

liaani



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Palvelumuotoilua Liaani-hankkeessa

Niina Pietilä & Juha Ainoa



Turun yliopisto
University of Turku

HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Liikunta elämäntavaksi!



Kiipula

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

Tavoitteet:

- **Vahvistaa** peruskoulun jälkeisessä nivelvaiheessa olevien nuorten sitoutumista opintoihin
- **Lisätä** nuorten osallisuutta ja vähentää eri taustoista johtuvaa eriytymistä
- **Systematisoida ja hyödyntää** tietoa nuorten harrastustoiminnassa saavutettavista opiskelu- ja työelämätaidoista sekä osallisuudesta
- **Luoda** yhteistyönä arviointikehikko

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

Keinot:

- **Verkostomainen** työtapa ja uudenlaiset kohtaamiset: järjestö- ja oppilaitostoimijoiden sekä nuorten yhteistyö
- Jo olemassa olevien **palvelutuotteiden** kokeilu uusilla areenoilla ja uusien palveluiden ja toimintamallinen kehittäminen harrastejärjestöjen ja ammattioppilaitosten rajapintaan yhdessä nuorten kanssa.
- **Arviointikehikko** mahdollistaa toimivien palvelutuotteiden identifioinnin ja siirtämisen
- Hankkeen tuotoksia **levitetään** kouluttamalla ja järjestämällä verstaita nuorten parissa toimiville ohjaajille

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

Arviointikehikko

- Arviointikehikkoon on koottu yhteen nuorten palveluiden kannalta keskeisiä kriteereitä, mikä mahdollistaa aiempaa systemaattisemman palveluiden tarkastelemisen.
- Arviointikehikon tavoitteena on tarjota sitä käyttävälle ammattilaiselle väline kehittää palveluaan monipuolisesti.
- Arviointikehikon avulla on mahdollista miettiä palvelun keskeisiä toimintoja ja painopisteitä. Arviointikehikko voi myös tuoda uutta näkökulmaa palveluun ja auttaa kehittämään sitä edelleen sellaiseksi, että se tunnistaa ja tunnustaa nuoren osaamisen ja vahvistaa nuoren tunnetta omasta osallisuudestaan ja merkityksellisyydestään.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

Arviointikehikko

Arviointikehikko	
Osallisuus	Työelämätaidot
Elämänhallinta	Osaamisen ja opintojen suunnittelu
Osaamisen tunnistaminen ja sanoittaminen	Siirrettävyys
Verkostomainen toimintatapa	Yhdenvertaisuus
Sukupuolisensitiivisyys	Kulttuurisensitiivisyys
Matala kynnys	

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

Palvelutuotteiden kerääminen, tarkastelu ja palvelutuotteiden kuvaaminen

Vaihe 1: Nuorten osallisuutta ja osaamista tukevien palveluiden kerääminen

Vaihe 2: Palveluiden läpikäynti ja tarkempi tarkastelu (valinta)

Vaihe 3: Systemaattisen kuvauksen laatiminen

+ Samanaikainen vertailu ja testaaminen arviointikehikon teemojen suhteen

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

1) Kerääminen - Pyyntö kuvata palvelua:

- Kenelle palvelu on suunnattu?
- Tiivistys siitä mistä palvelussa on kyse
- Arvio siitä, mikä palvelussa toimii
- Mitkä asiat kaipaavat vielä lisäkehittelyä?

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

2) Palveluiden läpikäynti ja tarkempi tarkastelu

- Tavoitteena kerätä tarkemmat kuvaukset mahdollisimman erilaisista palveluista, jotka ovat eri puolilla Suomea
- Monenlaiset palvelut – ryhmittely
 1. Leirikeskukset ja paikkaan sidotut palvelut
 2. Nuorten ohjaajakoulutukset
 3. Liikkumiseen ja pelaamiseen keskittyneet palvelut
 4. Taiteeseen keskittyneet palvelut
 5. Toimintamallit
 6. Mentorointiin keskittyneet palvelut

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

3) Valittujen palveluiden systemaattisen kuvauksen laatiminen

- Kriteerinä erilaisuus sisällön ja sijainnin suhteen
- Kuvauksen teko Itsenäisesti, Skypen kautta, kasvotusten
- Taustaa: mistä palvelussa on kyse, kenelle se on suunnattu, mitkä sen keskeiset toiminnot ovat?
- Mitä vaiheita palveluun kuuluu? Palveluntuottaja nimeää palvelunsa osat ja pohtii jokaisen osan kohdalta: mikä sen tavoite on, ketkä ovat toimijoina, mitä toimintaa vaihe pitää sisällään, minkälaisia tiloja se edellyttää, mitkä ovat kriittisiä kohtia ja mitä juuri tässä vaiheessa tulisi kehittää edelleen.
- Välineenä toimintakaavio

