

# Hyppy uudelle levelille – pelillisuus ja palvelumuotoilu nuorten osallisuuden tukemisessa

*Tiina Kirvesniemi ja Jaana Poikolainen*

## TIIVISTELMÄ

■ Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa on kokeiltu yhteistyössä Sotek-säätiön ja Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen kanssa pelillisiä menetelmiä ja palvelumuotoilun keinoja nuorten osallisuuden tukemisen kehittämiseen. Tässä artikkelissa kuvataan yhden pelin kehittämisprosessia sekä nuorten toteuttamaa Palvelusafaria. Menetelmät ja pelit sinällään eivät riitä, vaan tarvitaan analyysia siitä, miten nämä osana nuorille tarjottavia palveluja voivat olla tukemassa nuorta hänen elämänsä elämässä ja missä määrin ne voivat pelillisistä ilmaisuja käyttäen olla auttamassa häntä ”hyppäämään seuraavalle levelille”. Seuraava taso tai askel voi tarkoittaa nuoren henkilökohtaisen hyvinvoinnin kohenemistä tai yleisemmin oman elämän haltuunottoa. Lisäksi artikkelissa liitetään kehittämisen toimenpiteet ja teksti Elderin (1994; 1998) elämänsä elämisen teoriaan: esimerkiksi palvelumuotoiluprosessiin tai pelinkehittämiseen osallistuminen voi toimia nuorelle merkityksellisenä tapahtumana.

**Asiasanat:** palvelumuotoilu, pelillisuus, hyvinvointioppiminen, henkilökohtainen hyvinvointi, osallisuus

ABSTRACT

**JUMP TO THE NEXT LEVEL – GAMIFICATION AND SERVICE DESIGN AS SUPPORTING ISSUES OF YOUNG PEOPLE’S PARTICIPATION**

■ Gamified methods and service design methods have been tested and developed for supporting the participation of the young people in South-Eastern Finland University of Applied Sciences in cooperation with the Sotek foundation and the Social psychiatric association of Southeast Finland. This article shows the developing process of one game and the service safari carried out by the young people. The methods and games as such are not enough. An analysis is needed to show how methods and games as a part of the services offered to the young people are supporting them in their life course and helping them to jump to the, by using a game expression, “next level”. The next level or step can mean the improvement of the young people’s personal well-being, or the taking control of their own life in general. Furthermore, the measures of the developing and context are linked in this article to the theory of the life course by Elder (1994; 1998), in which case the participation in the service design process or in game development can be seen as a significant event to the young people.

**Keywords:** *gamification, service design, well-being learning, personal well-being, participation*

---

## Johdanto

**K**oulutuspolitiikka vaikuttaa eurooppalaisten nuorten tulevaisuuden näkymiin. Nykyinen järjestelmä, jossa peruskoulun jälkeen valitaan ammatilliset- tai lukio-opinnot, rajaa tulevaisuuden kouluttautumismahdollisuuksia erityisesti heikommassa asemassa olevilta nuorilta, kuten erilaisiin vähemmistöön kuuluilta. Heidät myös ohjataan helpommin ammatilliselle uralle. Elinikäisen oppimisen kannalta nykyistä joustavampien opintopolkujen kehittäminen olisi toivottavaa. Epäonnistuneet varhaiset valinnat vaikuttavat pitkälle tulevaisuuteen, ja myös nuoret ovat todenneet tämän. (Santa Cruz, Siles & Vreecer 2011.) Tässä katsauksessa tarkastellaan NEET-nuorten (Not in Employment, Education or Training eli työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten) kanssa kehitettyjä menetelmiä ja palveluita.

Hyvinvointia tarkastellaan usein ongelmalähtöisesti riskien ja epävarmuuksien näkökulmasta, mutta myös voimavaraistavaa näkökulmaa tarvitaan. Nuorten hyvinvoinnin tutkimuksessa painopiste on siirtymässä

kohti positiivisen hyvinvoinnin käsitettä, jossa korostuvat osallisuus ja toimijuus (Palola, Hannikainen-Ingman & Karjalainen 2012). Positiivinen näkökulma perustuu vahvuuksiin ja kykyihin, joita tarvitaan inhimillisessä kasvussa ja kohdattaessa epämukavia asioita.

