



RAPORTTI LAPIN TNO–PALVELUJEN PALVELUMUOTOILUPROSESSISTA

Lapin TNO-palvelut -projekti (1.7.2015 - 31.3.2018)

Mirja Heikkala, Lapin yliopisto

Piia Kilpimaa, Lapin yliopisto

Anna Vanhala, Lapin yliopisto

Sisällysluettelo

1. Johdanto
2. Taustaa
 - 2.1. Elinikäinen ohjaus
 - 2.2. TNO-palveluiden toteuttajat ja vastuut
 - 2.3. Tulevaisuuden näkymät
 - 2.4. Olemassa olevat palvelut ja Ohjaamo
3. Palvelumuotoiluprosessi
 - 3.1. Palvelumuotoilu
 - 3.2. Prosessin kuvaus ja käytetyt menetelmät
 - 3.3. Arviointia menetelmän toimivuudesta ja soveltuvuudesta
4. Lapin TNO-palvelujen yhteiset palvelutuotteet
 - 4.1 Kohtaava
 - 4.2 Kokoava
 - 4.3 Osaava
5. Testaus, pilotointi ja tuotteiden arviointi

1. JOHDANTO

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen (TNO-palvelujen) tarve kasvaa jatkuvasti opintopolkujen, koulutusrakenteiden ja työelämän muuttuessa monimuotoisemmiksi. Myös ohjauksen osaamisvaatimukset kasvavat yksilöllisten tarpeiden ja yksilöllisten urapolkujen vuoksi. Koska TNO-palveluja tuottavat monet toimijat opetus- sekä työ- ja elinkeinohallinnossa, työpaikoilla ja muissa toimintaympäristöissä, tarvitaan palvelujen tuottajien laajaa alueellista verkostoyhteistyötä.

Siirtymät koulutuksen ja työelämän välillä ovat moninaistuneet ja lisääntyneet. Henkilöiden motiivit katkoksille ja viiveille voivat olla hyvin vaihtelevia ja voivat ilmetä koulutuksen keskeyttämisinä tai valmistumisen viivästymisinä. Tilastokeskuksen keräämien tietojen mukaan Lapin maakunnassa oli vuonna 2013 n. 47 000 henkilöä ilman perusasteen jälkeistä tutkintoa, näistä n. 10 000 oli 15-19 vuotiaita. Näiden lisäksi rakenteelliset ja alueelliset työvoimatekijät voivat edellyttää sopeutumista. Yksilön kyky jäsentää koulutus- ja ammattiuraa korostuu ja tiedon tarve kasvaa. Yksilön näkökulmasta keskeistä on koulutusvalinnan ja omien elämäntavoitteiden ja elämänpolun välinen suhde sekä mahdollisuus sovitella koulutusta ja vaihtelevia elämäntilanteita tyydyttävällä tavalla.

Toimivat ja ajanmukaiset TNO-palvelut vaikuttavat osaltaan siihen, että siirtymät koulutukseen ja työhön nopeutuvat, koulutuksen keskeyttämiset vähenevät, yritykset saavat osaavaa ja sitoutunutta työvoimaa, alueen kilpailukyky paranee ja alueen asukkaiden hyvinvointi paranee. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla tuetaan yksilöä tekemään koulutus- ja työuraan liittyviä tietoisia valintoja.

Tässä selvityksessä kuvataan tieto- ja neuvontapalveluiden taustoja, avataan käsitteitä sekä kuvataan Lapin TNO -palvelut -projektissa toteutettu palvelumuotoiluprosessi. Selvityksessä kuvataan hankkeen aikana kehitetyt tuotteet sekä arvioidaan palvelumuotoilun toteutumista. Lapin TNO-palvelut -projektin kohderyhmänä olivat henkilöt, joilla ei ole perusasteen jälkeistä tutkintoa, siirtymävaiheessa olevat henkilöt sekä Lapin TNO-toimijat. Projektin tavoitteena oli tavoittaa henkilöitä eri ikäryhmistä seuraavasti: alle 25-vuotiaista nuorta 40 henkilöä, 25-29 -vuotiaita 20 henkilöä, 30-54 -vuotiaita 30 henkilöä sekä yli 54-vuotiaita 10 henkilöä.

Tässä raportissa nostetaan esille elinikäisen ohjauksen näkökulma. Elinikäisen ohjauksen määritelmässä painopiste siirtyy yksittäisten ratkaisujen etsimisen lisäksi elinikäisen urasuunnittelun kehittämiseen. (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, 60). Nuorten tieto- ja neuvontatyöllä tarkoitetaan nuorisotyön muotoa, jolla mahdollistetaan nuorille ammattitaitoista tietoa, neuvontaa ja ohjausta nuorten elämään liittyvissä kysymyksissä. Toisaalta nuorten tieto- ja neuvontatyöllä tarkoitetaan myös sitä, että nuoret voivat itse halutessaan hankkia tietoa. (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, 219). Neuvonnan tehtävänä on neuvoa nuorille sopivia toimintatapoja. Neuvot perustuvat asiantuntijatietoon ja nuori itse päättää neuvon vastaanottamisesta. Asiantuntijan tehtävänä on varmistaa, että neuvot ovat asiantuntevia ja ymmärrettäviä nuorelle. Ohjaus on yhteistoimintaa, jossa tuetaan ja

edistetään asiakkaan oppimis-, kasvu-, työ- tai ongelmanratkaisuprosesseja siten, että ohjattavan toimijuus vahvistuu. Hyvän ohjauksen katsotaan toteutuvan silloin, kun sitä tehdään kunnioittavassa, rakentavassa kohtaamisessa ja dialogisessa vuorovaikutuksessa. Ohjauksessa ohjattava osallistuu aktiivisesti omien haasteiden ratkaisemiseen hänen omien toiveidensa pohjalta. (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, 221). Vertaisneuvonnalla tarkoitetaan toimintaa, jossa nuoret auttavat toisia nuoria. Vertaisneuvoja ohjaa ja innostaa muita nuoria omalla esimerkillään. Vertaisneuvojalla on omakohtaista kokemusta niistä asioista, joihin hän toisia nuoria innostaa. (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, 222).