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Palvelutuotteiden kuvaaminen

Vaihe	1. Palvelun löytyminen	2. Kohtaaminen	3. Toiminnan aloitus	4. Toiminta	5. Vuoden päätös
Toiminta	<ul style="list-style-type: none"> Tyttöjen Tilan hlökunta tekee koulukierroksia, joissa kerrotaan toiminnasta ja kohdataan tyttöjä ja nuoria naisia Opettajat kertovat toiminnasta kouluissaan Mm. Nuorten keskus "NUPPI", Vantaan Ohjaamo, lastensuojelu, sosiaalityöntekijät, ja muut yhteistyökumppanit ohjaavat tyttöjä toimintaan ja jakavat tietoa Tytöt jakavat keskenään tietoa (ns. "puskaradio) Sosiaalinen media (Instagram, Facebook, tms.) Jalkaudutaan erilaisiin tapahtumiin 	<ul style="list-style-type: none"> Jokainen yksilö kohdataan omana itsenään, juuri sellaisena kuin hän on Matalan kynnyksen toiminta ja turvallinen ilmapiiri jossa jokainen voi kokea olevansa tervetullut ja arvostettu Toiminta on vapaaehtoista ja omaehtoista ja tyttöjen tarpeista ja toiveista lähtevää Taustalla Tyttöjen Tilan arvot: Tasa-arvo Yhdenvertaisuus Yhteisöllisyys Ilo Työntekijöiden apuna: Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisen kohtaamisen koulutus ja perehdytys 	<ul style="list-style-type: none"> Toiminta on jatkuvaa, ainoastaan kesällä Tila on kiinni osan aikaa Tytöt voivat tulla mukaan toimintaan mihin aikaa vuodesta vain Toiminta on osallistavaa – erilaiset ryhmät muodostetaan tarpeiden mukaan Tytöt ovat osallisena toiminnan suunnittelussa mahdollisuuksien mukaan Toiminnalliset menetelmät apuna Palautetta kerätään jatkuvasti ½ vuoden välein palautekysely 	<ul style="list-style-type: none"> Toiminnan rakenne: 1. Avoin yhteisötoiminta erikaisille eri päivinä. Jokaisella viikolla on oma teemansa/toimintansa 2. Vuorovaikutteiset ryhmät: Ryhmillä oma aikataulu ja ohjelma 3. Yksilöllinen apu ja tuki 4. Nuorten äitien olohuone ja ryhmätoiminta erikseen 5. Kouluryhmät 	<ul style="list-style-type: none"> Toiminta on jatkuvaa Ryhmillä on oma alkunsa ja loppunsa mutta ei ole sidottu vuosi/lukukausikalenteriin välttämättä Osallistujilta kerätään palautetta toiminnasta Tehdään itsearviointi Raportoidaan rahoittajalle (RAY)
Tilat	Koulut jne. ks. edellinen	Tyttöjen tila	Tyttöjen tila	Tyttöjen tila	

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

Huomioita ja haasteita

- Saavutettu palvelukuvausten taso riittää arviointikehikon käyttöön
- Mahdollistaa palveluiden vertailun
- Hyvät käytänteet nousevat esiin
- Hankkeen kannalta olisi ollut edullista, jos palvelukuvaukset olisivat olleet aikaisemmin käytössä

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

Huomioita ja haasteita

- Toimivien palvelutuotteiden keräämisprosessin aikaa vievyys: kehittämistarve: palveluiden kartoitus hankkeen alkuvaiheessa
- Tarkempien kuvausten aikaan saaminen: kehittämisidea: sosionomi-opiskelijat mukaan palveluiden kuvaamiseen
- Monet palvelut ovat selvästi hiottu siihen toimintaympäristöön, jossa ne toimivat: ratkaisu: keskeisten piirteiden nostaminen: ovat usein palveluita yhdistäviä (esim. luottamus tai prosessin loppuun saattaminen)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





Palvelumuotoilu Liaani-hankkeessa

Toimivia palveluita yhdistäviä piirteitä

- Asenne – usko nuoriin
- Turvallisuus
- Yhdessä tekeminen: oppia itsestä ja muista
- Luottamusloikka ja sopiminen
- Tiloilla voi olla väliä
- Joskus kehittäely vie aikaa
- Tiedottamisen tärkeys
- Toiminnan vieminen uuteen ympäristöön
- Tarkkana, kun palvelu loppuu

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

liaani

Kiitos

Niina Pietilä
niina.pietila@metropolia.fi

&

Juha Ainoa
juha.ainoa@metropolia.fi

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto