaa suoraan kohti tulevaisuutta. Näiden ajatusten innoittamana syntyi visualisoinnin protomalli Salon etsivän nuorisotyön palvelupolusta (Kuva 8).

Kaikki tiet vievät tulevaisuuteen!

Etsivä nuorisotyö
- etsitään yhdessä Sinun reittisi

Oletko 15-29-vuotias salolainen nuori?



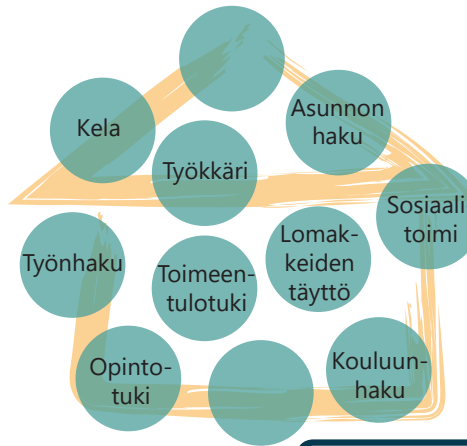
- Työttömänä?
- Ilman asuntoa?
- Ei opiskelupaikkaa?
- Koulu kesken?
- Et tiedä mitä tehdä?
- Haluatko muutosta?
- Taloudellisia ongelmia?
- Tulevaisuus mietityttää?
- Apua asioiden hoitoon?
- Haluatko jutella?
- Ei mitään tekemistä?

Ota yhteyttä, elleimme me ole ehtineet ensin :)

etsivat@salo.fi

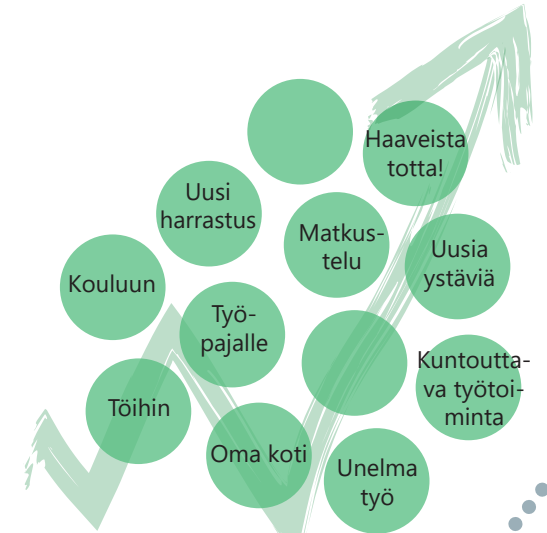
Mitä kuuluu?
Tavataan, jutellaan ja tutustutaan.

Käytännön asioita



Mietitään yhdessä ja ajan kanssa mitä lähdetään tekemään.

Kohti tulevaisuutta!



Elämänhallintaa



Kuva 8. Visualisointi Salon etsivän nuorisotyön palvelupolusta.

Sen sijaan että visualisoinnissa olisi oikeasti liikenneympyrä, käytettiin sitä vain inspiraation lähteenä. Kuvitus itsessään on abstraktimpi ja pysyy uskollisena polkuajatukselle. Palvelupolkua voidaan käyttää monella tavalla. Jos polusta taitetaan painokelpoinen versio, voisi sen toiselle puolelle täydentää yhteystietoja ja visualisoinnista pois karsittuja muita tärkeitä huomioita. Kuvauksen voi tulostaa esitteiksi tai nuorille jaettavaksi lentolehtiseksi vaikka koulussa, nuorten keskus Steissillä tai erilaisissa tapahtumissa. Esitteitä voi jättää kaikkien sellaisten palvelujen toimipaikkoihin, joista nuori saattaa ohjautua etsivään työhön, kuten esimerkiksi koulukuraattoreiden, opinto-ohjaajien ja terveydenhoitajien vastaanotot, Kela, sosiaalitoimi, TE-keskus, nuorisopsykiatrian poliklinikka, armeija ja siviilipalvelus. Digitaalisessa muodossa karttaa voi käyttää etsivän työn nettisivuilla, Facebookissa kansikuvana ja linkkinä pointti.info-sivuilla. Sama kartta toimii myös nuoren mielenkiinnon herättäjänä, koska karttamaisen ilmeensä ansiosta se houkuttaa nuorta suunnittelemaan omaa reittiään.

Polkua voidaan käyttää työkaluna työskenneltäessä nuorten kanssa. Heti ensimmäisellä tapaamisella polun avulla voidaan käydä läpi kaikkia mahdollisia palveluita ja etsivän työn tarjoamaa tukea. Se luo yleiskuvan etsivän työn palvelusta ja useimmista olemassa olevista mahdollisuuksista. Samalla polulla voidaan suunnitella myös tulevaa tai tarkastaa missä mennään. Jokaisessa neljässä eri suunnassa, menneisyydessä, käytännön asioissa, elämönhallinnassa ja tulevaisuudessa on muutama tyhjä pallo tai tyhjää tilaa sitä varten, että polusta voi räätälöidä juuri nuorelle sopivan. Tyhjiin palloihin voi lisätä nuorta koskevia palveluita tai suunnitelmia. Alkuvaiheessa karttaan voidaan suunnitella niitä palveluita joita ajatellaan tarvittavan. Palvelupalloja voi merkitä suoritetuksi vaikka asia kerrallaan, tai sitten suunnitella toimintoja pidemmälle ajalle. Mikäli tulevaisuudessa siintää tavoitteita tai unelmia, voidaan ne merkitä tulevaisuuden ympyröihin, ja lähteä sen jälkeen miettimään reittiä niitä kohti. Kartan voi kaivaa esiin missä vaiheessa työskentelyä tahansa. Merkitsemällä jo tehtyjä asioita yhteen ja samaan

karttaan, saatetaankin huomata, että on saatu paljon asioita aikaan.

Vaikka visualisoinnissa on paljon asiaa, luo se heti ensisilmäyksellä mielikuvan jostain johonkin johtavasta polusta. Vaikka nuorella voi aluksi olla akuutteja hoidettavia asioita, eikä tulevaisuutta ehditä ajattelemaan, on hänen silti hyvä tiedostaa että tehtävillä asioilla on jokin päämäärä. Elementtien asetelulla pyritään luomaan vaikutus jostain nousujohteisesta tapahtumasta ja vaikka värimaailma on hillitty, piristyy se silti tulevaisuutta kohti mentäessä. Palvelun tärkeimmät elementit on rajattu huomiota kiinnittäviin laatikkoihin. Ensin varmistetaan oikea kohderyhmä, sitten ilmaistaan, että käytännön asioiden ja elämönhallinnan kautta pääsee kohti tulevaisuutta. Visualisointi on protomalli jonka toimivuutta tulisi seuraavaksi testata ja arvioida käytännössä.

6.3 Kehitysehdotuksia

Vaikka työ rajattiin tutkimaan palvelupolun ymmärrettävyyttä sekä työskentelyä tukevan työkalun suunnittelua, tutkimusten yhteydessä saatiin myös muuta tietoa palvelun eri toiminnoista ja vaiheista. Etsivän nuorisotyön toiminta muodostuu niin monesta osasta, että työn rajoissa ja yhden muotoilijan voimin ei ollut mahdollista huomioida niitä kaikkia. Työssä haluttiin kuitenkin tuoda esiin varsinaisten tutkimustulosten lisäksi sivutuotteenä syntyneitä huomioita, koska ne liittyvät vahvasti etsivän nuorisotyön kehittämiseen ja perustuvat työssä tehtyjen tutkimusten tuloksiin. Tärkeiksi koettujen huomioiden esille tuomisella halutaan herättää ajatuksia ja keskustelua, sekä antaa aiheita mahdolliseen jatkokehitykseen, resurssien kohdistamiseen ja päätöksenteon tueksi. Seuraavaksi esitellään lyhyesti tutkimustulosten innoittamia kehitysmahdollisuuksia.