Tähän Lapin TNO-palveluiden palvelumuotoiluprosessin raportin suunnitteluun ja toteutukseen ovat osallistuneet Lapin TNO-palvelut projektin työntekijät Mari-Selina Kantanen, Mirva Petäjämaa, Petra Pudas, Päivi Saari, Arja Taavetti ja Sanna Tuovila.

2. TAUSTAA

Lapin TNO-palvelut -projektin taustalla on hankkeita, joissa on tehty ja kehitetty pitkäaikaista verkostomaista yhteistyötä; AIHE-projekteista (AIHE=Aikuiskoulutuksen henkilökohtaistaminen) alkaen (2002–2005 ja 2005–2007) sekä verkostomaiselle yhteistyölle strategisen pohjan luoneesta Lapin Opin ovi -projektista (2008–2011). Lapin Opin ovesa suunniteltiin verkostomainen toimintamalli, joka vietiin käytäntöön – toimintajärjestelmäksi - Menestyjäksi Lapissa, Elinikäisen ohjauksen toimintamallin kehittäminen -projektissa (2012–2014). Verkostomaisia Lapin TNO-palveluja vahvistettiin ottamalla käyttöön yhteisiä työvälineitä ja yhteistyötä jatkettiin valtakunnallisten Opin ovi-projektien kanssa. Verkostomaista yhteistyötä on jatkettu, syvennetty ja kehitetty mm. suuntaamalla toimintaa yhä enemmän työelämän suuntaan Menestyjäksi Lapissa II –projektissa (2014–2015). Lapin TNO-palvelut -projektia (2015-2018) valmisteltaessa on huomioitu Lapin aikuiskoulutusosaamisen kehittäminen ja tutkimus -hankkeen tulokset, joiden mukaan Lapin aikuiskoulutustoiminta näyttäytyy sekavana sekä asiakkaille että toimijoille, ja että asiakkaila on vaikeuksia löytää aikuiskoulutuspalveluita. Osana Menestyjäksi Lapissa 2 -projektia toteutettiin lisäksi selvitystyö asiakasnäkökulmasta Lapin aikuiskoulutuspalveluista sekä tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista yli organisaatorajojen. Selvityksen mukaan useat halusivat kasvokkain tapahtuvaa palvelua ja ilmeni tarvetta löytää tieto kootusti esim. yhdeltä nettisivulta.

Lapin TNO-palvelut -projekti on osaltaan toteuttanut mm. Lapin aikuiskoulutusstrategiaa 2020 ja Menestyjäksi Lapissa - Maakunnallista TNO-strategiaa vuoteen 2020 kehittämällä näkyviä ja käytettäviä verkostomaisia TNO-palvelumuotoja, myös Lapin nuorisopoliittista kehittämisohjelmaa 2015 kehittämällä Lapin TNO-palveluja tukemaan nuorten matalan kynnyksen Ohjaamo-palvelujen kehittymistä.

2.1. Elinikäinen ohjaus

Elinikäisen ohjauksen määritelmä lähtee liikkeelle siitä, mikä on ohjauksen tavoite tai mikä on sen lisäarvo nuorelle, koulutusjärjestelmälle tai yhteiskunnalle. (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, 60-61). EU:n ministerineuvosto (Euroopan neuvosto 2004) on vahvistanut vuonna 2004 elinikäistä ohjausta koskevan määritelmän:

”Elinikäisten ohjauspalveluiden avulla kaikenikäiset kansalaiset voivat määritellä valmiutensa, taitonsa ja kiinnostuksensa missä tahansa elämänvaiheessa, tehdä päätöksiä koulutuksestaan ja ammatillisesta suuntautumisestaan sekä hallita yksilöllistä kehityskaartaan oppimisessa, työssä ja muussa sellaisessa toiminnassa, jossa valmiuksia ja taitoja opitaan ja/tai käytetään.”

Elinikäinen ohjaus ja TNO-palvelut ovat merkittäviä työmuotoja Eurooppa 2020 -tavoitteiden saavuttamiseksi koulutuksessa, työllisyydessä sekä köyhyyden ja syrjäytymisen vähentämisessä. Elinikäisen ohjauksen toisen päätöslauselman (Euroopan

neuvosto 2008) mukaan elinikäisen ohjauksen palveluja tulisi kehittää erityisesti seuraavien toimintalinjojen osalta:

- edistetään elinikäisten uranhallinta- sekä urasuunnittelutaitojen hankkimista
- helpotetaan kaikkien kansalaisten mahdollisuutta saada ohjauspalveluja
- kehitetään ohjauspalveluiden laadunvarmistusta
- vahvistetaan toimijoiden välistä palvelujen koordinointia ja yhteistyötä kansallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla

Elinikäinen ohjaus nähdään ennaltaehkäisevänä työmuotona, jonka tehtävänä on välttää muun muassa koulunkäynnin keskeyttämiseen johtavat tapahtumasarjat. Elinikäisessä ohjauksessa etsitään tarvittaessa myös varhaisen puuttumisen keinoja yhteistyössä huoltajien ja paikallisten tukiverkostojen kanssa. Kolmannessa toimintamallissa etsitään työmuotoja, joissa haetaan keinoja palata opiskeluiden pariin tai muihin yksilöllisiin tukimuotoihin. (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, 62).

2.2. TNO-palveluiden toteuttajat ja vastuut

Elinikäisen ohjauksen toisessa päätöslauselmassa (Euroopan neuvosto 2008) jäsenmaita ohjataan vahvistamaan ja kehittämään TNO-palveluja niin, että palvelut ovat yksilön saavutettavissa maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Lisäksi ohjauspalvelut tulisi olla yleishyödyllisiä palveluita, jotka ovat kaikkien kansalaisten ulottuvilla riippumatta heidän tietotasostaan, valmiuksistaan, koulutuksestaan, kulttuuritaustastaan ja iästään. Euroopan unionin komissio on vuodesta 2007 lähtien ollut tukemassa eurooppalaista yhteistyötä TNO-palvelujen kehittämiseksi jäsenmaissa Eurooppalaisen elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikan verkoston avulla (ELGPN 2015). (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, 61).

Vuonna 2017 voimaan astunut nuorisolaki (1285/2016) määrittelee uudelleen nuorisotyön palveluita (Finlex.fi). Ohjaus-sana sisältyy yhä useamman nuorten parissa työskentelevän ammattilaisen ammattinimikkeeseen. Lain mukaan jokaisessa kunnassa on oltava nuorten ohjaus- ja palveluverkosto, jossa ovat mukana opetustoimi, sosiaali- ja terveystoimi, nuorisotoimi, työhallinto ja poliisihallinto. Verkostoon voi kuulua myös muita toimijoita ja sen tehtävänä on edistää palvelujen yhteensovittamista ja yhtenäistää menettelytapoja viranomaisten kesken. (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, 59).

Nuorten tieto- ja neuvontatyö on kuntien ja järjestöjen tuottamaa ehkäisevää työtä, jonka tarkoituksena on tukea nuorten kasvua, itsenäistymistä sekä lisätä heidän hyvinvointiaan. Nuorten tieto- ja neuvontatyö ulottuu koulutuksen ja työllistymisen lisäksi kaikille nuoren elämän alueille. (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, 59).

2.3. Tulevaisuuden näkymät TNO-palveluista

Valtakunnallisen elinikäisen ohjauksen työryhmän (ELO-ryhmä) tavoitteena on, että Suomessa on tarjolla vuoteen 2025 mennessä kaikenikäisille suunnatut TNO-palvelut. Lappi voisi toimia tässä edelläkävijänä ja lähteä yhdessä maakuntauudistuksen ja ohjaamotoiminnan vakinaistamisen kanssa suunnittelemaan ja toteuttamaan kaikenikäisten TNO-palvelua Lappiin. Petra Pudaksen tekemässä selvityksessä (Lapin TNO-palvelut projektin selvitys 2017) on todettu, että Lapin sujuva monialainen yhteistyö ja verkostomainen toimintatapa takaisivat hyvät edellytykset lähteä rakentamaan Lapin palvelumallia yhteistyössä.

Fedoroff, J. & kumpp. (2016) mainitsevat Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön -teoksen esipuheessa, että on hyvä tiedostaa nuorten tieto- ja neuvontatyön historia Suomessa. Tulevaisuuteen katsottaessa on tärkeää tarkastella myös tieto- ja neuvontatyön juuria.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut kattavat laajasti nuorten elämän eri osa-alueet. TNO-palvelut nähdään joustavana julkisena palveluna, joka vastaa nopeasti nuorten ja yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin. Uudenlaisia tieto- ja neuvontapalveluja kehitetään jatkuvasti yhdessä nuorten kanssa. Nuoret osallistuvat yhteiseen suunnitteluun muun muassa vertaistoiminnan avulla. Ei kuitenkaan riitä, että nuoret osallistuvat palveluiden kehittämiseen. Heille tulisi tarjota mahdollisuus olla mukana myös poliittisessa, sosiaalisessa, kulttuurisessa sekä taloudellisessa toiminnassa. (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.), 99, 204).

Pudaksen (2017) selvityksessä ”Mitä on monialainen yhteistyö Lapissa, jolla tuetaan asiakkaan pääsyä koulutukseen tai työelämään?” pohditaan myös kirjaston roolia TNO-palvelukeskuksena. Selvityksessä esitetään myös muun muassa nuorisotiloja, palvelubusseja, Virtu-pisteitä sekä oppilaitosten tiloja mahdollisina TNO-palvelukeskuksina.

Selvityksessä todetaan, että tulevaisuuden ennakoiminen on haastavaa mm. maakuntauudistuksesta johtuen. Huolta aiheuttaa muun muassa pelko siitä, että paikallisten toimijoiden osaaminen jää hyödyntämättä tai paikallisesti tuotetut palvelut katoavat.

Menestyjäksi Lapissa - Maakunnallinen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategiassa 2025 visioidaan, että tulevaisuudessa TNO-toiminnan asiantuntijat toimivat yhteistyössä ja tarjoavat TNO-palveluja tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti koko maakunnassa. Asiakkaan kohtaamisessa lähtökohtana ovat luottamuksellisuus ja tasa-arvoisuus. TNO-toimijat toimivat verkostomaisesti, jossa he jakavat osaamistaan. TNO-toimintaa kehitetään määrätietoisesti ja siten, että se palvelee koko maakuntaa. Strategian toiminta-ajatuksen taustalla on elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet (OKM 2011). (Kangastie, Kantanen & Saari 2017, 11-12).

2.4. Olemassa olevat palvelut ja Ohjaamo

Valtakunnallinen Ohjaamon malli rakentuu monialaista ohjausta ja tukea tuottavasta Ohjaamosta ja siihen liittyvästä yhteistyöverkostosta. Ohjaamo on matalan kynnyksen paikka, josta nuori saa tukea elämänhallintaan, urasuunnitteluun, opiskelualan löytämiseen ja sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen. Ohjaamon ydintoiminnaksi mainitaan tiedotus, neuvonta, ohjaus ja kouluttautumisen sekä työllistymisen tukeminen. Ohjaamossa annettavalla ohjauksella tarkoitetaan opinto-ohjausta, ammatinvalinnanohjausta, arviointia, opastusta ja neuvottelua. (Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, 66-67).

Pudaksen (2017) selvityksessä

(<https://drive.google.com/file/d/0B-iT-B3iEyJXTG9NWFQ4amNzNWs/view>) käsitellään Lapin alueen palveluita paikkakuntakohtaisesti.

Ohjaamo-toimintaa määrittää myös tulevaisuudessa monet poliittiset, hallinnolliset ja ohjauksen resurssointiin liittyvät päätökset. Ohjaamo-toiminta määrittyy pitkälti osallistujien aktiivisuudesta; toiminta menestyy vain niin kauan kuin nuoret näkevät sen hyödyllisenä oman elämäntilanteensa ja valintojensa suhteen. Tästä syystä matalaa kynnystä, vapaaehtoisuutta ja nuorten osallisuutta tulee varjella Ohjaamo-toiminnan linjauksissa. Tulevaisuuden näkymät Ohjaamo-toiminnan suhteen ovat valoisia, huhtikuussa 2017 hallituksen puoliväliriihessä päätettiin vakiinnuttaa Ohjaamoiden toiminta. (Määttä (toim.) 2017, 18, 89).

3. PALVELUMUOTOILUPROSESSI

3.1. Palvelumuotoilu

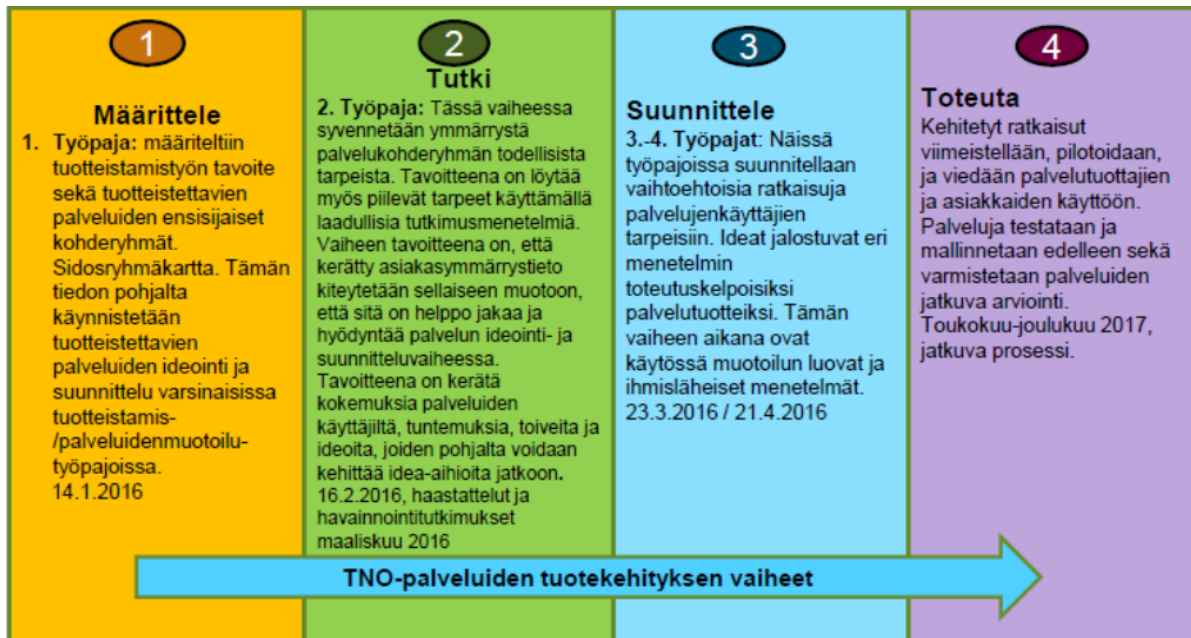
Palvelumuotoilun vahvuus on se, ettei sitä ole tarkkaan määriteltä, eikä se siten ole rajattu osaamisalue vaan pikemminkin yleinen ajatustapa, prosessi ja työkaluvalikoima, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin muotoilusta insinööritieteisiin ja johtamisesta yhteiskunnallisiin tieteisiin. Kaikki osaamisalueet voivat käyttää tätä jaettua ajatusmallia yhteisenä kielenä kehittäessään menestyviä palveluja.

-Marc Stickdorn- (This is Service Design Thinking)

Nuorempi tutkija Essi Kuure luonnehtii palvelumuotoilun olevan palvelujen systemaattista kehittämistä muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilussa korostuu palvelutapahtuman kokeminen yksilön näkökulmasta, joka on mukana myös suunnitteluprosessissa. (Kuure, E. 2015). Kuure (2015) toteaa, että palvelumuotoilu on edelleen kehittymässä oleva ala, joten ei ole olemassa yhtä selkeää mallia palvelumuotoilun suunnitteluprosessista.

Tieto- ja neuvontapalveluissa tulisi korostua käyttäjälähtöisyys, jolloin käyttäjien tarpeista lähtevä palveluprosessien kehittäminen ja kehittämisen painopiste siirretään tuottajakeskeisyydestä käyttäjäkeskeiseksi.

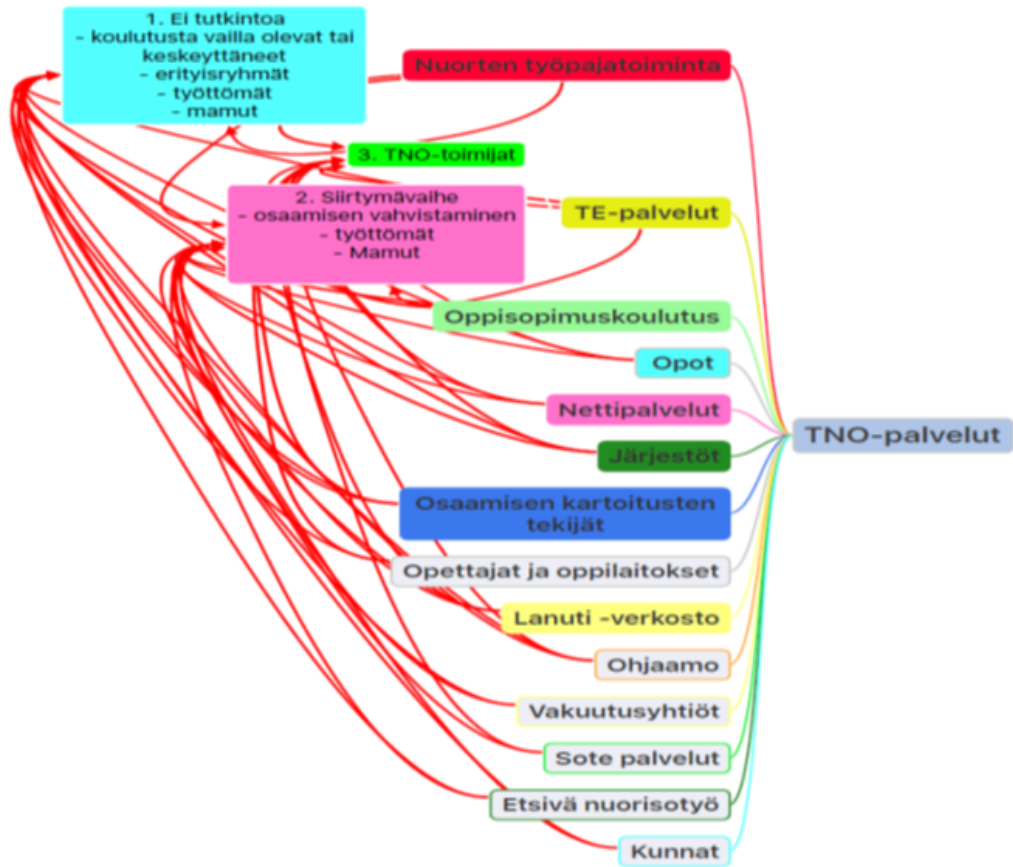
3.2. Prosessin kuvaus ja käytetyt menetelmät



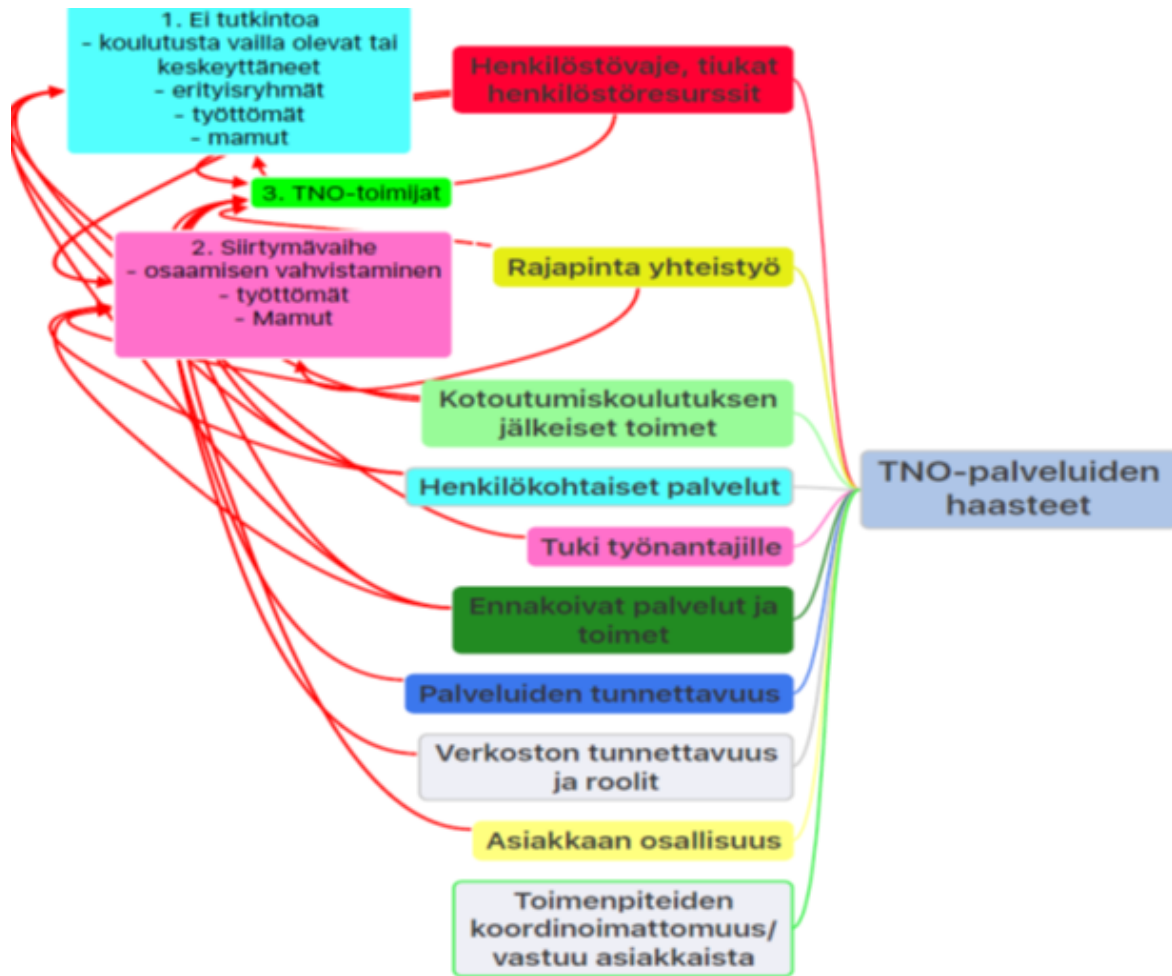
Kuva 1. Palvelumuotoiluprosessi Lapin TNO-palvelut -projektissa Lapin yliopiston toteuttamana

Lapin yliopiston koulutus- ja kehittämispalveluiden suunnittelijat Piia Kilpimaa ja Anna Vanhala suunnittelivat ja toteuttivat viisi palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntävää työpajaa Lapin alueen TNO-toimijoille.

Ensimmäinen työpaja järjestettiin tammikuussa 2016 Lapin ammattikorkeakoululla. Tämä työpaja oli suunnattu TNO-asiantuntijoille ja eri organisaatioiden johdolle. Työpajan tavoitteena oli määritellä tuotteistamistyön tavoite sekä tuotteistettavien palveluiden ensisijaiset kohderyhmät. Työpajassa laadittiin myös sidosryhmäkartta. Tämän työpajan pohjalta käynnistettiin tuotteistettavien palveluiden ideointi ja suunnittelu, joiden pohjalta työskentelyä jatkettiin seuraavissa työpajoissa.



Kuva 2. Sidosryhmäkartta



Kuva 3. TNO-palveluiden haasteet ja kehittämisen kohteet

Seuraava 2. työpaja toteutettiin helmikuussa 2016 Lapin ammattiopistossa. Tähän työpajaan oli kutsuttu TNO-toimijoita eri organisaatioista ja eri puolilta Lappia. Tässä toisessa työpajassa hyödynnettiin muotoilussa käytettyjä menetelmiä käyttäjätiedon keräämisessä. Työpajassa oli tavoitteena syventää ymmärrystä palvelun kohderyhmän todellisista tarpeista. Tavoitteena oli myös löytää piilevät tarpeet käyttämällä laadullisia tutkimusmenetelmiä. Tarkoituksena oli kiteyttää kerätty asiakasymmärrystieto sellaiseen muotoon, että sitä on helppo jakaa ja hyödyntää palvelun ideointi- ja suunnitteluvaiheessa.

Tässä työpajassa hyödynnettiin aikaisemmin pidetyn ennakkointityöpajan tuloksia ja tulevaisuuden näkymiä. Tavoitteena työpajassa oli kerätä palveluiden käyttäjiltä kokemuksia, tuntemuksia, toiveita ja ideoita, joiden pohjalta voidaan kehittää idea-aihioita jatkoon. Toisena tavoitteena oli synnyttää työpajan aikana ainakin yksi uusi tuoteidea. Työpajassa työskenneltiin ryhmissä ja jalkauduttiin haastattelemaan kohderyhmän edustajia oppilaitoksen käytäville ja opetustiloihin. Haastatteluja oli tehty aikaisemmin etsiville nuorisotyöntekijöille, VALMA- ryhmässä sekä maahanmuuttajaopiskelijoiden ryhmässä Ranualla, Kemissä ja Torniossa. Näistä

haastatteluista saatiin arvokasta tietoa siitä mitä tarpeita ja ajatuksia kohderyhmälä on olemassa olevista palveluista ja mitä tarpeita palveluiden kehittämiseksi on. Kerätyn haastatteluaineiston avulla voitiin syventää ymmärrystä palvelukohderyhmien todellisista tarpeista.

Kolmas työpaja toteutettiin maaliskuussa 2016 Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa. Työpajan tavoitteena oli suunnitella yhteisiä Lapin tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelutuotteita, jotka tukisivat erilaisissa elämäntilanteissa tapahtuvia koulutuksen ja työelämän siirtymävaiheita. Ensisijaisesti palveluja kehitettiin ja suunniteltiin sellaisten henkilöiden tarpeisiin, joilla ei ole perusasteen jälkeistä tutkintoa. Yhtenä asiakasprofiilina oli myös TNO-toimija Teppo. Työpajassa käytettiin apuna asiakasprofiileja joiden avulla voitiin eläytyä asiakkaan asemaan. Kooste käytetyistä asiakasprofiileista:



**KORKEASTI KOULUTETTU
PITKÄAIKAISTYÖTÖN
Pohjatieto**

Raimo on kotoisin Pelkosenniemeltä. Hän on valmistunut Lapin yliopistosta yhteiskuntatieteiden maisteriksi vuonna 1996. Hän on 52-vuotias ja ollut pitkään työttömänä sosiaalityöntekijän tehtävistä. Valmistumisensa jälkeen Raimo on



**TNO-TOIMIJAA
Pohjatieto**

Teppo asuu ja työskentelee Kemijärvellä. Hän on 52-vuotias, perheellinen mies. Hän harrastaa metsästystä, kalastusta ja harrastelijateatteria. Koulutukseltaan hän on yomerkonomi ja täydentänyt työnantajan palveluksessa osaamistaan tehtäviä vastaavaksi.



**SYRJÄYTYMISVAARASSA
OLEVA/ILMAN TUTKINTOA
OLEVA**

Marko on kotoisin Ranuan Toljan kylästä. Hän on 17 vuotias peruskoulun suorittanut, välivuotta pitävä nuori. Markolla ei ole harrastuksia eikä ilman ajokorttia mahdollisuutta käydä kylillä. Marko on 60-vuotiaiden vanhempiensa nuorin lapsi. Vanhemmat ovat olleet useita vuosia työttöminä ja perheen taloudellinen tilanne on heikko.



**PALVELUIHIIN SOLAHTAJA
Pohjatieto**

Jasmine on kotoisin Rovaniemeltä. Hän on 17 vuotias peruskoulun suorittanut, välivuotta pitävä nuori. Jasmin päätti pitää välivuoden, koska poikakaveri odottaa armeijaan pääsyä ja haluaa rakentaa yhteistä kotia poikakaverin kanssa.



**SIIRTYMÄVAIHEESSA OLEVA
Pohjatieto**

Satu on kotoisin Pellosta. Hän on valmistunut ammattikorkeakoulusta tradenomiksi. Valmistumisen jälkeen hän on työskennellyt lyhyitä patkia markkinointitehtävissä useammassa työpaikassa. Viimeinen työsuhte Satulla on ollut ennen esiköisen syntymää määräaikaissa työsuhteessa paikallislehdessä. Työsuhdetta ei määräajan päättymisen jälkeen uusittu. Satu on 34-vuotias ja hänellä on kaksi lasta, joista nuorin on 2,5 – vuotias.

Kuva 4. Palvelumuotoilu-työpajassa käytetyt asiakasprofiilit

Kolmannessa työpajassa vietiin aiemmissa työpajoissa tuotettuja idea-aihioita eteenpäin konkreettisiksi tuotteiksi. Tuoteaihioiden pohjalta alettiin rakentaa ja suunnitella asiakkaan palvelupolkuja. Tässä työpajassa ideat ja aihiot kiteytyivät kolmeen palveluaihioon:

PALVELU 1: Virtuaalisesti/fyysisesti liikkuvat ja tavoitettavat asiantuntijapalvelut

PALVELU 2: Palvelut ja ohjaamisen kokoava nettisivusto

PALVELU 3: Asiakkaasta kopin ottava osaava TNO-toimijaverkosto

Neljännessä työpajassa huhtikuussa 2016 Ammattiopisto Lappiassa jatkettiin edellisessä työpajassa työstettyjä idea-aihioita. Tavoitteena oli saattaa ideat raakaversioiksi palveluista, joita voitaisiin alkaa testata käytännössä. Työpajassa rakennettiin *palvelupolkuja* sekä *palvelumalleja*.

Palvelupolulla kuvataan palvelukokemuksen eri vaiheet (palvelutuokiot) kiinnittäen huomiota myös tapahtumiin ennen ja jälkeen palvelun varsinaisen käytön. Palvelutuokioille määritellään elementit ja kanavat (kontaktipisteet), joiden välityksellä palvelu ja palvelun käyttäjä ovat vuorovaikutuksessa.

Palvelupolun avulla voidaan määritellä palvelun käytön haasteet ja käyttäjän tuntemukset. Se auttaa hahmottamaan palvelun kokonaisuutena ja omaksumaan asiakaslähtöistä näkökulmaa.

Palvelumalli (service blueprint) on puolestaan yksityiskohtainen, visuaalinen kuvaus palvelun toiminnasta. Palvelumallin keskiössä on asiakkaan palvelupolku ja sen eri vaiheet, mutta mallinnukseen otetaan vahvasti mukaan myös palveluntuottajan toiminta. Palvelumalli auttaa suunnittelemaan palvelun tuottamiseen liittyviä elementtejä huomioiden palvelutuokioiden toimet, kanavat ja väline.

