

# DesYlgn- TYÖKALUPAKKI



**Tekijät:** Arielle Tye, ProMo-Cymru yhteistyössä DesYIgn-yhteenliittymän kanssa  
**Graafinen suunnittelija:** Auguste Poskaite, ProMo-Cymru  
**Käännösteksti suomeksi:** Monetra Oulu Oy, käännöspalvelu  
**Suomenkielinen tekstintarkistus:** Jaana Fedotoff ja Mika Pietilä, Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut / Koordinaatti

Tämä julkaisu on tuotettu osana DesYIgn-projektia, jota on rahoitettu Euroopan Unionin Erasmus+ -ohjelmasta.



European Youth Information  
and Counselling Agency

European Youth Information and Counselling Agency (Luxembourg)



Youth Work Ireland

Youth Work Ireland (Irlanti)



Koordinaatti (Suomi)



Agence Nationale pour l'information des Jeunes (Luxembourg)



Dirección General de Juventud. Comunidad de Madrid (Espanja)



ProMo-Cymru (Wales, UK)



Aġenzija Żgħażaġh (Malta)



Institut Valencià de la Joventut (Espanja)



Åbo Akademi University (Suomi)

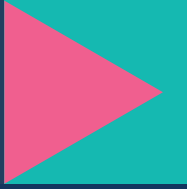


Erasmus+

Julkaisu on tuotettu Euroopan Unionin Erasmus+ -ohjelman tuella. Tässä julkaisussa esitetty sisältö ei välttämättä edusta Euroopan komission kantaa, eikä se ole vastuussa siitä, miten sisältöä käytetään.

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>JOHDANTO</b> .....	<b>4</b>
<b>DESIGN-PROSESSI</b> .....	<b>6</b>
<b>TUTUSTU</b> .....	<b>7</b>
<b>MÄÄRITTELE</b> .....	<b>12</b>
<b>KEHITÄ</b> .....	<b>16</b>
<b>TOTEUTA</b> .....	<b>21</b>
<b>MATERIAALIOSIO</b> .....	<b>23</b>
<b>DesYign-fokusryhmäraportti</b> .....	<b>24</b>
<b>Haastattelut ja fokusryhmät</b> .....	<b>25</b>
<b>Vinkkejä kyselylomakkeiden käytöstä</b> .....	<b>27</b>
<b>Käyttäjäprofiilit nuoresta asiakkaana</b> .....	<b>28</b>
<b>Käyttäjapolkujen kuvaaminen</b> .....	<b>29</b>
<b>Käyttäjätarveväittämien laatiminen</b> .....	<b>30</b>
<b>Kuvakäsikirjoitus</b> .....	<b>31</b>
<b>Kahdeksan nopeaa -menetelmä</b> .....	<b>32</b>
<b>Teemoja, näkemyksiä ja Kuinka me voisimme -väittämiä</b> .....	<b>33</b>
<b>Prototyypit</b> .....	<b>34</b>
<b>Edullisia tai ilmaisia digitaalisia työkaluja</b> .....	<b>35</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>36</b>



# JOHDANTO

## Mikä on DesYIgn-työkalupakki?

DesYIgn-työkalupakki tarjoaa tietoa ja käytännön menetelmiä nuorisoalan ammattilaisille palvelumuotoilun hyödyntämiseksi. Työkalupakki on johdanto palvelumuotoilun perusteisiin.

Työkalupakin ovat suunnitelleet yhteistyössä eri puolilla Eurooppaa työskentelevät nuorisoalan ammattilaiset. Työkalupakkia voi käyttää itsenäisesti tai osana DesYIgn-verkkokurssia. Työkalupakin

materiaaleja ja menetelmiä on testattu käytännössä nuorisotyön ympäristöissä.

Työkalupakissa esitellään palvelumuotoilua menetelmänä. Tätä menetelmää nuorisoalan ammattilaiset voivat hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja parantamisessa vastaamaan ajassa muuttuviin nuorten tiedon- ja palveluntarpeisiin.

## Mitä on palvelumuotoilu?

Palvelumuotoilua käytetään laajasti kaikkialla maailmassa. Organisaatiot käyttävät palvelumuotoilua yhä useammin suunnitellakseen sellaisia palveluita tai tuotteita, jotka vastaavat paremmin palveluiden käyttäjien tarpeita.

”Palvelumuotoilu on prosessi, joka alkaa työskentelystä niiden ihmisten kanssa, joille palvelua suunnitellaan, ja päättyy uusiin ratkaisuihin, jotka on räätälöity vastaamaan heidän tarpeisiinsa” (IDEO.org, 2019).

Ihmisten tarpeiden huomioiminen on keskeinen periaate palvelumuotoilussa. Tämä soveltuu erityisen hyvin nuorisotyöhön, jonka tehtävänä on vastata nuorten erilaisiin palvelutarpeisiin.

Menetelmä sopii käytettäväksi etsittäessä ratkaisuja erilaisissa toimintaympäristöissä toimiviin palveluihin.

# Miksi käyttää palvelumuotoilua nuorisotyössä?

Palvelumuotoilu on menetelmä, jolla tuetaan nuorisoalaa uusien palvelujen tai tuotteiden innovoinnissa sekä nykyisten palveluiden kehittämisessä.

Teknologian jatkuva kehitys sekä tavat, joilla nuoret osallistuvat ja ovat vuorovaikutuksessa vaikuttavat siihen, että myös palveluiden tulee pysyä mukana muutoksessa, jotta ne ovat muun muassa saavutettavia. Kaikkia ratkaisuja kehittäessä lähtökohtana tulee olla, että ne hyödyttävät palvelun käyttäjiä. Palvelumuotoilussa kannattaa hyödyntää aiempia onnistumisia.

Ottamalla nuoret ja sidosryhmät aktiivisesti mukaan palveluiden kehittämisen eri vaiheisiin varmistetaan niiden kestävä kehitys ja jatkuvuus. Samalla vahvistetaan omaa ammatillista osaamista. Tämä lähestymistapa antaa nuorille mahdollisuuksia vaikuttaa samalla, kun he hankkivat prosessin aikana uusia taitoja ja tietoja sekä osallistuvat myös päätöksentekoon.

Palvelumuotoilua hyödyntämällä varmistamaan samalla eurooppalaisten nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteiden toteutuminen, erityisesti kohdat 4.1 ja 9.1.

4.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut perustuvat nuorten tarpeisiin

9.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat innovatiivisia valitessaan strategioita, menetelmiä ja välineitä nuorten tavoittamiseksi.

## Miten käytän DesYlgn-työkalupakkaa?

Työkalupakkaa voidaan käyttää itsenäisesti tai osana DesYlgn-verkkokurssia.

Jos palvelumuotoilu on sinulle uusi asia, suosittelemme DesYlgn-verkkokurssin suorittamista, jotta saat haltuusi perustiedot palvelumuotoilusta hyödynnettäväksi nuorisoalalla.

Jos jo käytät palvelumuotoilua työssäsi, toivottavasti tämä työkalupakki tarjoaa sinulle uusia näkökulmia ja menetelmiä hyödynnettäväksi.

## Määritelmä Nuorten tieto- ja neuvontatyö

Nuorten tieto- ja neuvontatyö on nuorten henkilökohtaista ohjausta, neuvontaa ja tukemista lähipalveluna palvelupisteissä, verkkopalveluissa tai muissa toimintaympäristöissä.

Nuorille tiedottamisessa hyödynnetään monipuolisesti eri kanavia ja menetelmiä, kuten sosiaalista mediaa ja nuorten vertaisryhmiä.

Nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteet toimivat suosituksena nuorten tieto- ja neuvontatyölle. Periaatteet muodostavat lähtökohdan, jolle kattavaa, resursoitua, yhtenäistä ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulisi määrittää.

# DesYign-PROSESSI



## 1 TUTUSTU

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa sinusta tulee 'tutkija'. Teet selvitystyötä, jonka tavoitteena on ymmärtää niiden nuorten tarpeet, käyttäytyminen ja kokemukset, jolle ryhdyt muotoilemaan palveluja. Sukellat tarkastelemaan nuorten arkea. Keskustele nuorten kanssa, tarkkaile, kuuntele, opi ja yhdistä kaikki eri lähteistä saatu tieto yhteen.

## 2 MÄÄRITTELE

Tässä vaiheen aikana käytät aikaa siihen, että analysoit ja tarkastelet keräämääsi tietoa selvittääksesi mihin tässä palvelumuotoiluprosessissa on tärkeintä keskittyä.

## 3 KEHITÄ

Nyt on aika kehittää ja testata mahdollisia ratkaisuja! Tässä vaiheessa tehdään nuorten kanssa testattavia prototyyppejä tai minipilotteja sekä arvioidaan niiden tuloksia. Keräätte tietoa ja opitte, mikä toimii ja mikä ei.

## 4 TOTEUTA

Tässä vaiheessa otat käyttöön uuden tai parannetun palvelun tai tuotteen.

Kehittämistyö ei kuitenkaan lopu tähän. Jotta palvelusi tai tuotteesi vastaa jatkossakin nuorten tarpeisiin, parannat ja muokkaat niitä saadun palautteen perusteella.



# TUTUSTU

DesYlgn-palvelumuotoiluprosessin kaksi ensimmäistä vaihetta, tutustumis- ja määrittelyvaiheet ovat palvelumuotoiluprosessin tärkeimpiä vaiheita ja vievät suuren osan ajasta. Tutustumisvaiheen aikana tavoitteena on ymmärtämään ongelman ydin, nähdä elämää nuorten silmin ja päästä käsiksi haasteisiin ja esteisiin, joita nuoret kohtaavat.

Ajattele tekeväsi pientä tutkimustyötä. Tavoitteena on oppia mahdollisimman paljon nuorten palvelutarpeista, käyttäytymisestä, kokemuksista ja haasteista ennen ratkaisujen esittämistä. Tämä vaihe sisältää olemassa olevan tiedon hyödyntämistä sekä oppimista asiaan liittyvistä laajemmistakin asiayhteyksistä.

Käytät erilaisia menetelmiä, kuten henkilökohtaisia haastatteluja, fokusryhmiä ja nuorten osallistamista käyttäjäprofiilien hahmottamiseen. Käyttäjäprofiilien avulla tavoite on saada kattava käsitys nuorten tarpeista. Tavoitteena on työskennellä erilaisten nuorten kanssa, jotta ymmärrät haasteet eri näkökulmista.

# TÄSSÄ VAIHEESSA KÄYTETTÄVÄT

## TYÖKALUT JA MENETELMÄT

- TIEDONKERUU ERI LÄHTEISTÄ
- NUORTEN (JA MUIDEN SIDOSRYHMIEN) HAASTATTELUT JA FOKUSRYHMÄT
- KÄYTTÄJÄPROFIILIT
- KUVAKÄSIKIRJOITUKSET
- PALVELUPOLKUJEN KUVAUKSET
- KYSELYLOMAKKEET

## TÄSSÄ VAIHEESSA

### KÄYTETTÄVÄ TUTKIMUS

**DESIGN-FOKUSRYHMÄHAASTATTELURAPORTTI**  
TUTKIMUS NUORTEN TIEDONHAKUTARPEISTA JA -KÄYTTÄYTYMISESTÄ (LINKKI RAPORTTIIN LÖYTYY SIVULLA 24)

## VINKKEJÄ TUTUSTUMISVAIHEeseen

### 1 KYSY OIKEITA KYSYMYKSIÄ

HAASTATTELUISSA JA FOKUSRYHMISSÄ EI OLE KYSE YKSILÖIDEN MIELIPITEISTÄ TAI SIITÄ, ETTÄ NUORIA PYYDETTÄISIIN ESITTÄMÄÄN RATKAISUJA. KYSE ON HAASTEIDEN YMMÄRTÄMISESTÄ HEIDÄN NÄKÖKULMASTAAN.

Jos esimerkiksi haluat saada lisää tietoa niistä haasteista, joita nuori jossain tietyssä tilanteessa kohtaa, voit kysyä:

- Millainen on tavanomainen päiväsi?
- Mikä on tärkein asia, mikä sinun täytyy saada päivän aikana tehtyä?
- Mitkä asiat haastavat sinua tällä hetkellä eniten elämässäsi?



Sen sijaan, että pyytäisit heti ratkaisuja, voit saada käsityksen nuoren ideoista kyselemällä, mitkä asiat ovat toimineet aikaisemmin, ja mitkä eivät. Esimerkiksi:

- Millaista hyvää mielenterveyden tukea olet aikaisemmin saanut?
- Mikä siinä oli hyvää?
- Mistä sait tietää tuosta avun muodosta?
- Miten pääsit sen piiriin?
- Onko sinulla ollut tilanteita, jolloin et ole löytänyt sellaista apua, jota olisit tarvinnut?
- Kun sinulla on ollut huonoja kokemuksia jostain palvelusta, mikä niissä on ollut huonoa?

## 2

### KÄYTÄ MENETELMIÄ, JOIDEN AVULLA VOIT HAVAINNOIDA, MITEN NUORET KÄYTTÄYTYVÄT

#### SE MITÄ IHMISET SANOVAT TEKEVÄNSÄ JA MITÄ HE TEKEVÄT, ON KAKSI ERI ASIAA.

Tästä syystä on tärkeää valita menetelmät, jotka auttavat sinua havainnoimaan ja ymmärtämään, miten nuoret ihmiset käyttäytyvät tosielämässä. Kuvakäsikirjoitukset voivat olla kätevä työkalu havainnoimaan sitä, miten nuori toimii jossain tietyssä tilanteessa.

Voit esimerkiksi pyytää nuorta kuvaamaan, mitä hän tekee, jos hän on huolissaan siitä, että jotain on vialla.

*“Olet huolissasi siitä, että sinulla saattaa olla sukupuolitauti. Mitä teet seuraavaksi?”*

## 3

### HYÖDYNNÄ DESYIGN-FOKUSRYHMÄRAPORTTIA (Tutkimus nuorten tiedonhakuparpeista ja -käyttäytymisestä)

#### FOKUSRYHMÄRAPORTTI ON KESKEINEN TUTKIMUS, JOTA VOIT KÄYTTÄÄ OSANA TUTKIMUSVAIHETTA. ÅBO AKADEMI -YLIOPISTO LAATI TÄMÄN RAPORTIN HYÖDYNNETTÄVÄKSI TYÖKALUPAKIN RINNALLA.

Vuonna 2019 tehtiin kahdeksan fokusryhmähaastattelua neljässä eri maassa: Yhdistynyt Kuningaskunta (Wales), Espanja (Valencia ja Madrid), Malta ja Luxemburg. Yhteensä 37 iältään 15–29-vuotiasta (keski-ikä 19) nuorta osallistui syvälliseen keskusteluun, jossa he kertoivat päivittäisistä tiedonhakukäytännöistään, siitä, mitä he tiesivät palveluista, mitä haasteita

oli palvelujen saatavuudessa ja miten he haluaisivat käyttää tietopalveluja. Tähän raporttiin kannattaa tutustua ja hyödyntää osana tutustumisvaihetta.

Työkalupakin lopussa sijaitsevasta resurssiosioista löydät linkin raporttiin ja lisää ohjeita siitä, miten käyttää fokusryhmiä, haastatteluja ja kuvakäsikirjoituksia tutustumisvaiheessa.

# PALVELUMUOTOILU KÄYTÄNNÖSSÄ:

DIGITAALISEN  
SEKSUAALITERVEYSTYÖKALUN  
KEHITTÄMINEN NUORILLE

Havainnollistaaksemme miten palvelumuotoilu toimii käytännössä, käytämme esimerkkiä, joka kuvaa palvelumuotoilun neljän vaiheen toteuttamista kyseisessä hankkeessa. ProMo-Cymru teki yhteistyötä Public Health Walesin kanssa kehittääkseen nuorille uuden digitaalisen työkalun seksuaaliterveyden edistämiseen.

## Käytännön esimerkki:

## VAIHE 1

Monet nuoret koevat vaikeaksi puhua seksuaaliterveydestä. Public Health Wales ja ProMo-Cymru halusivat, että verkossa oleva seksuaaliterveystieto olisi nuorille paremmin sopivaa ja helpommin saavutettavissa. Organisaatiot tekivät yhteistyötä vastatakseen tähän suunnitteluhaasteeseen.

Haasteen ensimmäinen vaihe oli saada kattava käsitys saatavilla olevasta tiedosta, siitä miten helposti nuoret voivat tuon tiedon löytää ja miten hyödyllistä ja saavutettavaa se on. Tähän vaiheeseen sisältyi kolme osaa - keskustelut nuorten kanssa, keskustelut ammattilaisten kanssa ja tiedonkeruu eri lähteistä.

### KESKUSTELUT NUORTEN KANSSA:

Koottiin fokusryhmiä, joissa oli mukana monimuotoinen joukko nuoria, mukana myös näkövammaisia ja kuulovammaisia nuoria.

Heiltä kysyttiin muun muassa seuraavat kysymykset:

- Kun tarvitset tietoa seksuaaliterveydestäsi, minne menet ja mitä teet?
- Onko tarvitsemiesi tietojen löytäminen helppoa tai haastavaa? Selitä miksi.
- Millaiset tiedot olet havainnut eniten/vähiten hyödyllisimmiksi?

Tutkittuaan perusteellisesti nuorten tietotarpeita suunnitteluryhmä halusi havainnoida, miten nuoret käyttäytyisivät tietyssä tilanteessa. Heille annettiin kuvakäsikirjoitus ja esiteltiin seuraava lähtötilanne:

‘Sinulla (tai kaverilla) oli suojaamatonta seksiä lauantai-iltana. Kun menet seuraavalla viikolla kouluun, kuulet huhun, että sillä henkilöllä, jonka kanssa olit harrastanut seksiä, on klamydia. Mitä teet seuraavaksi?’

Fokusryhmien jäsenet keskustelivat keskenään ja käyttivät puhelimiaan tiedonhakuun verkkosivuilta ja tekivät muistiinpanoja kaikista tiedonhaun vaiheista, siitä mitä he etsivät ja mille verkkosivuille he päätyivät. He tekivät muistiinpanoja löytämistään tiedoista ja siitä, mitkä olisivat seuraavat vaiheet.