Etsivän nuorisotyön brändäykseen ja sosiaalisiin medioihin liittyvät huomiot kertovat siitä, kuinka tärkeää etsivän työn tunnettuuden lisääminen on. Niin voidaan häivyttää sitä väärää käsitystä, että ottaakseen yhteyttä etsivään, pitäisi

ensin olla joku ongelma. Jos etsivästä työstä saataisi nuorille itsestään selvä ja arkisempi käsite, olisi kynnys yhteydenottoon ja avun pyytämiseen paljon matalampi. Etsivä työ on juuri siksi niin tärkeää, koska se toimii jäänsärkijänä ja väylänä kaikkiin muihin palveluihin. Varsinaisissa tutkimustuloksissa esiteltiin nuorten hankaluus hahmottaa omaa tulevaisuuttaan. Tulevaisuuden suunnitteluun tähtäävällä kehittämisellä voitaisi suunnata huomio nuoren itsetuntemuksen, motivoinnin ja vertaistuen tärkeyteen. Myös monialaisen yhteistyön kehittäminen ja lisääminen on tärkeää. Yhteissuunnittelupajoilla voidaan palvelumuotoilun keinoin mahdollistaa monien eri teemojen kehitystä ja lisätä palveluiden toimivuutta.

Suurimpana huomiona työn rajauksen ulkopuolelta oli työntekijöiden haastatte- luista, muotoiluluotaimista ja palvelupoluista havaittava epätietoisuus ja ennakkoluuloisuus etsivää työtä kohtaan ennen kuin nuoret tulivat palvelun asiakkaisiksi. Palvelusta ei tiedetä tarpeeksi ja sen synnyttämä ensivaikutelma ei välttämättä ole positiivinen. Palvelussa olon aikana etsivien tekemä työ koettiin kyllä hyväksi ja hyödylliseksi, ja palvelu erittäin tärkeäksi, mutta jos nuoret eivät ennestään tiedä millaista apua etsivä työ tarjoaa,

on tavoite matalan kynnyksen palvelusta hankala saavuttaa. Työntekijöiden vastauksista päätellen he tiedostavat, että palvelu ei syystä tai toisesta tavoita kaikkia avun tarpeessa olevia. Kukaan muotoilu- luotaimiin vastannut nuori ei tiennyt mitä tarkoittaa nuorisotakuu. Se ei sinänsä ole ihme, koska käsite on pikemminkin tuttu politiikasta kuin nuorille arkisista aihepiireistä. Etsivä nuorisotyö on varmasti ymmärrettävämpi ja helpommin hahmotettava palvelu, mutta jos ei tiedetä mikä on nuorisotakuu, niin ymmärretäänkö sitä, että etsivä työ yrittää nimenomaan puolustaa ja ajaa nuorten oikeuksia, eikä vain olla pakollinen paha? Miten saadaan tietoa niille nuorille, jotka eivät ole minkään palvelun piirissä? Ja vaikka tieto saataisi heille, miten heidät saadaan vakuutetuksi palvelun hyödyllisyydestä? Miten poistetaan etsivää työtä varjostavat ennakkoluulot? Joskus nuori saattaa lopettaa palvelun kesken kaiken ja katoaa jonkin. Miten hänet olisi saanut jatkamaan palvelussa? Entä mikä on etsivän työn arvostus muissa palveluissa ja kokevatko he sen vakavasti otettavan yhteistyökumppanina? Paljon kysymyksiä joihin vastausten löytäminen tarjoaa mielenkiintoisia haasteita.

Haastatteluista selvisi myös, että erityisesti verkossa ja mobiilissa toimivia toimintaympäristöjä ei ole huomioitu oikeastaan lainkaan. Etsivän työn brändäys ja sosiaalisten medioiden haltuunotto voivat tarjota ratkaisuja. Etsivät toimivat profiileillaan Facebookissa ja netistä löytyy todella hyvä nuotti.info-sivusto, mutta esimerkiksi Instagramia, Snapchatia, WhatsAppia tai Youtubea ei ole huomioitu ollenkaan. Työskentelyvaiheessa kasvatusten tapaaminen ja kohtaaminen ovat tärkeitä, mutta erityisesti kohde-ryhmän tavoittamisessa ja etsivän työn imagon kohotuksessa olisi tärkeää huomioida nuorten käyttämät sosiaaliset mediat ja muut toimintaympäristöt. Kun nuoret kohtaavat etsivää työtä heille arkisissa tilanteissa toistuvasti, hälventää se ennakkoluuloja, madaltaa kynnyistä ja lisää tietoisuutta hyvästä nuorilähtöisestä palvelusta. Eri kanaviin tuotettavaa sisältöä voisi kehittää yhteistyössä palvelussa olevien nuorten ja vaikka mediatyöpajan kanssa.

Vuoden 2016 Tubecon-tapahtumassa järjestettiin mielenkiintoisia keskusteluita viestintäkulttuurin muutoksesta ja verkossa tapahtuvasta nuorten hyvinvoinnin tukemisesta Nuorisotyö tubettaa

-teeman alla. Kaikki alle 20-vuotiaat ovat diginatiiveja, joille nopeasti muuttuva ja reaaliaikainen viestintä on arkipäivää. He toimivat useilla eri viestinnän rajapinnoilla. Viestintäkulttuuri on siirtynyt henkilökohtaiselle tasolle, jossa ihmiset viestivät toisilleen. Kun nuorisotyöntekijä viestii omana itsenään, saa hän siten mahdollisuuden vedota suoraan nuoriin. Kun ihminen viestii ihmiselle, on se inhimillistä ja tunteisiin vetoavaa. Jokainen työntekijä on viestintävastaava, koska muutos on niin nopeaa, ettei pitkän tähtäimen suunnitelmia ehditä noudattaa. Verkko ja erilaiset sovellukset ovat hyviä alustoja toimia, koska niiden kautta nuori voi hakea anonymisti apua luonteviksi kokemistaan toimintaympäristöistä leimautumatta miksikään. Verkossa viestimiseen, ja erityisesti nuorten kanssa samoilla rajapinnoilla toimimiseen kannattaa todella kiinnittää huomiota, koska se on nykypäivää. Se on taattu paikka tavoittaa nuoria ja mahdollisuus vaikuttaa palvelusta syntyvään mielikuvaan. (Verkeorg 2016a; Verkeorg 2016b.)

Toinen huomio suuntautui nuorten käsitykseen itsestään ja sitä kautta tulevaisuudestaan. Jotkut kysymyksiin vastanneista nuorista olivat epävarmoja

itsestään, mahdollisuuksistaan ja kyvyistään. Nuorella ei välttämättä aina myöskään ole realistinen käsitys itsestään tai omasta tulevaisuudestaan. Tulevaisuuden haaveammateista ja unelmista kysellessä osalla nuorista oli melko korkealentoisia ideoita, toisilla aivan toteuttamiskelpoisia, kun taas jotkut eivät osanneet vastata mitään. Epävarmuus lamaannuttaa ja kääntää nuoren automaattiohjaukselle, jolloin hän vain elää elämäänsä eikä ahdistukseltaan osaa ajatella kauaskantoisesti. Varmasti jokaisen ihmisen on joskus vallannut eksistentiaalinen ahdistus. Se voi olla lamauttavaa ja nuorella iällä sen käsittelyyn ei vielä ehkä ole tarpeeksi työkaluja. Kun ahdistus iskee, se voi tuntua ylitsepääsemättömältä. Tositarinat ja vertaistuki voivat helpottaa. Osa nuorista oli kuullut etsivästä työstä ystäviltaan ja tultaan, joten mahdollisesti hyvän kokemuksen kokeneet ovat suositelleet palvelua myös muille. Tarinat kiinnostavat ja ne vetoavat tunteisiin. Tarinoiden kerronnan voisi hyvin yhdistää sosiaalisen median sisällön tuotantoon. Esittelyssä voisi olla lyhyemmän ja pidemmän palvelupolun kulkeneita nuoria ja heidän tarinoitaan. Nuoret voivat samaistua tarinoihin saaden varmuutta ja uskallusta ottaa yhteyttä etsivään työhön. Vertaistuen merkitys

on suuri. Nuori joka jakaa oman kokemuksensa muille, auttaa sillä jotain toista ymmärtämään, että on ihan sallittua olla hukassa ja esimerkiksi etsivän työn avulla on mahdollisuus löytää positiivista muutosta elämään. Avun tarvitsijasta tuleekin avun antaja. Muiden auttaminen saa aikaan positiivista muutosta, antaa vastuuta sekä mahdollisuuden tuntea itsensä merkitykselliseksi. Voisiko positiivisten kokemusten ja tarinoiden jakamisen, vertaistuen tarjoamisen ja tulevaisuuden suunnittelun jotenkin yhdistää?

