

# JälkiVerkko paremman palvelun jäljillä

– kuvaus palvelu-  
muotoiluprosessista  
lastensuojelun jälkihuollon  
kehittämiseksi



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

# Sisällysluettelo

Johdanto	3
Palvelumuotoilu	4
Palvelumuotoilu JälkiVerkko-hankkeessa	7
Palvelumuotoilun menetelmät JälkiVerkko-hankkeessa	9
Yhteiskehittäminen	9
Ideointitekniikat	11
Läpikävely	12
Kuvakäsikirjoitus	13
Vinkkejä palvelumuotoiluprosessin toteuttamiseen nuorten kanssa	16
Lähteet	19



## **Teksti**

Alakärppä Outi, Janhunen Eija,  
Levälahti Eriikka, Ylönen Katri

## **Ulkoasu, taitto ja kuvitus**

Kuuverstas

## **Valokuvat**

Alakärppä Outi, Levälahti Eriikka

# Johdanto

Kuinka kehittää jälkihuollon asiakkaana olevien nuorten palveluita? Tästä raportista saat siihen ideoita.

**JälkiVerkko**-hankkeessa selvitettiin 16–29-vuotiaiden nuorten ja nuorten aikuisten tarpeita ja toiveita sosiaalisille suhteille ja tukiverkostoille palvelumuotoilun keinoin.

Palvelumuotoilun avulla varmistettiin, että suunniteltavat palvelut vastaisivat nuorten tarpeita ja olisivat heille helposti saavutettavissa. Lisäksi palvelumuotoilun kautta vahvistettiin nuorten yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemuksia sekä korostettiin heidän äänensä kuulumista palvelujen ja toimintamallien kehittämisessä.

Euroopan sosiaalirahaston rahoittama JälkiVerkko-hanke toteutettiin Keski-Suomessa 1.2.–31.10.2023. Hankkeen toteuttajana toimi Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja kohderyhmänä oli syrjäytymisuhan alla, työttöminä tai työmarkkinoiden ulkopuolella olevat nuoret ja nuoret aikuiset, joilla oli parhaillaan asiakkuus jälkihuollossa, he olivat sinne siirtymässä tai olivat aiemmin olleet jälkihuollon asiakkaina.

Hankkeesta on julkaistu **laajempi loppuraportti**, missä kuvataan hankkeen toimintaa ja saatuja tuloksia kattavammin.



Tutustu  
JälkiVerkko-hankkeeseen  
[jamk.fi/fi/projekti/jalkiverkko](https://jamk.fi/fi/projekti/jalkiverkko)

# Palvelumuotoilu

**Palvelumuotoilu** on palvelujen ja prosessien käyttäjälähtöistä, osallistavaa, monialaista ja tulevaisuuteen katsovaa kehittämistä. Sen avulla palvelukokemus voidaan ymmärtää asiakkaan näkökulmasta, ja siten lisätä palvelujen sujuvuutta, käytettävyyttä ja niiden tuottamaa arvoa asiakkaalle. Palvelumuotoilun tarkoitus on yhdistää palvelujen käyttäjien tarpeet ja toiveet sekä tuottajan toiminta käyttäjää palvelevaksi toimivaksi kokonaisuudeksi. Palvelumuotoilun keskiössä on aina asiakas ja asiakaskokemus. [1-5]

Palvelumuotoilu sisältää monia eri menetelmiä, joiden avulla voidaan luoda syvälinen ymmärrys asiakkaista sekä kokonaisvaltainen kuva palvelusta, sen osa-alueista ja haasteista. Palvelu voidaan myös visualisoida erilaisiksi toimintamalleiksi kehittämistyön helpottamiseksi. Palveluprosessien pilkkominen pienempiin osiin on hyödyllistä, jotta niitä voidaan kehittää ja tarkastella yksityiskohtaisemmin. Näin voidaan myös löytää palveluun tai sen käyttöön liittyviä haasteita, jotka tulee ratkaista. [6, 4, 5]

Keskeistä palvelumuotoilussa on osallistaa palvelun eri osapuolet kehittämisprosessiin. Erilaiset asiakkaat ja palvelua tuottavat toimijat tuovat kehittämiseen reaaliaikaista käyttäjätietoa, ja näin heidät saadaan myös sitoutumaan paremmin palveluun sekä sen tuottamiseen. Osallistamisen avulla kehitettävästä palvelusta muodostuu aidosti käyttäjälähtöinen. [5]

Palvelumuotoilussa voidaan hyödyntää erilaisia menetelmiä, joiden avulla syvennytään asiakkaan näkökulmaan. Tässä raportissa on esiteltynä neljä eri menetelmää, joita hyödynnettiin JälkiVerkko -hankkeen aikana: yhteiskehittäminen, ideointitekniikat, läpikävely ja kuvakäsikirjoitus.

## Palvelumuotoillen parempia palveluja jälkihuollon asiakkaille

Palvelumuotoilun lähtökohtana JälkiVerkko-hankkeessa oli kehittää jälkihuollon asiakkaina olleiden nuorten palveluja. Tämä toteutettiin muotoilun ja yhteiskehittämisen keinoin, nuorten tarpeita ja toiveita kuunnellen. Palvelumuotoiluprosessin avulla etsittiin mahdollisimman hyviä palvelukokemuksia sekä arvioitiin ideoiden ja syntyvien palvelukonsepttien toteutettavuutta. Aikaan haluttiin saada innovatiivisia ratkaisuja niin käyttäjien tarpeiden ja toiveiden, palvelujen vaikuttavuuden sekä ratkaisujen toteutettavuuden näkökulmasta.



Nuorten palvelujen kehittämistyössä voidaan soveltaa seuraavia palvelumuotoilun vaiheita ja periaatteita [4, 6, 5]

1

### Muodosta asiakasymmärrys kohderyhmän nuorista

Palvelumuotoiluprosessi alkaa tutkimalla ja ymmärtämällä nuorten tarpeita, toiveita ja haasteita. Haastatteleamalla nuoria, heidän huoltajiaan, ammattilaisia ja muita sidosryhmiä sekä tutustumalla olemassa olevaan tietoon saadaan ensimmäinen käsitys kohderyhmästä.

2

### Määritä ongelmat ja mahdollisuudet

Kartoita palvelujen nykytila yhdessä nuorten kanssa ja tunnista, mitkä asiat toimivat hyvin ja mitkä kaipaavat parantelua. Tunnista myös tarve ja mahdollisuudet uusille palveluille.

