

Palvelusafari ja pelillisuus nuorten palveluiden sekä osallisuuden kehittämisessä

KT Tiina Kirvesniemi

KT Jaana Poikolainen

Siä päätät- ratkaisuja nuorten osallisuuden tukemiseen peli-innovaatioilla ja palvelumuotoilulla

- 1.1.2015-30.6.2017
- ESR-rahoitteinen
- Xamk, Haminan kaupunki, Kakspy & Sotek
- Tavoitteena kehittää toimintamalli/-malleja, joilla erityisen tuen tarpeessa olevien ja työelämän ulkopuolella olevien haminalaisten nuorten(16-29v.) integroitumista edistetään sosiaalisen osallistumisen kautta.
- Uusien mallien luomisessa hyödynnetään asiakaslähtöistä palvelumuotoilua
- Nuorten integroituminen sosiaalisen osallisuuden ja voimavarojen tukemisen avulla

Nuoret objekteina vai subjekteina?

NUORET OBJEKTEINA	NUORET SUBJEKTEINA
Osallisuuden tarkastelu nojaa aikuislähtöisesti määriteltyjen negatiivisten indikaattoreiden ja tulosten kuvaukseen (ei koulutuksessa tai työelämässä jne.)	Osallisuuden tarkastelu nojaa tekijöihin, jotka tuottavat nuorille kokemuksen osallisuudesta.
<i>Aikuisnäkökulmainen</i> ote, aikuiset tiedon tuottajina	<i>Nuorisonäkökulmainen</i> ote, nuoret tiedon tuottajina
Tilastollista tutkimusta	Vastauksia haetaan pääasiassa laadullisin menetelmin tai monimenetelmällisesti

Molemmilla tavoilla tuotettua tietoa tarvitaan, jotta saadaan mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva nuorten osallisuudesta.

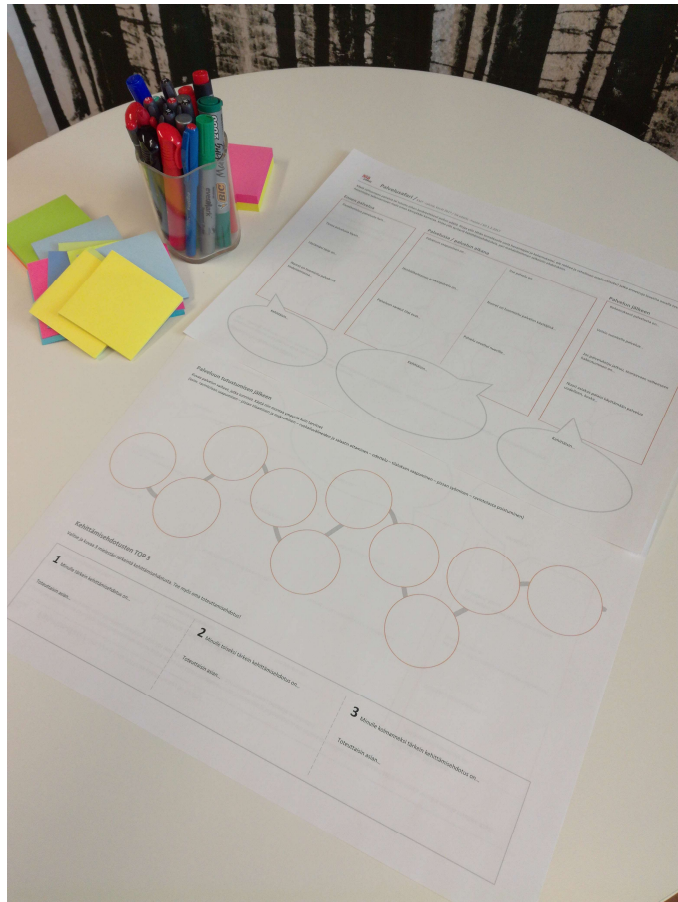
6.4.2016

3

Osallisuus

- **Osallisuutta pidetään keskeisenä tekijänä yksilön hyvinvoinnin kannalta. Osallisuus on kattomääritelmä, joka kerää alleen erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia käsitteineen.**
- **Laajemmassa merkityksessä osallisuus on yhteisöllisyyttä, kuulumista, sosiaalisia suhteita, osallistumista yhteisön tai yhteiskunnan toimintaan. (Raivio & Karjalainen 2013, 12; Myllyniemi 2013, 5; Alila, Gröhn, Keso ja Volk 2011, 13–14.)**
- **Siä päätät –hankkeessa: Nuoret subjekteina, osallisia mm. palveluiden kehittämisessä**

Palvelumuotoilun toteutus palvelusafarilla



Palvelusafari

- Palvelusafari on palvelunkehittämisen menetelmä, jossa jotakin määrättyä palvelua kokeillaan ja samalla analysoidaan. Analysoinnin kohteena ovat tyypillisesti palvelupolku (kuinka palvelu etenee), millaisia vaiheita palvelussa on (palvelutuokiot) ja muut palveluihin liittyvät tekijät (kontaktipisteet; esim. palvelutilat, ihmiset, esineet ja prosessi). Palvelusafaria voidaan toteuttaa yksin tai ryhmänä. (Miettinen 2011.)
- Keskeistä on asiakkaiden osallistaminen palveluiden arvioimiseen toisin kuin esimerkiksi ”asiakkaan saappaisiin astumisessa” (walking in the customer’s shoes) (Klaar 2014, 32), jolloin palveluntarjoajat pyrkivät itse rakentamaan asiakkaan matkoja palveluihin pyrkien rakentamaan asiakaspersoonia/asiakasprototyyppejä. Palvelusafari on ennalta sovittu ja suunniteltu tapahtuma, jolloin ei ole kyse ns. mysteerishoppailusta.

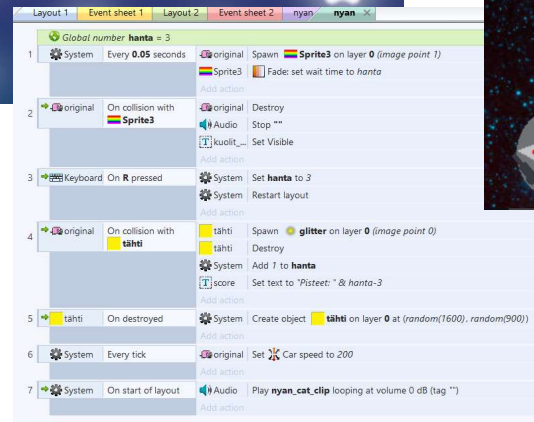
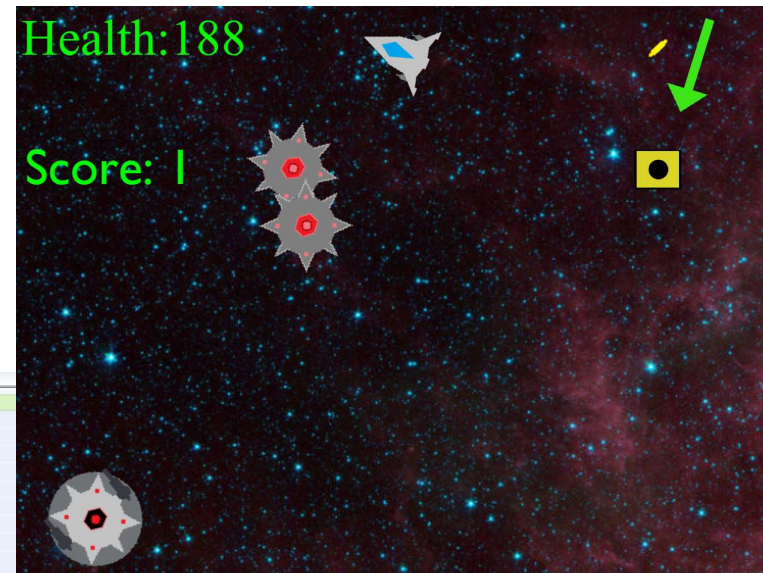
Nuorten havaintoja palvelusafarilta

- **Ennen palvelua:** tietoa ei ollut kovin hyvin saatavilla tai se oli sekavaa
- **Palveluun saapuminen:** ”kun löytää oikealle ovelle, loppu on helppoa”. Henkilökohtainen asiakaspalvelu oli nuorten mielestä ystävällistä ja asiallista vaihdellen eri henkilöiden välillä. Palveluun varatut tilat koettiin mukavina ja kotoisina. Nuorten mielestä virkaileijan työpöytä luo virallisen vaikutelman, jolloin tulee epävarma olo ja on vaikeampi puhua. Aulatilat olivat mukavia ja aulasta löytyvät esitteet toivat nuorten mielestä vaihtoehtoja esiin. Nuoria ei palvelussa otettu huomioon eri tavalla kuin muita asiakkaita ja palvelun katsottiin soveltuvan myös nuorille ilman kategorisointia iän mukaan.
- **Palvelun jälkeen:** Palvelu oli suositeltavaa myös omille kavereille. Mikäli palveluketju jatkuisi, ajateltiin asiakkaana tai ”kirjoilla” olemisen tekevän palaamisen helpoksi. Nuori voisi palata palveluun uudelleen, koska on saanut apua, on ollut tyytyväinen palveluun ja on muodostunut hyvä suhde omia asioita hoitaneeseen henkilöön

Pelillisuus Siä päätät-hankkeessa

- **Peliraadit: nuoret ideoimat peliaihiot**
- **Neuvoton**
- **Itsenäistyvän nuoren roolikartta -peli**

Haminan peliraadin tekemiä pikkupelejä



Neuvoton

Neuvoton on pelimäinen menetelmä rahankäytöstä.

Pelissä on tavoitteena selvittää pisimpään käytössä olevalla rahamäärällä. Haasteina toimivat erilaiset kortit jotka vaikuttavat rahatilanteeseen sattumanvaraisesti tai valinnan pohjalta. Tasapainottamassa peliä ovat myös onnellisuuspisteet, joita pelaajien tulee pitää silmällä pelin edetessä.

Pelin idea perustuu Lahden nuorisopalveluiden Nuorisotiedotus Hurinan kehittämään oppituntimaiseen rahakramppimenetelmään.



HENKILÖKORTTI JENNA

Tapaat Jennan kaupungilla ja hän kysyy lastenhoitoapua kotiinsa

KYLLÄ, suostut lapsenhoitajaksi

- Lapset innostuvat leikistä ja repäisevät paitasi rikki, uusi maksaa 40 €
- Saat Jennalta hyvää lastenhoidosta 20 € ja kaksi onnellisuuspistettä

EI, et suostu lastenhoitajaksi

- Menetät hoitopalkkion ja pahoitat Jennan mielen. Menetät yhden onnellisuuspisteen.
- Jenna löytää toisen lapsenhoitajan. 0 onnellisuuspistettä



HENKILÖKORTTI ISOISÄ ALLU

Allu pyytää sinua mukaan tiedeprojektiin

LÄHDET

- Voitatte yhdessä tiedeprojektin, saat palkinnoksi 50 €
- Projektin esitys aiheuttaa tiedemessuilla palohälytyksen, vaatteesi palavat. Ostat uudet vaatteet 100 €

ET LÄHDE

- Jätät viestin tiedemessuille ja säästät järjestäjät palohälytykseltä, saat palkkioksi vapaalipun tiedemessuille. Saat yhden onnellisuuspisteen.
- Isoisäsi pahastuu ja jättää maksamatta lupaamansa syntymäpäivälahjan. Menetät yhden onnellisuuspisteen



LASKU JA RUOKAOSTOKSET

Pelin alussa kaikille laskuille sovitaan summa, joko pelilaudan valmis tai pelaajien määrittämä. Pelaajille jaettava rahasumma on 200 € yli eniten laskuja valinneen pelaajan laskusumman. Pakollisia laskuja ovat asumiseen liittyvät, valinnaisia etuuksia voi käyttää vasta niiden maksun jälkeen. Laskut on maksettava pelikuukauden aikana. Laskun voi maksaa yhden kerrallaan, mutta aina kokonaan pois. Laskut kirjataan täysinä kympeinä.

TAPAHTUMAKORTTI

Leivänpaahtimesi syttyy palamaan, vuokranantajasi vaatii maalivahingoista korvausta 80 € tai käytä vakuutuskorttiasi

TAPAHTUMAKORTTI

Käyt poliisin löytötavaroiden huutokaupassa, ostat polkupyörän 20 €. Saat yhden onnellisuuspisteen.

TAPAHTUMAKORTTI

Vanhempasi antavat sinulle rahaa vaateostoksiin. Löydät haluamasi vaatteet kirpputorilta ja sinulle jääkin säästöön 30 €.

Kuukauden laskut

asumiskulut (vuokra ja vesi),
sähkö
puhelinliittymä + puhelin
bussikortti
nettiliittymä
kotivakuutus
lemmikin ruoka ja hoito
YHTEENSÄ

RUOKAOSTOKSET

arkena/viikonloppuna
10 € = -1 onnellisuuspistettä
20 € = 0 onnellisuuspistettä
40 € = 1 onnellisuuspistettä

VIPPI

Pikavipin suuruuden voit päättää itse. Suuruus on 100, 200, 300 tai 400 €. Maksamaton vippi kasvaa viikoittain korkoa alkuperäissummasta 10 %. Kortin voi käyttää kerran pelinaikana.

SKIPPI

Käyttämällä tämän kortin voit jättää välistä seuraavan kortin nostovuoron. Kortin voi käyttää kerran pelin aikana.

Itsenäistyvän nuoren roolikartta



Kestävää kasvua ja työtä

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Johtopäätökset

- **Palvelusafari:**
 - Miten nuorten kokemukset ja kehittämissuhteet otetaan huomioon palvelun kehittämisessä?
 - Palvelusafarille osallistuneiden nuorten osallisuus
 - Osallistuminen, mielekäs vastuullinen toiminta, elävä läsnäolo, ryhmässä merkitykselliset suhteet
- **Pelilliset ratkaisut:**
 - Peliin osallistuminen
 - Homo Ludens voimavaraistuvana ja osallistuvana yksilönä?
 - Pelit työntekijöiden menetelminä?

Menetelmät ja pelillisuus elämäkulussa (Elder)

Elämäkulkua määrittävät tekijät	Menetelmät, pelillisuus
Historiallinen aika ja paikka	Mahdollisuus osallistavien, voimavaraistavien menetelmien ja pelien käyttöön
Tapahtumat ja niiden ajoittuminen elämäkulussa	Hanketoimintaan osallistuminen mahdollisena trajektorina
Kietoutuminen muiden ihmisten elämäkulkuun	Esim. Itsenäistyvän nuoren roolikartta-peli tukee omien roolien kehittymistä muiden rooleihin
Yksilön valinnat kulloisessakin historiallisessa tilanteessa	Pelit/menetelmät avaavat silmät toiminnan mahdollisuuksiin
Yksilön elinikäinen kehittyminen	Esim. roolien kehittyminen, talouden hallinta.



Tunne huominen - All for the future.