Täysin uudenlaisia ja ennakoimattomia vastauksia ja työkaluja mm. ensivaikutelman luomiseen, nuoren itsetuntemuksen lisäämiseen tai tulevaisuuden suunnitteluun tarjoaisi varmasti eri tahojen yhteiset palvelumuotoilun mahdollistamat innovatiiviset yhteissuunnittelupajat. Tunnettuuden lisäämisen kannalta yhteissuunnittelu erityisesti peruskoulujen tai toisen asteen oppilaitosten kanssa olisi tärkeää. Työntekijöiden haastatteluista kävi ilmi, että satunnaisten infotilaisuuksien ja tietoisuuksien lisäksi mitään järjestelmällistä yhteistyötä oppilaitosten kanssa ei tehdä. Esimerkiksi yläasteen kanssa toteutettava paja tavoittelisi ennakoivaa ja ennaltaehkäisevää näkökulmaa. Peruskoululaiset

ovat oppivelvollisia, joten todennäköisesti etsivän työn tunnetuksi tekeminen heille on viimeinen mahdollisuus tavoittaa koko ikäluokka. Osa tukea tarvitsevista nuorista voi pudota palvelujen ulkopuolelle heti peruskoulun päättymisen jälkeen, mikäli jää ilman opiskelupaikkaa tai ei tiedä mitä tekisi seuraavaksi. Salon etsivän työn kohderyhmän nuorimmat nuoret ovat 15-vuotiaita, eli juuri peruskoulun päättävä ikäryhmä. Kun palvelua tehdään tunnetuksi nuorille jo ennen kuin he edes kuuluvat kohderyhmään, varmistetaan, että he tietävät mikä palvelu on kyseessä, mitä hyötyä siitä on ja missä tilanteessa sen puoleen voi kääntyä. Kun nuori tietää palvelun ennestään, sopivan tilanteen osuessa kohdalle saattaa hän muistaa palvelun ja tajuaa mahdollisuuden itse ottaa yhteyttä etsivään.

Muidenkin sidosryhmien kanssa olisi mielenkiintoista toteuttaa yhteissuunnittelua. Kun tiedetään kehitettävä teema, voidaan sen mukaan koota oikea ryhmä. Esimerkiksi brändäystä ja sosiaalisissa medioissa toimimista voisi suunnitella etsivien, nuorten ja vaikka mainostoimiston työntekijöiden kanssa. Tärkeät näkökulmat kohtaisivat ja tuloksena olisi mahdollisesti kaikkia hyödyttävä viestintästrategia. Motivoin-

nissa ja tulevaisuudensuunnittelussa etsivät, psykologit ja uravalmentajat yhdessä voisivat kartoittaa nuorten toimintoihin ja valintoihin vaikuttavia syy-seuraussuhteita, kehittää yhteisymmärrystä ja löytää uusia keinoja nuorten sitouttamiseen ja innostamiseen. Haastatteluista kävi ilmi, ettei Salossa tehdä ollenkaan käyntejä nuoren kotiin. Jos tilanne vapaaehtoisuuden rajoissa joskus vaatisi kotikäyntiä, olisi hyvä jos sellaisen toteuttaminen onnistuisi. Mikäli etsivän työn resurssit eivät siihen riitä, löytyisikö yhteistyöhön joku toinen taho? Yhteissuunnittelun avulla voidaan kehittää uutta työskentelytapaa ja saavuttaa yhteinen sävel. Nuorten henkisen hyvinvoinnin lisäämiseksi voisi pitää yhteisen suunnittelutilaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kanssa. Kun korostetaan jokaisen omaa hyvinvoinnin huomioimista ja annetaan sille aikaa, luodaan perustaa hyvinvoivalle ja yhteiskunnallisesti aktiiviselle kansalaiselle. Oli kyseessä yhteissuunnittelu minkä tahansa tahon kanssa, se kehittää aina vastavuoroisuutta, tiedon kulkua ja tietoisuutta toisesta palvelusta.

7 POHDINTA

Työn päätavoitteena oli selkeyttää Salon etsivän nuorisotyön palvelupolkua. Jotta voitiin löytää palvelupolun ymmärtämiseen ja kokemiseen vaikuttavat ongelmakohdat, oli tutkittava Salon etsivän nuorisotyön palvelun nykytilaa ja kartoitettava nuorten kokemusta palvelusta. Toisena tavoitteena oli suunnitella työskentelyä tukeva työkalu palvelumuotoilun keinoin. Tavoitteisiin pääsemiseksi käytettiin monia eri menetelmiä. Palvelun nykytilaa kartoitettiin työntekijöiden teemahaastatteluilta, ja nuorten kokemusta palvelusta tutkittiin muotoiluluotainten, tunnelmataulujen ja palvelupolkutehtävien avulla. Menetelmillä saatujen tietojen perusteella voitiin tehdä johtopäätöksiä ja suunnitella selkeämpi palvelupolku. Samalla kartoitettiin millaiselle ja missä vaiheessa palvelua käytettävälle työkalulle olisi tarvetta.

Työn lopputuloksena on visuaalinen protomalli etsivän nuorisotyön palvelupolusta. Visualisointiin vaikuttivat nuorten lähtökohdat palveluun saavuttaessa, sekä palvelutuokioiden uudelleen jaottelu sen mukaan, mitä arvoa ne tuottavat nuorelle. Työskentelyn tueksi suunniteltavana työ-

kaluna toimii sama palvelupolkua kuvaava visualisointi. Työntekijöiden haastattelusta kävi ilmi muutamia työn toteutuksen eri vaiheita, joissa työkalulle olisi tarvetta. Palvelun selkeyden ja ymmärrettävyyden näkökulmasta tärkeimpiä esille tulleita vaiheita olivat palvelun mahdollisuuksien esittely nuorelle yhteistyön alkaessa, sekä nuoren oman tilanteen hahmottaminen palvelussa olon aikana. Visuaalista palvelupolkua voidaan käyttää hyödyksi molemmissa tilanteissa. Seuraavaksi arvioidaan työtä ja siinä käytettyjä menetelmiä erilaisten kriteerien näkökulmista.

Tuloksen näkökulmasta oleellisinta oli vastauksien löytyminen tutkimuskysymyksiin. Ensimmäisenä tutkittiin miksi Salon etsivän nuorisotyön palvelupolku on hankalasti ymmärrettävä. Tutkimustulosten perusteella nuorten ennakkotiedot etsivästä työstä jakautuvat karkeasti kahden osaan. Ensimmäinen ryhmä tietää palvelun olemassa olosta ja näkee sen mahdollisuutena, jolloin he todennäköisesti ovat itse yhteydessä etsivään. Toinen ryhmä ei tiedä mitä etsivä työ tekee, tai mitä hyötyä siitä voi olla. Kaikilla nuorilla oli ennen ensimmäistä tapaamista skep-

tiinen suhtautuminen palveluun. Vasta ensimmäisen tapaamisen jälkeen alettiin hahmottamaan palvelun hyötyjä, jolloin suhtautuminen oli pelkästään positiivista. Yksi työn tavoitteista oli helpottaa nuorelle hänen oman polkunsä hahmottamista. Tuloksista saattoi havaita, että jollain nuorella oli melko määrätietoinen ote palvelussa edetessään, mutta suurimmasta osasta vastauksia välittyi päämäärättömyys. Se ei ollut kiinni siitä mitä kaikkia palveluita nuori oli saanut, päinvastoin, nuorille oli tarjottu todella hyvin eri palveluita. Taustalta saattoi kuitenkin havaita, että vaikka nuori vastaanottaa eri palveluita ja toimenpiteitä, syy ei välttämättä ole tulevaisuuden kannalta kestävä. Hän tekee ne sen takia, että ne kuuluvat asiaan ja niistä saa sisältöä arkeen, eikä siksi, että oikeasti haluaisi tehdä niitä ja näkisi ne tulevaisuuden kannalta hyödyllisiksi. Hyvin kärjistetyksi sanottuna etsivän nuorisotyön palvelupolku on hankalasti ymmärrettävä sen takia, että nuori ei tiedä ennestään palvelusta tarpeeksi. Hän ajattelee että, pitää olla ongelmassa jos joutuu tapaamiseen etsivän kanssa. Ennen palvelua hän ajattelee, ettei siitä ole mitään hyötyä. Hän ei myöskään ym-

märrä tai tiedä, mihin kaikki tehdyt asiat loppujen lopuksi tähtäävät.

Toisena tutkimuskysymyksenä mietittiin millaisesta palvelumuotoilun menetelmin kehitetystä konkreettisesta työkalusta etsivässä nuorisotyössä olisi hyötyä. Työntekijöiden teemahaastatteluista asti alkoi hahmottumaan ajatus siitä, että selkeämman palvelupolun visualisointi toimisi samalla työkaluna työskentelyn eri vaiheissa. Työkalulle asetetut kriteerit muodostuivat työntekijöiden haastatteluiden vastauksista, joita nuorten näkökulmat vahvistivat. Suurin haaste oli suunnitella työkalua niin, että se huomioi koko laajan kohderyhmän ja soveltuu kaikkiin ennalta arvaamattomiin ja yksilöllisiin palvelupolkuihin. Työkalun tulisi selkeyttää nuorelle mitä hyötyä palvelusta on ja miten juuri hän kulkee palvelussa. Työkalun avulla tulisi myös hahmottaa mitä lisäarvoa etsivästä työstä on sellaiselle nuorella, joka on jo useampien palvelujen piirissä. Kun vastaukset molempiin tutkimus kysymyksiin löytyivät, muodostui niiden pohjalta visuaalisen palvelupolun protomalli, joka tekisi laajan ja monipuolisen palvelun ymmärtämisestä hieman helpompaa. Samalla visualisointi toimii työkaluna palvelun esittelyyn, nuoren

polun hahmottamiseen ja tulevaisuuden tavoitteiden saavuttamiseen.

Laajan taustatiedon määrän ja suuren aiheeseen kohdistuvan kiinnostuksen takia työn rajaaminen osoittautui hankalaksi. Suunnitteluprosessin päästessä alkuun päätettiin painottaa palvelumuotoilun prosessin alkua, eli määrittelyä, tutkimusta ja suunnittelua, koska tiedon ja huomioitavien asioiden määrä muodostui suureksi. Loppupeleissä tutkimus ei niinkään tarjonnut pitkälle vietyä palvelumuotoilua, vaan tutki etsivässä työssä ja julkisella sektorilla käytettäviä tiedonkeruumenetelmiä ja palvelumuotoilun mahdollistamaa tiedon hankintaa. Työ kartoittaa laajasti, mitä teemoja etsivässä työssä kannattaisi lähteä kehittämään.

Etsivä nuorisotyö on osa niin suurta monialaista palveluverkostoa, ja kohderyhmän palvelutarpeeseen vaikuttavat niin monet tekijät, että tutkimuksesta pitäisi tehdä todella laaja, jotta kaikki muuttujat voitaisi huomioida. Työn aiheen rajaaminen oli haastavaa, koska lähteet toisensa perään laajensivat taustatietoa ja muodostivat suuren verkoston, jossa loppujen lopuksi tuntui siltä, että kaikki vaikuttaa kaikkeen ja mitään ei voi sulkea pois. Jot-

ta kohderyhmää voisi täysin ymmärtää, tulisi huomioida sosiaalinen, psykologinen ja fyysinen puoli. Tulisi tutkia mm. huono-osaistumisen prosessia ja monia muita osa-alueita, jotta voisi ymmärtää syrjäytymisen syitä. Kokonaan oma lukunsa on se, miksi niin moni kärsii mielenterveysongelmista, tai miten autetaan päihderiippuvaista nuorta. Myös koulutuksen nykytilalla on varmasti vaikutusta koulumaailman ulkopuolelle jäämisessä. Koulutus menee tällä hetkellä eriarvoisuutta korostavaan suuntaan. Ongelmat voivat alkaa vaikkapa siitä, kun ala-asteilta vähennetään jatkuvasti koulunkäyntihjaajia, jolloin tuen tarpeessa olevat oppijat jätetään juuri kriittisellä hetkellä liian vähälle tuelle. Taustalla voi olla oppimisvaikeuksia, joiden huomioimiseen ei enää ole resursseja. Miten voidaan olettaa että oma taito opiskella löytyy ja kantaa mm. ammatilliseen koulutukseen asti, jos jo peruskoulun alku tuottaa ongelmia? Nuorella voi olla myös ongelmia kotona, tai häneltä puuttuu aikuisen malli ja tuki kokonaan. Hyvinvointisosiologiaa tutkimalla voisi ymmärtää tarkemmin nuoren motivaatiotekijöitä. Voitaisi pohtia myös syvällisempää ratkaisua silloin tällöin jokaiseen iskevään eksistentiaaliseen ahdistukseen. Kaikkia edellä mainittuja asioita

ja paljon muuta voisi tutkia ja ne vaikuttaisivat tämän työn tuloksiin.

Koska kaikki vaikuttaa kaikkeen ja joka asiasta löytyy lukuisia syy-seuraussuhteita, kokonaisuuden hahmottamiseen kului paljon aikaa. Aikataulun venymiseen vaikutti aluksi pitkään kestänyt taustatietoon perehtyminen, mutta myös tiedonkeruuvaiheeseen kulunut suunniteltua pidempi aika. Tutkimusmenetelmien toteutukseen olisi voinut olla johdonmukaisempi suunnitelma, jolloin ne olisivat ehkä edenneet tarkemmassa aikataulussa. Löyhä suunnittelu mahdollisti kuitenkin sen, että työssä edettiin tutkimusmenetelmä kerrallaan. Kun alussa aiheesta oli muodostettu yleiskuva, luotiin sen pohjalta teemahaastattelu. Kun haastatteluun oli saatu vastauksia, luotiin niiden pohjalta muotoiluluotain. Kun työpajan järjestäminen ei onnistunut, suunniteltiin siihen tilalle tunnelmataulujen teko. Kun muotoiluluotaimilla ja tunnelmatauluilla lisättiin asiakasymmärrystä, haluttiin myös tarkennusta palvelupolun kokemiseen, jolloin viimeisenä suunniteltiin palvelupolkutehtävä. Nopea ja reaaliaikainen reagointi saatuihin tuloksiin mahdollisti niiden soveltamisen, sekä tutkimuksen viemisen lopputuloksen kannalta oikeaan

ja syvällisempään suuntaan. Työn loppuvaiheessa kirjoitusprosessiin kului paljon aikaa alusta asti jatkuneen rajaamisongelman takia. Oli hankalaa valita mitä kaikkea jätetään työn rajauksen ulkopuolelle.

Sidosryhmäytyytyväisyyden kannalta katsottuna työ sai toteutuksen aikana positiivista palautetta. Toimeksiantajan taholta ohjaajana toimineen Saveliuksen kanssa pidettiin kesään 2016 saakka säännöllisin väliajoin tapaamisia, jolloin häneltä tuli hyvää palautetta ideoista. Välillä hän tosin joutui muistuttamaan muotoilijan roolissa pysymisestä. Työntekijät ovat ammattilaisia ja tietävät mitä tekevät, joten he toivoivatkin enemmän ulkopuolisen näkökulmaa kuin kuvausta tekemästään työstä. On hankala arvioida kuinka tässä onnistuttiin. Työntekijät lähtivät hyvin mukaan toteutettaviin tehtäviin. Myös kahdessa muotoiluluotaimessa nuoret antoivat positiivista palautetta siitä, että tehtäväkirja oli kiva, ja että se toi mukavasti tekemistä päivään. Tunnelmatauluja tehdessä nuorilta ei suoranaisesti tullut mitään palautetta aiheeseen liittyen, mutta pajan ilmapiiri oli hyvä ja käydyistä keskusteluista jäi varmasti jokaiselle hyvä mieli.

Koko opinnäytetyöprosessi on ollut todella opettavainen. Alusta asti oli selvillä, että aihe on haastava ja laaja. Suuren kiinnostuksen ansioista prosessi eteni kuitenkin hitaasti mutta varmasti haasteiden kautta voittoon. Yksinkertainen lopputulos sisältää oivalluksia ja monimutkaisia päättelyketjuja pitäen käyttäjän koko ajan suunnittelun keskiössä. Aikataulun venyminen harmittaa, mutta perusteellinen perehtyminen aiheeseen ja mahdollisuus reagoida tutkimusmenetelmien kulkuun näkyvät toivottavasti lopputuloksessa positiivisesti. Prosessi on antanut paljon pohdittavaa työelämän ja työskentelymenetelmien kannalta. Erityisesti julkiselle sektorille suuntautuneet palvelumuotoiluprojektit ovat laajoja kokonaisuuksia, joten mihin pisteeseen asti muotoilijan tulee ymmärtää suunniteltavaa palvelua ja palvelurakennetta, jotta voi tuottaa palvelumuotoilua aiheesta? Julkisen sektorin palvelut ovat niin monisyisiä että, monialainen työryhmä on välttämätön. Työskentely toimisi paremmin ja olisi hedelmällisempää, jos olisi eri asiantuntijoista koottu projektityöryhmä ja vastualueet olisi jaettu sen mukaan. Tämä työ olisi ollut mielenkiintoista toteuttaa esimerkiksi yhteistyössä sosionomiopiskelijan kanssa. Kokonaisuuden hal-

linta yksin oli hankalaa, jolloin aikataulu venyi. Vaikka Saveliuksen kanssa tavattiin säännöllisesti ja keskusteltiin ideoista, oli ideoiden pohdinta ja peilailu tarvittavalla hetkellä silti hankalaa. Käytännön työkentelyssä opittavaa on olemassa olevan tiedon hallinnassa. Laajasta aiheesta johdun heti projektin alussa olisi hyvä päättää erilaisten tietojen järjestys- ja tallennustavat. Erityisesti tämän työn edetessä loppua kohden lähteistä otettujen tietojen ja ajatuksista muodostuvien ideoiden muistiinpanot, sekä henkilökohtaisten tiedonantojen tiedot ja prosessin kulussa tulleiden ideoiden olisi ollut hyvä olla selkeämmässä järjestyksessä.

Työn luotettavuutta arvioitaessa täytyy ottaa huomioon, että kyseessä oli laadullisimman kokonaisvaltaisesti yksittäisten nuorten todellista elämää. Tarkoituksena oli löytää asioita, jotka auttavat ymmärtämään nuorten kokemuksia ja näkökulmaa palvelusta, sekä paljastaa seikkoja jotka tekevät Salon etsivän nuorisotyön palvelupolun ymmärtämisestä hankalaa. Palvelun toimivuuden kannalta haluttiin analysoida palvelun sen hetkistä tilaa, jotta palvelupolkua voitiin kehittää vastaamaan juuri Salon etsivän nuorisotyön tarpeisiin.

Koska aiheen rajaamien oli koko työn ajan ongelmana, aiheutti se myös haasteita työn validiteetille. Teemahaastattelu oli ensimmäinen tutkimusmenetelmä työn alkuvaiheessa, joten siinä oli melko paljon laajoja kysymyksiä. Jokainen kysymys kyllä täytti tavoitteen etsivän työn hetkisen tilan kartoittamisesta, mutta näin jälkikäteen on mahdollista huomata, että joukossa oli muutamia rajauksen ulkopuolisia kysymyksiä. Kaikki saatu tieto kuitenkin auttoi kokonaiskuvan muodostamisessa, joten ensimmäiseksi kontaktiksi aiheeseen haastattelu oli validi. Muotoiluluotaimessa erityisesti What if...?- tehtävän kysymyksen asettelu olisi voinut olla tarkempi, koska sen vastaukset poikkesivat paljon oletetusta. Muuten luotaimet antoivat kattavan kuvan nuorten mielenmaisemasta. Tunnelmataulun teossa suunnitelma meni toteutuksen aikana melkein kokonaan uusiksi, joten tehtävää ei saatu vietyä niin pitkälle kuin oli ollut tarkoitus. Havainnointi kuitenkin paikkasi melko paljon ja vahvasti aiempia päätelmiä. Palvelupolkutehtävät vastasivat hyvin siihen, millainen nuoren polku on palvelussa ja miten hän sen kokee.

Työn reliabiliteetin arvioiminen on hankalaa monipuolisen kohderyhmän takia.

Vaikka kyseessä on tapaustutkimus, on työssä tehtävä tutkimus vasta alkuvaiheessa, ja siksi se käsittelee yleisiä teemoja. Tutkimusmenetelmät sinänsä ovat iteratiivisia ja niitä olisi mahdollista toteuttaa paikasta riippumatta, esimerkiksi eri kunnissa. Saatavat vastaukset sen sijaan ovat hankalasti yleistettävissä ja ne saattavat vaihdella paljon. Erityisesti nuorten vastauksissa vaikuttavat erilaiset elämäntilanteet ja taustat.

Laadulliselle tutkimukselle ominaisesti otanta ei ollut suuri. Muotoiluluotaimiin, tunnelmatauluihin ja palvelupolkuihin tuli yhteensä 15 vastausta. Koska tehtäviin vastattiin nimettömänä, ei tiedetä oliko joukossa nuoria jotka vastasivat useampaan tehtävään. Tutkimuksen aikana myös työntekijöiden keskuudessa tapahtui vaihtuvuutta. Teemahaastatteluissa haastateltiin kolmea työntekijää, joista tämän työn päättyessä enää yksi toimi samoissa työtehtävissä. Työn päättyessä Salossa oli edelleen kolme etsivää, joista kaksi olivat uusia. Ei tiedetä kuinka heidän työotteensa asettuu suhteessa tutkimuksessa saatuihin tuloksiin.

Kuten aikaisemmin mainittiin, työssä painotettiin palvelumuotoiluprosessin mää-

rittely-, tutkimus- ja suunnitteluvaiheita. Suunnitteluvaiheeseen kuuluu prototyypin testaaminen. Työssä luotiin visuaalinen protomalli, joka toimii palvelupolun selkeyttäjänä ja työskentelyä tukevana työkaluna. Työn puitteissa ei kuitenkaan ehditty testaamaan mallia. Visualisoinnin sellaisenaan on tarkoitus toimia erityisesti silloin, kun etsivä ja nuori tapaavat ensimmäisen kerran. Kuvasta nuori voi hahmottaa eri vaihtoehtoja ja huomata että oman henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin lisäämisellä on yhtä suuri merkitys kuin koulu- tai työpaikan hakemisella. Vaikka lähitulevaisuudessa tapahtuvat toimenpiteet ovatkin varmasti ensimmäisenä mielessä, kuvasta voi hahmottaa sen, että kaikilla toimenpiteillä halutaan edistää nuoren matkaa tulevaisuuteen ja itse itsellensä asettamiin tavoitteisiin. Työkaluna kuvaa voidaan käyttää silloin, kun lähdetään tekemään suunnitelmaa seuraavista askeleista. Se voi tapahtua vaikka heti ensimmäisellä tapaamiskerralla, tai vaikka jokaisella tapaamisella erikseen, niin että aina mietitään mitä seuraavaksi tehdään. Suunnitelmaan voidaan palata aina tarpeen vaatiessa, esimerkiksi silloin kun halutaan miettiä mitä pitää vielä tehdä, jotta päästään lähemmäs tavoitteita.

Visuaalisen mallin testaaminen olisi hyvä aloittaa niin, että sitä käytetään polun alussa uusien nuorten kanssa, sekä työkaluna jo palvelussa olevien nuorten kanssa. Koska palvelussa on paljon elementtejä, on visualisoinnissa myös paljon sisältöä. Kun havainnoidaan nuorten suhtautumista, voidaan pohtia onko kuvaus selkeämpi palvelun esittelytapana kuin suullinen selitys. Voidaan kiinnittää huomiota erityisesti siihen, kuinka nuoret ymmärtävät kuvan, ja joudutaanko sitä selittämään paljon. Visualisoinnissa esitettyjä palloja on varmasti melko suppeasti siihen verrattuna, että nuorilla on paljon eri syitä tulla palveluun ja palvelun aikana tarjotaan useita eri toimia. Myös tulevaisuuden suunnitelmia on varmasti yhtä paljon kuin nuoriakin. Etsivät voivat täydentää valikoimaa, ja tyhjien pallojen avulla palvelupolusta voidaan räätälöidä kullekin nuorelle sopiva. Visualisoinnista olisi hyvä kehittää havaintojen pohjalta vielä selkeämpi, jotta se toimisi itsenäisesti eräänlaisena mainoksena ja nuorten mielenkiinnon herättäjänä. Se madaltaisi palveluun hakeutumisen kynnystä entisestään ja helpottaisi niiden nuorten tavoittamista, jotka eivät vielä ole palvelussa.

Etsivä nuorisotyö on tärkeää ja sille tulee varmasti jatkossakin olemaan kysyntää. Palvelumuotoilulla voidaan mahdollistaa käyttäjän laajempi huomioiminen sekä kehittää erilaisia toimintamuotoja ja ajankuvaan sopivia palveluja. Kaikki osapuolet otetaan mukaan kehittämiseen ja yhdessä suunnittelemalla luodaan jokaiselle sopiva lopputulos. Kun halutaan hyödyntää palvelun koko potentiaali, kannattaa hyödyntää palvelumuotoilua. Monen muun lisäksi se sopii niin etsivälle nuorisotyölle kuin yleisesti julkiselle sektorillekin.

