

# Arvio toimintamallista: Palvelusafari nuorten vaikuttamisen välineenä

Palvelusafarissa suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan tutustumiskäynnillä jokin palvelu oman viiteryhmän näkökulmasta sekä tutustutaan ja vaikutetaan omaan tai muiden samassa tilanteessa olevien palveluun.

**Malli on arvioitu<sup>1</sup>** osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokran ja ESR TL5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

## Kehittäjä

Siä päätät – ratkaisuja nuorten osallisuuden tukemiseen peli-innovaatiolla ja palvelumuotoilulla -hanke, Hamina, Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Oy sekä Sotek-säätiö, Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrisen yhdistys ry ja Haminan kaupunki (ESR 1.1.2015–30.6.2017).

**Kehittäjän yhteyshenkilö:** Tiina Kirvesniemi, Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Oy, tiina.kirvesniemi@xamk.fi

## Mallin kuvaus

Palvelua potentiaalisesti käyttävät nuoret suunnittelevat ja toteuttavat tutustumiskäynnin ennalta valittuun palvelukohteeseen. Nuoret arvioivat palvelun ja näin saatua tietoa potentiaalisten käyttäjien kokemuksista voidaan hyödyntää palvelua kehitettäessä.

Koko prosessi tehdään osallistujien toimesta. Toimintamallia kehittäneessä Siä päätät -hankkeessa vierailijat olivat nuoria, jotka tekivät tutustumiskäynnin työvoiman palvelukeskukseen. Nuorten ryhmä valitsi käytettävät arviointimenetelmät (Palvelusafari-menetelmä) ammattilaisten kokoamasta kirjosta erilaisia menetelmiä (mm. palvelumuotoilu).

<sup>1</sup> Malli on arvioitu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Toimintamalli kuvataan tässä Siä päätät -hankkeen toiminnan kautta.

Palvelusafarilla ajatukset ja kokemukset kirjataan ”palvelupolulle”. Ensin keskustellaan palveluista yleensä: millaisia ne ovat, millaisia palveluita nuoret käyttävät, mitkä palvelujen vaiheet ovat ja mitä nuoret arvostavat palveluissa. Nuoret valitsevat käyntikohteen ja ovat mukana prosessin suunnittelussa. Kohteesta etsitään etukäteen tietoa pohtien palvelun laajuutta ja sen sisältöä. Nuoret laativat havainnointi- ja haastattelurungot, joita safarikäynnillä käytetään. Kysymysten valmistelussa hyödynnettiin toisen ryhmän tekemiä palvelun käyttäjäprofileja: mietittiin, millaisia tarpeita ja kysymyksiä näillä kuvitteellisilla käyttäjillä olisi. Havainnointia varten listattiin huomioitavia asioita, kuten palveluun saapuminen, tilat, toimintamalli ja poistuminen.

Palvelusafarikäynnillä nuoret havainnoivat palvelukohdetta, kirjaavat ja dokumentoivat löydöksiä valokuvaamalla sekä kirjaavat muistiinpanoja haastattelusta ja arvioivat palvelua oman viiteryhmänsä osalta. Havainnointilomakkeeseen kirjataan havainnot palvelun eri vaiheista (ennen, palvelun aikana ja jälkeen), omat kokemukset vierailulta sekä kuvaus palvelupolusta. Palvelun kuvaamisen käytettiin lauseentäydennystekniikkaa, jossa valmiiksi aloitettua lausetta täydennetään syntyneen kokemuksen mukaan. Palvelupolun avulla kokonaisuus kuvataan vaiheineen ja kirjataan mahdolliset haasteelliset kohdat, joissa polku saattaa vaikkapa katketa. Lomakkeeseen kirjataan myös kolme tärkeintä kehittämiskohdetta ja ideat niiden kehittämiseksi.

Kokemukset ja havainnot käydään lopuksi yhdessä läpi. Tulokset annetaan palvelutarjoajan käyttöön. Safarilla tuotetun tiedon avulla palvelutarjoajan ymmärrys palvelun käyttäjistä paranee. Nuoret saavat myös tietoa palvelusta ja kynnys hakeutua palveluihin madaltuu.

Siä päätät -hankkeen toiminta on suunnattu erityisen tuen tarpeessa oleville, kuntouttavassa työtoiminnassa oleville tai koulutuksen ulkopuolella oleville pitkäaikaistyöttömille 16–29-vuotiaille nuorille sekä erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten kanssa työskenteleville organisaatioille Haminan alueella. Välillisiä kohderyhmiä ovat kaikki nuorten kanssa työskentelevät organisaatiot. Toiminta kiinnittyy kuntouttavaan työtoimintaan ja palvelujärjestelmään.

## Mallin arviointi

### Osallisuuden toteutuminen mallissa

Toimintamalli mahdollistaa pääsyn arvioimaan palvelua suhteellisen matalalla kynnyksellä ja mahdollisesti voimaantumaan uusista mahdollisuuksista. Omien kokemusten sanoittaminen ja vaikuttaminen palveluun harjaannuttavat vaikuttamiseen laajemminkin ja vahvistavat palveluiden ulkopuolista toimijuutta. Palvelujen käyttäjät ja ammattilaiset voivat ottaa sellaisia



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



rooleja, joita eivät yleensä ota, mikä voi vahvistaa tasaveroisuuden sekä pystyvyyden kokemuksia.

Palvelusafari on palvelumuotoilun menetelmä, jossa palvelua muotoillaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja jossa tiedot kokemuksista välitetään palveluntarjoajalle. Palveluntarjoajan ymmärrys kohderyhmän tarpeista vahvistuu [ja sitä katsotaan tässä toisesta näkökulmasta kuin yleensä].

Siä päätät -hankkeessa nuoret valitsivat menetelmän (palvelusafarin) palvelumuotoilun menetelmätarjottimelta ja kohteen, jota kehitetään, sekä laativat safarikäynnillä käytetyn lomakkeen ja keskustelurungon. Nuoret kokivat päässeensä vaikuttamaan paitsi omaan, myös muiden samassa tilanteessa olevien elämään. Osallisuus osana ryhmää voi myös olla tärkeää. Kehittämistyö ei todennäköisesti juuri näy palvelun ulkopuolelle, joskin siitä on kerrottu loppujulkaisussa ja blogissa.

Nuoret tutustuivat työvoimakeskuksen palveluihin ja sen myötä muihinkin palveluihin löytäminen mahdollisesti helpottuu. Palveluun tutustuminen saattaa avata paitsi palvelun sisältöä ja prosessia, myös syitä ja logiikkaa, miksi missäkin toimitaan tietyllä tavalla.

On ensin saatava tietää itselleen mahdollisesti merkityksellisistä palveluista, jotta niihin voi vaikuttaa.

Toimintaan osallistuttiin hankkeessa osana kuntouttavaa työtoimintaa. Jos osallistuja on velvoitettu osallistumaan toimintaan kuntoutuksen puitteissa, se ei välttämättä ole vapaaehtoista. Hankkeessa nuoret kokivat työskentelyn mielekkäänä vaihtoehtona niin sanotulle perinteiselle kuntouttavalle työtoiminnalle. Osallistuminen oli helppoa eikä vaatinut erityistaitoja. Toiminta vaatii kuitenkin tietynlaista sosiaalista toimintakykyä, sillä vierailuja tehdään uusiin paikkoihin ja arviointi tehdään aktiivisesti ryhmässä. Osallistujat päättivät toiminnasta ja pyrkivät vaikuttamaan palveluihin, mikä vahvistaa toiminnan eettisyyttä.

Toiminnasta hyötyvät palvelun potentiaaliset käyttäjät sekä kehittämisen kohteena oleva palvelujärjestelmä ja sen ammattilaiset.

**Osallisuuden lisääntyminen** on todettu nuorten kanssa käydyn arviointikeskustelun perusteella. Safarikäyntiä, sen valmistelua ja käynnin koontia pidettiin kiinnostavana ja miellyttävänä. Nuoret kokivat, että heitä kuunneltiin ja heidän näkemyksensä huomioitiin hyvin. Menetelmää pidettiin toimivana.

**Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa** vahvistuu, kun palveluja yhteiskehitetään ja nuoret vastaavat prosessista kokonaisuudessaan. Toisaalta he ovat osa joukkoa ja **panostavat yhteiseen hyvään** vastaavassa tilanteessa oleville nuorille. Matalan kynnyksen palvelusafari



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



madaltaa nuorten kynnystä hakeutua palveluihin ja vahvistaa pystyvyyttä ja **osallisuutta omassa elämässä**.

### **Toimintamalli lupaavana käytäntönä**

Toiminnalle oli kysyntää siinä mielessä, että nuoret itse valitsivat palvelusafarityöskentelyn, suunnittelivat ja toteuttivat prosessin sekä tekivät loppuarvioinnin. Prosessi toteutui siten, kuin se oli suunniteltu nuorten toimesta. Menetelmä sekä hankkeessa yhteiskehitetty palvelusafarin työsuunnitelma ja keskustelurunko ovat jatkokäytössä saman hankeosatoteuttajan toisessa ESR TL 5 -hankkeessa, OSKU Mediatalossa Kotkassa.

Palvelusafari on palvelumuotoilun menetelmänä laajalti käytetty. Se on siten ollut helppo ottaa käyttöön. Uutta on mahdollisesti menetelmän käyttö osallistettaessa nuoria ja hankittaessa tietoa heidän palvelukokemuksistaan omaan elämään merkittävästi vaikuttavista palveluista. Toiminta on myös mahdollisesti uudenlainen kuntouttavan työtoiminnan toimintatapa eli vaihtoehto ns. perinteiselle työtoiminnalle.

Nuorilla ei ollut aiempaa tietoa työvoiman palvelukeskuksen palveluista ja toiminta tutustutti nuoret näihin palveluihin. Toiminnassa on hyödynnetty palvelumuotoilun yleistä teoriaa ja menetelmiä sekä toteuttajien kokemuksia/kokemusperäistä tietoa.

Palvelusafari on helpohkosti järjestettävä menetelmä tiedon hankkimiseen (potentiaalisen) asiakkaan kokemuksesta. Toiminta on joustavana menetelmänä siirrettävissä eri yhteyksiin.

Toiminta voisi juurtua helposti hanketoteuttajien taustaorganisaatioiden käyttöön.

Toimintamallin suurin haaste oli nuorten tavoittaminen toiminnan alussa. Työskentelyn käynnistyttyä se sujui hyvin. Kehittämistyön tuominen näkyville oman viiteryhmän muille jäsenille tai sen ulkopuolelle voisi tuoda työstä enemmän tunnustusta.

Palvelusafarin käyttö menetelmänä kuvatussa yhteydessä on lupaava. Yhden esimerkin osalta saadut kokemukset toiminnan mielekkyydestä tukevat palvelusafarin kokeilua nuorille kohdistettujen palvelujen kehittämisessä myös muualla.

### **Lopuksi**

Pystyvyyttä, vaikuttamistaitoja ja merkityksellisyyttä vahvistava ja palveluihin osallistumisen kynnyksiä madaltava menetelmä on siirrettävissä eri konteksteihin.

Siä päätät -hanke päättyi kesäkuussa 2017. Toimintamalli ei ole toistaiseksi juurtunut.



Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma

