

NUORTEN KEVYET PALVELUPOLUT – 3X10D

1.4.2018 – 31.3.2020



Diak

A woman with long brown hair, wearing a light blue button-down shirt and light-colored pants, stands on a rooftop or balcony. She is holding a bunch of colorful balloons (yellow, orange, blue, and purple) that float in the air. The background shows a city skyline with buildings and a body of water under a clear sky. The overall mood is bright and hopeful.

Toimenpiteet ja tavoitellut tulokset

1. Ryhmäkeskustelujen kautta kartoitetaan nuorten kokemuksia ja näkökulmia palveluista ja tuesta eri elämänaalueilta ja näiden pohjalta muotoillaan tukipolkuja

» Nuorten ryhmien tuottama kuvaus kymmenen eri elämänaalueen tukipoluista

- Millaista tukea ja missä muodossa nuoret toivovat eri tilanteissa esim. vertaistuen, järjestöjen organisoiman toiminnan tai muiden palveluiden avulla.

2. Kartoitetaan mukana olevien paikkakuntien palvelutarjontaa ja niiden tuottamaa tukea nuorille sekä arvioidaan nuorten toiveita suhteessa tukeen

» Helsinki, Oulu, Kotka, Kuopio palvelukartoitukset

3. Luonnostellaan ehdotus palvelujen esittämisestä digitaalisessa muodossa

Tarinoiden taustalla

- » Nuorten kanssa keskusteluja syys- ja lokakuun 2018 aikana (nuori hanketyöntekijä kasasi ryhmät ja kävi ryhmäkeskustelut)
- » Keskusteluihin tavoitettiin yhteensä 40 nuorta neljästä kaupungista (Oulu, Kotka, Kuopio ja Helsinki)
 - » n.20-25-vuotiaita
 - » kantasuomalaisia, romaneja ja maahanmuuttajia, korkeakoulussa opiskelevia, lastensuojelutaustaisia nuoria, työtä etsiviä ja työpajanuoria
- » Keskustelujen runkona käytettiin 3X10D -elämäntilannemittaria ja sen teemoja
- » Keskustelut raportoitiin ja kaikkien kaupunkien keskusteluissa nousseiden asioiden pohjalta muodostettiin 10 tavallista tarinaa ja erilaisia ideaalitalanteita

Pitääkö olla aivan loppu, että uskaltaa hakea ja voi saada apua?

Maijan elämä olisi voinut edetä hyvin eri tavalla, jos hän olisi saanut tukea jo ennen kriisiin ajautumista. Matalan kynnyksen apua ja saavutettavuutta olisi parannettava.

Lopulta kaikki romahti

Maija, 22, keskeytti ammattiopinnot, jäi kotiin ja sai lapsen. Leimautumisen pelko sai hänet välttämään avun hakemista, kunnes lopulta ei ollut enää muuta vaihtoehtoa.

"Aloitin peruskoulun jälkeen useammat ammattiopinnot, mutta ne jäivät aina kesken. Itsetuntoni oli heikko yläkouluaikaisten oppimisvaikeuksien ja kiusaamisen jäljiltä. Stressasin opintoja ja sosiaalisia tilanteita. Olin usein pois koulusta.

En osannut puhua opolle opiskelun haasteista ja sosiaalisesta ahdistuksesta, vaan kaunistelin tilannetta. Lopulta jäin kokonaan kotiin. En halunnut enää liikkua kaupungilla, koska pelkäsin, mitä muut ajattelevat. Koin häpeää kesken jääneistä opinnoista.

18-vuotiaana sain lapsen. Mieheni kävi muualla töissä, ja olin paljon yksin kotona lapsen kanssa. Jouduin myös tukemaan vanhempiani, joilla on päihdeongelma.

En uskaltanut hakea apua ahdistukseen ja masennukseen. Pelkäsin leimautumista ja sitä, että lapsi otetaan minulta pois.

Lopulta jaksoin enää häidin tuskin nousta ylös sängystä. Parisuhde oli hajoamassa. Päätin ottaa itseäni niskasta kiinni ja viedä lapsen päivähoidon. Hoitopaikka oli jo sovittu, mutta en vain pystynyt lähtemään ulos ovesta. Romahdin täysin.

En pärjää enää. Tarvitsen apua."

YSTÄVIÄ JA TUKEA OPINTOIHIIN YLÄKOULUSSA

- Kiusaamiseen puututtiin jämäkästi.
- Tuki oppimisvaikeuksiin ja ammatinvalintaan auttoi ammattiopintoihin.
- Kokeilupassi harrastuksiin toi mahdollisuuden löytää kavereita.