## KESKUSTELUT AMMATTILAISTEN KANSSA:

Suunnittelutiimi keskusteli myös seksuaaliterveysasemilla työskentelevien terveysalan ammattilaisten kanssa. Nämä pystyivät tarjoamaan ainutlaatuisen näkökulman siihen, millaisia neuvoja ja millaista tietoa nuoret yleisimmin hakevat terveysasemilla käydessään.

## TIEDONKERUU ERI LÄHTEISTÄ:

Tutustumisvaiheen viimeinen osa oli kerätä tietoa parhaista käytännöistä nuorille tarjottavasta seksuaaliterveystiedosta ja myös tiedosta yleisemmin. Tavoitteena oli hankkia tietoa niin kattavasti kuin mahdollista.

*Jatkuu sivulla 14.*





# MÄÄRITTELE

Olet Tutustumis-vaiheessa koonnut paljon tietoa. Nyt on aika tarkastella, mitä se kaikki tarkoittaa. Olet todennäköisesti kerännyt laajasti erilaista tietoa, joten tässä vaiheessa on hyvä rajata tietoa selkeiksi teemoiksi ja oivalluksiksi. Etsit niitä avainkohtia, jotka erottuvat muiden joukosta ja tuntuvat merkityksellisiltä. Nämä oivallukset opastavat sinua ratkaisujen tekemiseen.

## MITKÄ ASIAT EROTTUVAT JOUKOSTA? MILLÄ ASIOILLA ON ENITEN MERKITYSTÄ NUORILLE?

Tämä vaihe on ratkaiseva, sillä käytät sitä palvelumuotoiluprosjektisi suunnan määrittämiseen. Seuraavassa vaiheessa löydät ratkaisuja haasteeseesi, joten on erittäin tärkeää käyttää aikaa siihen, että varmistat päässeesi käsiksi todellisiin ongelmiin.

Määrittely-vaiheen tuloksena ymmärrät haasteet selkeästi palvelun kohderyhmän näkökulmasta ja saat oivalluksia, jotka muodostavat suunnittelun perustan ja inspiroivat tulevia ratkaisuja.

Tutustumis- ja määrittelyvaiheet ovat yhteydessä toisiinsa ja osin päällekkäisiä. Älä huolestu, jos suunnittelu- ja tutustumisvaiheet

sulautuvat toisiinsa. Keskity näkemään haasteet nuoren näkökulmasta ja selvittämään, mikä on niistä kaikista tärkein.

# TYÖKALUJA JA MENETELMIÄ

## KÄYTETTÄVIKSI TÄSSÄ VAIHEESSA

■ KYNIÄ, PAPERIA JA POST IT -LAPPUJA

■ PALVELUPOLKUJEN KUVAUKSET

■ TEEMOJA, NÄKEMYKSIÄ JA "KUINKA ME VOISIMME" -VÄITTÄMÄ

■ KÄYTTÄJÄPROFIILIT

■ KÄYTTÄJÄTARVEVÄITTÄMÄT

## VINKKEJÄ MÄÄRITTELY-VAIHEESEEN:

### 1 ALOITA TARKASTELEMALLA HAASTETTA NUOREN NÄKÖKULMASTA

PALVELUMUOTOILU ON KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN LÄHESTYMISTAPA. HYÖDYLLINEN TYÖKALU KESKITTYÄ KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYTEEN ON TEHDÄ KÄYTTÄJÄTARVEVÄITTÄMÄ. VÄITTÄMÄ AUTTAA SINUA KATSOMAAN HAASTETTA PALVELUSI KÄYTTÄJÄN NÄKÖKULMASTA.

Tarkastele esimerkiksi seuraavaa ongelmaa:

Nuoret omaishoitajat paikallisessa koulussa kamppailevat löytääkseen omaa aikaa ja tilaa läksyjen tekemiseen.

Nyt kun muotoilet väittämän uudelleen nuoren näkökulmasta, lause muuttuu seuraavasti:

“

Äitini omaishoitajana ja nuorena henkilönä tarvitsen koulutehtävieni tekemiseen hiljaisen tilan ja sille varatun ajan, jotta voin tehdä koulutehtäväni parhaan kykyni mukaan.

Tässä väittämässä on hyvää se, että se on hyvin selkeä, eikä tarjoa mitään ratkaisuja. Se keskittyy nuoren tarpeisiin. Tätä kutsutaan käyttäjätarveväittämäksi.

On houkuttelevaa tarjota ratkaisuja jo ennen kuin haaste on kunnolla ymmärretty.  
Huono esimerkki käyttäjätarveväittämistä on:

“

Äitini omaishoitajana ja nuorena henkilönä tarvitsen läksypajan koulun jälkeen, jotta voin tehdä koulutehtäväni parhaan kykyni mukaan.

Tämän väittämän ongelmana on se, että ratkaisu on valmiiksi päätetty.

Jos kuitenkin keskityt väittämässä tarpeisiin, se mahdollistaa monenlaisten mahdollisten ratkaisujen tutkimisen.

## Käytännön esimerkki:

## VAIHE 2

*Lue käytännön esimerkin vaihe 1 sivulla 10.*

**SUUNNITTELUTIIMI KOKOSI KAIKEN TUTUSTUMISVAIHEEN TIEDOT JA OIVALLUKSET, KÄVI NE KAIKKI LÄPI SELVITTÄÄKSEEN, MIKÄ ON NIIDEN MERKITYS JA POIMI MUUTAMIA PÄÄTEEMOJA TYÖSTETTÄVIKSI. NIISTÄ NOUSI KOLME YDINHAASTETTA:**

Olemassa olevaa virallista digitaalista tietoa seksuaaliterveydestä ei esitetty sellaisessa muodossa, että nuoret pystyisivät sitä tarkemmin hyödyntämään ja toimimaan sen mukaan. Kuvakäsikirjoitustehtävän tulokset osoittivat, että kaikki nuoret tulksivat virallisen verkossa tarjottavan tiedon virheellisesti ja lähtivät terveysasemalle väärään aikaan. Tämä oli merkittävä ja odottamaton tulos.

Seksuaaliterveystietoa ei ole suunnitelmallisesti tehty heikkonäköisten nuorten saavutettavaksi. Joidenkin terveysasemien tieto oli esitetty sellaisissa tallennusmuodoissa, jotka eivät olleet luettavissa koneellisesti ääneen, kuten PDF-tiedostot ja skannatut kuvat kartoista. Näkövammaiset nuoret ilmaisivat selvästi pitävänsä parempana, että tiedot olisivat saatavilla esteettömässä videomuodossa. Tämä havainto oli vastoin aiempaa oletusta, jonka mukaan videot eivät soveltuisi tälle käyttäjäryhmälle.

Tieto oli hyvin tekstipainotteista, ja videoita tai muita käsitteiden ymmärtämistä helpottavia muotoja käytettiin vain vähän.



Tiimi käytti yllä olevia oivalluksia luodakseen käyttäjätarpeita koskevan väittämän:

“

Nuorena, joka etsii apua seksuaaliterveyttä koskeviin kysymyksiin, minun tulee helposti löytää oman tilanteeni kannalta tarkoituksenmukaista ja saavutettavaa tietoa, jotta voin tehdä tietoon perustuvia valintoja.

Kerätyn tiedon pohjalta laadittiin ”**kuinka me voisimme**” -väittämiä, joilla tarkasteltiin, miten nuorille suunnattua tiedonvälitystä voitaisiin parantaa. Näiden väittämien avulla määriteltiin palvelumuotoiluhaasteen suunta.

- Kuinka varmistamme, että nuoret pystyvät ymmärtämään ja käsittelemään tarkemmin verkossa olevaa seksuaaliterveyttä koskevaa tietoa?
- Kuinka varmistamme, että tarjolla oleva tieto on heikkonäköisten nuorten saatavilla?
- Kuinka teemme käsitteistä helpommin ymmärrettäviä?
- Kuinka ehkäisemme väärinkäsityksiä ohjaamalla nuoret oikean, heille olennaisen tiedon luo?

*Jatkuu sivulla 19.*



# KEHITÄ

Tässä vaiheessa kehität ideoita ja testaat ratkaisuja. Sinulla on useita ideoita, keskustelet ja väittelet kunkin idean hyvistä ja huonoista puolista ja päätät, mitkä ovat parhaat ideat pilotoitaviksi. Tavoitteena on olla luova, keksiä ideoita, joita ei ehkä ole aiemmin tullut edes ajatelleeksi. Kun olet muotoillut ideasi, rakennat prototyyppejä ja testaat niitä nuorten kanssa ja keräät palautetta.

Tavoitteena on löytää edullinen, pienimuotoinen tapa testata ideaa tai joukkoa ideoita. Tätä voidaan kutsua myös nimellä "Pienin mahdollinen ratkaisu".

## MIKÄ ON PIENIN MAHDOLLINEN ASIA, JOLLA VOIT TESTATA IDEAASI?

Kokoat ja keräät tietoa kokeiluistasi, opit virheistäsi ja toistat ideoitasi. Toistaminen on prosessi, jossa teet pieniä muutoksia ja toistat kokeen uudelleen. Palvelumuotoilussa käyt läpi monia toistoja, ja pääset lähemmäksi ratkaisua. On yhtä tärkeää oppia siitä, mikä ei toimi, kuin siitä, mikä toimii.