Hyvinvoinnin osa-alueita voidaan määritellä moni eri tavoin. Hyvinvointitietoon kuuluvat ne asiat, joiden tiedetään vaikuttavan ihmisen henkilökohtaiseen hyvinvointiin (esim. Thorburn 2014; King 2017). Hyvinvoinnin määrittely riippuu myös kontekstista. Esimerkiksi koulussa hyvinvointiin voidaan liittää oppilaiden käsitykset omasta oppimisestaan tai osaamisestaan (King 2017). Hyvinvointiin ja hyvinvointioppimiseen liittyviä asioita voidaan opettaa koulussa ja muissa institutionaalisissa paikoissa (Thorburn 2014), kuten erilaisilla nuorten pajoilla. Thorburnin (2015) mukaan nuorille kannattaisi opettaa erityisesti käytännön päättelytaitoja: mitkä asiat tuottavat kokemuksen hyvinvoinnista, mitä tarvitaan, jotta voi hyvin ja jotta voi olla tyytyväinen elämäänsä ja ylipäänsä saavuttaa tarvitsemansa.

Siä päätät -hankkeessa (ESR 2015–2017) on kokeiltu erilaisia voimavaraistavia pelillisiä menetelmiä. Tavoitteena on ollut kehittää yhdessä nuorten kanssa pelejä, jotka stimuloivat muun muassa pohtimaan aikahorisonttia ja elämänkulussa tapahtuvia merkityksellisiä tapahtumia. Pelillisyydellä tarkoitetaan pelien elementtien viemistä ei-pelillisiin konteksteihin. Pelillisyyden lisäarvona tai etuna on se, että sen avulla pelaajan psykologinen tila tai käyttäytyminen muuttuu (Hamari 2015) toivottuun suuntaan. Peleinä käsitetään tässä sekä digitaaliset pelit että perinteiset kortti- ja lautapelit. Toinen hankkeessa hyödynnetty keino nuorten osallisuuden tukemiseen on palvelumuotoilu, joka tuo näkyviin nuorten näkemysten tarjolla olevista nuorten palveluista. Palvelumuotoilun menetelmistä kokeiltiin palvelusafaria, jonka tuloksia voidaan hyödyntää nuorten palveluiden kehittämisessä. Katsauksessa avataan hyväksi havaittuja menetelmiä, pelejä ja kehittämisen prosesseja.

Pohdimme myös, miten pelillisyydellä ja palvelumuotoilulla voidaan tukea nuorten osallisuutta ja toimijuutta. Nuorten kokemusta osallisuudesta voidaan arvioida, mutta tämän kokemuksen siirtovaikutus toiminnan tasolle tarvitsee toisenlaista tulkintaa. Tulkinnan kehyksenä käytämme elämänkulun teoriaa (Elder 1994; 1998), jonka avulla tarkastelemme NEET-nuorten tilannetta laajemmassa kontekstissa. Uudelle levelille eli uudelle korkeammalle tasolle nousemisella viitataan tässä nuorten osallisuuden ja toimijuuden vahvistumiseen.

## **Elämänkulku valintoina ja mahdollisuuksina**

Elämänkulkua kuvataan esimerkiksi elämänkaarena, elämänpolkuna tai peräkkäisinä elämäntapahtumina. Tarkasteltaessa elämän päämääriä, tehtyjä ja tehtäviä valintoja, niiden ajoitusta ja mahdollisia seurauksia puhutaan trajektoreista, kuten esimerkiksi valituista koulutuspoluista. Vastapolkuina ovat polut, joita ei valittu. Elämä on valintoja, jotka johtavat johonkin. On mahdollista spekuloida todellisen valinnanvaran olemassaoloa tai toisin valitsemisen seurauksia. Maailma tarjoaa mahdollisuuskentän, joka ihmisellä on kullakin valinta- tai toimintahetkellä. Valinnan vaihtoehtoja voi olla useita tai ei lainkaan, mikä kuvaa historiallisuuden ja sosiaalisen ajoittamisen sekä toimijuuden periaatteen keskeisiä suhteita. (Giele & Elder 1998.) Koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten saattaa olla vaikea mieltää tulevaisuuttaan mahdollisuuksien maailmana, jos heille tarjottu ohjaus ja mahdolliset elämänpolut näyttävät olevan heidän todellisuushorisonttinsa ulkopuolella (Hodkinson & Sparkes 1997).