LÄHTEET

- Alanen, O. & Kotkavuori, A. 2014. Välittämisen ammattilaiset. Vamoksen käsikirja etsivään nuorisotyöhön. Helsinki: Helsingin diakonissalaitos.
- Curedale, R. 2013. Service design. 250 essential methods. Los Angeles: Design Community College.
- Heikkinen, H. L. T. & Jyrämä, J. 1999. Käytännönläheisyys tutkimuksessa ja sen raportoinnissa. Teoksessa Heikkinen, H. L. T.; Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena Kustannus, 40-43.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hyvärinen, J. 2015. Muotoiluagentti ja lapsiperheiden kotipalvelu. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattemmäki, T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, 93-113.
- Hämäläinen, K.; Vilka, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus Ry, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia, 60-75.
- Jäppinen, T. & Sorsimo, J. 2014. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus Ry, 84-107.
- Kaartinen-Koutaniemi, J. 2012. Etsivässä työssä. Porvoo: LK-kirjat/Nuorten Keskus
- Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry. Viitattu 11.10.2016. <http://www.kyt.fi/index.php/par-jarjestelmat>

Kiviniemi, K. 1999. Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa Heikkinen, H. L. T.; Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena Kustannus, 18-19.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelu-muotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus Ry, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia, 42-59.

Kurronen, J. 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkö-kulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, 29-51.

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiateollisuus Ry.

Metodix 2014. Pirkko Anttila: Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Dokumenttianalyysi. Viitattu 3.10.2016. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#9.2.4>

Mikkonen, K. 2016. Puhe Vihreiden puoluevaltuuskunnan kokouksessa. Viitattu 18.10.2016 <http://www.kristamikkonen.fi/puhe-vihreiden-puoluevaltuuskunnan-kokouksessa/>.

Mänttari, A. 2014. Pääkaupunkiseudulla muotoilu ohjaa julkisten palvelujen kehittämistä asiakas-lähtöiseksi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus Ry, 108-115.

Nuorisolaki 27.1.2006/72. Annettu Helsingissä 27.1.2006. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072#L3P7b>.

Nuorisotakuu 2016a. Nuorisotakuu auttaa eteenpäin. Viitattu 4.11.2016. http://www.nuorisotakuu.fi/tietoa_takuusta

Nuorisotakuu 2016b. Miten nuorisotakuu toteutuu? Viitattu 4.11.2016. http://www.nuorisotakuu.fi/tietoa_takuusta/verkotot_ja_toteuttajat

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016a. Nuorisotyö. Etsivänuorisotyö. Viitattu 25.5.2016 http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoitus/etsiva_nuorisotyto/index.html?lang=fi

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016b. Uusi nuorisolaki voimaan tammikuussa 2017. Viitattu 9.11.2016. http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2016/06/HE_uusi_nuorisolaki.html?lang=fi

Salon kaupunki 2016a. Organisaatiokaavio. Viitattu 16.5.2016. <http://www.salo.fi/attachements/2016-02-29T12-16-0792.pdf>

Salon kaupunki 2016b. Viitattu 16.5.2016. <http://www.salo.fi/vapaaaikajamatkailu/nuoriso/etsivanuorisotyto/>

Salon kaupunki 2016c. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 1.11.2016 <http://www.salo.fi/sosiaalijaterveyspalvelut/toimeentulojasosi-aalinentuki/tyollistymispalvelut/kuntouttavatyotoiminta/>

Service Design Tools 2009. Offering Map. Viitattu 27.5.2016. <http://www.servicedesigntools.org/tools/38>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus 2015-2019. Viitattu 29.9.2016. http://stm.fi/documents/1271139/1332838/Sote-uudistuksen+tietolehtinen+9_2015/a6f19294-ea52-4c47-b13f-ba15c571e843

Tuulamäki, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Nuorisotakuu. Viitattu 7.4.2016. https://www.tem.fi/ajankohtaista/vireilla/karkihankkeet_ja_ohjelmat/nuorisotakuu

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2013. Yhteissuunnittelu avaa uusia näkymiä julkiselle sektorille. Teoksessa Keinonen, T.; Vaajakallio, K. & Honkonen, J. (toim.) Hyvinvoinnin muotoilu. Helsinki: Aalto Arts Books, 59-73.

Verkeorg 2016a. Panu Mäenpää: Viestintäkulttuuri on muuttunut, oletko sinä? Nuorisotyö tu-bettaa / Tubecon2016. Viitattu 17.10.2016 <https://www.youtube.com/watch?v=dMWLSyg60xc>.

Verkeorg 2016b. Paneelikeskustelu: Miten tukea nuorten hyvinvointia verkossa? Nuorisotyö tubettaa / Tubecon2016. Viitattu 17.10.2016 https://www.youtube.com/watch?v=BX_gyRXVhac.

Työntekijöiden teemahaastattelun alustus ja runko

Palvelumuotoilua Salon etsivälle nuorisotyölle

Tarkoituksena on parantaa palvelua ottamalla nuoret ja työntekijät mukaan kehittämiseen. Palvelumuotoilussa kaikki lähtee asiakkaasta, jotta opitaan tietämään mitä tarpeita hänellä on, ja siten ymmärretään mihin tarpeisiin palvelun tulisi vastata. Opinnäytteeni aiheena on tutkia ja selkeyttää Salon etsivän nuorisotyön palvelupolkua palvelumuotoilun työkaluin. Palvelupolku tarkoittaa sitä miten palvelua on suunniteltu tarjottavan asiakkaille ja miten asiakkaat loppu peleissä käyttävät palvelua. Palvelupolku muodostuu palvelutapahtumista eli vuorovaikutuksesta asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä sekä kontaktipisteistä, eli asioista joiden kautta asiakas kokee palvelun. Niitä voivat olla mm. fyysisesti käsin kosketeltavat asiat, tilat tai vuorovaikutus ihmisen tai koneen kanssa.

Nyt tarkoitus on kartoittaa palvelun nykytilaa työntekijöiden näkökulmasta. Haastattelu on teemahaastattelu joka löyhästi jakautuu kolmeen eri näkökulmaan: palvelu, nuoret ja työote. Valmiit kysymykset ja niitä tarkentavat huomiot ja esimerkit ohjaavat haastattelua, mutta kysymyksistä voidaan vapaasti keskustella siinä järjestyksessä kun tuntuu sopivalta.

Seuraavaksi toteutan mahdollisesti haastatteluja ja/tai workshopin nuorille. Tuloksista riippuen saatan järjestää vielä ryhmähaastattelun työntekijöille.

PALVELUN NÄKÖKULMA

- **Kuvaile omin sanoin millainen on Salon etsivän nuorisotyön palvelupolku?** Myyntipuheesi ihmiselle joka ei tunne palvelua (yhteistyökumppanille yms.). Palvelutilanteessa ei varmasti ole yhtä kaavaa jota voisi soveltaa kaikkiin asiakkaisiin ja kaikki palvelutilanteet ovat erilaisia asiakkaasta riippuen. Erilaisia palvelupolkuja voi miettiä vaikkapa jaottelamalla asiakkaat avun tarpeen mukaan.

- **Kuinka etsivä nuorisotyö palveluna mielestäsi toimii?** Hyvät ja huonot kohdat?
- **Oletko huomannut nykyisessä palvelupolussa kohtia, joissa tarjottavat palvelut eivät saavuttaisi kohderyhmää?** Esim. itse tiedät mihin palveluun nuori kuuluisi, mutta nuori ei ehkä ole ymmärtänyt sitä palvelurakenteesta johtuen.
- **Onko joskus tuntunut siltä, että olisitte menettäneet asiakkaan sen takia, että palvelu olisi ollut hankala ymmärtää?**
- **Ohjataanko etsivän työn piiriin nuoria, jotka ensisijaisesti kuuluisivat jonkun muun avun piiriin?** Mistä he tulevat? Miten heidät saadaan oikean avun piiriin?
- **Onko kotoa haettavia nuoria paljon?** Missä määrin he kuuluvat etsivän nuorisotyön piiriin?
- **Löytyykö palveluun tulevalle nuorelle aina joku palvelu tai muu vaihtoehto johon edetä?** Tuleeko tilanteita joissa nuori ei oikein sovi mihinkään tarjolla olevaan palveluun, vai löytyykö aina seuraava askel polulla? Onko palvelujen välille tarvetta uusille erityisesti nuorille suunnatuille palveluille vastaamaan nuorten tarpeisiinsa ja helpottamaan asiointia?
- **Miten koet nuoren tietojen kulun eri palvelujen välillä?** Kulkeeko tieto mitä palveluita nuori on jo saanut? Onko eri palvelujen sisällöissä huomattu päällekkäisyyksiä, sama asia useaan kertaan?
- **Miten varmistetaan, että kaikilla nuoren käyttämällä palveluilla on sama päämäärä nuoren hyväksi?** Onko?
- **Miten muiden yhteistyökumppaneiden ja viranomaisten toiminta koetaan?** Jonko jotain joiden kanssa yhteistyö toimii hyvin ja joiden kanssa ei? Ymmärtävätkö he etsivän nuorisotyön merkityksen?
- **Huomioidaanko palvelussa nuoren lähiverkostot esim. harrastukset ja tuttavapiirit?**
- **Millaista palautetta nuorilta tulee itse palvelusta ja sen kulusta?** Tuleeko? Kyselläänkö heiltä palautetta? Kuinka hyvin tiedetään mitä mieltä palvelusta ollaan?

NUORTEN NÄKÖKULMA

- **Millainen on nuorten suhtautuminen palveluun, kun he saavat siihen ensi kosketuksen?** Pitääkö palvelua selittää? Jos täytyy, niin miten?
- **Miten nuoret suhtautuvat muihin palveluihin?** Mitä syitä siihen on, etteivät he ole suoraan hakeutuneet tarvitsemansa avun piiriin? Miksi etsivän nuorisotyön kautta?
- **Kun nuori "lähetetään" etsivään nuorisotyöhön, mikä on hänen suhtautumisensa?** Vaikka onkin mukana vapaaehtoisesti, mitä mieltä hän on palvelusta?
- **Mitä odotuksia nuorilla on etsivän nuorisotyön suhteen?** Tietävätkö saavansa apua asioiden hoitoon, olettavatko saavansa valmiit ratkaisut tms.?
- **Miten etsivän apu koetaan?** Millaista verrattuna muihin palveluihin?

TYÖOTE

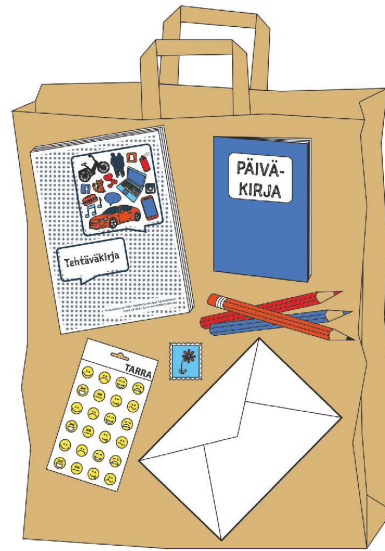
- **Miten lähestyt nuorta joka ei vielä tiedä palvelusta mitään?**
- **Miten tuot esille eri palveluvaihtoehdot?**
- **Millaista on työskentely muiden palvelujen ja virastojen verkostossa?** Kuluuko turhaa aikaa verkostojen välillä som-pailuun vai onko selkeää?
- **Onko työskentely aina tapauskohtaista vai onko muodostunut rutiineita joidenkin tiettyjen tilanteiden hoitamiseen?** Tutustuminen nuoreen, motivointi, ongelmien ratkaisu, syyseuraus-suhteiden selvittely nuoren tilanteelle yms.?

- **Kaipaisitko palvelun johonkin tiettyyn vaiheeseen valmiita työkaluja työskentelyn tueksi?** Mihin? Kaipaatko jossain työskentelyn vaiheessa rutiinin omaista toimintatapaa, johon turvautua?
- **Millä tavoilla pysytte mukana nuorten maailmassa?** Koetko että olet samalla aaltopituudella heidän kanssaan?
- **Mitä ovat nuorten toimintaympäristöt?** Miten ne otetaan työssä huomioon? Onko nuorilta tullut palautetta, esim. missä olisi paras paikka tavata? Onko resursseja huomioida erilaisia ympäristöjä?
- **Koetko jossain vaiheessa palvelun tarjoamista epätietoisuutta jostain aiheesta?** Tiedätkö miten ja mistä selvität puuttuvan tiedon? Muuttuvat lainsäädännöt ja käytännöt ym.

Muotoiluluotaimen tehtäväkirja



Luotain- paketti



Tehtäväkirja sisältää

Mistä luotaimessa on kyse?	1
Tietoa tehtäväkirjasta	2
Ystäväkirja	3
Arkikuvahaaste	4
Päiväkirja	5
Kartalla ajatuksista	6
Päiväkirja	8
What if...?	9
Päiväkirja	10
Sanaselitys	11
Viimeinen sana	12
Loppusanat ja palautusohjeet	12

Moikka!

Minä olen Oona. **Pitelet nyt käsis-**
säsis muotoiluluotainta! Nimestään
huolimatta tämä ei ole mikään tai-
vaan tuuliin laukaistava avaruuden-
tutkimusväline. Tämä on luova tapa
tutustua Sinuun ja tutkia tunteitasi ja
mielipiteitäsi elämästä, tulevaisuu-
desta ja etsivän nuorisotyön roolista
elämässäsi.

Miksi haluan tietää Sinusta näitä
asioita? Opiskelen neljättä vuotta
muotoilua Turun ammattikorkea-
koulussa, ja teen nyt opinnäytetyö-
täni Salon etsivälle nuorisotyölle.
Muotoilussa haluan keskittyä ihmi-
seen. Haluan muotoilla ihmisten tar-
peita vastaavia palveluita.

Tässä miljoonien vaihtoehtojen ja
vaatimusten maailmassa meistä
jokainen on jossain vaiheessa elä-
määnsä epävarma seuraavasta as-
keleesta. On hienoa, että niitä hetkiä

varten on olemassa ihmisiä joiden
kanssa tutkia vaihtoehtoja ja joilla
saada neuvoja tulevaan. Ei tarvitse
jäää yksin pyörittelemään asioita.
Etsivän nuorisotyöntekijät ovat juuri
näitä ihmisiä.

Palveluiden muotoilussa on tärkeää
kuunnella niitä ihmisiä, jotka käyt-
tävät palvelua. **Sinun ajatustesi, fi-
listesi ja mielipiteidesi avulla saan
arvokasta tietoa** siitä, miten etsivä
nuorisotyö toimii nyt ja miten sen
toimintaa voisi kehittää vielä pa-
rempaan suuntaan. Tavoitteenani
on, että mahdollisimman moni saa
mahdollisimman helposti etsivän
nuorisotyön tarjoamaa apua.

**Kiitoksena täytetyn tehtäväkirjan
palauttamisesta Sinulle on luv-
sa leffa-/teatterilippu!** Ennen kaik-
kea olen todella kiitollinen, että olet
mukana kanssani kehittämässä tär-
keää asiaa :)



Tästä alkaa luotaimen viikon mittainen **tärkeä tutkimusmatka** Sinun arkeesi, ajatuksiisi ja mielipiteisiisi. Tiedossa on tehtäviä jotka voit täyttää suoraan kirjaan, sekä päiväkirjatehtäviä, jotka voit täyttää samasta paketista löytyvään vihkoon. Kirjoitathan vihkon kanteen oman nimimerkkisi, jotta osaan yhdistää oikean tehtäväkirjan ja päiväkirjan.

Sinun ei tarvitse kertoa henkilötietojasi tehtäviä tehdessä. Käsittelen luotaimen tietoja luottamuksellisesti, luovuttamatta niitä sellaisenaan kolmansille osapuolille. Käytän saamiani tietoja hyödyksi opinäytetyössäni, josta julkaistaan kirjallinen ja nettiin ladattava versio.

Pari vinkkiä!

Paketista löytyy **emoji-tarroja**. Liimaile niitä pitkin tehtäväkirjaa ja päiväkirjamerkintöjä, sen mukaan mitä tunteita aiheet herättävät.

Kirjoittamisen tai piirtämisen sijaan jokaisen tehtävän voi tehdä vaikka videoimalla, valokuvaamalla tai äänittämällä kännykällä!

Puhelimella tehdyt tehtävät voit lähettää WhatsAppin kautta jollekin etsivistä nuorisotyöntekijöistä:

Anne Savelius 044 778 4288
Sanni Suvila-Nuutinen 044 778 4824
Sanna Pohjola 044 778 4833

Muista mainita nimimerkkisi viestissä!

Tehtävät:

Tehtävät on jaettu niin, että viikon ajan joka päivälle on jotain tehtävää. **Ota tavoitteeksi tehdä tehtävät viikon aikana**, mutta ei stressiä jos menee vähän pidempään.

Tähän voit rastittaa tehdyt tehtävät:

- Arkikuvahaaste
- Päiväkirja
- Kartalla ajatuksista
- Päiväkirja
- What If...?
- Päiväkirja
- Sanaselitys & Viimeinen sana

Kun kaikki tehtävät on tehty, palauta kuori lopusta löytyvien ohjeiden mukaan.

Mitä nopeammin tehtävät on tehty, sitä nopeammin tiedossa on leffa/teatteri-ilta :)

Okei! Ennen kuin päästään varsinaisiin tehtäviin, **haluaisin vähän tutustua sinuun**. Samalla pääset virittäytymään tunnelmaan ja saat vähän esimakua siitä mitä tuleman pitää. Kaikkiin kohtiin ei ole pakko vastata, mutta tietenkin toivon että vastaat niin moneen kuin mahdollista :)

Nimimerkki: _____

Ikä: _____

Perhe: _____

Tämän hetken fiilis?



Mitä harrastat? _____

Unelma-ammattisi? _____

Mitä rakastat? _____

Mitä vihaat? _____

Mitä teet 10 vuoden kuluttua? _____

Mitä kautta tulit etsivään nuorisotyöhön? _____

Milloin ja missä tapasit etsivän ensimmäisen kerran? _____

Arkikuvahaaste!

Noniin, heti tähän alkuu **haastan sinut!** Ota arjestasi ainakin neljä kuvaa.

Voit kuvata tavallisia päivääsi kuuluvia asioita, elinympäristöäsi, **kaikkea mikä kiinnostaa sinua**. Voit käyttää alla olevia esimerkkiaiheita tai keksiä ihan omat aiheet. Liitä kuvan yhteyteen teksti ja vaikka muutama hashtag kertomaan mitä kuvassa tapahtuu. Kerro myös nimimerkkisi.

Lähetä kuvat WhatsAppissa haluamallesi etsivälle:

Anne 044 778 4288, Sanni 044 778 4824 tai Sanna 044 778 4833

Jos et halua ottaa valokuvia, voit myös piirtää tai kirjoittaa päiväkirjavihkoon.



@oona Päivä ei käynnisty ilman kahvia! #aamurutiini



@oona Lempiharrastukseni #retkellämetsässä



@oona Päivieni piristäjä <3 #kissatonkivoja



@oona Kiinnostavia kirjoja #paljontietoa

Vinkki!

Voit myös videokuvata

Päiväkirja

On ensimmäisen päiväkirjatehtävän aika. Päiväkirjatehtävien kohdalla on muutamia valmiiksi annettuja teemoja pohdittavaksi, mutta **voit kirjoittaa päiväkirjaa aina kun sitä tuntuu**.

Kirjoita päiväkirjaa tämän tehtävän kirjan mukana tulleeseen vihkoon. Muista **nimimerkki vihkon kanteen**. Voit myös piirtää, valokuvata, videoida tai äänittää päiväkirjamerkintöjä!

Vinkki!

Muista liimalla emoji- tarroja :)

Tämän ensimmäisen päiväkirjamerkinnän voit aloittaa vaikka kertomalla **mitä Sinulle juuri nyt kuuluu?**

Millä mallilla elämä tällä hetkellä on? Onko lähi-aikoina tapahtunut jotain mikä on saanut sinut erityisen hyvälle tai huonolle tuulelle? Kenen kanssa jaat nämä ilot ja surut? Voit vapaasti kertoa fiiliksistäsä ja arjen tapahtumista tai vaikka tämän tehtäväkirjan herättämistä ajatuksista.



Kartalla ajatuksista

Mieti hetki aukeamalla olevia aiheita.

Luo pieniä ajatuskarttoja kunkin aiheen ympärille lisäämällä viivojen päihin ajatuksia. Kirjoita ihmeessä ylös pienimmätkin ajatukset ja piirrä tarvittaessa lisää viivoja.



Päiväkirja

Heippa! **Mitä tänään kuuluu?** Onko päivä sujunut suunnitelmien mukaan? :)

Kerro myös vähän tarkemmin niistä hetkistä ja fiiliksistä, kun yhteistyönne etsivän nuorisotyön kanssa alkoi.

Mitkä olivat ensimmäiset mielikuvasi etsivästä nuorisotyöstä?

Tiesitkö entuudestaan mitä on etsivä nuorisotyö?

Mitä ajatuksia heidän tapaamisensa herätti?

Mitkä fiilikset oli ensimmäisen tapaamisen jälkeen?

Entä miltä tuntui ajatus toisesta tapaamisesta?

Missä asioissa ja miten voisit hyödyntää etsivän apua?

Tsemppiä!

Tämän jälkeen puolet tehtävistä jo tehty :)



What if...?

Tässä tehtävässä pääset jossittelemaan ja miettimään **mitä tapahtuisi, jos asiat menisivät toisin**. Tehtävässä on neljä skenaariota. Päästä mielikuvi-
tuksesi valloilleen ja kirjoita muutamalla lauseella tapahtumille jatkoa.

Sinut on juuri palkattu unelma-ammattiisi! Miten se vaikuttaa elämääsi?

Jos saisit muuttaa elämässäsi yhden asian, mikä se olisi?

Jos suurin haaveesi toteutuisi huomenna, mitä tapahtuisi?

Miten asiat olisivat nyt, jos et olisi koskaan tavannut etsivää nuorisoyöntekijää?

Päiväkirja

Heippa! Taas olisi aika päivittää viimeisimmät kuulumiset! **Missä tunnelmissa päiväsi on startannut?**

Jos haluat, voit kertoa tarkemmin mitä kaikkea olette tehneet etsivän kanssa, ja millä fiiliksillä olet nyt teidän yhteistyöstänne.

Miten olet kokenut etsivän auttamisen?

Millaista apua toivoisit etsivältä tulevaisuudessa?

Onko elämässäsi jotain muuttunut sen jälkeen, kun olette aloittaneet yhteistyön? Mitä ja miten?

Vinkki!
Muista taas emoji- tarrat :)



Sanaselitys

Selitä muutamalla sanalla, **mitä ajatuksia sinulle tulee ensimmäisenä mieleen** alla olevista aiheista. Liimaa vaikka muutama emoji-tarra kuvaamaan kustakin sanasta syntyviä fiiliksiä.

Etsivä nuorisotyö:

Kela:

Työkkäri:

Sossu:

Opiskelu:

Työnteko:

Yhteiskunta:

Nuorisotakuu:

Melkein valmista!
Käännä vielä viimeiselle sivulle.

Viimeinen sana

Viimeistä tehtävää viedään! Nyt kun olen kysellyt sinulta tunnelmia elämästäsi ja yhteistyöstäsi etsivän nuorisotyön kanssa, haluaisinkin esittää lopuksi **vielä pari suoraa kysymystä**:

Mikä etsivän nuorisotyön toiminnassa on hyvää, mikä huonoa? Anna risuja ja ruusuja.

Mitä ehdottaisit, millaiselle etsivälle nuorisotyölle olisi tarvetta tulevaisuudessa?

Voit kirjoittaa vastaukset päiväkirjaan.

Lopuksi

Hienoa! Tätä lukiessasi olet mitä luultavimmin suoriutunut kunnialla kaikista tehtävistä! Eikä se ole ihan niin justinsa, vaikka joku olisikin jäänyt välistä. Kaikki tieto on tutkimukseni ja kehitystyöni kannalta todella tärkeää. **Vielä kerran kiitos** siitä, että olet mukana kehittämässä tärkeää asiaa :)

Näin palautat luotaimen:

1. Laita täytetty tehtäväkirja ja päiväkirjavihko paketin mukana tulleeseen kirjekuoreen ja sulje huolellisesti.
2. Palauta kirje Salon kaupungintalolle tai etsivälle TAI
Liimaa kuoreen paketin mukana tullut postimerkki ja tiputa kirje lähimpään postilaatikkoon

Leffa-/teatterilippu!

Kun täytetty luotain on palannut takaisin minulle, toimitetaan sinulle etsivien toimesta leffa/teatterilippu tai kutsu johonkin näytökseen kiitoksesi vastauksistasi :)



TURUN AMK:N OPINNÄYTETYÖ
Oona Virtanen