3

### Osallista nuoret

Palvelumuotoilu korostaa palvelun käyttäjien osallistamista prosessiin. Kutsu nuoret mukaan suunnittelu-työhön ja kuuntele heidän näkemyksiään ja ehdotuksiaan. Nuoret haluavat olla kehittämässä palveluita yhdessä vertaistensa kanssa. Yhteinen kehittäminen lisää osallisuutta ja yhteisöllisyyttä.

4

### Ideoi ja luo prototyypit

Työskentele nuorten kanssa yhdessä ja ideoikaa uusia palveluita ja ratkaisuja. Luokaa palvelun prototyyppejä, jotka voivat olla fyysisiä tai digitaalisia malleja, joiden avulla voit testata ideoita nopeasti ja edullisesti.

5

### Testaa ja iteroi

Testaa prototyypit nuorten kanssa ja kerää heidän palautettaan. Käytä kerättyä palautetta palvelujen parantamiseksi ja toista prosessi tarvittaessa.

6

### Suunnittele monialaista yhteistyötä

Nuorten tarpeet saattavat olla monitahoisia ja vaatia eri toimijoiden tai verkostojen välistä osallistumista ja yhteistyötä.

7

### Digitalisoi ja helpota saatavuutta

Muista hyödyntää mahdollisuuksien mukaan digitaalisia ratkaisuja. Monipuoliset verkkopalvelut ja mobiilisovellukset helpottavat nuorten pääsyä palveluihin ja tarvittavan tiedon saamista.

8

### Huomioi esteettömyys ja inklusiivisuus

Muista varmistaa, että nuorten tarvitsemat palvelut ovat helposti saavutettavia ja inklusiivisia kaikille palveluita käyttäville nuorille. Huomioi myös heidät, joilla on erityistarpeita tai -haasteita.

9

### Mittaa ja arvioi

Seuraa kehittämistyön etenemistä, arvioi osatavoitteiden saavuttamista ja tarkista, onko kehittämissuunnitelmaa syytä päivittää. Arvioi visuaalisten menetelmien avulla onnistuneita malleja ja ratkaisuja sekä kuinka hyvin kehitetyt palvelumallit vastaavat nuorten tarpeisiin.

10

### Jatka kehittämistä

Palvelumuotoilu on jatkuva prosessi. Jatka oppimista ja kehittämistä vuorovaikutuksessa nuorten ja muiden sidosryhmien kanssa.

# Palvelumuotoilu JälkiVerkko-hankkeessa

## Tuplatimantti-prosessimalli

Tuplatimantti on visuaalinen tapa kuvata palvelumuotoilun prosessia. Tämä prosessimalli auttaa hahmottamaan muotoiluprosessia, joka etenee ongelman tunnistamisesta ratkaisun kehittämiseen. Tuplatimantissa on neljä eri vaihetta, jotka ovat löydä, määritä, kehitä ja tuota. [6.] Tuplatimantti-prosessimallin ei tarvitse edetä kronologisessa järjestyksessä, vaan malli on iteratiivinen; sen aikaisempiin vaiheisiin voidaan palata ja toistaa samat vaiheet uudelleen [5].

JälkiVerkko-hankkeessa toteutettiin tuplatimantti-prosessimallista timantin kolme ensimmäistä vaihetta. **Ensimmäinen vaihe** sisälsi mm. pöytä- ja kyselytutkimuksen toteuttamisen sekä kokemusasiantuntijoiden ja sidosryhmien kanssa työskentelyn liittyen hankkeen tavoitteista tiedottamiseen, kohderyhmän rekrytointiin, viestintään ja työpajojen suunnitteluun.

Ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin myös neljä havainnointitapaamista nuorten asuinyksiköissä. Kahdessa havainnointitapaamisessa yhteinen tekeminen tapahtui pelillisyyden kautta.

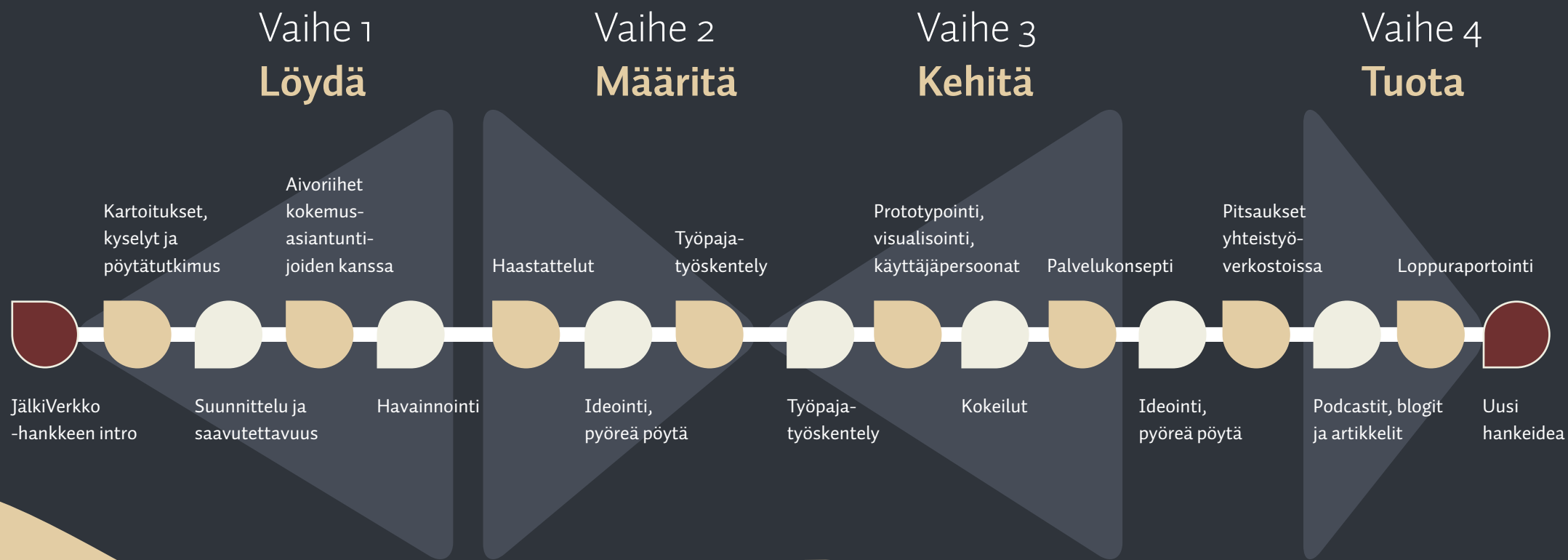
**Toiseen vaiheeseen** sisältyi kolme työpajaa, joista ensimmäisessä yhdessä nuorten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa kartoitettiin nuorten palveluita ja mitkä tarjolla olevista palveluista koetaan merkityksellisiksi. Kahdessa seuraavassa työpajassa tarkasteltiin nuorten sosiaalisia suhteita ja erilaisia areenoita, missä sosiaalisia suhteita on mahdollista luoda. Lisäksi tarkasteltiin oman ilmaisun merkitystä ja tapoja.

**Kolmannen vaiheen** työpajoissa osallistuttiin nuorille suunnattujen digitaalisten palvelujen kehittämiseen, tarkasteltiin palvelupolkuja ja

ideoitiin uusia palveluita sekä tehtiin podcast, joka käsitteli nuorten kokemuksia ja toiveita hyvinvointia tukevista jälkihuollon palveluista. Toisessa ja kolmannessa vaiheessa toteutettiin myös kohderyhmän nuorten haastatteluja.

Tärkeä osa hanketta olivat myös verkoston kanssa tehtävä työskentely. Tästä esimerkkinä ovat hankkeen aikaiset pyöreän pöydän tapaamiset sekä nuorten nostamien ehdotusten sisällyttäminen palvelujen kehittämiseen uuden hankeidean muodossa. Tätä hankeideaa voidaankin pitää prosessimallin neljäntenä vaiheena, uudenlaisen palvelun tuottamisena, jota on ideoitu yhdessä Keski-Suomen hyvinvointialueen toimijoiden kanssa. Tämä työskentely jatkuu JälkiVerkko-hankkeen päättymisen jälkeen.

Kuva 1.  
JälkiVerkko-hanke palvelumuotoiluprosessin muodossa  
mukaellen Kuuluvainen ym. 2023 [7].





# Palvelumuotoilun menetelmät JälkiVerkko-hankkeessa

## Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen on keskeinen palvelumuotoilun menetelmä. Sen kautta nuoret pääsevät osaksi moniammatillista kehittäjätiimiä ja toimivat tasavertaisina kumppaneina heille suunnattuja palveluja kehitettäessä. Yhteiskehittäminen on jatkuva prosessi, joka mahdollistaa palvelujen parantamisen ja räätälöinnin nuorten muuttuviin tarpeisiin. Keskeistä on, että nuoret kokevat olevansa tärkeä osa ratkaisujen löytymisessä ja että heidän äänensä kuuluu palvelujen kehittämistyössä. Tämä saattaa

lisätä nuorten omistajuutta ja sitoutumista palveluun. Tätä kautta myös palvelun vaikuttavuus voi lisääntyä. [4-6]

Yhteiskehittämisessä voi hyödyntää esimerkiksi työpajatyöskentelyä, haastatteluja ja kyselyjä sekä käyttäjätestejä. Tärkeää on kutsua ja pitää sidosryhmät mukana yhteiskehittämisen prosessissa sekä ottaa heidän näkemyksensä huomioon päätöksenteossa. [6]

**JälkiVerkko** paremman palvelun jäljillä

– kuvaus palvelumuotoiluprosessista lastensuojelun jälkihuollon kehittämiseksi



# Yhteiskehittämisen vaiheet



## Sidosryhmien tunnistaminen

JälkiVerkossa sidosryhmiin kuuluivat mm. nuorten läheiset, kaverit, vertaiset, jälkihuollon työntekijät, muut sosiaali- ja terveystyöntekijät, koulutuksen ja työllistymisen ammattilaiset sekä mahdolliset järjestöt ja yhteisöt, jotka tarjosivat tukea. Tärkeimpiä toimijoita olivat nuoret itse.



## Nuorten mukaan kutsuminen yhteiskehittämiseen

Aktiivinen osallistuminen suunnitteluun ja päätöksentekoon vaatii tietoa siitä, mitä ollaan kehittämässä ja miksi se on tärkeää. JälkiVerkon yhteiskehittämisessä huomioitiin kohderyhmän nuorten tarpeet. Nuoria tavattiin yksilöllisesti ja ryhmissä, osallistumisen tavat räätälöitiin nuorten tarpeiden mukaan. Yhteisistä tapaamisista muistuteltiin ja tapaamisilla ruokailtiin yhdessä. Tavoitteena oli luoda turvallinen ja avoin ilmapiiri, jossa nuoret voivat ilmaista mielipiteensä ja ideansa vapaasti.



## Osallistujien perehdyttäminen

Nuorten kanssa käytiin läpi yhteiskehittämisen periaatteet ja tavoitteet, jotta heidän käyttämiensä palvelujen nykytilan arviointi ja parannuskohteiden tunnistaminen mahdollistui. Nuoret saivat myös vaikuttaa työpajojen käytännön toteutuksen suunnitteluun, esimerkiksi ajankohtaan, työskentelytapoihin ja tarjoiuihin.



## Yhteisen ymmärryksen luominen

Nuorten tuottaman tiedon perusteella luotiin yhteinen ymmärrys siitä, millaisia ongelmia nuoret tällä hetkellä kohtaavat palveluissaan ja tavoitteet niiden kehittämiseksi. JälkiVerkossa nuoret esimerkiksi nostivat esille tarpeen kehittää nuorten kanssa tehtävää päihdetyötä tietoon perustuvaksi ja haittoja vähentäväksi.



## Yhteinen ideointi

Kehittämistarpeiden tunnistamisen jälkeen tarvitaan yhteisiä areenoita ideoida uusia tapoja järjestää palvelut siten, että ne kohtaavat kohderyhmän tarpeet. JälkiVerkossa työskenneltiin sidosryhmien kanssa ja esiin nousi ajatus nuorten kokemustoimijoiden tuomisesta ammattilaisten kumppaneiksi.



## Prototyypin luominen

Nuorten ja sidosryhmien kanssa kehitettiin yhdessä palveluista prototyyppejä tai malleja, jotka konkretisoivat uusia ideoita ja parannusehdotuksia, esimerkiksi kuinka kokemustoimijoita voitaisiin hyödyntää itenäistymisvaiheen tukena ja päihdetyön kehittämisessä. Prototyypit voivat olla esimerkiksi visuaalisia malleja tai palvelupolkujen suunnittelua, joissa huomioidaan yhteiskehittämisen aikana esille nousseet tarpeet. Prototyypeissä ei jäädä vanhojen toimintatapojen vangeiksi.



## Testaaminen ja iterointi

Palvelun prototyyppejä läpikäydään nuorten kanssa ja heiltä kerätään palautetta. Tämä auttaa tunnistamaan toimivat ja toimimattomat osat suunnitelluissa parannuksissa. JälkiVerkossa tämä tarkoitti uusien, yhdessä ideoitujen toimintamallien esittelyä ja nuorten sekä sidosryhmien antaman palautteen keräämistä ideoiden uudelleen muotoiluun.



## Avoimuuden ja viestinnän ylläpitäminen

Yhteiskehittämisessä on tärkeää pitää sidosryhmät ajan tasalla suunnittelun ja kehittämisen etenemisestä. Tämä tarkoittaa viestintää niin nuorille kuin sidosryhmille. JälkiVerkossa nuorten esiin nostamia kehittämistarpeita ja uusia ideoita käsiteltiin sidosryhmien tapaamisissa. JälkiVerkon toiminnasta koottiin vapaasti käytettävissä olevat raportit, joiden avulla toimintatavoista ja tuloksista viestittiin myös laajemmin. JälkiVerkon työskentelyyn osallistuneita nuoria tullaan tiedottamaan mahdollisuuksista yhteiskehittämiseen myös hankkeen loppumisen jälkeen.



## Jatkuvan palautteen kerääminen ja oppiminen

Palvelujen järjestäjien on tärkeää kerätä jatkuvaa palautetta käyttäjiltä ja sidosryhmiltä eri tavoin. JälkiVerkon toimintaan osallistuneet nuoret toivat esille, että voi olla vaikea kertoa, ettei palvelu ole itselle sopivaa ja omaa hyvinvointia lisäävää. Tavoitteet työskentelylle saattavat olla ulkoapäin asetettuja tai palvelu ei tue nuoren kuntoutumista. Nuoret nostivat esille esimerkiksi toiveen vertaisarvioinnin lisäämisestä. Vertaisarvioinnissa kokemustoimijat voisivat kohdata nuoria palveluissa ja kerätä tietoa kokemuksista, palvelun vaikuttavuudesta sekä välittää sitä palvelujen järjestäjille jatkuvan kehittämisen mahdollistamiseksi.

**JälkiVerkko** paremman palvelun jäljillä

– kuvaus palvelumuotoiluprosessista lastensuojelun jälkihuollon kehittämiseksi

# Ideointitekniikat

Ideointi on olennainen osa palvelumuotoiluprosessia uusien tai parannettujen palveluratkaisujen löytämiseksi. Ideointiin osallistetaan eri sidosryhmiä, tavoitteena on saada erilaisia näkemyksiä ratkaisuksista. Ideointitekniikat ovat hyödyllisiä nuorten palvelujen kehittämisessä, sillä ne voivat auttaa keräämään monipuolisia ideoita ja näkökulmia sekä osallistamaan ja sitouttamaan eri sidosryhmiä prosessiin. [8, 4, 6, 5]

Erilaiset ideointitekniikat auttavat kehittämistiimejä generoimaan luovia ideoita ja ratkaisuja palvelujen kehittämiseksi. Ideointitekniikoiden valinta riippuu projektin tavoitteista, tiimin dynamiikasta ja kohde-ryhmän tarpeista. Yhdistelemällä erilaisia tekniikoita voidaan saada monipuolisempia ja innovatiivisempia ideoita, jotka voivat johtaa parempaan lopputulokseen. [8, 9, 4, 6, 5]

Alla on esimerkkejä ideointitekniikoista, joita voidaan käyttää nuorten palvelujen kehittämistyössä:



## Aivoriihi

Yksi tunnetuimmista ideointitekniikoista. Tiimi kokoontuu yhteen ja tuo vapaasti ajatuksiaan esille ilman arvostelua. Tavoitteena on luoda mahdollisimman monta uutta ideaa.



## Miellekartat

Visuaalisia esityksiä, joissa keskitytään yhteen keskeiseen ajatukseen ja liitetään siihen liittyviä käsitteitä ja ideoita moninäkökulmaisesti.



## SWOT-analyysi

Auttaa tunnistamaan olemassa olevien palvelujen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat tai mahdolliset kehittämiskohteet.



## Empatiatekniikat

Palvelumuotoilun keskeinen tavoite on ymmärtää asiakkaan tarpeita ja tunteuksia. Empatiatekniikat auttavat kehittäjätiimin jäseniä asettumaan nuoren asemaan.



## Käyttäjäpersoonat

Kehittäjätiimin jäsenet voivat luoda erilaisia käyttäjäpersoonia, jotka edustavat tyypillisiä asiakasnuoria, ja siten simuloida erilaisia palvelukokemuksia. Tämä auttaa ymmärtämään nuorten näkökulmaa ja tunnistamaan mahdollisia ongelmia palvelussa.



## Prototypointi

Luomalla nopeita prototyyppisiä palveluista kehittäjätiimi voi testata erilaisia ideoita käytännössä ja saada palautetta niiden toimivuudesta.



## Käyttäjähastattelut

Käyttäjähastattelujen avulla kerätään suoraan nuorilta ideoita heidän tarpeistaan ja toiveistaan. Näin saadaan arvokasta tietoa palvelujen kehittämiseksi.

*On tärkeää, että ideointiprosessi on avoin ja osallistava, ja että nuoret otetaan mukaan suunnitteluun ja päätöksentekoon. Ideoiden arviointi ja priorisointi auttaa päättämään, mitkä ehdotukset ovat toteuttamiskelpoisia ja vaikuttavimpia.*

**JälkiVerkko** paremman palvelun jäljillä

– kuvaus palvelumuotoiluprosessista lastensuojelun jälkihuollon kehittämiseksi

# Läpikävely

Läpikävely tai palvelupolun läpikäynti on osa palvelumuotoiluprosessia ja auttaa suunnittelemaan ja kehittämään palveluita asiakaslähtöisesti. Läpikävelyn avulla varmistetaan, että suunniteltu palvelu vastaa nuorten tarpeita ja tuottaa arvoa sekä nuorten että palveluntarjoajan näkökulmasta. [4, 6, 5]

Läpikävelyssä voidaan tunnistaa seuraavia vaiheita:



## JälkiVerkko paremman palvelun jäljillä

– kuvaus palvelumuotoiluprosessista lastensuojelun jälkihuollon kehittämiseksi



## Ymmärrysvaihe

Ennen läpikävelyä on tärkeää kerätä tietoa ja ymmärtää nuorten tarpeet ja odotukset. Tämä voi sisältää haastatteluja, kyselyitä, havainnointia ja muuta tiedon keräämistä.



## Persoonien luominen

Läpikävelyssä on hyödyllistä luoda asiakaspersoonia, joiden avulla kehittäjätiimi voi paremmin ymmärtää nuorten tarpeita ja käyttäytymistä.



## Palvelukartan luominen

Palvelukartan avulla voidaan visualisoida nuoren kokema palvelupolku. Se auttaa havainnollistamaan ne vaiheet, joissa nuoret yleisimmin kohtaavat ongelmia tai tarvitsevat tukea.



## Kipupisteiden tunnistaminen

Analysoimalla palvelukarttaa voidaan tunnistaa kipupisteet eli ne palvelujen kohdat, joissa nuoret kohtaavat ongelmia, epämukavuutta tai pettymyksiä.



## Ideointi ja innovointi

Tunnistettuja kipupisteitä käytetään uusien ideoiden ja ratkaisujen kehittämiseen, joilla voidaan parantaa nuorten kokemusta palveluista sekä ratkaista mahdollisia ongelmia.



## Prototyyppien luominen

Prototyyppien avulla voidaan havainnollistaa uusia palveluideoita ja -polkuja. Ne voivat esimerkiksi olla karkeita malleja tai simuloineita palveluista, joita voidaan testata ja arvioida.



## Testaus ja arviointi

Testaamalla palvelun prototyyppiä nuorten kanssa saadaan palautetta ja ymmärretään, miten ne toimivat käytännössä. Tämä auttaa tunnistamaan mahdolliset lisämuutosten tai parannusten tarpeet.



## Iterointi

Palautteen perusteella voidaan luoda uusia prototyyppiä ja jatkaa testaamista sekä parantamista, kunnes saavutetaan tyydyttävä lopputulos.



## Toteutus

Palvelu voidaan ottaa käyttöön, kun kehittämistyö on päättynyt, palvelua on testattu riittävästi ja se on osoittanut toimivuutensa.



## Seuranta ja jatkuva kehittäminen

Palvelun käyttäjiltä on tärkeää kerätä palautetta ja seurata palvelun toteutumista käytännössä. Palvelua tulee tarvittaessa parantaa vastaamaan muuttuvia nuorten tarpeita.

# Kuvakäsikirjoitus

Kuvakäsikirjoitus auttaa kehittäjiä hahmottamaan, miten kohderyhmä toimii vuorovaikutuksessa palvelun kanssa, vaihe vaiheelta. Kuvakäsikirjoitus on tehokas työkalu, joka auttaa viestimään kohderyhmän kokemuksesta ja visualisoi ideat ja suunnitelmat. [4, 6, 5]

Kuvakäsikirjoitusta voi hyödyntää seuraavasti:



**JälkiVerkko** paremman palvelun jäljillä

– kuvaus palvelumuotoiluprosessista lastensuojelun jälkihuollon kehittämiseksi



## Määritä tavoite

Pohdi, mitä haluat saavuttaa kuvakäsikirjoituksella. Onko tarkoituksena suunnitella uusi palvelukokemus, korjata ongelma olemassa olevassa palvelussa vai esitellä palvelukonsepti kehittäjätimille?



## Valitse tarina

Valitse tarina, jota haluat kuvakäsikirjoituksella kuvailla. Se voi olla esimerkiksi asiakkaan matka palvelun läpi tai tietty tilanne, joka liittyy palveluun.



## Luo ruudut

Piirrä ruudut tai laatikot, joihin lisäät kuvia ja tekstiä. Voit tehdä tämän perinteisesti paperille tai käyttää digitaalisia työkaluja, kuten kuvakäsikirjoitusohjelmaa.



## Lisää kuvat

Piirrä tai liitä kuvia jokaiseen ruutuun, jotka havainnollistavat nuoren toimintaa tai palveluprosessin vaiheita. Myös symboleja tai kuvakkeita voi käyttää.



## Kirjoita selitykset

Lisää jokaisen ruudun alle lyhyet selitykset tai tekstit, jotka kuvaavat, mitä nuori tekee tai mitä palveluprosessissa tapahtuu kyseisessä vaiheessa. Tämä auttaa ymmärtämään tarinaa.



## Liitä tunnetilat

Lisää kuvakäsikirjoitukseen myös nuorten tunnetiloja tai ajatuksia eri vaiheisiin liittyen. Tämä auttaa ymmärtämään nuorten kokemuksia paremmin.



## Testaa ja iteroi

Käytä kuvakäsikirjoitusta palautteen keräämiseen ja muokkaa sitä tarvittaessa. Kuvakäsikirjoitus voi auttaa tunnistamaan ongelmia tai puutteita palveluprosessin eri vaiheissa.



## Käytä suunnittelun apuna

Käytä kuvakäsikirjoitusta suunnittelun apuna, kun kehität palvelun prototyyppijä tai toteutat muutoksia palveluprosessiin.



## Jaa ja kommunikoi

Jaa kuvakäsikirjoitus sidosryhmille, pyydä kommentteja sekä parannusehdotuksia palveluideasta tai -konseptista.



## Viimeistele ja dokumentoi

Viimeistele kuvakäsikirjoitus. Kuvakäsikirjoitus voi toimia viitekehyksenä nuorille suunnattujen palvelujen kehittämisen prosessin ajan.

# Kuvakäsikirjoitus JälkiVerkon toiminnasta

Tämä kuvakäsikirjoitus tarjoaa yleiskuvan nuorten jälkihuollon asiakkaiden palvelujen kehittämisestä. Se korostaa tarpeen ymmärtämistä, yhteistyötä, suunnittelua, testausta ja jatkuvaa arviointia.

## Vaihe 1



### "Tarveanalyysi"

Pöytätyö, kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentely, aivoriihet, kyselytutkimus/ alkukartoituskysely.

**Kuva:** Nuori istuu pöydän ääressä, ja ympärillä on erilaisia kyselylomakkeita ja haastattelumateriaaleja. Työntekijä kerää tietoa, esim. tilastot.

**Kuvaus:** Ensimmäinen vaihe on ymmärtää nuorten tarpeet ja haasteet. Kerätään tietoa kyselyjen, tilastojen ja haastattelujen avulla palvelujen nykytilasta.

## Vaihe 2



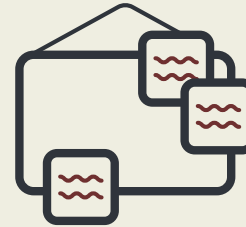
### "Moniammatillinen tiimi"

Pyöreän pöydän tapaamiset, hankesuunnitelman esittelyt sidosryhmille, yhteistyöstä sopiminen.

**Kuva:** Pöydän ympärillä istuu moniammatillinen tiimi, joka koostuu hanketyöntekijöistä, sosiaalityöntekijöistä, kokemusasiantuntijoista ja nuorista.

**Kuvaus:** Kootaan tiimi, joka koostuu eri asiantuntijoista ja nuorista, jotta saadaan monipuolisesti erilaisia näkökulmia ja ideoita.

## Vaihe 3



### "Suunnitteluvaihe"

Viikoittaiset projektitiimit, kehittämispäivät, yhteistyö verkoston kanssa.

**Kuva:** Tiimi käyttää valkotaulua ja post-it-lappuja / erilaisia pelejä suunnitellakseen uusia palveluja.

**Kuvaus:** Tiimi suunnittelee palvelumuotoiluprosessin etenemistä ja uusia palveluja nuorille yhdessä. Ideoita kerätään ja järjestellään teemoittain.

## Vaihe 4



### "Kokemuksellisuus ja osallisuus"

Havainnointi, yhteiset työpajat, yksilötapaamiset tai tapaamiset oman työntekijän kanssa, haastattelut - mahdollisuus vaikuttaa, tulla kuulluksi, olla osallinen.

**Kuva:** Erilaisten kokemusten kautta haettavia lähestymistapoja liitetään hankkeen yhteyteen.

**Kuvaus:** Selvitetään erilaisia mahdollisuuksia osallistaa nuoria yksilöllisesti heidän kiinnostuksensa kohteiden mukaan ja järjestää monipuolisia mahdollisuuksia niiden toteuttamiseksi.

# Kuvakäsikirjoitus JälkiVerkon toiminnasta

Tämä kuvakäsikirjoitus tarjoaa yleiskuvan nuorten jälkihuollon asiakkaiden palvelujen kehittämisestä. Se korostaa tarpeen ymmärtämistä, yhteistyötä, suunnittelua, testausta ja jatkuvaa arviointia.

## Vaihe 5



### "Testaus ja arviointi"

Haastattelujen edetessä, jos nuori nostonut esiin esim. päihteet, tuotu mukaan keskusteluun asioita, joita aikaisemmassa työskentelyssä on noussut, laajennettu näkökulmaa, kysytty myös ajatuksia työskentelyn aikana esille nousseisiin ideoihin. JälkiVerkossa ei päästy vielä testaamaan uusia palveluja, ideoiden testaamista varten tehty suunnitelma.

**Kuva:** Nuoret osallistuvat uusien palvelujen testaukseen ja he antavat palautetta.

**Kuvaus:** Uudet palvelut testataan nuorten kanssa, ja heidän palautteensa kerätään ja arvioidaan.

## Vaihe 6



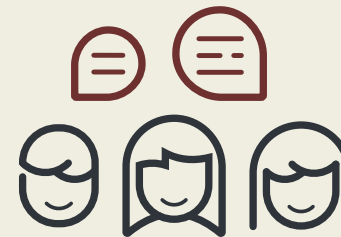
### "Laajentaminen"

Saatu ymmärrys ja tieto tuotu uuden hankkeen / palvelun suunnitteluun mukaan.

**Kuva:** Palvelupolku tai tiekartta, jossa näkyy eri palveluja ja johon uudet nuorten nimeämät ja tarvittavat palvelut on laajennettu.

**Kuvaus:** Tarvittavien palvelujen laajentaminen nuorten palveluprosessikuvaukseen.

## Vaihe 7



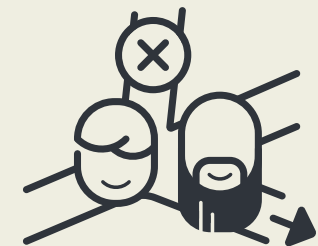
### "Yhteisöllisyys"

Jokaisella ollut mahdollisuus osallistua oman halun / kyvyn mukaan. Huomioitu erilaiset nuoret esim. erilaisia työpajoja järjestettäessä ja räätälöitäessä yksilötapaamisia. Osallisena voi olla monella eri tavalla.

**Kuva:** Nuoret ja ammattilaiset istuvat yhteisessä tilassa hymyillen ja keskustellen. Tarjolla pizzaa.

**Kuvaus:** Luo yhteisöllinen ilmapiiri, jossa nuoret voivat tukea toisiaan ja ammattilaiset voivat tarjota tukea.

## Vaihe 8



### "Jatkuva kehitys"

Uuden suunnittelua nuorten ja sidosryhmien kanssa, kehityksen polulla työskentely yhdessä nuorten kanssa, kokemustojen osana palvelua, muiden nuorten kanssa työskentelyä.

**Kuva:** Nuori ja aikuinen seisovat tienhaarassa, jossa toinen polku symboloi kehitystä ja toinen pysähtymistä.

**Kuvaus:** Prosessi ei pääty, vaan jatkuu jatkuvana kehityksenä ja parantamisena.

# Vinkkejä palvelumuotoiluprosessin toteuttamiseen nuorten kanssa

JälkiVerkko-hankkeen aikana heränneitä näkökohtia ja ideoita, joita voi soveltaa eri kohderyhmien ja käyttäjäryhmien palveluita kehitettäessä:

## 1. Nuorten voimaannuttaminen

Anna nuorille mahdollisuus osallistua aktiivisesti palvelumuotoilu- ja kehittämisprosessiin suunnittelusta päätöksentekoon. Tämä vahvistaa heidän itsemääräämisoikeuttaan ja omistajuuttaan palveluihin sekä tekee prosessista nuorten näköisen ja kutsuu mukaan osallistumaan. JälkiVerkossa tämä toteutui kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamisella jo suunnitteluvaiheessa. JälkiVerkon aikana nuorilta

kysyttiin heidän toiveitaan työpajojen toteuttamisen sisällöistä, paikoista ja aikatauluista. Lisäksi heillä oli mahdollisuus pyytää oma työntekijä mukaan työpajoihin ja muihin tapaamisiin.

## 2. Kutsu mukaan ja muistuta

Pidä nuori mielessä. JälkiVerkossa panostettiin osallistumisen mahdollistamiseen. Tärkeää oli, että tiedottamisen ja mukaan kutsumisen jälkeen nuorta muistutettiin vielä lähellä tapaamisajankohtaa tapaamisesta, kysyen samalla esimerkiksi ruoka-toiveista. Lisäksi varmistettiin, oliko nuorella rahaa tulla tapaamiseen ja tiesikö hän tapaamispaikan. Tarvittaessa nuorta menttiin vastaan. Sosiaalityöntekijöiden kanssa tehtiin yhteistyötä mm. matkakulujen korvaamiseksi.

## 3. Turvallisen kokoontumisen ja kohtaamisen periaatteet

Huomioi erilaiset tavat osallistua. Omakohtaisten kokemusten käsittely palvelumuotoiluprosessin aikana vaatii turvallisuutta, luottamusta ja sensitiivisyyttä. Tapaamisissa tulee huolehtia siitä, että

jokainen saa osallistua omalla tavallaan, olla kuuntelijana tai aktiivisempänä toimijana. On tärkeää keskustella luottamuksesta ja toisaalta siitä, että jokainen määrittelee, mitä haluaa jakaa omista kokemuksistaan. Varaa riittävästi aikaa, jotta alussa on aikaa virittäytyä työskentelyyn ja pidä tapaamisen aikana taukoja, mielellään syöden ja kahvitellen. Työpajan lopussa kokoa yhteen tapaamiskerran anti ja kerro tulevista tapaamisista ja suunnitelmista. Tapaamisten jälkeen mahdollista juttutuokio työpajan vetäjien kanssa. Jos mahdollista, työpajojen työntekijöiden kannattaa pysyä samoina. Tuttuus luo turvallisuutta.

## 4. Huomioi vertaisuuden voima

JälkiVerkossa koko palvelumuotoiluprosessin ajan kokemustoimijat olivat osa tiimiä. Vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus mahdollistivat vastavuoroisen mahdollisuuden jakaa kokemuksia ja tarjota vertaistukea vastaavassa tilanteessa oleville nuorille. Prosessin aikana esille nousi yhteisiä jaettuja kokemuksia tilanteista palveluissa, joihin tulisi saada muutosta sekä ideoita, kuinka kehittää palveluita.



## 5. Moninaisuuden huomiointi

Ota huomioon nuorten erilaiset, esimerkiksi kulttuuriset ja identiteettiin liittyvät taustat ja tarpeet. Kysy, jos et tiedä, kuinka kohdata. Huomioi myös se, että esimerkiksi neuropsykiatriset haasteet tai mielialaan liittyvät vaihtelut voivat vaikuttaa nuoren osallistumiseen prosessin eri vaiheisiin.

## 6. Tietoa nuorilta nuorille

Nuorten jaetut kokemukset ja vertaisilta saatu tieto tavoittaa nuoret usein paremmin kuin työntekijöiltä saatu tieto. JälkiVerkossa nuoret jakoivat kokemuksia vertaistuesta, erilaisista ryhmätoiminnoista ja valmennuksista. Nuoret kannustivat toisiaan rakentamaan laajempia tukiverkostoja ystävien, perheenjäsenten ja muiden luotettavien henkilöiden kanssa, jotka voisivat tukea heitä elämän eri osa-alueilla. Palvelumuotoiluprosessin mukainen yhteinen jakaminen ja kehittäminen on interventio jo itsessään, sillä prosessi lisää vertaisuutta, osallisuutta ja tarjoaa tietoa.

## 7. Varaa aikaa riittävästi

Palvelumuotoiluprosessissa on tärkeää huomioida sen kesto. Tieto ja kehittämisideat rakentuvat toistensa ja syntyvän luottamuksen varaan. Näin ollen prosessille on varattava aikaa. Prosessiin

vaikuttavat myös erilaiset tavat osallistua ja ryhmädynamiikan rakentuminen ryhmätoiminnassa. Tapaamisten selkeä rakenne ja tuttuus muiden ryhmäläisten kanssa mahdollistavat henkilökohtaisten kokemusten jakamisen ja sitä kautta uuden ideoinnin.

## 8. Huolehdi perustarpeista

Yksi tärkeimmistä motivaattoreista osallistua JälkiVerkon toimintaan oli ruoka. Usein nuorten rahat ovat vähissä, ja heidän on tehtävä jatkuvasti valintoja muiden kulujen ja ruoan välillä. Tästä syystä nuorille tarjottiin jokaisessa JälkiVerkon tapaamisessa ateriala ja nuoret saivat itse vaikuttaa siihen, mitä seuraavalla kerralla syötäisiin. Ruokailun lomassa käytiin arkista keskustelua, jaettiin kuulumisia ja välillä myös ideoitiin tulevaa. Ruokailu myös rytmitti ja tauotti työskentelyä.