# TYÖKALUJA JA MENETELMIÄ

## KÄYTETTÄVIKSI TÄSSÄ VAIHEESSA

- KYNIÄ, PAPERIA JA POST IT -LAPPUJA
- KAHDEKSAN NOPEAA -MENETELMÄ
- KÄYTTÄJÄPOLKUJEN KUVAUKSET

- PROTOTYYPIT
- EDULLISET TAI ILMAISET DIGITAALISET TYÖKALUT

## VINKKEJÄ KEHITTÄMIS-VAIHEESEEN:

### 1 KÄYTÄ LUOVIA MENETELMIÄ IDEOIDEN MUOTOILUUN

Ideointi on prosessi, jossa keksitään erilaisia ideoita. Ideointityöskentelyyn on monia tapoja. Tavoitteena on olla luova ja nähdä pidemmälle, ei vain itsestään selviä ratkaisuja. Hyvä väline rohkaista ideointia on hyödyntää Kahdeksan nopeaa -menetelmää. Siinä jokaisen tehtävänä on keksiä kahdeksan ideaa kuudessa minuutissa.

Kun kehittelet ideaasi pidemmälle, saatat ehkä haluta hahmotella niitä käyttämällä tekniikkaa, jota kutsutaan paperiprototyypiksi. Paperiprototyyppiä käytetään laajasti suunnittelun alkuvaiheissa visualisoimaan ja testaamaan sitä, miltä jokin ratkaisu näyttää ja miten se toimii.

## 2 ALOITA PIENESTÄ JA TESTAA

**PALVELUMUOTOILUN YDINPERIAATE ON ALOITTA A PIENESTÄ. TAVOITTEENA ON KEKSIÄ YKSINKERTAINEN TAPA TESTATA IDEAA JA SELVITTÄÄ, TOIMIIKO SE.**

Kuvitellaan esimerkiksi, että haasteenasi on innostaa nuoret tulemaan tapahtumiin nuorisotalollesi. Tutustumisvaiheen aikana huomasit, että vaikka julkaiset uutisia sosiaalisessa mediassa, monet nuoret sanovat, että tapahtumia menee heiltä ohi, koska he eivät ole tietoisia niistä. Huomaat myös, että suurimmalla osalla nuorisotalolla käyvistä nuorista on matkapuhelimet ja he pitävät mielellään yhteyttä pikaviestein. Ennen panostusta pikaviestittelyyn tai laajaan

markkinointikampanjaan yksinkertaisena testinä voisi olla viikon mittainen kokeilu muistuttaen nuoria nuorisotalon tapahtumista pikaviestein. Seuraa osallistuvien nuorten määrää verrattuna viikkoon, jolloin et lähettänyt viestejä. Jos lukumäärä on kasvanut, tiedät, että ideasi toimii.

## 3 TEE PROTOTYPPEJÄ EDULLISILLA TAI ILMAISILLA VERKKOTYÖKALUILLA

On olemassa useita verkkotyökaluja, joita voit käyttää prototyyppien rakentamiseen. Voit rakentaa esimerkiksi sivustoja ja tietokantoja käyttämällä Notionia, voit luoda verkkoryhmiä ja foorumeita Facebookin ja Googlen ryhmien avulla, voit rakentaa asiakashallintaohjelman Airtableen, voit viestitellä nuorille Twiliolla, mahdollisuudet ovat rajattomat.

(Esimerkit verkkotyökaluista ProMo-Cymru, Wales, UK)

Tässä vaiheessa on hyvä kysyä itseltäsi:

“Onko tähän jo olemassa ratkaisu?”

Sen sijaan, että keksisit saman asian uudelleen, saattaa olla jo olemassa valmis ratkaisu, jota voit käyttää ideasi testaamiseen.

On olemassa paljon esimerkkejä siitä, että organisaatiot ovat testanneet jotain uutta palvelua

käyttäen edullista verkkotyökalua ja havainneet, että tuo edullinen työkalu toimii niin hyvin, ettei organisaation kannata rakentaa omaa erillistä alustaa. Uuden digitaalisen alustan rakentaminen voi olla hyvinkin kallista ja sisältää monenlaisia riskejä.

Materiaaliosiosta löydät luettelon erilaisista digitaalisista työkaluista.

Lue käytännön esimerkin vaihe 2 sivulla 14.

## IDEOINTISESSIO

Suunnittelutiimi teki yhteistyötä nuorten kanssa ja toteutti ideointitilaisuuden Kahdeksan nopeaa -menetelmän avulla. Nuorille annettiin "Kuinka me voisimme" -väittämät, ja he saivat käyttää kuhunkin väittämään kuusi minuuttia, joiden aikana heitä pyydettiin keksimään niin paljon ideoita kuin mahdollista jokaisesta väittämästä.

Suunnittelutiimi keskusteli kunkin idean eduista ja haitoista sekä siitä, millä ideoista olisi suurin vaikutus ja mitkä olisivat mahdollista ja realistista toteuttaa hankkeen aika- ja budjettirajoitukset huomioon ottaen. He rajasivat luetteloja ja valitsivat kaksi, joista tehtäisiin prototyypit.

Ensimmäinen oli digitaalinen terveystyökalu, joka kysyisi useita kysymyksiä ja ohjaisi nuoria heidän tarvitsemansa oikean tiedon pariin. Toisena tavoitteena on luoda valikoima esimerkkivideoita, jotka tarjoavat tietoa helposti saatavilla olevalla ja nuorisoystävällisellä tavalla. Nämä kaksi prototyyppiä yhdistettäisiin sillä digitaalinen terveystyökalu voisi linkittää tietoa ja tiettyjä esimerkkivideoita riippuen aina nuorten tiedontarpeista.

## OLETTAMUS

### **DIGITAALINEN TERVEYSTYÖKALU:**

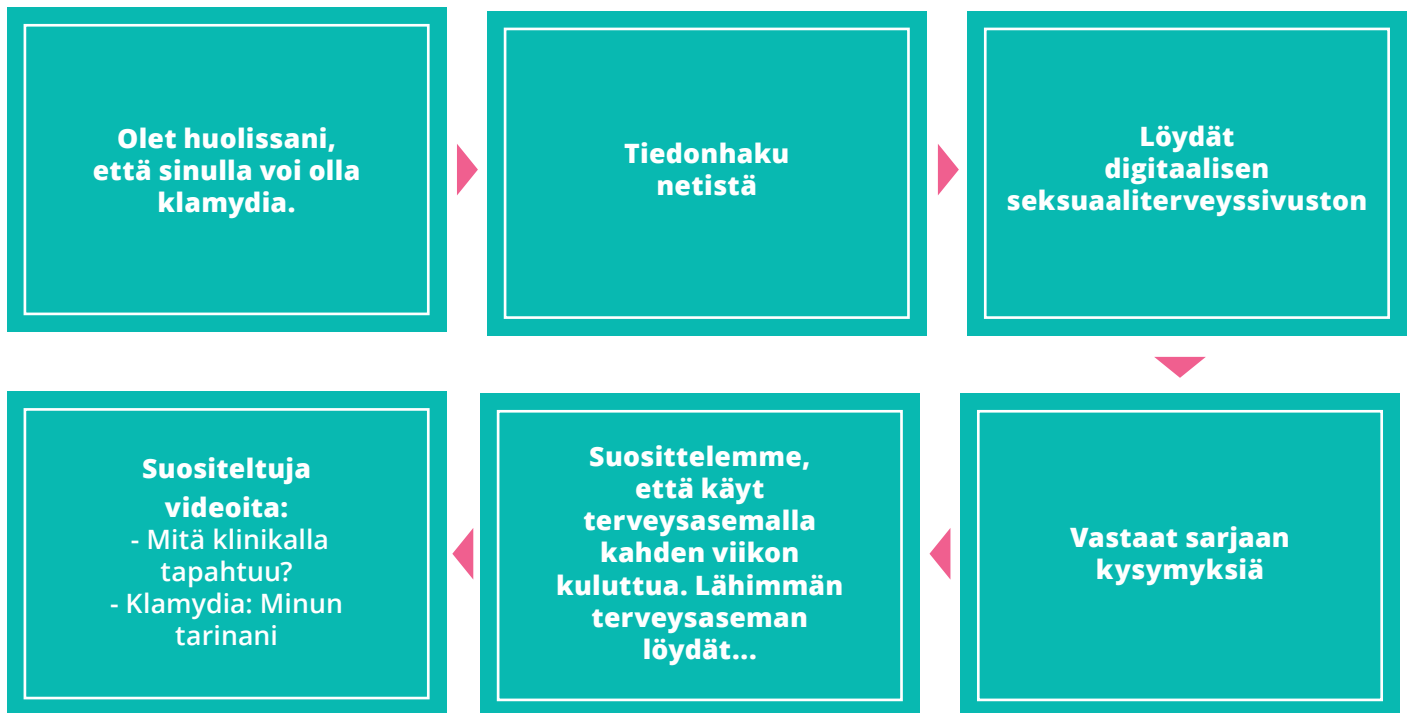
Oletamme, että kun toteutamme välineen, joka ohjaa nuoret heidän tarpeisiinsa räätälöidyn tiedon pariin, he pystyvät käsittelemään tietoja oikealla tavalla ja tekemään tietoon perustuvia valintoja.

### **ESIMERKKIVIDEOT:**

Oletamme, että eri aiheita käsittelevistä videoista koottu tietopankki helpottaa käsitteiden ymmärtämistä. Videot olisivat helpommin nuorten (myös heikkonäköisten nuorten) saavutettavissa.



PAPERIPROTOTYYPPEJÄ KÄYTETTIIN ALUKSI KUVAAMAAN NUOREN REITTI UUDEN PALVELUPOLUN LÄPI. TÄMÄ TEHTIIN POST-IT-LAPUILLA.



Tätä reittiä sekä joitakin esimerkkejä videoiden kuvakäsikirjoituksista testattiin nuorten kanssa ja niitä korjattiin palautteen perusteella.

Sen jälkeen rakennettiin prototyyppi edullisia digitaalisia työkaluja käyttäen. Typeform-ohjelmistoa käyttäen suunnittelutiimi teki seksuaaliterveyttä käsittelevän kyselytutkimuksen ja testasivat sitä nuorten ja terveystasalan ammattilaisten parissa.

1 → Etsitkö tietoa

A Sukupuolitaudeista

B Ehkäisystä

C Raskaudesta

Prototyyppivideo tehtiin käyttämällä VideoScribe-ohjelmaa. **Voit katsoa videon linkin kautta.** Video on englanniksi.

Jatkuu sivulla 22.



# TOTEUTA

Voidaksesi siirtyä tähän vaiheeseen sinun on täytynyt saavuttaa onnistuneita tuloksia Kehitä-vaiheessa.

Toteuta-vaiheen aikana toteutat ja otat ratkaisusi käyttöön. Tämä edellyttää todennäköisesti ideasi skaalaamista, siirtymistä prototyypistä käytäntöön.

Tähän on kohdennettava resursseja ja luotava seuranta- ja arviointiprosessi.

Toteuta-vaihe on jatkuva prosessi.

Opit, kehität ja muokkaat projektiasi jatkuvasti, jotta se vastaa jatkossakin nuorten tarpeita.

Lue käytännön esimerkin vaihe 3 sivulla 19.

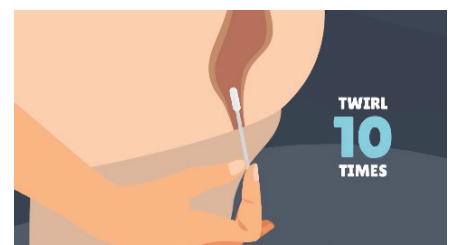
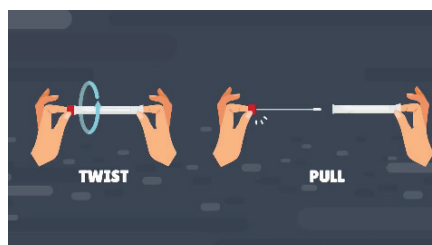
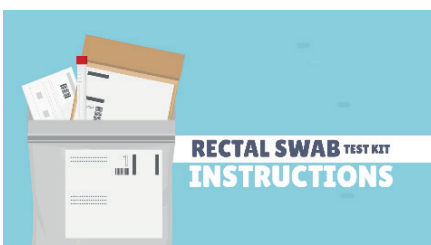
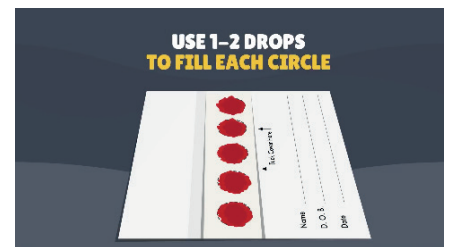
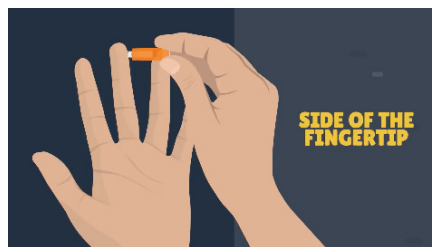
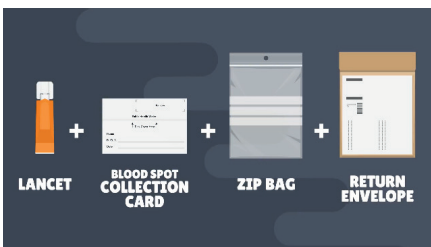
Työkalun julkaisualustaksi valittiin FriskyWales-verkkosivusto, Public Health Walesin tuottama, nuorille tarkoitettu seksuaaliterveys sivusto. Työkalun oheen tuotettiin animaatioita, joiden tehtävänä oli tarjota nuorille tietoa saavutettavassa muodossa.

Hanke on päättynyt, mutta prototyypin käyttöönoton jälkeen annettiin suosituksia työkalun kehittämiseksi edelleen vastaamaan paremmin nuorten tarpeita. Tämä osoittaa, että ratkaisuja on jatkuvasti parannettava, kehitettävä, mukautettava ja edistettävä.

## Lisäsuositukset:

- Mahdollisuus varata aika terveysasemalle suoraan työkalun kautta
- Tekstiviestimuistutukset
- Seurataan ja kerätään analytiikkaa siitä, miten nuoret löytävät työkalun ja käyttävät sitä.
- Tehokas verkkomarkkinointi ja Google Adwords -mainonnan käyttäminen palvelun käytön lisäämiseksi ja jatkuvuuden takaamiseksi.

Kaikkia ominaisuuksia ja toimintoja ei ollut mahdollista toteuttaa hankkeen asettamien rajoitusten sekä Walesin seksuaaliterveyspalvelujen nykyisen digitaalisen infrastruktuurin vuoksi.





# MATERIAALIOSIO

## TUTKIMUS NUORTEN TIEDONTARPEISTA JA TIEDON KÄYTTÖTAVOISTA

Nuorten tiedontarpeita ja tiedonhakukäyttäytymistä selvittivät yhteistyössä vuonna 2019 ERYICA, DesYign-hanketoimijat ja Åbo Akademi. Tutkimuksesta saatua tietoa voidaan hyödyntää nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden palvelumuotoilun ja viestinnän kehittämisessä sekä sen varmistamisessa, että palvelut ovat käyttäjäkeskeisiä ja innovatiivisia.

Kahdeksan fokusryhmähaastattelua toteutettiin neljässä maassa: Yhdistynyt Kuningaskunta (Wales), Espanja (Valencia ja Madrid), Malta ja Luxemburg. Yhteensä 37, iältään 15-29-vuotiasta (keski-ikä 19) nuorta osallistui perusteellisiin keskusteluihin, joissa nuoret kertoivat päivittäisistä tiedonhakukäytännöistään sekä siitä, mitä he tiesivät nuorten tieto- ja neuvontapalveluista. Lisäksi he kertoivat mitä haasteita oli kyseisten palvelujen saatavuudessa ja miten he haluaisivat käyttää niitä.

**Tämä on keskeinen lähdemateriaali, jota kannattaa hyödyntää prosessin Tutustumisvaiheessa.**

**Raportti löytyy tämän linkin kautta.**



## VINKKEJÄ FOKUSRYHMIEN VETÄMISEEN JA HAASTATTELUJEN TEKEMISEEN:

- Työskennelkää tiiminä ja laatikaa sarja kysymyksiä, jotka auttavat ymmärtämään paremmin nuorten tarpeita ja käyttäytymistä.
- Päätä, keitä ovat ne henkilöt, joiden kanssa kannattaa puhua. Keneltä saat tarvitsemasi tiedon? Keskustele palvelun nykyisten käyttäjien kanssa, mutta keskustele myös niiden nuorten kanssa, joita haluat sitouttaa palvelun käyttäjiksi tulevaisuudessa.
- Vältä kysymästä suoraan sitä mitä nuoret haluavat
  - ✗ *Millä tavoin he haluavat saada tietoa seksuaaliterveydestä?*
  - ✓ *Kun tarvitset tietoa seksuaaliterveydestä, mistä hankit tietoa? Mitä silloin teet?*
- Kysy avoimia, ei johdattelevia kysymyksiä.
- Kuuntele uteliaana. Esitä lisäkysymyksiä ellet saa ensimmäisistä vastauksista tarvittavia tietoja.
- Varo johdattelemasta osallistujia antamalla sanallisia tai sanattomia vihjeitä siitä, mistä pidät tai mistä et pidä.
- Mieti, miten fokusryhmistä saadaan kiinnostavia käyttämällä erilaisia menetelmiä ja tapoja, joilla nuoret voivat antaa palautetta. Kokeile digitaalisia välineitä, kuten Kahoot tai Mentimeter. Yritä saada jokaisen ryhmän jäsenen ääni kuuluville.
- Käytä sekä fokusryhmiä, että haastatteluja. Haastatteluissa on mahdollisuus mennä syvemmälle aiheeseen.
- Tiedä milloin kannattaa lopettaa. Kyse on tiedon sisällöllisestä laadusta, ei niinkään haastateltavien nuorten määrästä.

# ESIMERKKEJÄ HAASTATTELU- JA FOKUSRYHMÄKYSYMYKSISTÄ.

- Kun tarvitset tietoa paikallisista urheiluharrastuksista, mitä teet?  
Miten selvität asiaa?
- Muistele aikaa, kun tarvitsit apua tai tietoa mielenterveyteen liittyen. Kuvaa minulle ne vaiheet, jotka kävit läpi saadaksesi tarvitsemasi avun.
- Oliko tarvitsemiesi tietojen löytäminen helppoa tai haastavaa ja miksi?
- Mikä kokemuksissasi oli hyvää?
- Mikä kokemuksissasi ei ollut hyvää?
- Miten löysit paikallisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun?
- Mikä motivoi sinua käyttämään palvelua ensimmäisellä kerralla?
- Mikä on motivoinut sinua palaamaan palvelun pariin/ jatkamaan palvelun käyttöä?
- Mikä nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa on mielestäsi hyvää?
- Mikä siinä ei ole niin hyvää?
- Miten saat tietää, mitä paikallisessa nuorisotalossa tapahtuu? Koetko, että saat hyvin tietoa toiminnasta ja palveluista (vai oletko usein epävarma sen suhteen, mitä on tapahtumassa ja mitä palveluita on saatavilla)?
- Mitä verkkoalustoja käytät ja mihin käytät niitä?
- Mitkä alustat tuntuvat sopivilta nuorisotyöntekijän kanssa viestittelyyn? (Zoom, Whatsapp, Facebook, Instagram, jokin muu)

# VINKKEJÄ KYSELYLOMAKKEIDEN KÄYTÖSTÄ

- Ennen kuin alat laatimaan kysymyslomaketta, pohdi näitä vaiheita ennen sen lähettämistä vastaajille:
- Millaista tietoa yrität kerätä? Haetko määrällistä tietoa vai pyritkö syvällisempiin kuvauksiin kerätäksesi laadullista tietoa?
- Pidä kysymykset mahdollisimman lyhyinä ja ytimekkäinä. Kysy vain sellaisia kysymyksiä, jotka ovat merkityksellisiä tarvittavan tiedon kannalta. Pidä kysymykset yksinkertaisina. Niiden on oltava helposti ymmärrettäviä kaikille kyselylomakkeen täyttäjille.
- Muista logiikka ja ryhmittely. Tämä tarkoittaa, että kysymykset ovat järjestyksessä, joka etenee vaiheittain yleisistä kysymyksistä yksityiskohtaisiin.
- Mieti, miten pitkä kysely on. Kauanko vastaaminen vie aikaa? Yritä tehdä se mahdollisimman lyhyeksi. Hyvä tapa on käyttää mahdollisuuksien mukaan monivalintakysymyksiä.
- Vältä johdattelevia kysymyksiä.
- Pidä kysymyslomake johdonmukaisena. Esimerkiksi kaikissa kysymyksissä, jossa käytetään arvosteluasteikkoa, asteikon tulisi olla sama 1 - 10 (1 on matalin ja 10 aina korkein)
- Ennen kuin lähetät kyselyn vastaajille, testauta sitä muutamalla ihmisellä. Onko se helposti ymmärrettävä? Onko se liian pitkä?

Kun olet käynyt läpi nämä vaiheet, voit laittaa kysymyslomakkeesi jakeluun. Varmista, että lähetät kysymyslomakkeesi tarkoitetulle kohderyhmälle luotettavien tulosten saamiseksi.

## Esimerkki:

Asteikolla 1 - 10 (1 on huonoin ja 10 paras), millaista palvelua sait tänään?



Mikäli sinulla on jotain huomioita tai palautetta palvelustamme, ole hyvä ja kirjaa se tähän alle.

# KÄYTTÄJÄPROFIILIT NUORESTA ASIAKKAANA

Käyttäjäprofiilit ovat kuvitteellisia asiakkaita, jotka perustuvat todellisiin nuoriin ja joiden tarkoituksena on kuvata nuoria yhteiskunnassa. Niissä keskitytään tarkoituksenmukaisiin käyttäjien tarpeisiin ja olennaisiin piirteisiin. Voit esimerkiksi tehdä käyttäjäprofiilin nuoresta, joka toimii omaishoitajana. Omaishoitajuus vaikuttaa merkittävästi siihen, kuinka paljon nuorella on aikaa käytettävissään. On myös tärkeää ottaa huomioon kulttuuriset piirteet, sosioekonomiset olosuhteet, etninen identiteetti, sukupuoli ja mahdolliset

palvelun käyttämiseen liittyvät yksilölliset esteet.

Tämä on loistava harjoitus nuorten kanssa toteutettavaksi. Pyydä nuoria luomaan erilaisia käyttäjäprofiileja heidän ystäviensä ja yhteisöjensä pohjalta. Hyödynnä tilaisuus keskustella samalla nuorten kanssa tasa-arvosta, yhdenvertaisuudesta ja saavutettavuudesta. Esimerkiksi: Miten transsukupuolinen nuori käyttäisi tätä palvelua? Mitä erilaisia tarpeita hänellä voi olla?

Nimi:

-----

Ikä:

-----

Sukupuoli:

-----

Työ-/Koulutustilanne:

-----

Olennaiset ominaisuudet:

-----  
-----  
-----

Kuvaa heidän arkielämäänsä:

-----  
-----

Tarpeet ja prioriteetit:

(Mitkä asiat ovat heille tärkeitä palvelun käytössä?)

