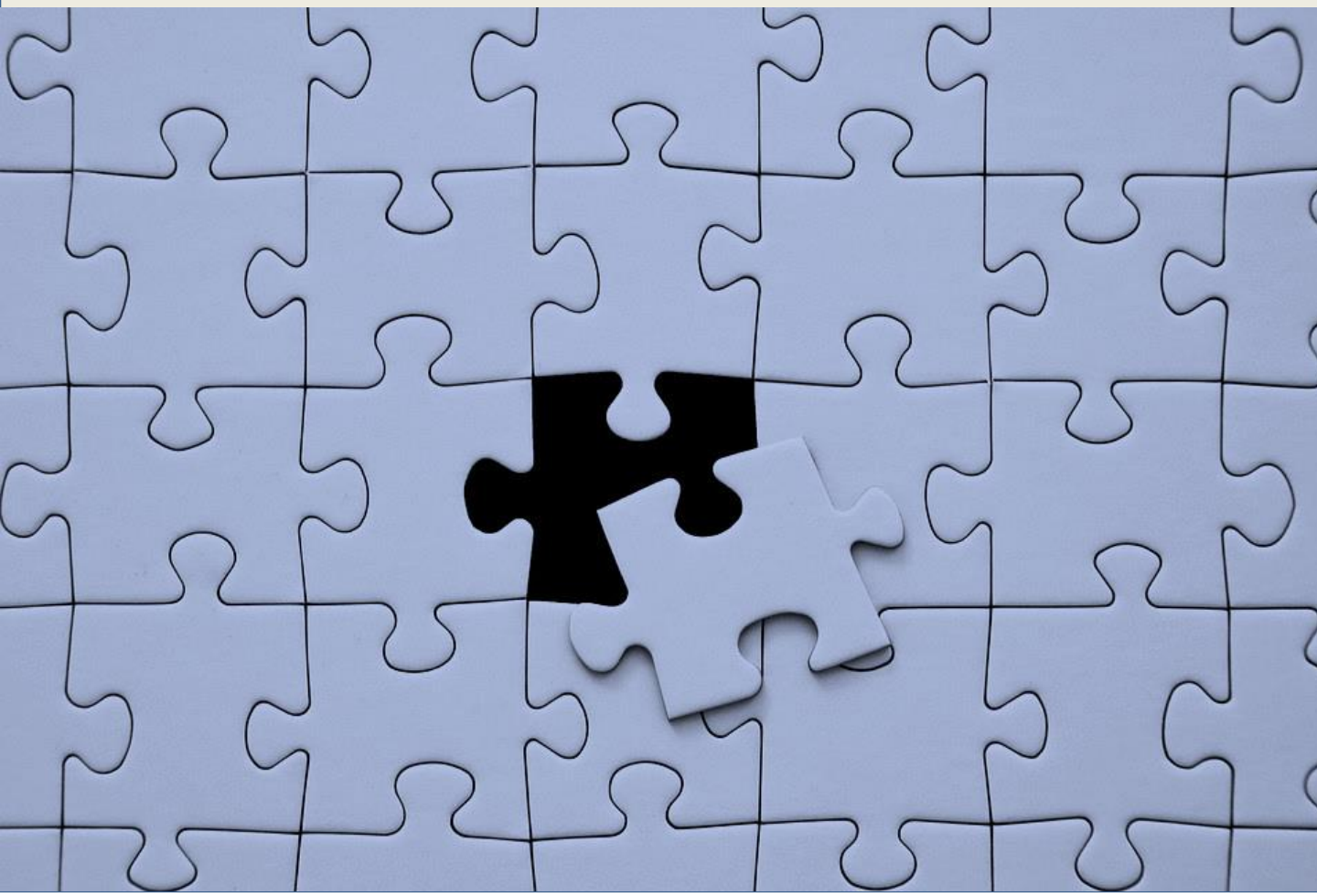


Kehitysideat palveluiksi

- ❖ Ideointityöpajan päätteeksi luotiin käyttäjäprofiilille kaksi uutta digitaalista tukipalveluideaa.
- ❖ Palveluihin yhdistettiin ja jalostettiin työpajojen aikana syntyneitä ideoita.



1. Vapaaehtoistyötä vertaistukena verkossa

- Online verkkopalvelu, jossa ihmiset auttavat toisiaan ja antavat vertaistukea erilaisissa elämän haasteissa.
- Korostetaan elämän nivelvaiheisiin kytkeytyviä haasteita, sillä ne ovat tutkitusti paikkoja, jolloin tukea tarvitaan erityisesti.
- Palveluun tullaan mukaan tukea tarvitsevana henkilönä, joka etsii itselleen tukihenkilöä. Palvelun käytön myötä käyttäjä kasvaa ja kehittyy vertaistukikokemustensa myötä ja saa oikeuden itse toimia vertaishenkilönä oman elämänhaasteen selkiytyttyä.
- Palvelu sisältää verkkokoulutuksen, jonka suorittamalla henkilö voi saada "sertifikaatin" toimia vertaistukihenkilönä palvelussa.
- Palvelun alussa käyttäjä tekee itselleen profiilin, jossa kuvailee itseään ja tuen tarvettaan. Myös vertaistukihenkilöt tekevät profiilin, jossa kertovat millaisissa asioissa ja millaisissa tilanteissa oleville nuorille he haluavat tarjota tukea.
- Annettujen tietojen perusteella palvelu ehdottaa käyttäjille suoraan "machia" sopivasta vertaistukihenkilöstä.
- Palvelussa osapuolet voivat keskustella keskenään viestien ja videopuheluiden välityksellä. Siinä voi myös asettaa mentoroitavalle tavoitteita (esim. "Cv:n teko", "asunnon hankinta") ja palvelu ilmoittaa vertaistukihenkilölle mentoroitavan edistymisestä tavoitteissaan.
- Mentoroitavalle palvelu puolestaan antaa suoraan tiedon kännykän ruudulle, kun vertaistukihenkilö on onlinessä ja hän voi halutessaan jutella tälle suoraan. Näin mentoroitava voi "jonottaa ilman jonottamista" päästäkseen keskustelemaan vertaistukihenkilönsä kanssa ja palvelu tulee hänen luokseen.
- Vertaistukihenkilöä palvelussa motivoi halu jakaa tukea jota itse on palvelusta saanut, sekä merkinnät CV:een vapaaehtoistyöstä, merkityksellisyyden tunne ja ohjauskokemus, jossa voi saada aikaan merkittävääkin muutosta yksittäisten ihmisten elämässä.
- Palvelun osaksi olisi tärkeä lisätä käyttäjätarinoita, jossa kerrotaan tarinoita siitä, miten palvelu on auttanut ihmisiä pääsemään eteenpäin ja voittamaan haasteelliset tilanteet.
- Palvelua tarjotaan esim. Peruskoulun päättävälle ym. Elämän nivelvaiheissa oleville nuorille.

2. Tukipalveluun saattaja

- Verkkosivulla oleva chatti botti, joka ohjaa käyttäjää oikean tukipalvelun äärelle.
- Chatissä on botti, joka etsii viesteistä avainsanoja, tunnistaa niitä ja tarjoaa sen perusteella sopivia tukipalveluvaihtoehtoja käyttäjälle.
- Palveluun on myös lisätty sijaistiedot, jonka kautta se voi ohjata maantieteellisesti lähellä olevien palveluiden luokse.
- Palveluun pääsee heti, missä vain ja millä tahansa laitteella ja se on helppo jakaa linkin kautta kaverille.
- Botti kykenee kääntämään viestit eri kielille, joten myös muut kuin suomea äidinkielenään puhuvat löytävät tätä kautta ohjausta. Botille voi myös määritellä miten sen kanssa haluaa kommunikoida: Haluaako että se vastaa ystävällisesti, huumorisävytteisesti, meemeillä vai koirakuvilla...
- Käyttäjä räätälöi palveluun omat tarpeet, esim. milloin voi ottaa yhteyttä ja missä asioissa.
- Sen perusteella, millaisista tukipalveluista käyttäjä on kertonut olevansa kiinnostunut, botti muistuttaa palvelun mahdollisista ajankohdista. Puhelimen näytölle ilmestyy viestejä esim. "Vertaisryhmäsi videotapaaminen alkaa tänään klo 16" ja myöhemmin: "Aloita videotapaaminen vertaisryhmäsi kanssa nyt".
- Palveluun voi myös lisätä ajankohdat jolloin käyttäjään saa ottaa yhteyttä. Tämän perusteella käyttäjään ollaan yhteydessä ja viedään tukipalvelu hänen luokseen esim. Videopuhelun avulla.
- Palveluiden käytön välillä botti voisi kysellä kuulumisia ja palautetta käytetyistä palveluista.
- Palvelua markkinoidaan somevaikuttajan / striimaajan kautta. Antamalla hänelle palvelun pidempiaikaiseen käyttöön kautta, voidaan palvelun ympärille synnyttää myös markkinoinnin kannalta merkittäviä tarinasisältöjä.