Palvelumallin rakenne:

- fyysiset kosketuspisteet
- asiakkaan toiminta
- henkilöstön näkyvät toimet
- mitä vaatii työntekijältä (osaaminen, haasteet, asenne?)
- näkymättömät toimet
- tukiprosessit

Neljännessä työpajassa idea-aihiot jalostuivat tuotekokonaisuuksiksi:

KOHTAAVA, KOKOAVA ja OSAAVA.

Viidennessä työpajassa kesäkuussa 2016 Lapin ELY-keskuksessa pureuduttiin kokemusasiantuntijoiden voimin tuotekokonaisuuksien yksityiskohtiin.

PALVELU 1: Virtuaalisesti/fyysisesti liikkuvat ja tavoitettavat asiantuntijapalvelut -> KOHTAAVA

PALVELU 2: Palvelut ja ohjaamisen kokoava nettisivusto -> KOKOAVA

PALVELU 3: Asiakkaasta kopin ottava osaava TNO-toimijaverkosto -> OSAAVA

Tässä vaiheessa palvelumuotoiluprosessi oli edennyt vaiheeseen, jossa palveluiden toteuttamista ja ja testaamista voitiin ryhtyä suunnittelemaan projektiryhmässä.

Tuotteiden testaaminen aloitettiin syksyllä 2016. Kaikista kokeiluista kerättiin palautetta, jonka pohjalta kehitettyjä tuotteita kehitettiin edelleen.

3.3.Arviointia menetelmän toimivuudesta ja soveltuvuudesta

Palvelumuotoilu on paljon käytetty menetelmä, jonka avulla voidaan kehittää ja muotoilla jo olemassa olevia palveluita sekä kehittää kokonaan uusia palveluita. Tässä Lapin TNO-palvelut -projektissa palvelumuotoilua käytettiin uusien tuotteiden kehittämisessä. Palvelumuotoilua hyödynnettiin palveluiden muotoiluprosessissa työpajoissa, joissa tehtiin yhteissuunnittelua. Yhteissuunnittelussa eri alojen asiantuntijat ja palveluiden loppukäyttäjät kokoontuvat yhteen ideoimaan ja suunnittelemaan uusia palveluita tai kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Koska TNO-toimijat asiakkaineen muodostavat laajan alueellisen verkoston, tämän tyyppinen vapaa yhteissuunnittelu ja muotoiluprosessi toimi palveluiden suunnittelussa hyvin. Tässä menetelmässä ei ole ehdoton vaatimus, että samat henkilöt osallistuvat jokaiseen työpajaan ja siksi prosessista ei muodostu osallistujille ajallisesti tai muutoin liian sitova tai raskas. Vapaaehtoinen osallistuminen ruokkii luovuutta ja halua osallistua prosessiin. Palvelumuotoilu sopii menetelmänä erinomaisesti tämän tyyppiseen työskentelyyn, ja koska prosessi on jatkuva, kehitys ei pääty työpajoihin vaan se jatkuu kun palveluita käytetään ja käyttäjät ja toimijat muokkaavat niitä edelleen.

4. LAPIN TNO-PALVELUIDEN YHTEISET PALVELUTUOTTEET

Palvelumuotoiluprosessin työpajojen jälkeen tuotteet olivat seuraavassa muodossa ja valmiina seuraavaan vaiheeseen, jossa tuotteita testattiin ja kehitettiin edelleen.

4.1.Kohtaava

Kohtaava-palvelun ydinajatus on TNO-toimija, joka kohtaa asiakkaan kasvokkain asiakkaalle tutussa ja turvallisessa ympäristössä tai virtuaalisesti asiakkaalle sopivalla tavalla. Tapaaminen sisältää asiakkaan tilanteen kartoitusta, henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta sekä palveluketjussa eteenpäin saattamista. Tärkeää on, että asiakas saa palvelua asuinpaikkakunnastaan riippumatta.

Tämän palvelun kohderyhmänä voivat olla henkilöt, joilla ei ole perusasteen jälkeistä tutkintoa tai jotka haluavat selkeyttää tulevaisuuden suunnitelmia, löytää uutta suuntaa elämälleen. Palvelusta on hyötyä laajemmin myös muille TNO-palveluja tarvitseville laajasti Lapin alueella.

Palvelua toteuttaa TNO-toimija, joka voi paikkakunnalla olla esim. etsivä nuorisotyöntekijä, TE-toimiston asiantuntija, hanketyöntekijä, kunnan työllisyysvastaava/yritysneuvoja, opinto-ohjaaja, uraohjaaja, seurakunnan työntekijä.

Palvelua voivat toteuttaa myös TNO-alueryhmät, kuntien monialaiset nuorten ohjaus- ja palveluverkostot tai esim. työpajaverkostot.

Toimiakseen sujuvasti alueella TNO-toimijoita on perehdytetty hankkeessa kehitettyihin palveluihin. KOHTAAVA-palvelun toteuttamista tukee toimiva TNO-alueryhmä (Lapissa on neljä alueryhmää), jonka jäsenet osaavat käyttää erilaisia virtuaalisia työkaluja sekä erilaisia kohtaamisvälineitä.

Kohtaamisessa voidaan käyttää apuna Kohtaava-palvelun sisältämiä palvelutuotteita:

- Lapin koulutusneuvonta -palvelu
- Arjen lukujärjestys (*Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen palvelu*)
- DigiPopUp, Lapin TNO-palvelujen YouTube -kanava ja Facebook
- TNO-toimijan apu hyvinvointiin, koulutukseen ja työllistymiseen (www.lapintno.fi > Toimijalle -sivustolla)

4.2.Kokoava

Kokoava-palvelu tarkoittaa verkkosivustoa www.lapintno.fi, joka tarjoaa asiakkaalle yhdestä paikasta hänen tarvitsemaansa tietoa ja neuvontaa. Verkkosivusto tukee myös TNO-toimijan työtä kokoamalla tietoja ja palveluja yhteen paikkaan. Tässä palvelussa toteutuvat erilaiset palvelunäkymät eri kohderyhmille: tietoa etsivälle asiakkaalle ja TNO-toimijalle. Palvelut kokoava nettisivusto ottaa huomioon myös asiakkaan/käyttäjän erilaiset elämäntilanteet sekä erilaiset tiedon- ja neuvonnan tarpeet. Sivusto on alueellisia palveluita esittelevä ja kohdennettu lappilaisten ja Lapista kiinnostuneiden tarpeisiin. TNO-toimija voi käyttää työnsä tukena verkkosivustolta löytyviä Kohtaava-palveluja. KOKOAVA-verkkosivustolta löytyvät edellä mainitut Kohtaava-palvelutuotteet. Sivuston on sovittu myöhemmin linkittyvän valtakunnalliseen verkko-ohjauksen portaaliin, jota Kohtaamo-hanke valmistelee.