AMMATTIOPISTON KURAATTORI OTTI YHTEYTTÄ

- Ammattiopiston kuraattori huomasi poissaolot, otti yhteyttä ja tarjosi keskustelua.
- Kevennys lukujärjestykseen motivoi etsimään omaa alaa ammatinvalintapsykologin tuella.
- Taide- ja liikuntaryhmästä itsetunnon vahvistusta

TIETOA JÄRJESTÖJEN PALVELUSTA NETTIPELISIVUSTOLTA

- Mainos sosiaalisten tilanteiden ahdistuksesta nettipehjalustalla
- Mainosta klikkaamalla lisätietoja yksilöllisestä tuesta ja ryhmistä
- Ajanvaraus palveluihin suoraan netistä

NEUVOLASTA TARVITTAVIEN PALVELUJEN PIIRIIN

- Masennus ja ahdistus diagnosoitiin, ja Maija sai niihin oikean avun.
- Tukihenkilöltä apua arkeen ja tukea vanhemmuuteen kasvamisessa
- Toimintakykyyn tukea osa-aikaisesta kuntouttavasta päivätoiminnasta

OSASTOLTA TAKAISIN KOTIIN TUKIPALVELUJEN TURVIN

- Kriisipäivystyksestä hetkellisesti psykiatriseen osastohoitoon
- Lapsi hoitoon puolison vanhemmille
- Apu tukihenkilöltä kotitöihin ja sosiaalisten pelkojen voittamiseen
- Vertaistukea nuorten vanhempien ryhmästä

12 561 nuorta (16–29-v.) sai työkyvyttömyyseläkettä mielenterveyssyistä vuonna 2018.

Lopulta kaikki romahti

"En uskaltanut enää lähteä mihinkään. Kesken jääneet opinnot ja masennus hävettivät. Pelotti kamalasti se leimautuminen, etenkin kun oli pieni lapsi kotona. Otetaanko lapsi minulta pois, jos haen apua?"

Maija, 22

KÄÄNTÖPISTEET

YLÄKOULU

- 1 Kiisaamiseen puututtiin
- 2 Tuki oppimisvaikeuksiin ja ammatinvalintaan
- 3 Kokeilupassi harrastuksiin

AMMATTIOPINNOT

- 4 Kuraattori huomasi poissaolot ja otti yhteyttä
- 5 Lukujärjestyksen keventäminen
- 6 Itsetunnon vahvistusta taide- ja liikuntaryhmästä

JÄRJESTÖT

- 7 Tieto tukiryhmästä ja palveluista nettipelisivustolta
- 8 Ajanvaraus suoraan netin kautta

NEUVOLA

- 9 Ohjaus oikeiden palvelujen piiriin, diagnoosi masennukseen
- 10 Tukihenkilö vanhemmuuteen kasvamiseen

KRIISIN JÄLKEEN

- 11 Kriisipäivystyksestä osastohoitoon
- 12 Lapsi hoitoon puolison vanhemmille
- 13 Tukihenkilö ja vertais-tukea nuorten vanhempien ryhmästä



Mitä nuoret toivovat – tärkeimpänä kolme K.ta



	ONGELMAT JA TUEN TARVE	TARJOLLA OLEVA TUKEA
TYÖ JA KOULUTUS	jaksaminen, opastus, uravalmennus, ammatinvalinta, tuki harjoitteluihin, painostava arki	Paljon julkisia työllisyys- ja koulutuspalveluita erillisinä palveluina . Kohtuullisesti työvalmennusta ja kuntouttavaa muuta kuin julkista palvelua. Kohtuullisesti hankepohjaista tukea ja web-pohjaista tukea.
PERHE	vuorovaikutusongelmat perheessä, parisuhdeongelmat, varhainen tuki	Vähän julkista kotiin vietävää tukea koko perheelle. Kohtuullisesti perheille suunnattua järjestöpohjaista tukea .
TERVEYS	mielenterveys, palveluiden löytäminen, jonotusajat, ammattilaisen välinpitämättömyys ja vähättely	Paljon julkisia terveyskeskuspalveluita ja koulujen oppilashuoltoa, mutta mielenterveyden ja elämänhallinnan tukea puutteellisesti . Järjestöillä kohtuullisesti mielenterveyspalveluita. Paljon web-pohjaisia palveluita ja vertaistukea, mutta tarpeeseen nähden puutteellisesti.
ESTÄVÄT	yksinäisyys, matalan kynnyksen kohtaustilat, asenteet, vuorovaikutustaidot	Vähän julkisia palveluita. Kohtuullisesti yhdessä tekemisen paikkoja järjestöpuolella. Kohtuullisesti kansallisia puhelin- ja web-pohjaisia palveluita, mutta tarpeeseen nähden puutteellisesti .
ASUMINEN	asunnon saaminen (hakeminen, vakuudet, oikeudet), asumisen tuet ja muu tuki	Kohtuullisen paljon julkisia asuntotoimistoja, mutta vähän muuta tukea . Paljon vuokra-asuntoja tarjoavia yrityksiä. Kohtuullisesti web-pohjaista asumisneuvontaa.
TALOUS	rahan riittävyys ja taloustaidot, sosiaaliturvan monimutkaisuus	Vähän julkista neuvontaa taloudenhoitoon. Vähän järjestöjen talousneuvontaa, mutta paljon pikavippipalveluita yrityksiltä. Vähän web-pohjaista tukea taloudenhoitoon. Uusia sovelluksia talouden seurantaan.
ITSETUNTO	kiusaaminen, luottamus muihin, epävarmuus, ulkoiset paineet	Vähän pitkäkestoista julkista tukea itsetunnon vahvistamiseen. Vähän ei-julkisia vertaisryhmiä tai vastaavia . Paljon moderoimattomia web-pohjaisia keskustelupalstoja, mutta myös muutamia kansallisia web-palveluita.
VAIKEUKSIEN VOITTAMINEN	itsensä tunteminen, asenteet itse pärjäämiseen ja avun pyytämiseen, kriisiavun saaminen	Vähän julkisia palveluita vaikeuksien voittamisen ja sitkeyden tukemiseen. Vähän järjestöpohjaista tukea nuorille. Paljon moderoimattomia web-pohjaisia keskustelupalstoja, mutta myös muutamia kansallisia web-palveluita.
ITSENSÄ KEHITTÄMINEN	itsensä tunteminen, harrastuksen aloittaminen	Vähän julkisia palveluita. Paljon järjestöpohjaisia palveluita . Vähän web-pohjaista tukea harrastamiseen.
ELÄMÄ KOKONAISUUTENA	tuki nivelvaiheissa, inhimillinen kohtaaminen, rinnallakulkijuus, vertaistuki	Nyt vähän, mutta jatkossa kohtuullisesti (Nuotti) valmennuspalveluita oman elämän suuntaamiseen. Vähän ei-julkisia vertaisryhmiä tai vastaavia . Paljon moderoimattomia web-pohjaisia keskustelupalstoja, mutta myös muutamia kansallisia web-palveluita.

Aktiivinen viestintä tuloksista

- Raportti maaliskuussa 2019 Diakin Puheenvuoro -sarjassa
- Tarinoiden ja tukipolkujen visuaaliset kuvaukset
- Tilaisuuksia / Puheenvuoroja (mm. Kuopio, Oulu, Vantaa)
- Yhteistyökumppaneiden kautta tulosten eteenpäin vienti (esim. Sokra)
- Kotisivut: www.kevyetpalvelupolut.diak.fi
- Kirjoitukset, blogitekstit, mielipidekirjoitukset
 - Kelan Sosiaalivakuutus-lehti
 - Diakin Dialogin kirjoitukset
 - 'Vieraskynätekstit' ja mielipidetekstit sanomalehdissä
- Kirjoitukset ja kannanotot some-kanavissa (twitter)
- Innokylä

Kiintiönuoria vai oikeasti osallisia?

» Keskustelut vastaamaan nuorten tarpeita

- Nuorten kevyet palvelupolut – 3X10D –hankkeessa keskustelujen pohjana käytettiin 3X10D-elämänlaatumittaria.

» Turvallinen tila ja luottamuksellinen ilmapiiri

- Kokemusten jakaminen ja syvällisen keskustelun aikaansaaminen vaatii sitä, että nuoret katsovat kokemuksensa arvokkaaksi ja keskustelun arvoiseksi.

» Puolueetonta tiedonkerääjää arvostetaan

- Työryhmässä olisi myös hyvä olla pikemminkin usea nuori ja muutama ammattilainen kuin toisinpäin.

» Tarvitaan kykyä asettua nuoren asemaan

- Nuorten kevyet palvelupolut – 3X10D -hankkeessa hyödynnettiin kokemusasiantuntijuutta.

» Kerro, mitä vastauksilla tehdään

- Ei riitä, että nuorille painotetaan heidän ajatustensa tärkeyttä, vaan tietojen kerääjän pitää pystyä esittämään konkreettisesti, mitä vastauksilla tehdään

Kohti nuorilähtöisiä palveluita



Mielipide | Lukijan mielipide

Rahan puute ja heikko itsetunto ajavat nuoria ahtaalle

Nuoret toivoivat mielenterveyden vahvistamista ja mielenterveyspalvelujen parempaa saatavuutta. Paljon toivottiin myös itsenäiseen elämään kuuluvien taitojen opetusta.

Wiens, Paananen, Surakka Nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä tarvitaan terveydenhuoltoa, Yleislääkäri 2/2020

Paananen & Wiens Dialogi 2019
<https://dialogi.diak.fi/2019/12/18/kohti-nuorilahtoista-palvelujarjestelmaa/> **Diak**

Digitaalisten palveluiden selvitys

- » **Miten järjestöjen tarjoamat digitaaliset tukipalvelut ovat saavutettavissa tällä hetkellä? Kuinka parantaa tukipalveluiden saavutettavuutta?**
- » **Tekijänä Reetta Alanko, Digitalents Helsinki yhteistyössä Digitalentsin nuorten kanssa**
- » **Matriisi nuorten digitaalisista tukipalveluista, rajaaminen Mieli Ry:n, Takuusäätiön, Väestöliiton, NAL:n ja Setlementtiliiton nuorille suunnattujen tukipalveluiden kartoituksen pohjalta.**
- » **Havainnointitehtävä digipalveluiden saavutettavuudesta Digitalentsin nuorille, havainnointien analysointi**
- » **Palvelumuotoilun keinoin yhteiskehittämisen työpajoissa:**
 - Käyttäjäprofiilin luonti
 - Palvelupolun hahmotus ja ydinongelmien löytäminen
- » **Ideointi**

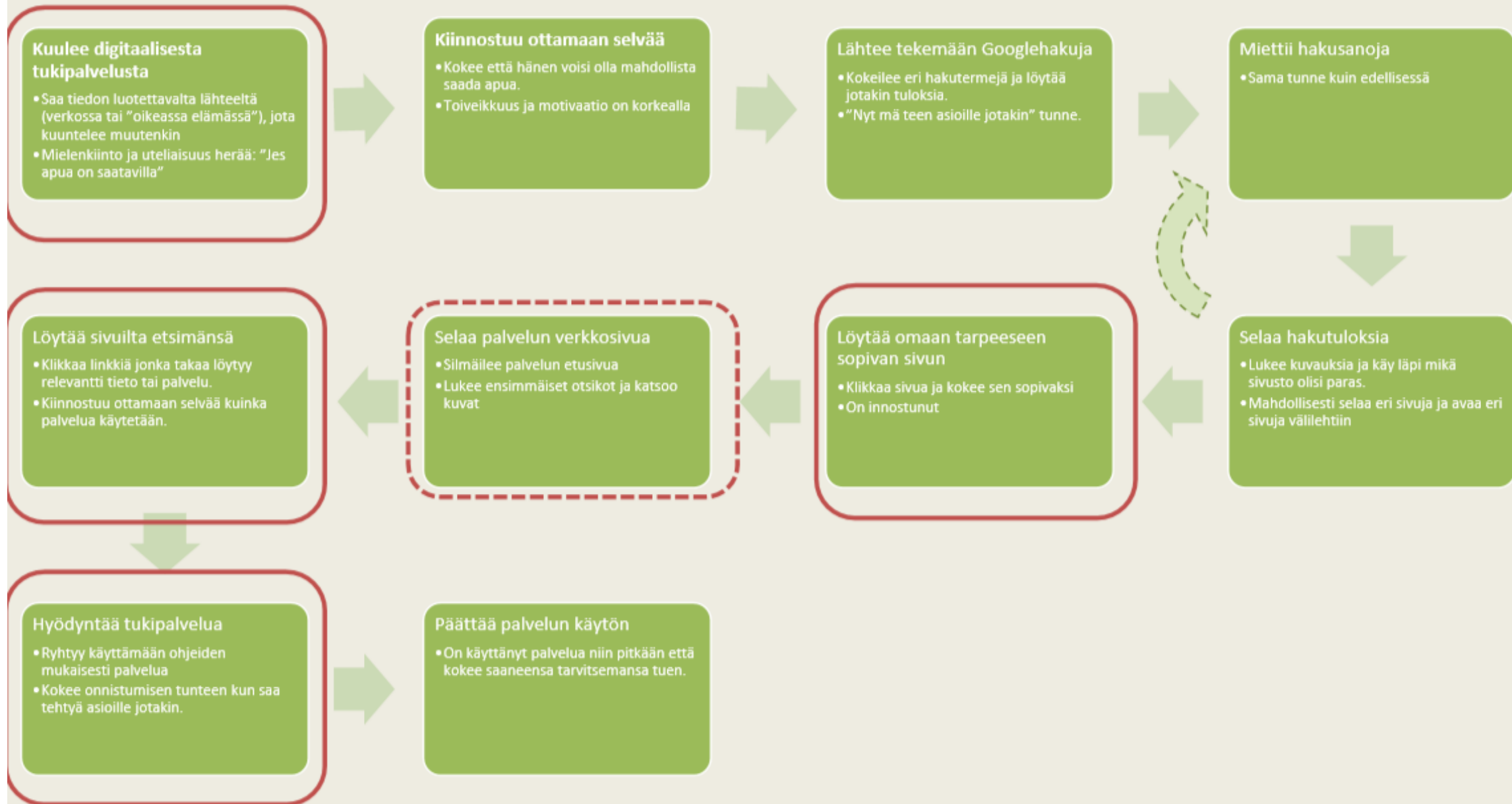
Eetu Eristäytyjä

- Asuu yksin ja viettää paljon aikaa kotona.
- Hänellä on eskapismien tarve, jonka vuoksi viettää paljon aikaa somessa, pelaa ja käyttää suoratoistopalveluita.
- Hänellä on jonkinlainen addiktio (esim. päihteisiin tai pelaamiseen).
- On koulussa, mutta ei siellä aktiivisesti.
- Ei jaksaa ylläpitää sosiaalisia suhteita.
- Osaa käyttää nettiä ja somea, osaa hakea tietoa omiin intresseihin liittyvistä asioista kuten peleistä. Katsoo paljon pelaamiseen liittyviä videoita.
- Hän tietää mitä hänen pitäisi tehdä, mutta hänen on vaikea kokeilla uutta, soittaa puheluita, tehdä yhteydenottoja ja hoitaa asioita.
- Hänelle voidaan opettaa omien kiinnostuksen kohteiden avulla, että missä asioissa, miten ja mistä hänen on mahdollista saada tukea.
- Hänelle voidaan myös opettaa omien intressien kautta, että intressit ovat valideja ja niistä saatavat taidot hyödynnettävissä.
- Hänelle on helppoa syventyä peleihin, sarjoihin ja selata nettiä.
- Hän tarvitsee rahaa, luotettavaa aikuista, mentorihenkistä kaveria sekä onnistumisen, välittämisen ja merkityksellisyyden tunteita.



(Eetu ei jaksaa vaihtaa omaa profiilikuvaa, vaan käyttää oletuskuvaa)

Eetu Eristäytyjän palvelupolku tukipalvelun luo



Kuulee digitaalisesta tukipalvelusta

- Saa tiedon luotettavalta lähteeltä (verkossa tai "oikeassa elämässä"), jota kuuntelee muutenkin
- Mielenkiinto ja uteliaisuus herää: "Jes apua on saatavilla"

- Kuulee palvelusta mutta ei kiinnostu eikä jaksavaivautua ottamaan selvää.
- Hänellä on muuta kiinnostavampaa tekemistä. (esim. pelaaminen)

Kiinnostuu ottamaan selvää

- Kokee että hänen voisi olla mahdollista saada apua.
- Toiveikkuus ja motivaatio on korkealla

Lähtee tekemään Googlehakuja

- Kokeilee eri hakutermejä ja löytää jotakin tuloksia.
- "Nyt mä teen asioille jotakin" tunne.

- Hakusanat joita käyttää ei tuo haluttua tulosta
- Ei osaa käyttää oikeita hakutermejä
- Ei löydä tarpeeksi nopeasti oikeita hakutermejä → turhautuu
- Liikaa tuloksia läpikäytäväksi → luovuttaa
- Jotain kiinnostavampaa tulee välissä → siirtyy tekemään sitä

Miettii hakusanoja

- Sama tunne kuin edellisessä

Selaa hakutuloksia

- Lukee kuvauksia ja käy läpi mikä sivusto olisi paras.
- Mahdollisesti selaa eri sivuja ja avaa eri sivuja välilehtiin

Löytää omaan tarpeeseen sopivan sivun

- Klikkaa sivua ja kokee sen sopivaksi
- On innostunut ja kiinnostus kasvaa

Käyttäjän alkumatka voi muodostua liian pitkäksi

- ❑ Palvelupolun pisin matka kontaktipisteiden välissä muodostuu polun alkuun. Palvelutuottajaan saa kontaktin vasta kun on onnistunut löytämään palvelun hakukoneesta. Pahimmillaan käyttäjä joutuu miettimään lukuisia eri hakusanoja ja monia hakutuloksia, tukipalvelun löytääkseen.
- ❑ Mikäli palvelua ei löydy käyttäjän hakemilla hakusanoilla, käyttäjä turhautuu ja luovuttaa. Riskinä on myös, että hakusanoilla löytyy jotakin muuta kiinnostavampaa (esim. pikavippiyrityksen palvelu) ja käyttäjä päätyy käyttämään sitä.
- ❑ Eetu Eristäytyjän kaltaiselle käyttäjälle innostuksen syytyminen, toiveikkuus ja halu lähteä tekemään hakuja ovat erityisen merkittäviä tunteita. Lisäksi ryhtyminen toimiin palvelun etsimiseksi vaatii häneltä tavallista isompaa ponnistusta. Siksi palvelun löytämisen haasteet aiheuttavat isompaa turhautumista ja passivoittavat entisestään.
- ❑ Toinen iso, palvelun alkuun liittyvä haaste on hetki, jolloin käyttäjä kuulee palvelusta. Tiedon saanti ei yksinään riitä, vaan käyttäjä tulee saada myös kiinnostumaan palvelusta. Vasta se johtaa tilanteeseen, että hän lähtee hakemaan palvelua.

Löytää omaan tarpeeseen sopivan verkkosivun

- Klikkaa sivua ja kokee sen sopivaksi
- On innostunut

- Verkkosivuilla on huono navigointi eikä tiedä miten jatkaa eteenpäin.
- Sivusto on sekava ja epämieluisan näköinen.
- Eetu kokee että palvelu vaatii liikaa käytettäessä
- Sivulla on paljon tekstiä.
- Sivulla on paljon vaikeita käsitteitä.
- Tunne että ei löydä tukea, jota tarvitsisi.

Selaa palvelun verkkosivua

- Silmäilee palvelun etusivua
- Lukee ensimmäiset otsikot ja katsoo kuvat

Löytää sivuilta etsimänsä

- Klikkaa linkkiä jonka takaa löytyy relevantti tieto tai palvelu.
- Kiinnostuu ottamaan selvää kuinka palvelua käytetään.

- Ohjeet ovat vaikeaselkoiset.
- Verkkosivuilla on liikaa asiaa (esim. yhdistetty eri sivuja eri linkkien kautta)

Hyödyntää tukipalvelua

- Ryhtyy käyttämään ohjeiden mukaisesti palvelua
- Kokee onnistumisen tunteen kun saa tehtyä asioille jotakin.

- Tukipalvelu ei vastaakaan Eetun tarpeeseen.
- Avun saanti kestää liian kauan. (Esim. Jonot chateissa)
- Palvelu ei innosta hyödyntämään säännöllisesti

Päätää palvelun käytön

- On käyttänyt palvelua niin pitkään että kokee saaneensa tarvitsemansa tuen.

Verkkopalvelun löytäjä kaipaa ohjausta

- ❑ Ennen verkkopalveluun päätymistä käyttäjä on tehnyt jo itsenäistä työtä löytääkseen oikean sivun. Oikean sivun löydettyään hän kaipaa selkeää ohjausta ja helppoa navigointia itse palvelulta. Käyttäjä turhautuu nopeasti mikäli verkkosivu on sekava, epämieluisan näköinen, navigointi ei toimi ja sivusto sisältää paljon tekstiä.
- ❑ Tekstisisältö on erityisen merkityksellinen, mikäli se sisältää ohjeita ja palvelun kuvauksia. Eetu Eristäytyjän kaltainen käyttäjä ei jaksaa keskittyä teksteihin, jonka lukeminen vaatii pitkää keskittymistä. Hän on tottunut saamaan ohjeet käyttämässään digipalveluissa lyhyesti, usein videomuodossa (youtuben pelistriimaajat) ja oppinut käytön itse kokeilemalla (palvelu on niin selkeä että sen käytön oppii suoraan käyttämällä).
- ❑ Merkittävin riski palvelupolulla sisältyy itse tukipalveluun, sen toimivuuteen ja sisältöön. Mikäli Eetu Eristäytyjän toiveikkuus avun saamisesta ja tukipalvelun etsimiseen ja löytämiseen tehty työ päättyy kokemukseen tarvetta vastaamattomasta palvelusta, motivaatio avun hakemiseen heikkenee entisestään.
- ❑ Eetu Eristäytyjä viettää jo aikaa lukuisten digitaalisten palveluiden parissa, joissa ei ole saavutettavuus- tai käytettävyysongelmia. Riskinä on, että hän käyttää aikansa mieluummin jatkossakin niiden parissa, kun etsii lisää energiaa vieviä tukipalveluita.

Palvelupolun haasteista tiivistyneet ydinongelmat:

1. Palvelun sisällölle ei ole mietitty selkeää painopistettä ja tavoitetta. (Mitä ja kenelle?)

- Palvelua on vaikea löytää hakukonehauissa.

2. Ei ole otettu huomioon käytettävyyttä palvelua kehitettäessä (UI ja UX)

- Käyttäjä ei kiinnostu palvelusta.
- Käyttäjä ei löydä palvelua verkkosivuilta.
- Käyttäjä ei jatka palvelun käyttöä vaikka löytäisikin sen.

3. Ei ole otettu selvää käyttäjästä (Millainen käyttäjä on ja mistä hänet tavoittaa, mitä hän tarvitsee?)

Palvelun käyttäjä ei saa sitä mitä tuli hakemaan.

- Käyttäjä ei kiinnostu palvelusta.
- Käyttäjä ei löydä palvelua hakemillaan hakusanoilla.
- Käyttäjä ei saa sitä mitä tuli hakemaan ja kokee että palvelu ei vastaa hänen tarpeitaan.

Nopeasti toteutettavat kehittämissideat

- » Parempi hakukoneoptimointi, jotta käyttäjä löytää palvelun luokse hakukoneen (Googlen) avulla.
- » **Palveluihin yksi selkeä painopiste**
 - pohditaan tarkasti mikä käyttäjän ongelma palvelulla halutaan ratkaista ja rakennetaan sisältö sen ympärille. Laaditaan hakukoneen tuloksissa näkyvä kuvaus selkeäksi ja kuvaamaan palvelun sisältöä.
- » **Palautteen kerääminen käyttäjäkokemuksesta ja palvelun kehittäminen sen pohjalta**
- » **Palvelun selkiyttäminen sivustoa siistimällä. Mieluummin karsitaan sisältö muutamalle sivulle vastaamaan selkeästi yhden kohderyhmän tarpeita, kuin yritetään tarjota ”kaikille kaikkea” ja paljon linkkejä monille eri sivuille ja useisiin palveluihin.**
- » **Kohderyhmämarkkinointi (Digimarkkinointi), kartoitetaan ja otetaan selville paikkoja, joissa kohderyhmän nuoret netissä ovat ja markkinoidaan palvelua siellä. Pyritään löytämään verkosta tuen tarvitsijan kaverit tai läheiset ja mainostetaan palvelua digimarkkinoinnin keinoin heille. Tehdään palvelu läheiselle helpoksi linkata eteenpäin.**