Elder (1994; 1998) kuvaa elämänkulkua yksilön kehitystä ja toimintaa koskevana neljän periaatteen mallina ja teoriana. Ensinnäkin ajan ja paikan periaate kuvaa yksilöiden elämänkulun sijoittumista ja muotoutumista siinä historiallisessa ajassa ja niissä paikoissa, joissa he elävät. Toiseksi elämänkulkuun vaikuttavat muiden ihmisten elämät. Yksilöt elävät tavallisesti erilaisissa ihmissuhteissa perheessä, työelämässä ja vapaa-ajan harrastuksissa. Näin ihmisten elämät linkittyvät toisiinsa monimuotoisesti. Kolmanneksi yksilö on elämässään aktiivinen toimija rakentaen elämänkulkunsa erilaisten valintojen ja toimintojen kautta elinympäristönsä historiallisten ja sosiaalisten olosuhteiden mahdollisuuksissa ja rajoituksissa. Neljänneksi elämänkulkuun vaikuttaa ajoitus. Kehitykselliset taustat ja sukujuuret sekä elämän käännekohtien, tapahtumien ja käyttäytymisen mallit vaihtelevat sen mukaan, miten ne ajoittuvat henkilön elämään. Lisäksi uskotaan yksilön kehittyvän ja oppivan uutta koko elinikänsä ajan. Inhimillinen kehitys on koko eliniän kestävä prosessi ja tämä kehittyminen väistämättä vaikuttaa elämänkulkuun.

## **Palvelumuotoilun menetelmiä ja palvelusafari**

Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda uusia tai parantaa olemassa olevia palveluita kehittämällä niistä hyödyllisempiä, käytettävämpiä ja houkuttelevampia asiakkaille sekä tehokkaampia ja vaikuttavampia organisaation näkökulmasta (Moritz 2005). Perustana palvelumuotoilun syntymiselle

nähdään liike-elämän tietotarpeet asiakkaiden toiveista ja kokemuksista. Hyvä asiakaskokemus ja -näkökulma ei ole ollut perinteisesti kiinnostuksen kohteena monopoliasemassa olevien toimijoiden parissa (Klaar 2014), mutta viime vuosina palvelumuotoilun ideaa asiakasymmärryksen keräämisestä on toteutettu myös julkisella sektorilla (esim. Junginger 2013).

Palvelumuotoilun tiedonhankintamenetelmiä voi luonnehtia monialaisiksi. Tiedon ja asiakasymmärryksen koonnissa käytetään ja yhdistellään erilaisia menetelmiä ja työkaluja (ks. Curedale 2013) useilta tieteenaloilta (Stickdorn & Schneider 2011, 29). Palvelumuotoilija visualisoi, muotoilee ja suunnittelee ratkaisuja ongelmiin, joita ei välttämättä näy tänä päivänä. He observoivat ja tulkitsevat asiakkaan tarpeita ja käyttäytymismalleja muokataksaan palvelua tulevaisuutta silmällä pitäen. Tämä prosessi yhdistää kartoittavan, produktiivisen ja arvioivan palvelumuotoilun lähestymistavan. (Mager 2008.)

Palveluja kuvataan ajassa tapahtuviksi prosesseiksi, jotka koostuvat asiakkaan tarpeen ratkaisutoimenpiteistä. Erityisesti korostetaan ymmärrystä siitä, miten asiakkaat kokevat palvelun ja miten he käyttävät sitä. Palvelumuotoilussa keskitytään usein palvelujärjestelmämallin vuorovaikutteeseen, asiakkaalle näkyvään osaan eli asiakasrajapintaan. Palveluista jäsenetään esimerkiksi palvelupolkuja, jotka koostuvat asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuvista kohtaamisista, palvelutuokioista sekä niihin liittyvistä kontaktipisteistä, kuten palvelun tuottamiseen tarvittavista tiloista ja esineistä. Palvelupolun muodostumiseen vaikuttavat sekä palveluntarjoajan tuotantoprosessi että asiakkaan omat valinnat. Palvelupolku-käsite huomioi palvelun käyttöä ohjaavina asiakkaan omat tarpeet, valinnat ja käyttäytymismallin palveluntarjoajan määrittelemän palveluprosessin ohella. (Koivisto 2011.)

*Palvelusafari* on menetelmä, jossa jotakin 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.)