Palvelun kohderyhmänä ovat tietoa ja neuvontaa etsivät lappilaiset ja Lapista kiinnostuneet asiakkaat sekä TNO-työtä tekevät asiantuntijat. Kokoavan verkkosivuston tavoitteena on lisätä asiakkaiden tietoisuutta lähellä olevista palveluista Lapissa ja/tai oman kunnan alueella. Palvelun ydinajatuksena on tarjota asiakkaan näkökulmasta yhdestä paikasta mahdollisimman laajasti tietoon ja ohjaukseen liittyvää materiaalia.

Palvelun taustalla toimii vahva Lapin TNO-verkosto ja TNO-toimijoille on järjestetty perehdytystä sivuston ja sen toimintojen käyttöön. Palvelua voidaan hyödyntää henkilökohtaisissa ohjaustilanteissa yhdessä asiakkaan kanssa.

Toimiakseen sivusto vaatii taustalle sitoutuneen TNO-toimijaverkoston sekä vastuutahon, joka ylläpitää sivustoa. Vastuutahona toimii hankkeen päättymisen jälkeen Lapin TE-palvelujen Ohjaamo-koordinaattori.

4.3.Osaava

Lapin TNO-palvelut ja palvelutuotteet pohjautuvat osaaviin Lapin TNO-toimijoihin. Osaava-palvelu tukee Lapin TNO-toimijoiden yhteistä työtä ja tarjoaa koulutusta myös Kohtaava- ja Kokoava-palvelujen käyttöön. Osaava-palvelu tuo näkyväksi TNO-toimijat. Aktiivinen TNO-toimijaverkosto toteuttaa palvelun.

Palvelu muodostuu osaavasta ja aktiivisesta TNO-toimijaverkostosta ja KOKOAVA-sivustolta löytyvästä Lapin TNO-toimijahakemistosta, joka on TNO-toimijoiden tukena arjen työssä. Tämän palvelun/ toiminnan tavoitteena on varmistaa, että asiakas pääsee eteenpäin asiassaan.

Palvelun edellytyksenä on toimijoiden sitoutuminen oman osaamisensa ja verkoston kehittämiseen ja asiakkaista vastuun ottamiseen. Lapin TNO-palvelujen tavoitteena on toimia yhtenevällä tavalla. Tavoitteeseen pääsemiseksi on toiminnan oltava avointa ja näkyvää sekä toimijoille että asiakkaille.

Kohderyhmänä on Lapin TNO-toimijat.

5. TESTAUS JA PILOTOINTI SEKÄ TUOTTEIDEN ARVIOINTIA

Palvelumuotoiluprosessi ei etene lineaarisesti, vaan perustuu oppimiseen kokeilujen kautta. Kokeilujen lopputulosta ei tiedetä etukäteen, joten seuraavaa askelta ei myöskään voida ennakoida varmuudella. Prosessi pidetäänkin avoimena ja muokataan sitä jatkuvasti tiedon karttuessa.

Palvelumuotoiluprosessi on jatkuva, siksi myös kehitettyjen palveluiden arviointi tulee olla jatkuvaa ja säännöllistä. Palvelumuotoiluprosessissa kehitettyjen palvelutuotteiden tarkoituksena on mahdollistaa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden toteuttaminen kysyntä- ja työelämälähtöisesti henkilöille, joilla ei ole perusasteen jälkeistä tutkintoa sekä tarjota organisaatioille helposti saavutettavat ja käytettävät, näkyvät tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut, jotka tukevat erilaisissa elämäntilanteissa tapahtuvia koulutuksen ja työelämän siirtymävaiheita. Tämän toteutumista selvitettiin prosessin arviointi- sekä testausvaiheessa.

Tuotteita testattiin eri tilanteissa ja erilaisilla ryhmillä eri puolilla Lappia. Palautetta näistä tilaisuuksista kerättiin suullisesti ja Webropoliin. Saatujen palautteiden ja kehittämisideoiden pohjalta tuotteiden kehittämistä jatkettiin.

Tässä vaiheessa, kun palvelumuotoiluprosessi hankkeen toimenpiteenä, on päättynyt, voidaan todeta, että nyt käytössä olevat tuotteet ovat varsin erilaiset kun työpajasarjan päätyttyä kesällä 2016. Palvelumuotoiluprosessissa kuvatut tuotteet ovat käytössä olevien tuotteiden aihioita; nyt käytössä olevat tuotteet ovat jalostuneita versioita niistä. Tämä on koko palvelumuotoiluprosessin ydin ja hienous. Palvelut reagoivat palautteeseen ja niiden kehittäminen jatkuu.

LÄHTEET

Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016: Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön, Opetus- ja kulttuuriministeriö. Kustantaja Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, Oulu.

Finlex.fi, Nuorisolaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Kangastie, Kantanen & Saari 2017: Menestyjäksi Lapissa, maakunnallinen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategia vuoteen 2025. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja D. Muut julkaisut 2/2017.

Kuure, E. 2015: luentomateriaali

Määttä, M. (toim.) 2017: Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Julkaisiaja Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus. Julkaisu on saatavilla osoitteessa: <http://kohtaamo.info/documents/21827/43290/Uutta+auringon+alla/fa73327a-d588-4d4e-9b33-898446d2e89c>

Pudas, P. 2017: Mitä on monialainen yhteistyö Lapissa, jolla tuetaan asiakkaan pääsyä koulutukseen tai työelämään? Lapin TNO-palvelut -projektin selvitys saatavilla osoitteessa: <https://drive.google.com/file/d/0B-iT-B3iEyJXTG9NWFQ4amNzNWs/view>