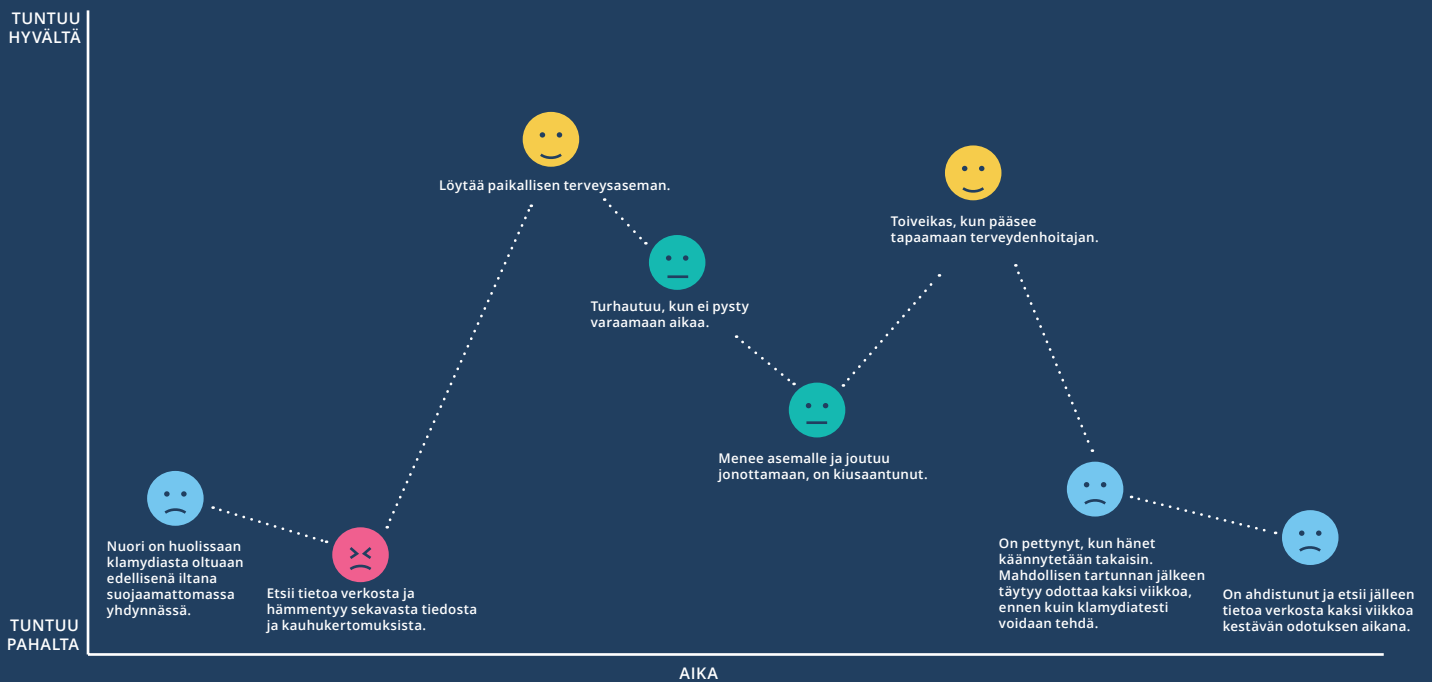
-----  
-----

# KÄYTTÄJÄPOLKUJEN KUVAAMINEN

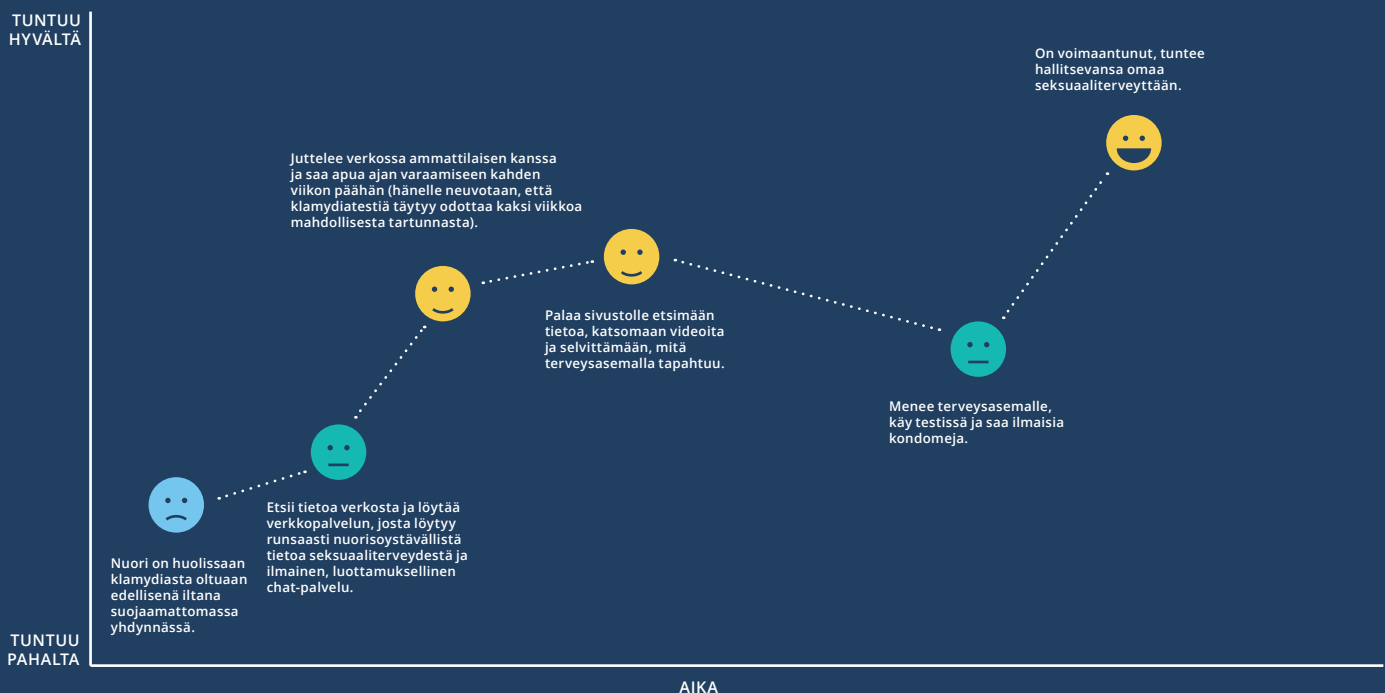
Käyttäjäpolkujen kuvaamista voidaan käyttää Tutustumis- ja Määrittely-vaiheissa sekä myös Kehittämisen-vaiheessa.

Kun olet tehnyt käyttäjäprofiilit, käytä käyttäjäpolkua kuvaamaan olemassa olevaa käyttäjäpolkua. Myöhemmissä vaiheissa sitä käytetään kuvaamaan ideaalista käyttäjäpolkua uudessa tai parannetussa palvelussa.

Työskentele nuorten kanssa ja kartoita heidän palvelupolkunsa palvelussasi tai luo käyttäjäpolku niiden tietojen pohjalta, joita keräsit Tutustumis-vaiheessa. **Esimerkki:**



Kun olet edennyt Kehittämisen-vaiheeseen. Kartoita, miltä ihanteellinen palvelu näyttäisi:



# KÄYTTÄJÄTARVEVÄITTÄMIEN LAATIMINEN

Voit luoda väittämiä käyttäjien tarpeista projektisi alussa. Näiden väittämien avulla voit määritellä palvelumuotoiluprosessin suunnan. Saatat joutua tekemään alustavaa selvitystyötä ennen kuin voit luoda käyttäjätarveväittämiä.

## ESIMERKKI KÄYTTÄJÄTARVEVÄITTÄMÄSTÄ:

*“Äitini omaishoitajana toimivana nuorena tarvitsen läksyjen tekemiseen hiljaisen tilan ja sitä varten varattua aikaa, jotta voin tehdä koulutehtäväni parhaan kykyni mukaan.”*

## MITEN KÄYTTÄJÄTARVEVÄITTÄMÄ LAADITAAN:

Pyydä jokaista tiimisi jäsentä kokeilemaan väittämän kirjoittamista tämän mallin mukaisesti:

[Nuorena, jota tämä ongelma koskee] \_\_\_\_\_

Kun \_\_\_\_\_ [tilanne, jossa ongelma nousee esille]

Tarvitsen \_\_\_\_\_

Jotta \_\_\_\_\_ [tarvitsemani lopputulos]

## HYVÄ ESIMERKKI:

*“Äitini omaishoitajana ja nuorena henkilönä tarvitsen koulutehtävieni tekemiseen hiljaisen tilan ja sille varatun ajan, jotta voin tehdä koulutehtäväni parhaan kykyni mukaan.”*

Tässä väittämässä on hyvää se, että se on hyvin selkeä, eikä tarjoa mitään ratkaisuja. Se keskittyy nuoren tarpeisiin.

## HUONO ESIMERKKI:

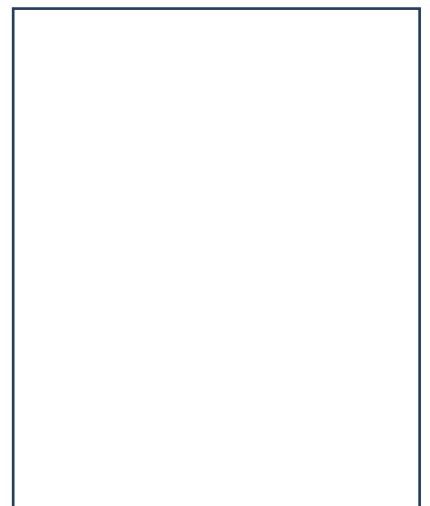
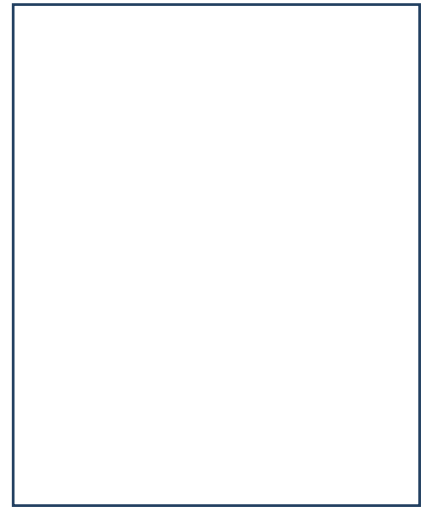
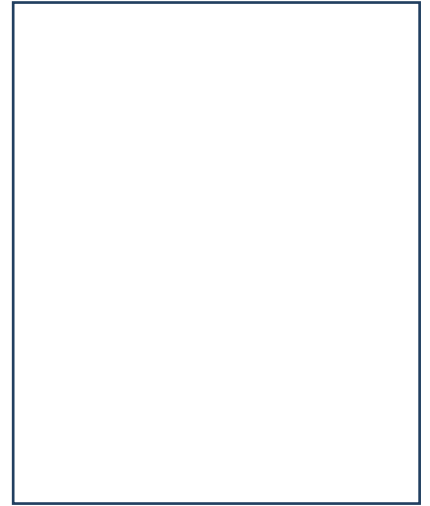
*“Äitini omaishoitajana ja nuorena henkilönä tarvitsen läksypajan koulun jälkeen, jotta voin tehdä koulutehtäväni parhaan kykyni mukaan.”*

Tämän väittämän ongelmana on se, että ratkaisu on valmiiksi päätetty.

Kiitokset tästä harjoituksesta Centre for Accelerated Social Technology -keskukselle CAST:ille.

# KUVAKÄSIKIRJOITUS

Tätä menetelmä käytettäessä nuorta pyydetään piirtämään ne toimet, joihin he jossain tietyssä tilanteessa ryhtyisivät. Voit käyttää kuvakäsikirjoitusta myös videon sisällön luonnostelemiseen.