- » **Pääpalvelut tulisi olla selkeästi näkyvillä.**
- » **Säännölliset uutiskirjeet, jonka avulla kerätään yhteystietoja ja saadaan markkinoitua palveluita. Kirjeestä pääsee myös suoraan klikkaamalla tiettyyn palveluun.**
- » **Kiinnitetään huomiota selväkielisyyteen ja ymmärrettävyyteen. Esim. vaikeille käsitteelle voisi saada selityksen sanaa klikkaamalla.**
- » **Jos tietoa on paljon tekstimuodossa, on hyvä miettiä voiko tietoa tuottaa jotenkin muuten, esim. videoina, äänenä, kuvina. Käyttäjillä saattaa olla haasteellista keskittyä vain lukemaan.**
- » **Muita kehitysideoita: Hyödynnetään jo olemassa olevia, hyväksi todettuja digitaalisia tukipalveluita järjestöjen toiminnassa. Esim. Sekasin Chat, Youper-app... Mikäli sivustolta saa reaaliaikaista apua (Esim. chatti) se tulisi laittaa näkyvälle paikalle, kuten yläpalkkiin. Enemmän asiakaspalvelijoita, jotta chateissa ym. Henkilökohtaisissa palveluissa ei tarvitsisi jonottaa niin pitkään. Anonymistia kysyntämahdollisuudesta kerrottava selkeästi. Mobiiliystävällisyys: Useimmat nuoret käyttävät nettiä mobiilissa, joten palvelun tulisi olla mobiiliin soveltuva. Selkeä tieto mistä aloittaa tiedon hakeminen sivustolla.**

Pitkän aikavälin kehitysideat

- » **Käyttäjälähtöinen kehittäminen (Koettiin, että helposti saavutettavissa oleva tukipalvelukaan ei lopulta hyödytä, jos käyttäjä ei kiinnostu sen varsinaisesta käyttämisestä.)**
 - Ennen palvelun kehittämistä potentiaaliset käyttäjät pitää löytää. Heidän tarpeitaan tutkia ja selvittää mitä he haluavat ja mikä heille luo merkitystä elämään. Palvelu pitää rakentaa kohderyhmästä kerätyn faktatiedon ympärille.
- » **Jos sivustolla on paljon sisältöä tehdään palveluun saapumisen aluksi lyhyt kysely ja alkukartoitus käyttäjän tarpeista, jonka mukaan hänelle tarjotaan sisältöä. Tämä auttaisi käyttäjää löytämään etsimänsä tiedon nopeasti.**
- » **Tekoäly neuvomaan ja auttamaan ajatusten jäsentämisessä, tuen tarpeen selvittämisessä ja omien toiveiden ja tarpeiden sanallistamisessa (Voisi hyödyntää esim. kasvojen tapahtuvan tukipalvelun tukena)**
- » **Chat-botit ohjaamaan käyttäjää oikean palvelun tai tiedon äärelle.**
- » **QR-koodin avulla käyttäjä ohjataan suoraan palveluun. Voi hyödyntää perinteisessä printtimainonnassa, mutta myös verkossa.**
- » **Lisätään vahvat ”metatägit” palveluihin ja markkinoidaan nuorille suoraan hakusanoja, joilla palvelun löytää.**

» Varmistetaan käyttäjän kiinnostuksen herääminen ja motivaation säilyminen rakentamalla tukipalveluun peleistä tai somesta tuttuja ”koukuttavuuselementtejä”:

- Mahdollisuus saada ja antaa palautetta sekä olla vuorovaikutuksessa muiden käyttäjien kanssa.
- Tuotetaan käyttäjälle progression tunnetta tasoilla ja edistymisen seurannalla ja tunnustuksilla (tsemppiviestit ja palkinnot)
- Käyttäjät voivat itse luoda sisältöjä. Osallisuuden ja omistajuuden kautta synnytetään sitoutuneisuutta.

» Järjestöihin olisi hyvä lisätä digimarkkinoinnin osaamista.

» Digimarkkinoinnin parempi hyödyntäminen ”etsivässä nuorisotyössä”, ei vain palveluiden markkinoinnissa

- Voisiko tukea tarvitsevien nuorten tavoittamiseen hyödyntää samoja tekniikoita kuin ”juuri näistä langattomista kuulokkeista kiinnostuneiden” henkilöiden löytämiseen? Kun verkkokäyttäjytymisessä ja tavoissa on tiettyjä yhteneväisyyksiä, heihin otettaisi kontakti digimarkkinoinnin keinoin. Esim. Bannerimainos johon sisältyy henkilökohtainen viesti.



» Uusina palveluina nuoret hahmottelivat alustavasti online-verkkopalvelua, jossa ihmiset auttavat toisiaan ja antavat vertaistukea erilaisissa elämän haasteissa. Toisena ehdotuksena visioitiin chattibottia, joka ohjaisi nuoret verkossa oikean palvelun luo.

Seuraavaksi – Nuorten digitaaliset tukipolut – 3X10D

- » STEAlta 3-vuotinen rahoitus
- » Tavoitteena vahvistaa nuorten tietoutta ja ohjautumista kussakin tilanteessa tarkoituksenmukaiseen tukeen oikea-aikaisemmin ja tarjota aktiivisesti nuorille järjestöjen tukimuotoja.
- » Tavoitellaan nuorilähtöistä digitaalista palveluohjauksen alustaa n.15-25-vuotiaille nuorille. Itsearvion tehtyään nuori saa palautteen sekä tarvittaessa palveluohjausta eteenpäin.
- » Kehittämistyötä tehdään yhdessä nuorten sekä useiden järjestökumppaneiden kanssa, ja alustaa on tarkoitus yhteiskehittää ja pilotoida Oulun kaupungin verkkopalvelussa.

Tavoitteet

- 1. Rakennetaan nuorten ohjautumisen väyliä 3. sektorin palveluihin ja julkisiin palveluihin siten, että rakennetaan nuorille itsearviointitesti, joka tarvittaessa ohjaa nuorta tarvittavan tuen piiriin.**
- 2. Itsearviointin taustalle rakennetaan Diakin ja yhteistyökumppaneiden ja muiden asiantuntijoiden yhteistyönä automatiikkaa, joka antaa vastaajalle palautteen tehdystä elämäntilannearviosta ja tarjoaa mahdollisia etenemissuuntia joko tarkempien digitaalisten palveluiden piiriin, muiden palveluiden piiriin tai ohjaa ottamaan yhteyttä eri alojen asiantuntijoihin. Palautteesta voi seurata myös suora linkitys tarpeenmukaiseen tukeen tai ammattilaisen yhteydenotto yhteystiedot antamalla tai tunnistautumalla.**

Palveluohjauksen alustan kehittäminen käytännössä:

- » 3X10D-elämäntilanteen itsearvion digitaalisen alustan luominen
- » Itsearvion palautteen kehittäminen
- » Jatko-ohjautumisen prosessin suunnittelu
- » Ohjautumisen teknisen toteutuksen suunnittelu
- » Alustan sovittaminen eri rajapintoihin (järjestöjen ja muiden toimijoiden omat sivustot/järjestelmät)
- » Järjestöjen sekä julkisen puolen toimintamahdollisuuksien selvittäminen ja liittäminen nuoren itsearvion pohjalta tulevan palautteen alustaan (tässä hyödynnetään jatkossa kone- ja mahdollisesti tekoälyä)

Tavoitteena yhteiskehittäminen

- » Itsearvio rakennetaan siten, että alusta on mahdollisimman monipuolisesti sovitettavissa eri järjestöjen ja kuntien palveluihin
- » Samalla selvitetään ja pyritään rakentamaan digitaalista yhteyttä kansallisiin palveluihin (mm. Omaolo-sivuston ja Omakanta-sivuston kanssa) palveluohjauksen näkökulmasta.
- » Jokaista 10 hyvinvoinnin osa-alueen palautetta ja tukipolkujen kokonaisuutta rakennetaan yhteistyössä osa-alueen vahvan järjestötoimijan kanssa, jolla on näkemystä ja kokemusta myös digitaalisten palveluiden kehittämisestä.
- » Palautetta ja tukipolkujen palvelukuvauksia sekä jatko-ohjautumista kehitetään ja muotoillaan yhteiskehittämisen työpajoissa, joihin kaikki kehittäjäkumppanit osallistuvat.

Resurssit

- » Projektipäällikkö 50%, hallinto, asiantuntijuus (Reija Paananen)
 - » Asiantuntija 100% 2 v, yhteiskehittämisen työpajat, nuorten osallisuus kehittämisessä (Reetta Alanko)
 - » Asiantuntija 30% 3v, sisällön asiantuntijuus ja digikehittäminen (Sakari Kainulainen)
 - » IT-osaaja 50% 3v, teknisen toteutuksen asiantuntijuus, koodaaminen (etsinnässä)
 - » Viestinnän asiantuntija, 10% 3v (Hanna Moilanen)
 - » Nuoret yhteiskehittäjät yhteensä 16 kk
-
- » Hanke käyntiin 1.4.2020

Nuorten kevyet palvelupolut – 3X10D – hankkeen arviointia

- » **Tavoitteiden määrittely**
- » **Tavoitteiden saavuttaminen**
- » **Toimenpiteet ja toteutus**
- » **Viestintä ja tiedottaminen**
- » **Yhteistyö kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa**
- » **Tulosten juurruttamiseen varautuminen**
- » **Aikaansaadut tulokset ja vaikutukset**