Palvelusafari-menetelmässä asiakkaat osallistetaan palveluiden arvioimiseen toisin kuin esimerkiksi ”asiakkaan saappaisiin astumisessa” (walking in the customer’s shoes) (Klaar 2014, 32), jolloin palveluntarjoajat pyrkivät itse mallintamaan asiakkaan matkoja palveluihin rakentamalla asiakaspersoonia tai asiakasprototyyppejä. Palvelusafari voi olla myös en-

nalta sovittu ja suunniteltu tapahtuma, jolloin ei ole kyse ns. mysteerishoppailusta.

Siä päätät -hankkeessa palvelusafarin kohteiksi valittiin haminalaisia palveluita, joita nuoret käyttävät. Aluksi koottiin yhdessä lista palveluista, joihin palvelusafarikäynnin voisi kohdistaa ja joiden kehittämiseen voisi aidosti vaikuttaa. Kohteen valinnan nuoret tekivät itse. Ensimmäiseksi safarikohteeksi nuoret valitsivat työvoiman palvelukeskuksen. Palvelusafari toteutettiin ryhmätyönä siten, että palvelumuotoilun lehtori oli safarilla mukana tukemassa heidän havainnointiaan ja dokumentointiaan. Nuoret ohjeistettiin kirjaamaan rohkeasti ja rehellisesti lomakkeelle omia havaintojaan ja kokemuksiaan. Lomake koostui kolmesta osiosta, joihin pyydettiin arvioita ennen palvelua, palvelussa/palvelun aikana ja palvelun jälkeen. Dokumentointia helpottamaan oli näihin osioihin kirjattu lauseen alkuja (esim. ”Kokemukseni palvelusta on...”), joita nuoria pyydettiin jatkamaan. Kokemusten kirjaamisen lisäksi havaintoja oli mahdollista tallentaa myös valokuvin. Nuoria pyydettiin kirjaamaan palvelusafarin aikana syntyviä kehittämissuhteita.

## Nuorten näkemyksiä palvelusafarista

Ennen palvelusafarikäyntiä nuoret kartoittivat, mistä ja millaista ennakkotietoa palvelusta saatiin ja miten nuoret oli huomioitu palvelusta tiedottamisessa. Nuoret kertoivat hakeneensa ennakkotietoa Google-haun kautta, mutta heidän mukaansa tietoa ei löytynyt helposti tai tieto oli joiltain osin sekavaa esimerkiksi osoitetietojen osalta. Nuoret kehittäisivätkin tiedottamista siten, että kerrottaisiin tarkemmin, mitä apua on saatavilla ja miten voi hakeutua asiakkaaksi. Tarvetta olisi myös netti- ja Facebook-sivuille.

Palveluun saapuminen koettiin aluksi ongelmallisena, mutta ”*kun löytää oikealle ovelle, loppu on helppoa*”. Palvelu sinällään koettiin toimivaksi: henkilökohtainen asiakaspalvelu oli ystävällistä ja asiallista – toki vaihdellen yksilöllisesti. Toimitilat koettiin kotoisina. Virkailijan työpöytä loi kuitenkin virallisen vaikutelman, jolloin nuoret kokivat olonsa epävarmaksi ja jolloin oli vaikeampi puhua. Aulatilat koettiin viihtyisinä, ja sieltä löytyvät esitteet toivat vaihtoehtoja esiin. Nuoria ei palvelussa otettu huomioon eri tavoin kuin muita asiakkaita, ja palvelun katsottiin soveltuvan nuorille myös ilman kategorisointia iän mukaan.

Kehittämissuhteena nuoret esittivät, että joka käynnillä käytäisiin nuoren kuulumisia läpi ensin kokonaisvaltaisemmin eikä edettäisi pelkäs-

tään asia edellä. Lisäksi he toivoivat aulan ilmoitustauluihin jaottelua ja otsikointia eri teemojen mukaan. Lisäksi he pohtivat, olisiko mahdollista saada tietoa myös harrastusmahdollisuuksista suunnittelemalla tiedotusta esimerkiksi eri yhdistysten ja toimijoiden kanssa.

Palvelun jälkeen nuorten kokemus palvelusta oli positiivinen, sillä palvelusafarikäynnillä he kertoivat saaneensa kokemusta eri aloilta sekä johdattelua uutta suuntaa kohti. Nuoret suosittelisivat palvelua myös omille kavereilleen. Mikäli palveluketju jatkuisi, ajateltiin asiakkaana tai ”kirjoilla” olemisen tekevän palaamisen helpoksi. Nuori palaisi käyttämään palvelua uudelleen, koska hän oli saanut apua, oli tyytyväinen palveluun ja hänelle on muodostunut hyvä suhde nuoren asioita hoitaneeseen henkilöön. Palveluun tutustumisen jälkeen kuvattiin palvelusafariprosessissa tunnistetut palvelun vaiheet ja valittiin keskeisimmät kehittämisen tarpeet tärkeysjärjestykseen.

## Pelillisuus ja tapaus N€uvoton

Pelillisyyttä voidaan hyödyntää hyvinvointia tukevana toimintana. Ns. vakavat pelit on suunniteltu viihdyttämään pelaajaa, mutta tavoitteena on myös käyttäytymisen muutos. (Komulainen 2016.) Pelillisiä menetelmiä on hyödynnetty jo yli 15 vuoden ajan, esimerkiksi elämäntapamuutosten stimuloimiseksi. Pelillisten menetelmien käyttö hyvinvointivajeen ennaltaehkäisyyn on edullista (DeSmet ym. 2014), mutta Suomessa alaan ollaan vasta tutustumassa (Hamari 2015). Lisätietoa pelillisten menetelmien käytöstä löytyy DeSmetin tutkijaryhmän tekemästä meta-analysista (DeSmet ym. 2014).

Siä päätät -hankkeen alkuvaiheessa asiakasraatinuoret valitsivat aiemmin kehitetyistä menetelmistä (Kirvesniemi, Leppilampi & Poikolainen 2016) heitä kiinnostavia ja heidän mielestään kehittämiskelpoisia menetelmiä, joista yksi oli Lahden nuorisopalveluiden kehittämä Rahakramppi ([www.innokyla.fi](http://www.innokyla.fi)), joka on pelimäinen rastityöskentelymenetelmä nuorten itsenäisestä rahankäytöstä. Rahakramppi miellytti asiakasraatinuoria, mutta heille syntyi idea Rahakrampin muokkaamisesta lautapeliksi. Nuoret jalostivat ideaa eteenpäin Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen järjestämän toiminnan osana. He ideoivat pelin etenemisen säännöt sekä hahmo- ja tapahtumakortit. Nuoret toteuttivat pelin kuvituksen ja graafisen ulkoasun. Peli-idean ja pelin sisällön kehittäminen eteni pienin askelin nuorten resursseista riippuen. Peli-idea muotoutui omaksi itsenäiseksi pelikseen, joten se päätettiin nimetä uudelleen *N€uvottomaksi*. Nimi

*N€uvoton* viittaa hankekaupungin kaupunginosaan mutta sisältää muitakin merkityksiä, viittaa esimerkiksi nuorten avun tarpeeseen monenlaisissa taloushallintaan liittyvissä tilanteissa.

Pelin alussa pelaajat saavat rahasumman, joka määräytyy heidän määritlemistään taloudellisista tarpeista. Pelin aikana rahaa kuluu pakollisiin menoihin, joiden lisäksi pelaajan omat valinnat vaikuttavat talouden tasapainoon. Hahmo- ja tapahtumakortit tuovat yllätyksellisyyttä pelin kulkuun. Hahmot ja tapahtumat saivat alkunsa nuorten ideoista ja elämäkokemuksista. Korteissa esitetyt tilanteet osoittavat taloushallintaan liittyvien asioiden monimutkaisuuden, esimerkiksi kaverin auttaminen voi johtaa yllättäviin menoihin. Tilanteessa, jossa talouden tasapainon säilyminen edellyttää tulojen ja menojen vakaata suunnitelmallisuutta, yllättävät ja osin itsestä riippumattomat kuluerät voivat syöstä talouden epätasapainoon. *N€uvoton*-pelin kulussa kiinnitetään huomiota myös onnellisuuteen, joka on yksi hyvinvoinnin elementeistä. Ruoka on toisaalta välttämättömyys mutta myös onnellisuuden ja mielihyvän lähde. Onnellisuuspisteitä voi saada myös hahmo- ja tapahtumakorteista. Jos onnellisuuspisteet loppuvat, loppuu myös peli.

*N€uvottoman* kokeilemiseen ja kehittämiseen osallistuneista nuorista suurin osa arvioi pelin käyttökelpoiseksi. Sen koettiin vastaavan melko hyvin heidän palvelutarpeeseensa. Kehittämistoimintaan osallistuminen koettiin kiinnostavaksi ja miellyttäväksi.

## Johtopäätöksiä ja pohdintaa

Palvelusafarilla on saatu tietoa siitä, miten nuoret kokevat palvelun. Tätä tietoa voidaan käyttää palvelun kehittämiseen, kuten palveluiden laajemman saatavuuden turvaamiseen tai käytön yksilöllistämiseen tai kohdistamiseen nuorille. *N€uvoton*-peli puolestaan auttaa nuoria hahmottamaan talouden kokonaishallintaa ja siihen liittyviä tekijöitä. Taulukossa 1 yhdistetään Siä päätät -hankkeen toimenpiteet eli *N€uvoton*-peli ja Palvelusafari Elderin (1994; 1998) elämäkulkua raamittaviin tekijöihin.

Sekä talous että nuorten palvelut liittyvät tiettyyn *historialliseen aikaan ja paikkaan*. Pikavipit ovat esimerkki nykyaikaan liittyvästä rahan liikumisen aikaan ja paikkaan sitomattomuudesta ja helppoudesta. *N€uvoton*-peli auttaa nuoria tämän ajan taloudellisten ilmiöiden ymmärtämisessä. Palveluiden alueella tämän hetken trendinä on kerätä nuorten palvelut ”yhdele luukulle”, mihin esimerkiksi Ohjaamo-hanke pyrkii. Universaalien palveluiden lisäksi korostetaan tarvetta yksilöllistää ja muokata



Elämäntulkua raamittavia tekijöitä	Toiminta: N€uvoton-peli	Toiminta: Palvelusafari
Historiallinen aika ja paikka	Auttaa nuoria hahmottamaan talouden hallintaa ja siihen liittyviä tekijöitä, kuten esimerkiksi pikavipit ja niiden kokonaistaloudellinen vaikutus.	Tietoa palvelun tarjoajille palveluista nuorten näkökulmasta • palveluiden laajempi saatavuus • käytön yksilöllistäminen tai kohdistaminen nuorille
Merkitykselliset tapahtumat ja niiden ajoittuminen nuorten elämässä	Tietoa talouden hallinnasta ja talouteen liittyvistä tekijöistä. Peli simuloi kompleksisia tilanteita. Hanketoimintaan osallistuminen yms. trajektorii.	Hanketoimintaan osallistuminen yms. trajektorii. Palvelusafarikäynniltä saatu tieto aktivoi palveluiden pariin.
Kietoutuminen muiden yksilöiden elämäntulkuihin	Osallistuminen kehittämistoimiin ryhmänä lisää osallisuutta. Peli tuo esiin taloushallinnan sosiaalisen puolen ja yhteyden muiden ihmisten toimintaan.	Osallistuminen kehittämistoimiin ryhmän mukana lisää osallisuutta.
Yksilön elinikäinen kehittyminen	Yksilön osallisuuden ja voimaantumisen kokemus, joka liittyy omiin päätöksiin ja niiden aiheuttamiin seurauksiin. Taloushallinnan osaamisen kehittyminen.	Yksilön osallisuuden ja voimaantumisen kokemus. Harjaantuminen ja rohkeus palvelun käyttöön.

**Taulukko 1.** Elämäntulkua ja toiminta

palveluita asiakaslähtöisesti. Palvelusafari kiinnittyy näihin pyrkimyksiin.

*Merkityksellisten tapahtumien ja niiden ajoittumisen* näkökulmasta oleellista on, että Siä päätät -hankkeen kohderyhmänä olivat erityisen tuen tarpeessa olevat työelämän tai koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret. Hanketoimintaan osallistuminen on mahdollista nähdä nuorelle toimintana, joka parhaimmillaan voi tarjota käänteentekevästä kokemuksesta, trajektorin, joka muuttaa hänen elämänsä suunnan. *N€uvottoman* avulla nuori sai tietoa talouden hallinnasta ja talouteen liittyvistä tekijöistä kompleksisten tilanteiden simuloimisen kautta. Palvelusafarikäynniltä saatu tieto aktivoi palveluiden pariin.

Nuoren yksilöllisten ratkaisujen lisäksi hänen elämänsä usein *kietoutuu muiden ihmisten elämään*. Osallistuminen Siä päätät -hankkeen ryhmätoimintaan sekä pelin kehittämiseen että palvelusafarin kautta lisäsi nuorten ryhmäsuhteita ja mahdollisesti siten osallisuutta. Lisäksi *N€uvoton*-pelin hahmo- ja tapahtumakortit kuvaavat sisällöllisesti sitä, miten sosiaali-

set suhteet kavereihin ja sukulaisiin tuovat nuoren päätöksenteon tilanteisiin, joilla saattaa olla vaikutusta myös talouteen.

*Yksilön elinikäinen kehittyminen* suuntaa myös hänen elämänkulkuaan. Yksilön osallisuuden ja voimaantumisen kokemus hanketoiminnassa voi olla kehittymistä ja oppimista tukevaa. Esimerkiksi *N€uvoton*-pelissä tehdään päätöksiä ja huomataan niiden aiheuttamat seuraukset. Taloushallinnan ja päätöksenteon kehittyminen pelissä siirtyy parhaimmillaan nuoren reaalielämään. Niin ikään palvelusafarikäynti tuottaa hyvän kokemuksen palvelusta, jonka jälkeen nuori rohkaistuu käyttämään sekä safarilla hyväksi koettua että myös muita palveluita.

Siä päätät -hankkeen kokemusten pohjalta katsomme, että nuorten palvelumallien lähtökohtana tulisi aktivoinnin ja järjestelmäkeskeisyyden sijasta olla nuorten tarpeet. Nuoria ei tulisi jaotella riskien ja ongelmien mukaan eri ryhmiin, vaan lähtökohtana pitäisi olla kokonaisvaltaisuus. Ideaalitulanteessa nuoret olisivat mukana toiminnan kehittämässä ja järjestämisessä. (Snellman, Lehtonen & Van Aerscht 2015.) Palvelumuotoilun mahdollisuudet toiminnan kehittämisen välineenä myös nuorille suunnatuissa palveluissa ovat kiistattomia.

Siä päätät -hankkeessa etsittiin ratkaisuja nuorten osallisuuden tukemiseen, ja tavoitteena oli tarjota osallisuuden kokemuksia, jotka voimavaraistavat ja tukevat nuorta siirtymään eteenpäin omassa elämässään. Gretschel (2011) puhuu nuorisotyön kontekstissa vaikuttamisosallisuudesta, jolla hän viittaa nuoren voimaantuneeseen tai valtautuneeseen subjektiin. Osallisuudella hän viittaa palveluiden tuottamiseen siten, että nuoret ovat mukana ideoinnissa, suunnittelussa, päätöksenteossa, toteuttamisessa ja arvioinnissa (Gretschel 2011, 9–10). Vaikuttamismahdollisuuksilla tarkoitetaan tässä sitä, missä määrin nuoret voivat vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon palvelussa, ja kuuleminen nähdään vaikuttamismahdollisuuksien toteutumisen edellytykseksi. Osallisuuden tukemista on tässä katsauksessa kuvattu sekä palvelumuotoilun että pelillisyyden näkökulmasta. Tarkasteltu osallisuus on ollut konkreettista osallistumista ja nuoren oman panoksen antamista pelin kehittelyyn tai palvelusafarityöskentelyyn.

Toiminnan vaikutusten näkökulmasta keskeinen kysymys on, saadanko palvelumuotoilulla tai pelillisyydellä aikaan hyppyä uudelle levelille tai tasolle. Uusi taso voisi tarkoittaa palveluiden muokkaamista nuorten ehdottamien kehitysehdotuksen mukaisesti niin, että nuorten tarpeet otettaisiin entistä paremmin huomioon. Tästä voi seurata, että uudistetut pal-

velut onnistuvat nostamaan nuoria uudelle levelille eli elämässään eteenpäin kohti hyvinvointia, koulutusta, työtä ja toimeentuloa. Kokemukset ovat lupaavia sekä nuorten että palveluntuottajien näkökulmista katsottuna.

Aiempien tutkimusten mukaan nuoret, jotka arvioivat koulutuksen auttavan heitä saavuttamaan tavoitteita elämässään, suhtautuvat kouluun ja koulutuksen positiivisesti (ks. King 2017). Kuten Thorburn (2014; 2015) on todennut, nuorille kannattaa opettaa henkilökohtaiseen hyvinvointiin ja hyvinvointioppimiseen liittyviä asioita. Pelillisten keinojen on todettu toimivan varsin hyvin hyvinvointioppimisen välineinä (DeSmet ym. 2014). Talousasioiden hallintaa voidaan opetella esimerkiksi pelaamalla *N€uvoton*-peliä, ja pelin myötä hankittu tieto ja kokemus voivat vaikuttaa parhaimmillaan positiivisesti henkilökohtaiseen hyvinvointiin.

## LÄHTEET

- Curedale, R. 2013. *Service Design. 250 essential methods*. Los Angeles: Design Community College.
- DeSmet, A. ym. 2014. A meta-analysis of serious digital games for healthy lifestyle promotion. *Preventive Medicine* 69, 95–107.
- Elder, G. H. 1994. Time, Human Agency and social change: Perspectives on the life course. *Social Psychology Quarterly* 57 (1), 4–15.
- Elder, G. H. 1998. The Life Course as Developmental Theory. *Child Development* 69 (1), 1–12.
- Giele, J. Z. & Elder, G. H. Jr. 1998. Life Course Research: Development of a Field. Teoksessa J. Z. Giele & G. H. Jr. Elder (eds.) *Methods of life course research: Qualitative and quantitative approaches*. California: Sage, 5–27.
- Gretschel, A. 2011. Nuorisotalo mahdollistavana lähiyhteisönä: nuorten näkökulma. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen julkaisuja 3/2011 & Nuorisotutkimusverkoston/Nuorisotutkimusseuran verkkojulkaisuja 41. Helsinki: Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus & Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.
- Hamari, J. 2015. *Gamification Motivations & Effects*. Department of Information and Service Economy. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978> (haettu 2.5.2017).
- Hodkinson, P. & Sparkes, A. C. 1997. Careerism: a sociological theory of career decision-making. *British Journal of Sociology of Education* 18 (1), 29–44.
- Junginger, S. 2013. Public Foundations of Service Design. Teoksessa S. Miettinen & A. Valtonen (toim.) *Service Design with Theory. Discussions on change, value and methods*. Rovaniemi: Lapland University Press, 17–24.
- King, R. 2017. Social Goals and Well-Being. *The Journal of Experimental Education* 85 (1), 107–125.

- Kirvesniemi, T., Leppilampi, A. & Poikolainen, J. 2016. Menetelmätarjotin voimavaraistamiseen. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A, nro 79. Kotka/Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.
- Klaar, M. J. 2014. How to have your cake and eat it too. An introduction to service design. Amsterdam: BIS Publishers.
- Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilu peruskäsitteet. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus, 43–59.
- Komulainen, S. 2016. Games and gamification – Discussions for and against their health benefits. Publications of Kymenlaakso University of Applied Sciences. Series B. No: 153. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.
- Mager, B. 2008. Service design. Teoksessa M. Erhoff & T. Marshall (eds.) Design Dictionary. Basel Switzerland: Birkhäuser, 354–357.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus, 21–41.
- Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. Köln International School of Design. Saatavissa [https://issuu.com/st\\_moritz/docs/pa2servicedesign](https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign) (luettu 3.5.2017).
- Palola, E., Hannikainen-Ingman, K. & Karjalainen, V. 2012. Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmin. Yhteiskuntapolitiikka 77 (3), 310–315.
- Santa Cruz, I., Siles, G. & Vrečer, N. 2011. Invest for the Long Term or Attend to Immediate Needs? Schools and the Employment of Less Educated Youths and Adults. European Journal of Education 46 (2), 197–208.
- Snellman, K., Lehtonen, P. & Van Aerschot, L. 2015. Työtön ja kouluttamaton syrjäytynyt – vai osaava ja aktiivinen nuori? Teoksessa A. Halmetoja, P. Koistinen & S. Peltola (toim.) Sosiaalipolitiikan lumo. Tampere University Press, 84–90.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is Service Design thinking. New Jersey: John Wiley & sons.
- Thorburn, M. 2014. Educating for well-being in Scotland: policy and philosophy, pitfalls and possibilities, Oxford Review of Education 40 (2), 206–222.
- Thorburn, M. 2015. Theoretical constructs of well-being and their implications for education. British Educational Research Journal 41 (4), 650–665.