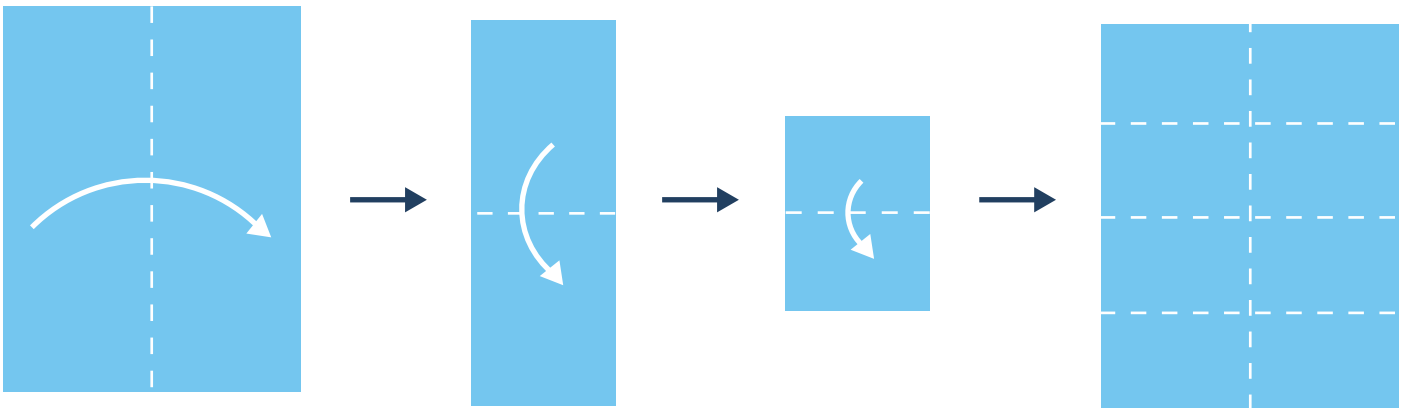


# KAHDEKSAN NOPEAA -MENETELMÄ

Kahdeksan nopeaa -menetelmä on nopea tapa ideoida ja se on mukava aktiviteetti nuorten kanssa käytettäväksi. Tavoitteena on rohkaista luovuuteen katsomalla kauemmaksi kuin itsestään selviin ratkaisuihin.

**Tarvitset vain paperia (A3- tai A4-arkkeja) ja kyniä.**

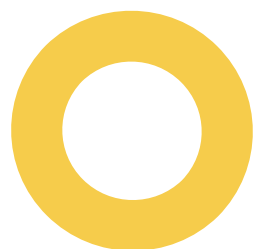
**1** Pyydä kaikkia taittamaan paperinsa kahtia ja sitten uudelleen kahtia.



**2** Avaa paperi ja sinulla pitäisi olla kahdeksan samankokoista laatikkoa.

**3** Säädä ajastimeen kuusi minuuttia ja pyydä kaikkia piirtämään kahdeksan ideaa.

**4** Kun kaikki ovat valmiita, pyydä jokaista henkilöä esittämään parhaat ideansa ryhmälle ja keskustelkaa keskustelemaan lupaavimmista ideoista.





# TEEMOJA, NÄKEMYKSIÄ JA KUINKA ME VOISIMME -VÄITTÄMIÄ

Kaikki työyhteisön jäsenet ei tule ole olemaan mukana kaikissa käyttäjähaastatteluissa, mutta on todella tärkeää, että jokainen työntekijä ymmärtää käyttäjätutkimuksen tärkeimmät tulokset. Hyvä tapa tämän varmistamiseen on järjestää yhteisiä tuloksiin liittyviä työpajoja. Näitä kannattaa pitää sitä mukaa kun työ etenee ja käyttäjätutkimus on edelleen tuoreena mielessä.

Tarvitset kyniä, post-it-lappuja ja seinätilaa tai digitaalisen valkotalun.

**1** Kutsu työryhmä koolle ja valitse fasilitaattori.

**2** Pyydä jokaista käyttäjätutkimukseen osallistunutta palaamaan keräämäänsä tietoon ja jakamaan oppimansa muun työryhmän kanssa. Keitä he tapasivat, mitä he oppivat, mitkä olivat tärkeimmät syntyneet näkemykset? Tallenna nämä post-it-lapuille.

**3** Kun kaikilla on ollut tilaisuus jakaa oppimaansa, voit alkaa järjestellä post-it-lappuja teemoittain. Mieti, mitä toistuvia teemoja löytyy? Mikä tieto erottuu merkitsevästä ja palvelumuotoiluprosessin kannalta olennaisena?

## KUINKA ME VOISIMME -VÄITTÄMIÄ:

Kun olet kiteyttänyt pääteemat ja näkemykset, voit muotoilla ne uudelleen "Kuinka me voisimme" -väittämiksi.

**Esimerkiksi:**

**1** Monet nuorista äideistä ilmaisivat tuntevansa olevansa eristyksissä.

## KUINKA ME VOISIMME:

**Kuinka me voisimme auttaa nuoria äitejä, etteivät he tuntisi olevansa niin eristyksissä**

**2** Nuoret äidit arvostivat tilaisuuksia puhua muille nuorille äideille ja jakaa kokemuksiaan.

## KUINKA ME VOISIMME:

**Kuinka me voisimme luoda nuorille äideille turvallisia ja saavutettavia tilaisuuksia verkostoitua ja kommunikoida keskenään.**

Saat todennäköisesti 5-8 Kuinka me voisimme -väittämää. Niitä käytetään kehittämisvaiheessa ratkaisujen pohjana.

# PROTOTYYPIT

Prototyyppejä käytetään ideoiden elävöittämiseen. Tämä menetelmä auttaa tekemään ideoista konkreettisempia ja mahdollistaa niiden testaamisen nuorten parissa. Se tuo esiin prototyypin hyvät ja huonot puolet.

## ASKEL 1:

### LUONNOSMAINEN (LOW-FI) PROTOTYYPPI

Ensimmäisten prototyypiesi pitäisi olla low-fi, eli summittaisia ja käyttövalmiita. Ne voi piirtää paperille, niin että voit tehdä vedoksia suunnitelmasta. Voit esimerkiksi testata videota kuvakäsikirjoituksen ja käsikirjoituksen avulla näyttääksesi, mikä on videon sisältö. Sovelluksista voit piirtää sovelluksen kunkin ruutunäkymän ja käyttäjäreitin sovelluksessa.

Sen jälkeen voit testata näitä luonnosmaisia prototyyppejä nuorten kanssa ja muokata suunnitelmaasi heidän antamansa palautteen pohjalta.

## ASKEL 2:

### YKSITYISKOHTAINEN (HI-FI) PROTOTYYPPI

Seuraava vaihe on yksityiskohtaisemman prototyypin tekeminen. Näitä voit tehdä edullisilla digitaalisilla työkaluilla. Voit tehdä esimerkiksi verkkosivustoja ja tietokantoja Notion-ohjelmistolla, voit perustaa verkkoon ryhmiä ja foorumeita Facebookia tai Google Groupsia käyttämällä, voit lähettää tekstiviestejä nuorille Twilion kautta. Mahdollisuuksia on monia.

Pidä huoli siitä, että otat valokuvia konseptin jokaisesta vaiheesta, jotta pystyt dokumentoimaan menestyksekkäät ideat myöhemmin.



# EDULLISIA TAI ILMAISIA DIGITAALISIA TYÖKALUJA

Palvelumuotoiluprojektin toteuttamiseksi voit hyödyntää erilaisia digitaalisia työkaluja.

Alla muutamia esimerkkejä:

## GOOGLE JAMBOARD

Digitaalinen tussitaulu. Voidaan käyttää fokusryhmissä ja työpajoissa.

## TWILIO

Sovelluksen avulla voit lähettää ja ottaa vastaan tekstiviestejä, kuten tapaamismuistutuksia palvelun käyttäjille.

## TYPEFORM

Luo kiinnostavia, interaktiivisia lomakkeita sekä logiikkaa hyödyntäviä kyselytutkimuksia.

## SLACK

Luo verkkoyhteisö, järjestä keskusteluja ja juttele.

## VIDEOASK (by typeform)

Sovelluksen avulla voit käydä videokeskusteluja. Sitä voi käyttää uudenaikaisena tapana osallistaa nuoria mukaan ja jakaa heille tietoa.

## CANVA

Luo kiinnostavaa sisältöä sosiaalisen median julkaisuihin tai julisteisiin ja esitteisiin.

## NOTION

Notion on monipuolinen työkalu. Sitä voi käyttää tietokantana, verkkosivustona ja myös projektinhallinnassa. Voittoa tavoittelemattomille organisaatioille on saatavilla ilmaisversio.

## LOOM

Tee helposti opastusvideoita. Loomilla voit tallentaa samanaikaisesti kuvaa ja ääntä tietokoneeltasi.

Voit etsiä sinulle sopivia digitaalisen työkaluja [Charity Catalogue -luettelosta](#) (suunnattu yleishyödyllisille toimijoille Yhdistyneissä kuningaskunnissa):



# LÄHTEET



## LÄHTEET

### Tähän työkalupakkiin ovat antaneet inspiraatiota:

British Design Councilin innovaatiokehysmalli (tuplatimantti):

<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

CAST Design Hops:

<https://www.wearecast.org.uk/programmes/design-hops>

IDEO Design Kit:

<https://www.designkit.org/>

Service Design Toolkit

<https://servicedesigntoolkit.org/>

## MUITA RESURSSEJA

Charity Catalogue

Catalyst-verkoston resursseja ja reseptejä digitaaliseen työskentelyyn

Verken vinkkejä ja materiaaleja digitaaliseen nuorisotyöhön

Koordinaatin materiaaleja hyödynnettäväksi nuorten tieto- ja neuvontatyössä

Koordinaatin hyviä käytäntöjä ja vinkkejä hyödynnettäväksi nuorten tieto- ja neuvontatyössä

ERYICAn hyviä käytäntöjä nuorten tieto- ja neuvontatyössä