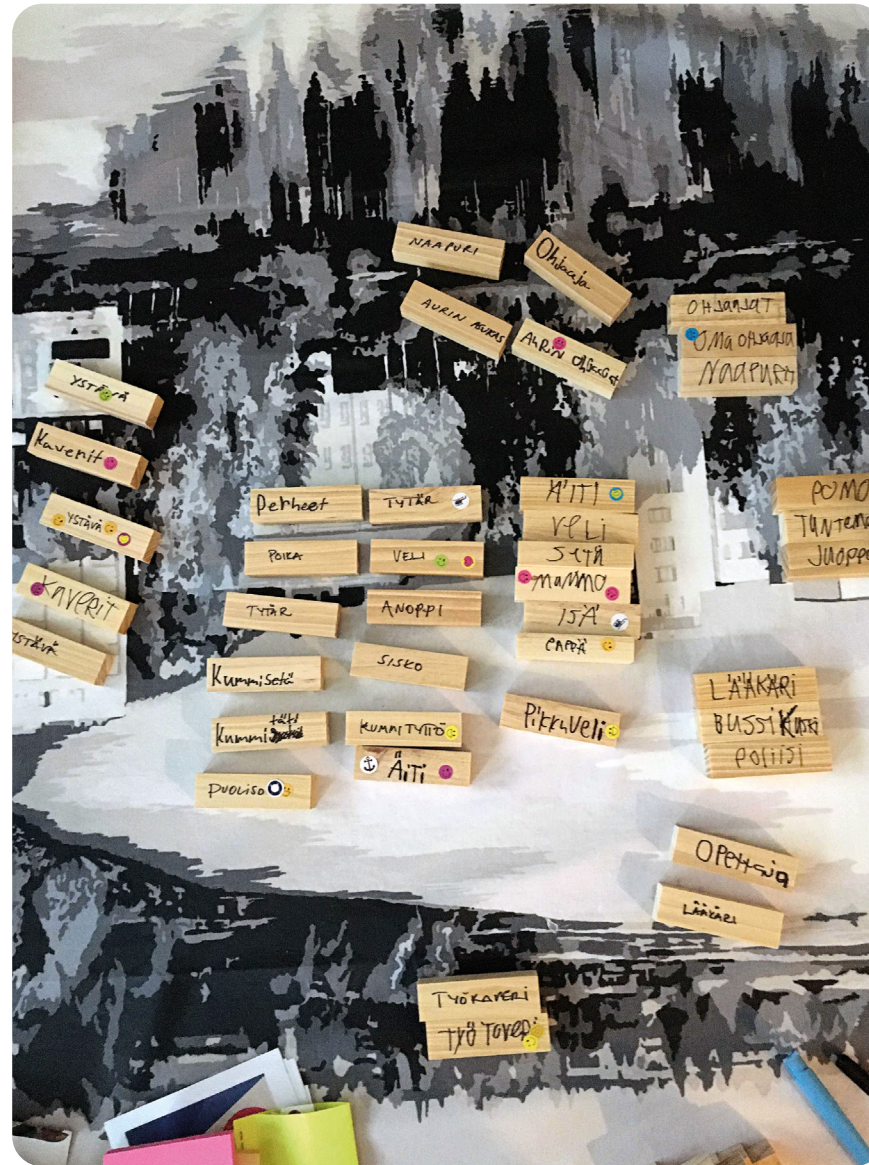
## 9. Jaa tietoa

Nuorten esille nostamista kokemuksista ja kehittämisideoista on tuotettava tietoa koko palvelukentälle. Myös kehittämisprosessiin osallistuneiden nuorten tulee saada tietoa siitä, kuinka ideoita on viety eteenpäin ja mitä tiedolla tehdään. Tarvitaan viestintää nuorille, ammattilaisille, esihenkilöille ja päättäjille.

## 10. Arvostuksen osoittaminen on pieniä tekoja.

Huomioi nuori jokaisessa vaiheessa, suunnitelkaa toimintaa yhdessä. Kysy ja kuuntele. Tarjoa nuorille pieniä palkkioita työskentelystä. JälkiVerkossa alkukartoituskyselyyn vastanneiden kesken arvottiin leffalippuja, palautekyselyn vastaamisesta sai pienen palkkion ja kokemustoimijoille maksettiin rahallinen korvaus.

Nuorten palvelujen kehittäminen on monitahoista ja vaatii kokonaisvaltaista lähestymistapaa. Palvelumuotoilun keinoin voidaan varmistua siitä, että palvelut ovat oikein kohdenettuja, tehokkaita ja nuorille merkityksellisiä. Keskeistä on jatkuva vuorovaikutus nuorten kanssa, jotta heidän tarpeensa ja toiveensa ohjaavat palvelujen kehittämistä ja että he kokevat tullessa kuulluiksi ja kohdattuiksi.



## JälkiVerkko paremman palvelun jäljillä

– kuvaus palvelumuotoiluprosessista lastensuojelun jälkihuollon kehittämiseksi

# Lähteet

[1] Alhonen M, Drake M, Immonen M, Koskimäki T & Pöyhönen M. 2023. **Näin teet palvelumuotoilusta arkea.**

Haaga-Helia julkaisut 16/2023. Viitattu 14.9.2023.

[julkaisut.haaga-helia.fi/nain-teet-palvelumuotoilusta-arkea](https://julkaisut.haaga-helia.fi/nain-teet-palvelumuotoilusta-arkea)

[2] 2020. **Mitä on muotoiluajattelu, palvelumuotoilu ja palvelumuotoiluajattelu?**

What's cooking in Design thinking, Service design and Service design thinking? Viitattu 14.9.2023.

[contribyte.fi/2020/11/04/palvelumuotoilun-ja-muotoiluajattelun-vertailu](https://contribyte.fi/2020/11/04/palvelumuotoilun-ja-muotoiluajattelun-vertailu)

[3] Hammarstein H. 2022. **Muotoiluajattelu vie pintaa syvemmälle – työkaluja ihmiskeskeiseen ja osallistavaan innovointiin.**

Artikkeli 26.04.2022. Viitattu 14.9.2023.

[www.aaltoee.fi/aalto-leaders-insight/2022/muotoiluajattelu-vie-pintaa-syvemmalle-tyokaluja-ihmiskeskeiseen-ja-osallistavaan-innovointiin](https://www.aaltoee.fi/aalto-leaders-insight/2022/muotoiluajattelu-vie-pintaa-syvemmalle-tyokaluja-ihmiskeskeiseen-ja-osallistavaan-innovointiin)

[4] Sirviö T & Ruotsalainen A-L. 2020 (toim.). **Ihmislähtöinen sote. Palvelumuotoilun osaamiskokonaisuus.**

SotePeda 24/7-hanke. Viitattu 12.10.2023.

[www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346661/Ihmislahtoinen%20Sote%209-2020.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346661/Ihmislahtoinen%20Sote%209-2020.pdf)

[5] Tuulaniemi J. 2011. **Palvelumuotoilu.** Talentum Media Oy.

[6] Koivisto M, Säynäjäkangas J & Forsberg S. 2019. **Palvelumuotoilun bisneskirja.** Alma Talent.

[7] Kuuluvainen S, Antola S, Chydenius T, Halme S, Howlader E, Maselkowski S, Nieminen M & Ohotnikova E. 2023. Kuuluvainen S. (toim.)

**Matkalla muotoilun osaajaksi — Kokemuksia maahanmuuttajanaisten palvelumuotoilukoulutuksesta.**

Laurea-ammattikorkeakoulun erillisjulkaisu. Viitattu 29.9.2023.

[urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-562-7](https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-562-7)

[8] IDEOU. 2019. **Design Thinking Process.** Viitattu 29.9.2023. Design Thinking – IDEO U.

[www.ideo.com/pages/design-thinking#nav-image-text-best-design-thinking-overview-2](https://www.ideo.com/pages/design-thinking#nav-image-text-best-design-thinking-overview-2)

[9] **Ideointi osana palvelumuotoiluprosessia.** 2023. Viitattu 29.9.2023.

[www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/ideointi-osana-palvelumuotoiluprosessia](https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/ideointi-osana-palvelumuotoiluprosessia)



Tutustu  
JälkiVerkko-hankkeeseen  
[jamk.fi/fi/projekti/jalkiverkko](http://jamk.fi/fi/projekti/jalkiverkko)



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

**jamk** | Jyväskylän  
ammattikorkeakoulu