

*Itä-Suomen nuorisotyön  
aluekoordinaation konsepti  
ja kuvaus  
palvelumuotoiluprosessista*



1

## Löydä

Havainnointi, toimintojen tilannekartoitus, kohderyhmien määrittäminen ja haastattelut > tuloksena asiakaspersoonat



2

## Ideoi ja kehitä

Palvelujen koostaminen, palvelulupauksen muodostaminen > yhteiskehittämisen tuloksena kohderyhmittäin mietityt palvelut ja palvelulupaus



3

## Tuota

Aluekoordinaation konseptointi, palvelujen valinta, strateginen suunnittelu > tuloksena aluekoordinaation konsepti ja toteutussuunnitelma (road map)

# *Palvelumuotoiluprosessin vaiheet*

# Palvelumuotoiluprosessin taustaa

*Itä-Suomen nuorisotyön palvelumuotoiluprosessi käynnistyi vuoden 2022 alussa. Vuoden 2021 joulukuussa nuorisotyön aluekoordinaattoreiden verkostotapaamisessa käytiin läpi palvelumuotoilun mahdollisuuksia kirkastaa aluekoordinaation toimintakokonaisuutta. Niin Itä-Suomen alueella kuin muillakin alueilla, joilla nuorisotyön aluekoordinaatiota toteutetaan, on todettu, että työ koostuu monista osista ja tähän toivottiin selkeyttä.*



*Palvelumuotoilun tavoitteena oli luoda kokonaiskuva aluekoordinaatiosta ja saada ymmärrys monitahoisesta työstä. Palvelumuotoilun keinoin aluekoordinaatiosta rakennettiin konsepti, jonka avulla suunnitelmallinen ja eteenpäin katsova toiminta mahdollistuu. Palvelumuotoiluprosessin taustamateriaalina ovat olleet Itä-Suomen aluekoordinaation hankesuunnitelma, aluekoordinaation valtakunnalliset tavoitteet sekä Itä-Suomen aluekoordinaation toimintasuunnitelmat ja raportit. Palvelumuotoilun yhtenä taustamateriaalina on ollut myös aluekoordinaatiosta tehty opinnäytetyö (2020).*

# Palvelumuotoilun prosessikuvaus

*Palvelumuotoiluprosessin eri vaiheet on toteuttanut nuorisotyön aluekoordinaattori Heta Malinen, ja prosessia on vienyt eteenpäin palvelumuotoilija Anna Kapanen. Prosessi käynnistyi ensin havainnoinnilla, jolla saatiin tilannekuva sen hetkisistä toiminnoista ja kohderyhmistä. Tilannekuvaa peilattiin hanke- ja toimintasuunnitelmiin. Näiden avulla pystyttiin tunnistamaan nuorisotyön aluekoordinaation kohderyhmät. Kohderyhmiksi määrittyi seitsemän eri ryhmää: nuorisotyöntekijät, nuorisotyön johtajat, nuorisotyön yhteistyötoimijat, päättäjät, virkamiehet sekä Itä-Suomen nuorisotyön aluekoordinaation tapauksessa aluekoordinaation taustaorganisaation nuorisotyön toimijat.*

*Kohderyhmien tunnistamisen jälkeen kohderyhmien edustajat (1-3 henkilöä/kohderyhmä) haastateltiin palvelumuotoilumenetelmän, arvokartta-harjoituksen, avulla. Haastatteluissa selvitettiin ensin kohderyhmän edustajien tarpeita, toiveita ja odotuksia aluekoordinaatiota kohtaan. Lisäksi haastattelussa kysyttiin ongelmia, huolia ja haasteita aluekoordinaatiota koskien. Tämän keskustelun jälkeen kohderyhmäedustajien kanssa pohdittiin palveluja/toimintoja, jotka vastaisivat kohderyhmän tarpeeseen. Haastattelussa pohdittiin myös aluekoordinaation tuottamaa hyötyä/lisäarvoa kuten myös sitä millä keinoilla voitaisiin poistaa aiemmin esitettyjä ongelmia, huolia ja haasteita.*

# Yhteistyöskentelyllä uusia ajatuksia

Haastattelujen sisältö jaettiin teemojen alle ja haastattelujen jälkeen aineiston pohjalta koottiin asiakasprofiilit. Tässä vaiheessa Itä-Suomen nuorisotyön aluekoordinaation ohjausryhmä kutsuttiin mukaan palvelumuotoiluprosessiin. Ohjausryhmässä tarkasteltiin asiakasprofiileja ja ideoitiin yhdessä lisää palveluja/toimintoja, joita voidaan tuoda aluekoordinaation palveluvalikoimaan. Tämän jälkeen aineiston pohjalta oli vuorossa yhteistyöskentelynä palvelulupauksen muodostaminen. Palvelulupauksen avulla viestitään palvelun ydin.

Itä-Suomen nuorisotyön aluekoordinaation osalta palvelulupaus kuuluu näin:

**Nuorisotyön aluekoordinaatio on:  
yhteisen kehittämisen mahdollistaja  
nuorisotyön identiteetin ja laadun kehittäjä  
alueellisen verkostotyön edistäjä  
kokemuksellisen tiedon levittäjä  
ajantasaisen tiedontuottaja ja -välittäjä**

# Palvelumuotoilu ohjaa tulevaan



*Palvelumuotoiluprosessi päättyy konseptointiin ja kehitettyjen palvelujen testaamiseen sekä toimivien palvelujen/toimintojen viemiseen työn arkeen. Näin ollen aluekoordinaation konseptia voidaan käyttää myös pitkäjänteisen suunnittelun tukena. Konsepti voidaan jalkauttaa työhön esimerkiksi tuleviksi vuosiksi jaotellulla roadmapilla, jota tässä palvelumuotoilussa menetelmänä hyödynnettiin. Tässä tuotoksessa oleva roadmap on esimerkinomaisesti esillä aluekoordinaation lähitulevaisuuden osalta.*

*Itä-Suomen aluekoordinaation palautekysely toteutetaan syksyisin lomakekyselynä ja kuntakäyntien yhteydessä keskustellen. Palauteen yhteydessä kysytään myös seuraavan vuoden toiveita ja tarpeita, erityisesti lomakekyselyssä haetaan seuraavan vuoden painotuksia. Konseptin myötä painotuksia on helpompi muodostaa, kun aluekoordinaation osa-alueet ovat selvillä.*

# Palvelumuotoilun tulokset

*Aineiston pohjalta aluekoordinaation suurin tarve nähtiin ajantasaisen tiedon kokoajana ja välittäjänä. Sen lisäksi aluekoordinaatiolta odotettiin hyvien käytäntöjen vaihtumista, osaamisen vahvistamista ja vertaistuen mahdollistamista. Näiden lisäksi haastatteluissa nousi esiin aluekoordinaation rooli nuorisotyön kehittäjänä ja ajankohtaisten asioiden edistäjänä. Tärkeänä nähtiin myös aluekoordinaattorin rooli nuorisotyön puolesta puhujana.*

*Aluekoordinaatiota koskien esitettiin huolta siitä, että työalue on laaja; miten työ jakautuu kuntien kesken ja miten erilaisiin tarpeisiin vastataan. Myös työn päällekkäisyyttä osaamiskeskusten kanssa tuotiin esiin, kuten myös verkostojen paljoutta. Keskusteluissa mietittiinkin, miten voisi löytää itselle kaikista olennaisimmat verkostot, jotka hyödyttäisivät nuorisotyön kehittymistä eniten. Huolta herätti myös kehittämistoiminnan vuosittainen rahoitus, miten toimintojen käy, kun rahoitus päättyy.*

# Palvelumuotoilun tulokset

*Ylipäänsä se, että alueella on tarjolla nuorisotyön aluekoordinaatio, nähtiin ilonaiheena. Kasvokkaisten tapaamisten nähtiin palvelevan eniten omaa työtä. Kasvokkaiset tapaamiset nähdään merkittävänä aluekoordinaation palveluna, erityisesti pienten kuntien kohdalla. Aluekoordinaatiosta syntyväksi iloksi nähtiin myös peilipinta muihin kuntiin ja nuorisotyöntekijöiden yhteen saattaminen. Myös itse aluekoordinaattorista kommentoitiin, että kun on nuorisotyön osaaja, jota on helppo lähestyä, niin aluekoordinaatio toimii.*

*Aluekoordinaatiolla on useita kohderyhmiä, joihin toiminta kohdentuu, mikä vaikuttaa toimintojen laajuuteen. Aluekoordinaatiolta odotetaan toimia nuorisotyön laadun kehittämiseksi ja nuorisotyön esille tuomiseksi. Aluekoordinaation palveluiksi aineiston pohjalta muodostuvat myös nuorisotyöntekijöiden yhteen saattaminen, työntekijöiden työn ja osaamisen tukeminen sekä vertaistuen mahdollistaminen. Aluekoordinaation nähdään olevan verkostojen kokoaja ja vetäjä. Tärkeä palvelu on myös ajassa elävän tiedon kokoaminen ja välittäminen.*



# Nuorisotyön aluekoordinaation konsepti



*Itä-Suomen nuorisotyön aluekoordinaation konsepti koostuu neljästä eri osa-alueesta: nuorisotyön laadun ja vaikuttavuuden varmentamisesta ja parantamisesta, nuorisotyöntekijöiden verkostoitumisen ja yhteisöllisyyden tukemisesta, tiedonkulun kehittamisestä nuorisotyön eri osapuolien välillä ja nuorisotyöntekijöiden osaamisen tukemisesta.*

*Jokainen konseptin osa-alue pitää sisällään erilaisia menetelmiä, ja osa-alueet toteutuvat limittäin toiminnassa. Palvelumuotoilu sanoitti nuorisotyön aluekoordinaation osa-alueita ja helpottaa jatkossa työn suunnittelua. Tärkeää on, että palvelumuotoilunkin jälkeen työsuunnitelmaan jätetään tilaa reagoida toimintakentän tarpeisiin lyhyelläkin aikavälillä.*

# Nuorisotyön aluekoordinaation konsepti

*Itä-Suomen nuorisotyön aluekoordinaatio toteutuu kolmen maakunnan alueella: Etelä-Savossa, Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa. Kaikkiaan alueella on 44 kuntaa. Toimintaa hallinnoi Rautavaaran kurssi- ja leirikeskussäätiö sr., jonka toimipisteenä on Nuorisokeskus Metsäkartano. Toiminnan rahoittaa Itä-Suomen aluehallintovirasto.*

## Osa-alue

*Nuorisotyön laadun ja vaikuttavuuden varmentaminen ja parantaminen*

## Menetelmät

- *Nuorisotyön perussuunnitelmat tms.*
- *Strategiatyöskentelyt*
- *Nuorisonpuolustuskurssit*
- *Nuorten foorumit*
- *Päätäjätapaamiset*
- *Dokumentaatio-työkalut*
- *Tiedottaminen*
- *Hankesuunnittelu + sparraus*

## Kohderyhmä

*Nuorisotyön johto  
Nuorisotyöntekijät  
Päätäjät  
Virkamiehet*

# Nuorisotyön aluekoordinaation konsepti

*Itä-Suomen nuorisotyön aluekoordinaatio toteutuu kolmen maakunnan alueella: Etelä-Savossa, Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa. Kaikkiaan alueella on 44 kuntaa. Toimintaa hallinnoi Rautavaaran kurssi- ja leirikeskussäätiö sr., jonka toimipisteenä on Nuorisokeskus Metsäkartano. Toiminnan rahoittaa Itä-Suomen aluehallintovirasto.*

## Osa-alue

*Nuorisotyöntekijöiden verkostoitumisen ja yhteisöllisyyden tukeminen*

## Menetelmät

- *Verkostotapaamiset*
  - *maakunnalliset tapaamiset*
  - *pienten kuntien verkostot*
- *Nuorisokeskusten tarjoamat yhteisleirit ja tapahtumat*
- *Teematapaamiset*
- *Yhteiskehittäminen*

## Kohderyhmä

*Nuorisotyöntekijät  
Nuorisotyön johto  
Alueen hanketoimijat*

# Nuorisotyön aluekoordinaation konsepti

*Itä-Suomen nuorisotyön aluekoordinaatio toteutuu kolmen maakunnan alueella: Etelä-Savossa, Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa. Kaikkiaan alueella on 44 kuntaa. Toimintaa hallinnoi Rautavaaran kurssi- ja leirikeskussäätiö sr., jonka toimipisteenä on Nuorisokeskus Metsäkartano. Toiminnan rahoittaa Itä-Suomen aluehallintovirasto.*

## Osa-alue

*Tiedonkulun  
kehittäminen  
nuorisotyön eri  
osapuolien välillä*

## Menetelmät

- Tiedotteet*
- Alueoordinaation + alueen AVI:n tapaamiset*
- Aluekoordinaation + nuorisokeskusten nuorisotyön vastaavien tapaamiset*
- Aluekoordinaattori-verkosto*
- Osaamiskeskus-tapaamiset*
- Kuntatapaamiset*

## Kohderyhmä

*Nuorisotyöntekijät  
Nuorisotyön johto  
Alueen hanketoimijat  
Virkamiehet  
Alueen nuorisokeskukset  
Osaamiskeskustoimijat*

# Nuorisotyön aluekoordinaation konsepti

*Itä-Suomen nuorisotyön aluekoordinaatio toteutuu kolmen maakunnan alueella: Etelä-Savossa, Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa. Kaikkiaan alueella on 44 kuntaa. Toimintaa hallinnoi Rautavaaran kurssi- ja leirikeskussäätiö sr., jonka toimipisteenä on Nuorisokeskus Metsäkartano. Toiminnan rahoittaa Itä-Suomen aluehallintovirasto.*

## Osa-alue

## Menetelmät

## Kohderyhmä

*Nuorisotyöntekijöiden osaamisen tukeminen*

- Yhteistyöskentely*
- Opintovierailut*
- Verkostotapaamiset*
- Kuntatapaamiset*
- Koulutukset*
- Työkalujen/menetelmien käyttöönoton tukeminen*

*Nuorisotyöntekijät  
Nuorisokeskukset  
Osaamiskeskustoimijat*

# Nuorisotyön aluekoordinaatio on:

*Yhteisen kehittämisen mahdollistaja  
Nuorisotyön identiteetin ja laadun  
kehittäjä*

*Alueellisen verkostotyön edistäjä*

*Kokemuksellisen tiedon levittäjä*

*Ajantasaisen tiedontuottaja ja -välittäjä*

## Haastattelusta lainattu:

*"On tärkeää sanoittaa nuorisotyötä yhdessä. Ehkä vielä tärkeämpää on luoda ymmärrystä siitä, miksi nuorisotyötä pitää sanoittaa."*

# Asiakasprofiilit



**Nuorisotyöntekijä  
Päivi 40**

Kaipaa kasvokkaisia kohtaamisia, tutustumista, verkostotoimintaa ja ajantasaista tietoa. Innostuu vierailuista ja tapahtumista. Haaveilee työn selkeyttämisestä.



**Nuorisotyönjohtaja  
Arto 58**

Haluaa saada ja välittää ajantasaista tietoa ja hyviä käytäntöjä sekä saattaa yhteen uusia työntekijöitä. Innostuu nuorisotyön laadun kehittämisestä. Kaipaa työn sanoittamista sekä selkeyttä eri verkostojen ja toimijoiden välille.



**Yhteistyötoimija/  
hanketyöntekijä Minna 28**

Haluaa lisätä yhteistyötä nuorisotyön toimijoiden välillä. Kaipaa viestinnällistä yhteistyötä ja tiedon jakamista.



# Asiakasprofiilit



**Virkamies  
Ella 50**

Kaipaa ajantasaista tietoa paikallisesta nuorisotyöstä ja kunnallisen nuorisotyön kehittämistä. Haluaa tukea alueensa kuntia ja työntekijöitä.



**Kuntapäättäjä  
Jaakko 38**

Haluaa saada ajantasaista tietoa nuorisotyöstä ja nuorisotyön palveluista. Pitää tärkeänä saada kuntiin parempia palveluja.



**Aluekoordinaattori  
Liisa 43**

Kaipaa vertaistukea, yhteistyötä, ideointia ja kokemusten jakamista. Iloittaa säännöllisistä tapaamisista ja siitä, että on saanut verkostoon jo mukavasti kollegoita.

## *Tunnistetut asiakasryhmät:*



- *nuorisotyöntekijät*
- *nuorisotyön johtajat*
- *yhteistyötoimijat*
- *nuorisotyön virkamiehet*
- *kuntapäätäjät*
- *aluekoordinaattorikollegat*
- *taustaorganisaation jäsenet*

## *Aluekoordinaation palvelut:*

*Kuntatapaamiset ja kuntakohtaiset  
kehittämisprosessit*

*Työn tuki- ja asiantuntijapalvelut*

*Verkostotyöskentely*

*Yhteistyöskentelyt*

*Työpajat*

*Teematyöskentelyt*

*Koulutukset*

*Viestintä*



# Nuorisotyön laadun varmentaminen ja parantaminen

## o Syksy 2022

Tiedolla ja ennakkoinnilla tulevaan-työpaja

## o Syksy 2022

Yhdenvertaisuus yhteistyöskentely

## o Kevät 2023

Osallisuus nuorisotyössä

## o Kevät 2023

Nuorisotyön tarkastelu + strateginen suunnittelu yhteistyöskentely

Tehostetun nuorisotyön suunnittelu

# Nuorisotyöntekijöiden verkostoituminen ja yhteisöllisyyden tukeminen

## o Syksy 2022

Itä-Suomen nuorisotyöpäivät

## o Syksy 2022

Maakunnalliset ja alueelliset verkostotapaamiset

## o Kevät 2023

Parimmentorointi osallisuustyöstä

## o Kevät 2023

Maakunnalliset ja alueelliset verkostotapaamiset

Aktiivinen vertaisverkostotyö

# Tiedonkulun kehittäminen nuorisotyön eri osapuolien välillä

o **Syksy 2022**

Kuntatapaamiset

o **Syksy 2022**

Osaamiskeskus-  
toimijoiden  
tapaamiset

o **Kevät 2023**

Nuorisokeskusten  
nuorisovastaavien  
tapaamiset

o **Kevät 2023**

Aluekoordinaation  
ja AVI:n tapaamiset

Uutiskirjeet alueen toimijoille

# Nuorisotyöntekijöiden osaamisen tukeminen

## o Syksy 2022

NMEA-koulutukset

## o Syksy 2022

Tietoiskusarja nuorten kohtaamasta seksuaalisesta häirinnästä

## o Kevät 2023

Osallisuus nuorisotyössä koulutukset

## o Kevät/Syksy 2023

KV-projekti yhteistyössä Mieli ry:n kanssa

Osaamiskeskusyhteistyö

# Yhteystiedot

*Itä-Suomen nuorisotyön aluekoordinaattori*

*Heta Malinen*

*puh. 040 8313580*

*s-posti: [heta.malinen@metsakartano.com](mailto:heta.malinen@metsakartano.com)*

*Nuorisokeskus Metsäkartano*

*Metsäkartanontie 700*

*73900 Rautavaara*



SUOMEN  
NUORISOKESKUKSET