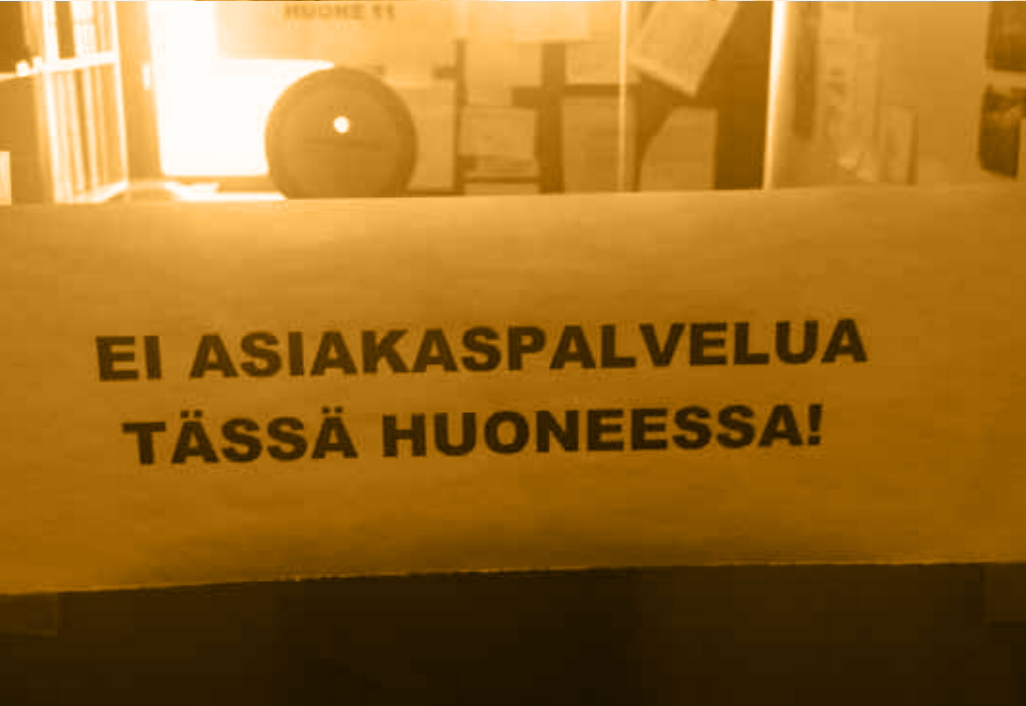


IIKKA LOVIO & HEIDI MUURINEN



# SOSIAALITOIMISTO 2.0

*Kuinka teemme sosiaalitoimistosta  
voimauttavan paikan?*



A TÄSSÄ

Käkeläinen kuvaaminen ja  
kuvittaminen toimilolassa on  
KIELLETTY!  
otografering och inspelning  
FÖRBJUDEN!  
FORBIDDEN to do anykind of  
ecording in the premises!

TA VUORONUMERO JA  
PÄIVÄ VUORONUMERU



” Me muokkaamme rakennukset  
ja rakennukset muokkaavat  
meidät” -Winston Churchill

SIATON  
ESKELU  
ELLETTY





*Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus  
Soccan työpapereita 2013:2*

*Ulkoasu: Väinö Teittinen  
Valokuvat: Iikka Lovio & Irina Kangas  
isbn 978-952-5616-51-4  
isbn 978-952-5616-50-7 (pdf)*

IIKKA LOVIO & HEIDI MUURINEN

# SOSIAALITOIMISTO 2.0

*Kuinka teemme sosiaalitoimistosta  
voimauttavan paikan?*

## SISÄLTÖ

Raportin tausta . . . . .	7
Johdanto . . . . .	8
1. Miten sosiaalitoimisto toimii paikkana? . . . . .	12
2. Mistä sosiaalitoimistojen suunnittelu voisi kertoa? . . . . .	20
3. Sosiaalitoimistojen suunnittelu on tehtävä asiakasrajapinnassa	23
4. Kokeilemalla suunnittelemaan . . . . .	25
5. Visio sosiaalisesta toimistosta . . . . .	33





## RAPORTIN TAUSTA

Strategiatason keskustelussa sosiaalitoimistosta puhutaan turvaverkkona, ponnahduslautana tai paikkana, joka ehkäisee ongelmien kasaantumista entisestään. Sulje silmäsi hetkeksi ja kuvittele itsesi haavoittuvassa hetkessä tilanteeseen, joka on mielestäsi voimauttava ja energisoiva. Kuvittele itsesi tilanteeseen, joka herättää luottamusta itseesi ja muihin ihmisiin.

Tätä tunnetta lähdimme tavoittelemaan toukokuussa 2012 Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccassa ”Sosiaalipalvelutoimisto Hyvän olon tila”-nimellä alkaneessa tutkimus- ja kehittämishankkeessa. Hankkeen taustalla oli huomio siitä, että sosiaalitoimistot muistuttavat usein fyysisiltä ja toiminnallisilta tilaratkaisuiltaan enemmän poliisiasemaa kuin paikkaa, jossa autetaan ihmisiä. Miksi näin on ja miten se vaikuttaa palveluun?

Aloimme suunnitella monitieteistä tutkimus- ja kehittämishanketta perinteisesti kasaamalla verkostoa. Toivoimme voivamme tehdä ison remontin ja suunnitella sosiaalitoimiston asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Monitieteisen tutkimushankkeen synnyttäminen oli vaikeaa ja remontin tekeminen vielä vaikeampaa. Työskentely on sisältänyt palveluiden ja palvelutilojen yhteissuunnittelua kokeilemisen, oppimisen ja erehdyksen kautta.

Monia asioita on pitänyt opetella itse, koska ei ollut varaa ostaa muiden palveluita. Tähän kiteytyy yksi keskeinen viestimme: tekemällä oppii. Asia, jonka teimme alusta asti oikein, oli jatkuva työskentely siellä, missä palvelukokemukset syntyvät. Aloitimme valokuvaamalla sosiaalitoimistojen tiloja, jututtamalla vahtimestareita ja työntekijöitä sekä tapaamalla palvelunkäyttäjiä. Kokemuksemme ja raportin ajatukset kumpuavat sosiaalitoimistojen lisäksi yhteissuunnittelusta korvaushoitoklinikalla, ikäihmisten palvelutalossa ja psykologipalveluiden toimitiloissa.

Puolentoista vuoden työ on sitonut työyhteisöt ja asiakkaat, yliopisto- ja ammattikorkeakouluopetuksen sekä tutkimuksen tuottamaan tietoa ja piirtämään ratkaisupolkuja havaittuun ongelmaan. Akateemiset artikkelit ja opinnäytetyöt ilmestyvät ajallaan. Koimme tarpeelliseksi kiteyttää nopeamman ja helpommin lähestyttävän tekstin tekemisen tuloksena syntyneistä ajatuksista. Tämä raportti on viestikapulan ojennus ongelman ratkaisusta kiinnostuneille. Raportin tavoite on, ettei teeman puitteissa vahingossakaan perustettaisi ammattilaisryhmää tuottamaan mietintöä, laatusuositusta tai selvitystä aiheesta.

Työtä on rahoitettu Soccan ja Heikki Waris -instituutin perusrahoituksella. Iso verkosto alan työntekijöitä, tutkijoita, opettajia, opiskelijoita ja palveluiden käyttäjiä on osallistunut työhön omalla työ-, opiskelu- ja vapaa-ajallaan. Esitämme lämpimät kiitokset kaikille mukana olleille kumppaneille.

# JOHDANTO

**ASIOINTIKOKEMUSTA SOSIAALITOIMISTOISSA** on kuvailtu meille usein sanoilla ahdistava, kontrolloiva ja sekava, pikemminkin kuin voimauttava, energisoiva tai omia voimavaroja vahvistava. Hyvät palvelukokemukset ovat liittyneet kuulluksi tulemiseen ja epäbyrokraattiselta tuntuvaan kohtaamiseen. Huonot kokemukset ovat usein kiteytyneet kokemukseen siitä, että järjestelmä on kiinnostunut lähinnä järjestelmästä itsestään ei ihmisestä.

Havaintojemme mukaan sosiaalitoimistojen tiedotus rajoittuu usein sen kertomiseen, mitä ei tehdä: ”Emme käsittele puutteellisia hakemuksia”, ”Ei asiakaspalvelua tässä huoneessa” tai ”Asiaton oleskelu kielletty”. Useissa paikoissa vuorovaiikutusta säätelevät lukitut ovet, toisiaan kumoavat ohjeet ja panssarilasit. Voidaan kysyä, mitä palveluympäristön suora tai epäsuora viestintä merkitsee toiminnan vaikuttavuudelle.

Toimistot ovat erilaisia. Espoon uusissa aikuissosiaalityön toimipisteissä ei ole vahtimestaria ja asiakasta erottavaa panssarilasia. Meitä on myös innostanut Helsingin Läntisen sosiaaliaseman yhteyteen avattu asukastila Hopeala, jossa kävijä voi istahtaa juomaan kupposen, lukemaan päivän lehden tai jutustelemaan. Tilat eivät ole vain rakennuksia, vaan myös ihmisten tapa käyttää tilaa rakennusten sisällä. Kun puhumme tiloista, emme tarkoita sisustusta.

Tämä raportti käsittelee sosiaalitoimistojen käyttäjälähtöistä suunnittelua. Vaikka projektimme lähtökohta ovat olleet sosiaalitoimistojen tilaratkaisut, ei raporttia kannata lukea sisustusoppaana. Pohdimme tilojen ja niissä tapahtuvan palvelun kehittämistä soveltaen palvelumuotoilussa käytettävää lähestymistapaa, jossa lähtökohtana on asiointikokemuksen ymmärtäminen. Samankaltainen uteliaisuus, empaattisuus ja oman erehtyväisyytensä tunnustaminen sekä yhteistoiminnalliset menetelmät ovat myös sosiaalialan organisaatioissa työskentelevien työntekijöiden ammattitaidon ydintä, eivät yksinomaan palvelumuotoilijoiden työkaluja.

Kirjoitamme sosiaalialan johdolle, työntekijöille ja suunnittelijoille. Toivomme, että teksti provosoi ja innostaa alan tutkijoita ja opettajia. Uskomme, että raporttimme antaa näkemystä myös muiden julkisten palveluiden kuten terveyskeskusten suunnitteluun. Koska toimeentulotuki on puhuttanut viime aikoina myös sen piiriin kuulumattomia, suosittelemme raporttia myös aiheesta kiinnostuneille poliitikoille.

Ehdotamme kuntaliitosten, sote-uudistuksen ja tietojärjestelmien uudistamisen ohella kiinnitettävän uteliaisuutta sosiaalitoimistojen aulojen palvelutuokioihin ja niissä läsnä oleviin kosketuspisteisiin, jotka muovaavat asiointikokemusta ja samalla myös sosiaalialan ammattilaisten työn vaikuttavuutta. Esittämämme tulokset saattavat kuulostaa marginaalisilta, mutta marginaalisuus ei tee niistä vähemmän tärkeitä. Ostaessasi koottavan huonekalun saatat pitää isoja näkyviä osia tärkeimpänä, mutta miten kokoat sen ilman ruuveja?



ASIATON  
OLESKELU  
KIELLETY

## Suomi – Palvelumuotoilu - Suomi

**PALVELUMUOTOILU<sup>1</sup>** on palveluiden kehittämisessä käytetty yhteistoinnallinen lähestymistapa, jossa hyödynnetään erilaisia työkaluja ja menetelmiä. Palvelumuotoiluprosessi jakautuu ongelman määrittelyyn, taustatutkimukseen tavoitteiden tarkentamiseksi ja suunnitteluvaiheeseen, jossa ideoidaan ja kokeillaan ratkaisuja. Tässä vaiheessa käytetään **prototyyppejä**, jolla tarkoitetaan nopean mallin rakentamista suunnittelun ja kehittämisen avuksi sekä palvelun testaamiseksi ja kuvailemiseksi. Suunnitteluvaihetta seuraa palvelun vieminen kohderyhmälle ja sen arviointi.

**Palvelupolku** kuvaa asiakkaan **kokemusta** palvelun läpikulkemisesta tietyllä aikajanelalla. Kokemus ei ole vain palvelumuotoilun käsite, mutta sen kannalta keskeinen. Palvelumuotoilussa tämä kokemus jaetaan palvelun toimivuuteen, asiointiin herättämiin tunteisiin ja palvelun saamiin henkilökohtaisiin merkityksiin.

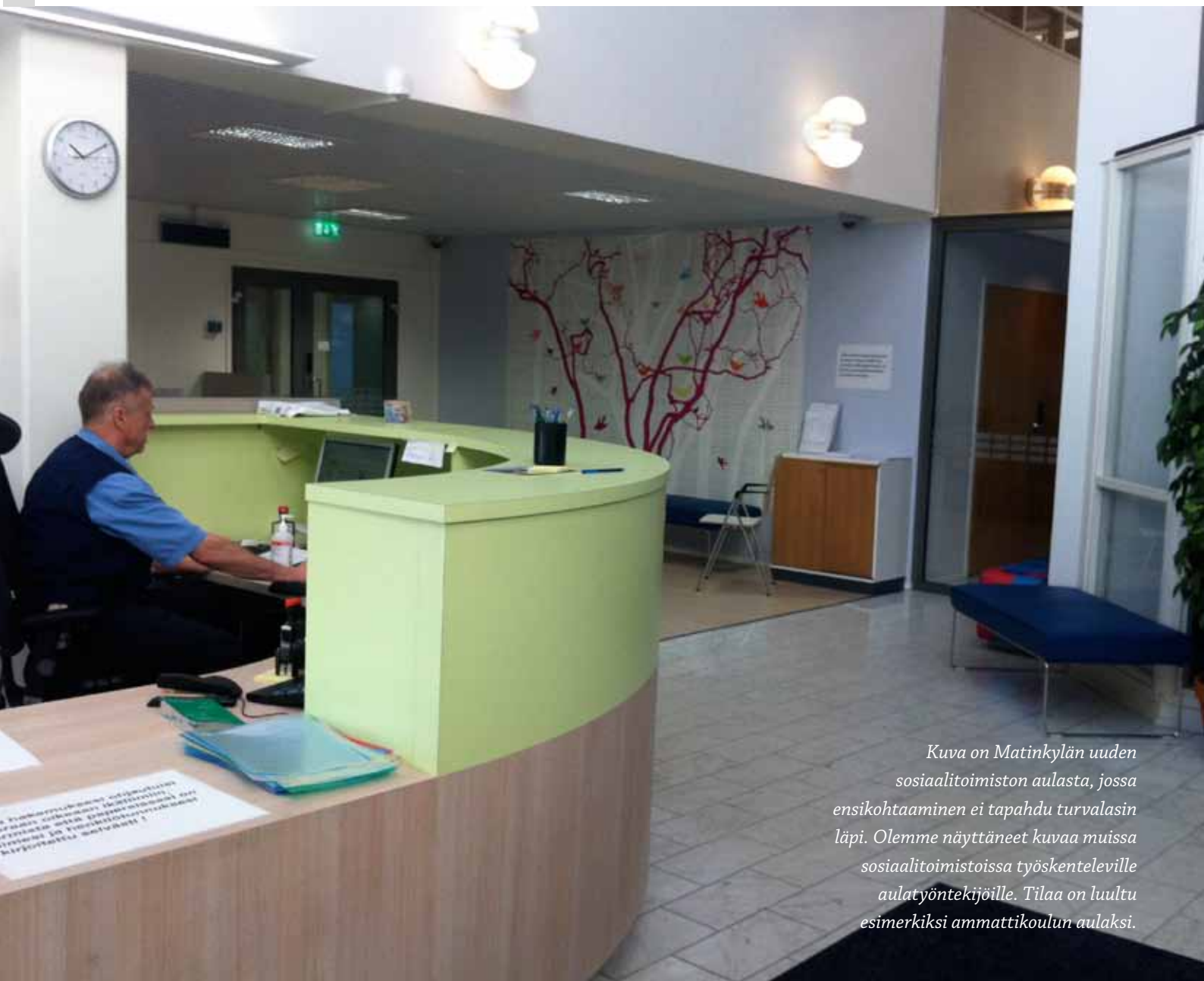
Palvelupolun varrella on **palvelutuokioita**, joissa on useita **kosketuspisteitä**. Kosketuspisteellä voidaan tarkoittaa sosiaalitoimiston tiloja, esineitä ja ihmisiä. Kosketuspiste voi olla myös sosiaalitoimiston ulkopuolella, kuten verkkosivut, kotiin lähetettävä kirje, puhelu, asiointi asukastalossa tai toisen palvelunkäyttäjän kohtaaminen.

1) Ks. Tuulaniemi (2011)



*”12 vuoden kokemuksella voin sanoa, että tällaiset esteettiset ja positiiviset ympäristötekijät kuten asiakastilan viihtyvyys ovat poistaneet turhan kireyden sekä henkilökunnasta että asiakkaista.”*

-Vahtimestari Pekka Pönni



*Kuva on Matinkylän uuden sosiaalitoimiston aulasta, jossa ensikohtaaminen ei tapahdu turvalasin läpi. Olemme näyttäneet kuvaa muissa sosiaalitoimistoissa työskenteleville aulatyöntekijöille. Tilaa on luultu esimerkiksi ammattikoulun aulaksi.*

# 1. MITEN SOSIAALITOIMISTO TOIMII PAIKKANA?

*”Ai sä olet kiinnostunut sosiaalitoimiston tiloista. Älä kysy minkä värinen sohva siellä pitäisi olla, vaan miltä asioiminen tuntuu. Ensinnäkin sun pitäisi ymmärtää, että kun me mennään sinne, niin se jännittää. On jännittänyt ehkä viikon ajan. Paikalle saapuessa ensimmäisenä nyitään kiinni olevaa ovea. Sitten vastassa on vartija lasin takana, joka suhtautuu meihin vaihtelevin tavoin. Opasteet on virastokielellä kirjoitettu. Koko ajan ollaan vähän eksyksissä. Ennen kuin päästään työntekijän luo, takana suljetaan kolme ovea. Herää kysymys, kuinka sairaita ja vaarallisia ihmisiä täällä käy ja onko tämä paikka mua varten.*

- Päiväkirjamerkintä, toukokuu 2012: tapaaminen, kokemusasiantuntijaryhmä Nuoret kehittäjät.

Jokainen kosketus palvelun kanssa synnyttää ja jättää kokemuksen palvelusta. Kokemus voi syntyä monesta asiasta, tiedostetulla ja tiedostamattomalla tasolla. Aulat, tilat ja niissä tapahtuva toiminta vaikuttavat jokaisen asiointikokemukseen. Ihmisten kokemukset voivat luonnollisesti vaihdella, mutta kaikki kokemukset ovat kokijalle aina aitoja.

Sosiaalitoimiston keskeisin magneetti on sieltä haettava toimeentulotuki eli viimesijainen toimeentuloturva. Tämän lisäksi sosiaalitoimiston palveluihin kuuluu mahdollisuus tavata sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia. Sosiaalitoimisto tavoittaa kirjavan joukon kuntalaisia, joita yhdistävät pienet tulot. Verrattuna moneen muuhun kunnan palveluun sosiaalitoimistossa kohdataan ihmisiä, joista useat ovat monella tapaa haavoittuvassa asemassa. Sosiaalitoimistossa käyminen on hetki, jolloin poiketaan yleisestä itsensä elättämisen ja itsellisen pärjäämisen oletuksesta ja pyydetään apua instituutiolta.

## Palvelukokemus on pidempi kuin käynti toimistossa



*”Kun käyn sosiaalitoimistossa, siitä seuraa kolmen viikon aamusta iltaan jatkuva stressi ja sitten pitääkin tulla täyttämään jo uusi hakemus ja homma alkaa alusta. Tuntuu siltä, että kukaan ei luota muhun täällä.”*

Vaikka käynti sosiaalitoimistossa näyttää lyhyeltä, se voi kestää palvelunkäyttäjän näkökulmasta paljon pidempään. Yllä oleva sitaatti kuvaa noin kolmekymmentävuotiaan kausityöttömän rakennusmiehen vuosien aikana syntynyttä kokemusta sosiaalitoimistosta. Jätettyään hakemuksen hän jää odottamaan kolmen viikon kuluttua postissa tulevaa lisäselvityspyyntöä. Todellisuudessa lisäselvityspyyntöä ei aina lähetetä ja käsittelyaikakin vaihtelee, mutta lähtökohtainen oletus mutkikkaasta prosessista lamaannuttaa koettua arkista toimintakykyä. Kuka tahansa ymmärtää, etteivät tällaiset palvelukokemukset edesauta toimeentulotuen menojen karsimisessa ja palvelun vaikuttavuuden parantamisessa.

Odottamista ei voi verrata kaikkien ihmisten arkisiin kokemuksiin asioiden odottelusta, sillä kyse on niinkin perustavanlaatuisesta asiasta kuin syöminen ja asuminen. Sellaisen ihmisen, joka ei elä jatkuvasti toimeentulotuen varassa, voi olla vaikea nähdä palvelukokemuksen ristiriitaisuutta toiminnan tavoitteiden kanssa. Sosiaalipalveluiden perustehtävän onnistumisen kannalta sillä on suuri merkitys, miten ihmiset käyttävät vapaa-aikansa ja kokevat hallitsevansa elämäänsä.

Hastattelujemme perusteella tähän voidaan vaikuttaa varsinaisessa koostamistilanteessa. Se, herättääkö asiointi luottamusta ja kokemuksen kohdatuksi tulemisesta, voi kantaa pitkälle ihmisten arjessa. **Henkilökunnan näkökulmasta minuutin pituinen palvelutuokio voi olla asiakkaalle pidempi, ennen kaikkea myös hyvässä:** asiakas voi luottaa siihen, että hän saa omat asiansa hoidettua ja muut ovat samalla puolella.

### Mielikuvat palvelusta muodostuvat myös muualla

Toimiston sisällä tapahtuvat palvelutuokiot ja myös sen seinien ulkopuolella olevat kontaktipisteet, ovat osa toimipisteen viestintää. Sosiaalitoimiston aulassa havainnoidessamme eräs asiakas kuvasi kuinka käsitys sosiaalitoimistosta ja omasta työntekijästä oli muodostunut jo ennen käyntiä muiden palvelunkäyttäjien kertomusten kautta. Nämä asukastalolla jaetut kertomukset toimivat sosiaalitoimiston kontaktipisteinä ja viestintänä.

Tämä esimerkki kuvaa palvelun monimutkaista ekosysteemiä. Se paljastaa viestinnän olevan muutakin kuin organisaation virallista viestintää ja sen, miten moninaisia ulkopuoliset kosketuspisteet ovat. Muiden kokemukset ja niiden pohjalta syntyneet odotukset voivat muokata palvelun onnistumista seinien sisällä ja vaikuttaa esimerkiksi siihen, tullaanko toimistoon vasta sitten kun ongelmat ovat kasautuneet todella pahasti. Ainoa tapa muokata epävirallisia kosketuspisteitä on kohdistaa katse niihin vuorovaikutustilanteisiin, joissa organisaatio on itse osallisena.

## **Kokemus sosiaalityöstä on usein kokemus toimiston aulasta**

*”Erityisen voimakkaan vaikutuksen meissä sai aikaan vallan ja kontrollin tunne joka meille välittyi heti, kun saavuimme aikuissosiaalityön toimipisteeseen. Se jatkui painostavana koko vierailun ajan. Vartija oli vastassa ovella, eikä ovista päässyt kulkemaan ilman häntä. Aulassa kaksi miestä istui neuvontakopeissaan asiakkaista erotettuina. Aula oli paikka, johon monen asiakkaan tie päättyi ja jossa he yksin täyttivät toimeentulotukihakemuksiaan.”*

-Helsingin yliopiston sosiaalityön opiskelijoiden vuorovaikutus-  
seminaarikurssin etnografia harjoitus sosiaalitoimistossa 2012

Osana Helsingin yliopiston sosiaalityön vuorovaikutusopintoja syksyllä 2012 opiskelijaryhmät havainnoivat viidessä sosiaalitoimistossa aulatiloja. Opiskelijoiden mukaan toimistojen tunnelma oli ”poistyöntävä” etuovesta alkaen. Tilaratkaisut viestivät lähtökohtaisesti epäluottamusta lukittuine ovineen ja panssarilaseineen.

Kun sosiaalitoimistossa asiointia tarkastellaan palvelutuokiona, aula ja yleiset tilat muodostavat keskeisen kontaktipisteen. Viettäessämme useita päiviä opiskelijoiden lailla havainnoiden aikuissosiaalityön toimipisteen aulassa huomasimme, että noin 90 prosentilla asioivista ihmisistä palvelukokemus määrittyy ainoastaan sen kautta, mitä tapahtuu aulassa. Toimeentulotuen hakijoiden lisääntyessä sosiaalitoimistoissa on päiviä, jolloin jokaisen kokemus sosiaalitoimesta rajautuu toimiston aulaan.

**KAIKKI KOKEVAT TÄMÄN**



**PIENI OSA KOKEE TÄMÄN**



## Sosiaalitoimiston vaikuttavuutta voidaan lisätä auloissa

Jos ihmisten kokemusta sosiaalitoimistossa asioimisesta tahdotaan muuttaa, niin tulee kiinnittää huomiota merkittäviin kontaktipisteisiin, jotka löytyvät ulko-oven ja asiakastapaamishuoneiden välistä. Keskustellessamme sosiaalityöntekijöiden kanssa he määrittivät usein haasteeksi sen, että iso osa ensimmäisestä tapaamisesta asiakkaan kanssa voi kulua jännittyneen asiakkaan rauhoittamiseen. Sosiaalityöntekijöiden lisääminen tai nykyisten työtapojen tehostaminen ei yksinään poista ongelman syytä. Asiakkaalle sosiaalityö alkaa paljon ennen sosiaalityöntekijän huonetta.

Muuttamalla visiota sosiaalitoimistojen aulojen merkityksestä voidaan vaikuttaa jokaisen kävijän kokemukseen kunnan palvelujärjestelmästä. Koska suurin osa asiakkaista ei päädy lainkaan henkilökohtaiseen tapaamiseen kannattaa kysyä, mitä muuta kohtaaminen voi sisältää kuin lomakkeen jättämisen ja mitkä – mahdollisesti odottamattomat - tekijät vahvistavat luottamusta kyseisessä hetkessä.

Kehittämällä kohtaamista aulassa voidaan vaikuttaa joidenkin kävijöiden kohdalla siihen, mihin käynti sosiaalitoimistossa johtaa. Samoin on mahdollista vaikuttaa myös sen työn laatuun, jonka kautta mittaamme organisaation tehokkuutta eli kirjattuihin yksilötapaamisiin.

Ensi viikolla:  
MA  
TI  
KE  
TO

Toimipiste-info  
19 sosiaalityöntekijää  
25 etuuskäsittelijää  
30 sosiaaliohjaajaa

Tulit juuri oikeaan paikkaan

Joo tässä on kaikki kunnossa. Kyllä järjestyy.

Yksi asia vähemmän, mitä murehtia.

IDEA:  
Ota vaan -nurkka  
-urheilutarvikkeita  
-leluja, kirjoja

**ENEMMÄN KUIN LOMAKKEEN JÄTTÖPAIKKA**



## MITÄ KOKEILIMME?

### Aulakahvit

Olimme kiinnostuneita aulan muuttamisesta kokeilemalla miltä tila tuntuisi, jos ihmiset käyttäytyisivät kuin kahvilassa. Järjestimme Myllypuron aikuissosiaalityön toimipisteen työntekijöiden kanssa aulaan kahvi- ja pullatarjoilun viikon ajaksi marraskuussa 2012. Kahvitarjoilun yhteydessä suunnittelijat ja työntekijät istuivat vuorollaan aulassa jutellen asiakkaiden kanssa näiden palvelukokemuksista.

#### **Työntekijöiden haastattelussa seuraavat asiat listattiin kokeilusta opituiksi:**

- Tila ja ihmisten käyttäytyminen aulassa rauhoittui
- Palveluneuvonta aulassa parani
- Ihmisten yksinäisyys näkyi ja juttuseura kelpasi
- Kokeilu ei vienyt resursseja perustyöstä, vaan koettiin sitä piristäväksi

Kokeilusta voidaan varmuudella todeta, että sen aikana normaalia useamman asiakkaan palvelukokemukseen sisältyi kohtaaminen sosiaalityöntekijän kanssa ilman että yksilötapaamisia vähennettiin.

Kokeilun toistaminen seuraavana keväänä opiskelijaryhmän kanssa toi samoja tuloksia. Aula muuttui rauhallisemmaksi, kun tilaan tuotiin odottamisen ja lomakkeen täyttämisen rinnalle toinen toiminto, joka muutti vastaanoton tunnelmaa ja lisäsi luonnollista vuorovaikutusta.



## Yksilö- ja yhteisötyön yhdistämisen voima

Sosiaalitoimistot ovat suunniteltu pitkälti yksilötyön ja nopean kohtaamisen ajatukselle. Myllypuron aikuissosiaalityön kahvilakokeilussa havaitsimme ihmisillä olevan tarve keskustella muiden kanssa. Moni kertoi yksinäisyydestään. Voisiko sosiaalitoimisto toimia sosiaalisena kohtaamispaikkana?

Työssämme meitä on inspiroinut Helsingin kaupungin Läntisen alueen sosiaalityön palvelupisteen aulan kehittäminen ja sen tavoite. Aulan yhteyteen perustettiin vuonna 2010 asukastila Hopeala. Hopealassa sosiaalitoimisto ei ole vain paikka, josta ohjataan pois vaan paikka, jossa kohdataan muita. Se on positiivinen avaus yhteisötyön ja yksilötyön yhteen sitomisesta, jossa organisaation ydinprosessien ympärille pyritään rakentamaan ongelmien sijasta omiin voimavaroihin ja vertaisuuteen perustuvia kohtaamisia. Hopeala muistuttaa siitä, että hyvinvointi on muutakin kuin palveluiden asiakkaana ja avun kohteena olemista.



*”Olimme Marjan kanssa tarjoamassa pullaa ja pikku lappusia, joissa kerrottiin tulevasta toiminnasta. Kahvin ja pullan kanssa istahdettiin usein aloilleen. Ihmiset tulivat avoimesti juttelemaan ja saimme kuulla päivän aikana paljon elämäntarinoita. Huomasimme Marjan kanssa, että suurin tarve ihmisille oli se, että joku istui vieressä ja kuunteli, mitä heillä oli sanottavaa. Ei ollut väliä puhuttiinko säästä, politiikasta vai koirista, mutta tärkeintä oli ihmiskontakti. Luulen sen helpottaneen, ettemme liittyneet sosiaaliasemaan tai rahan jakamiseen.”*

– Metropolian opiskelijoiden projektipäiväkirja, Asukastila Hopeala / Helsingin Läntinen sosiaaliasema, Innovaatio-opinnot kevät 2013

## MITÄ KOKEILIMME?

### Päivittäkää suhteita toisiinne!

*Tilan muuttaminen on myös tilassa tapahtuvan toiminnan muuttamista. Syksyllä 2013 Metropolia Ammattikorkeakoulun innovaatio-opintoryhmän tehtävänä oli parantaa Maunulan sosiaalitoimiston ja paikallisen asukastalon yhteistyötä. Toimiston täyteen ahdetuille ilmoitustaululle ripustettu esite ei houkuttellut uusia tulijoita asukastalon monipuoliseen toimintaan.*

*Ryhmä lähestyi ongelmaa tuomalla asukastalon toiminnan sosiaalitoimiston aulaan. Asukastalon Sukkasakki tuli aulaan kutumaan ja opiskelijat demonstroivat aulassa asukastalolla tapahtuvaa toimintaa pyytäen asiakkaita kokeilemaan ja tulemaan tutustumiskäynnille.*

*Kokeilusta opittiin, että sosiaalitoimisto tavoitti yksinasuvia ihmisiä, jotka kaipasivat arkeen mielekäästä tekemistä, syyn poistua kotoa ja muiden ihmisten tapaamista. Ainoastaan tapa, jolla toiminnasta viestittiin aikaisemmin, ei täyttänyt tarkoitustaan. Muutaman päivän kokeilu esitteli asukastalon ja toimiston työntekijät toisilleen, minkä koettiin helpottavan toiminnan suosittelusta asiakkaille jatkossa. Yleisemmällä tasolla kokeilu kannustaa luovuttamaan toimistojen auloja kolmannen sektorin toimijoiden käyttöön.*

*Asiakaspalveluraadin jäsen kertoi kuinka Asukastila Hopeala avattiin heidän aloitteesta sosiaalitoimiston aulaan.*



## 2. MISTÄ SOSIAALITOIMISTOJEN SUUNNITTELU VOISI KERTOA?

**SOSIAALITYÖTÄ** tehdään usein sellaisissa ympäristöissä, jotka tuottavat toiminnan tavoitteiden kannalta epätarkoituksenmukaista vuorovaikutusta ihmisten välille. Suunnittelua niin aikuissosiaalityössä kuin lastensuojelussakin lienee ohjannut suomalaisen sosiaalihuollon historiassa korostunut käsitys yksilötyön merkityksestä. Tällöin on unohdettu se, että asiakaskokemus syntyy myös muualla kuin työntekijän huoneessa.

Vaikka sosiaalitoimistojen suunnittelua on ohjannut käsitys yksilötyön tärkeydestä, lopputuloksessa tuntuu usein olevan myös paljon suunnittelemattomuutta. Auloja havainnoidessamme huomasimme niiden ajan saatossa muotoutuneen sellaisiksi kuin ne ovat nyt. Esimerkiksi yhdessä kiinteistössä työntekijät muuttivat tiloihin, jotka olivat aikaisemmin muussa käytössä. Tiloilta ei tehty mitään, jolloin voidaan sanoa, ettei toimistoa myöskään suunniteltu, vaan toiminta sovitettiin tiloihin.

### Ovatko tilat kuollut kulma?

Johtamisen näkökulmasta tilat voivat näyttää merkityksettömiltä ja myös työntekijät sopeutuvat ympäristöön. Havaintomme on johtanut ratkaisukeskeiseen päätelmään: ei ole olemassa suurta tilasuunnitelmaa tai palvelustrategiaa, joka pitäisi todistaa epäonnistuneeksi. Ilmiössä näyttäisi olevan kyse palveluiden perinteisestä organisaatiolähtöisestä suunnittelukulttuurista ja monen alaa ohjauvan toimijan yhdessä muodostamasta kuolleesta kulmasta. Teroittamalla kuntien visiota siitä, millaisia paikkoja sosiaalitoimistot ovat ja minkälaisissa ympäristöissä sosiaalityö tapahtuu, voidaan tuottaa vaikuttavampia ja laadukkaampia palveluita.

Palveluympäristöjä koskeva ajattelu on usein myös ulkoistettu toimipisteistä organisaatioiden erillisille tilayksiköille, jotka tuntuvat lähestyvän tiloja hyvin teknisestä näkökulmasta keskittymällä esimerkiksi työergonomiaan. Myös alan tutkimuksessa palveluympäristöt ovat jääneet fokuksen ulkopuolelle muutamia poikkeuksia<sup>2</sup> lukuun ottamatta. Tämä heijastuu luonnollisesti alan koulutukseen ja sitä kautta uusien työntekijöiden sisäistämiin normeihin. Ylipäätään kohtausmiskokemuksen tärkeyden ymmärtäminen ja palveluiden yhteissuunnittelu ovat vasta oraallaan olevia suuntauksia sosiaalihuollon kehityksessä.

2) Esim. Eräsaari 1995 (sosiaalityö) & Väänänen 2010 (sosiaalipolitiikka)

## KIRSTUNVARTIJA



### Tilan muuttaminen ei tarkoita välttämättä kallista remonttia

*Rahan puute ei ole esteenä ensikohtaamisen parantamiselle, sillä tilan muuttamisen voi tehdä hyvinkin pienillä asioilla.*

*Kohtaamisympäristön muuttamista voi lähestyä hyvinkin yksinkertaisilla ratkaisuilla. Metropolian opiskelijaryhmä kokeili ”Saa ottaa” -hyllyä sosiaalitoimiston aulaassa. Kokeilun ensimmäisen vaiheen onnistuminen todennettiin sillä, että hyllystä hävisi tavaraa. Tällaiset ratkaisut ovat tuntuvat ensikädeltä ”pieneltä kivalta”, mutta kiinnostavampaa kuin kosketuspiste itsessään on sen vaikutus koko palvelutuokion laatuun. Mielestämme kokeilun seuraavan vaiheen mittarit tulisi kohdistaa sen tutkimiseen, lisäävätkö tämänkaltaiset kosketuspisteet koettua luottamusta.*



## Johtaako kukaan paikkoja?

Kunnallisen sosiaalihuollon organisaatioissa johdetaan pääasiassa prosesseja eli hakemusten käsittelyä ja eri ammattiryhmien työtä. Aikuisten sosiaalipalveluissa tehokkuus tarkoittaa kahta asiaa: toimeentulotukipäätösten tekemistä alle seitsemässä päivässä ja sosiaali-alkuisten työntekijöiden henkilökohtaisten asiakastapaamisten määrää. Epäonnistuminen toimeentulotuen käsittelyajoissa pysymisessä johtaa valtiolta tulevaan uhkasakkoon, jolloin paineet prosessi- ja siilojohtamiseen ovat ymmärrettävästi kovat.

Organisaatioissa ei yleensä johdeta paikkoja eli fyysisiä palvelupisteitä. Kun asiakaskokemuksen kannalta keskeinen aulahenkilökunta lasketaan mukaan, yhden sosiaalitoimiston lähin yhteinen esimies saattaa olla virastopäällikkö, joka on kaukana alan käytännöstä. Prosessi- ja siilojohtamisen näkökulma heijastuu myös organisaatioiden kieleen. Puhuttaessa palvelu- ja hoitoketjuista ei puhuta työn ytimessä olevasta kohtaamisesta vaan jatkopaikan määrittelystä.

Olemme havainneet, että työyhteisöistä löytyy usein intoa asettua katsomaan kohtaamista palvelunkäyttäjien näkökulmasta, kun sille luodaan tila ja aika. Oman toimiston käytäntöjä tunnistetaan sattumien kautta muotoutuneiksi ja uusia ratkaisuja ollaan valmiita kokeilemaan. Päivittäisen työn kiirettäkin enemmän uusien ideoiden kokeilemisen haasteena näyttäisi olevan toimipistekohtaisten sisäisten sopimusten ja organisoitumisen puute. Työyhteisöihin tarvittaisiin toimintatapoja, jotka kannustavat virallisten talo- ja tiimikokousten ulkopuolella innostuneiden työntekijöiden osallistumisen asiakaspalvelun kehittämiseen yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa. Työyhteisön arjessa tämän ei tarvitse tarkoittaa tinkimistä tuottavuustavoitteista, vaan se voi päinvastoin parantaa suoritusta, mikäli lisääntyneen asiakasymmärryksen avulla onnistutaan esimerkiksi vähentämään hukkakäyntien määrää.



*”Lähdimme muutama vuosi sitten työkaverin kanssa siitä havainnosta liikkeelle, että osa nuorista ei saapunut varatuille ajoille sosiaalitoimistoon. Rupesimme pitämään omalla päätöksellä työkaverin kanssa päivystystä Asukastalo Betaniassa, jonne sai tulla ilman ajanvarausta. Näin me ruvettiin tavoittamaan näitä nuoria ja opittiin, että täytyy mennä enemmän asiakkaiden arjen ehdoilla. Siitä syntyi todella luontevasti myös ryhmätoimintaa, josta alkoi sitten palveluiden yhdessä tutkiminen.*

– Anna-Kaisa Tukialan kokemuksia aikuissosiaalityöstä

# 3. SOSIAALITOIMISTOJEN SUUNNITTELU ON TEHTÄVÄ ASIAKASRAJAPINNASSA

**HYVÄ SUUNNITTELU** lähtee oikeista alkukysymyksistä ja ongelman määrittämisestä. Kun kehitetään palveluita käyttäjälähtöisesti, tulisi ensimmäisenä käyttää aikaa sen tutkiskeluun ja määrittämiseen ”miksi” ja ”missä” ideoita tarvitaan ja vähemmän siihen, minkälaisia käytännön ratkaisuja tarvitaan. Sosiaalitoimistojen kohdalla alkukysymykset tulisi kohdistaa organisaation ydinprosessien sijasta palvelun kohderyhmän arkeen ja kokemukseen palvelusta.

Toimipisteiden suunnittelua ei siis pitäisi aloittaa ideoimalla sisustusta tai kysymällä millainen on täydellinen paikka jättää lomake, vaan kohdistamalla uteliaisuus siihen:

- Mitä täällä käyvien ihmisten arjessa tapahtuu?
- Mitä pitäisi tapahtua?
- Mitä eroa on hyvillä ja huonoilla palvelukokemuksilla?
- Minkälaisia tunteita näihin liittyy?
- Miten palvelu tai yksi kosketuspiste suunniteltaisiin tästä näkökulmasta?

## Miksi käyttäjälähtöinen suunnittelu?

Meillä ei ole varaa suunnitella palveluita yksin organisaatiolähtöisesti, koska tarvitsemme vaikuttavia palveluita niillä resursseilla, jotka ovat käytössä. Tämän vuoksi on tärkeää, että teemme palvelun loppukäyttäjän kannalta merkittäviä asioita. Mikäli palvelun suunnittelu rajataan vain organisaation sisäisen tehokkuuden ympärille, loittonee fokus palvelunkäyttäjän arjesta ja siinä ilmenevistä tarpeista, motivaatioista ja tavoitteista, joiden ymmärtäminen on ohittamaton ehto palvelun onnistumisen ja vaikuttavuuden kannalta.

Käyttäjälähtöinen suunnittelu ei sulje pois sujuvia ydinprosesseja, vaan päinvastoin se voi sujuvoittaa niitä antamalla tietoa siitä, mikä on palvelun kohderyhmälle tärkeää. On tunnistettava ero palveluiden yhteissuunnittelun ja suunnittelun välillä. Näistä ensimmäinen on suunnittelua ja jälkimmäinen on arvailua. Jälkimmäinen sekoitetaan usein ideointiin, joka on toki tarpeellista, mutta vain osa suunnitteluprosessia. Ideoiden toimivuus punnitaan vasta käytännössä, minkä vuoksi niitä olisi testattava mahdollisimman kevyesti ja varhaisessa vaiheessa suunnittelun yhteydessä.

## Pyydä apua, älä osallista

*Mut osallistettiin  
suunnitteluun...*



*Multa pyydettiin apua  
ja lähdin mukaan...*

Ensimmäisiä askelia organisaatioiden ja työyhteisöjen arkisen suunnittelukulttuurin muuttamisessa voisi olla huomion kiinnittäminen siihen kieleen, jota käytämme ammattilaisten kesken sosiaalialalla.

Hyvää tarkoittava asiakasosallisuuden sanasto pitää keksiä uudelleen ennen sen juurtumista. Sanat ”asiakasosallisuus” ja ”osallistava suunnittelu” voivat nostaa kohtuuttomasti ammattilaisten ja virkamiesten kynnystä yrittää uutta, koska kieleen kuuluu oletus siitä, että tehdään jotain, mitä jo osataan tai on loppuun asti suunniteltu. Tämä kieli saattaa myös herättää tunteen siitä, että ammattilaisten osallisuus olisi vähempiarvoista. Päinvastoin, palveluiden käyttäjälähtöinen suunnittelu vaatii ammattilaiselta moninkertaisesti enemmän osallisuutta ja paneutumista ratkaistavaan ongelmaan kuin oman viiteryhmän kanssa ideointi.

Osallistamisen sijasta voitaisiin puhua avun pyytämisestä palvelunkäyttäjiltä: *Määritämme ongelman jonka haluamme ratkaista ja pyydämme siihen apua, tekemisen tavat opitaan matkalla ja toiminta jatkuu niin kauan kuin asia koetaan tärkeäksi.* Avun pyytämisen lähtökohta on tasavertaisempi ja kunnioittavampi. Se sallii ammattilaisille sen myöntämisen, että opetellaan uutta asiaa. Avun pyytäminen on parempi lähtökohta ammatilliselle kehitymiselle kuin osallistaminen. Tietämättömyyden näkyväksi tekeminen on osoitus ammatillisesta itsetunnosta.



## 4. KOKEILEMALLA SUUNNITTELEMAAN

**CASE SOSIAALINEN TOIMISTO.** *Kokeileminen on hyvä tapa kerätä nopeasti lisää tietoa ideoiden toimivuudesta ja koetella luutuneita oletuksia pakottamatta ihmisiä muuttamaan pysyvästi toimintaansa. Ammattilaisten ja sellaisten ihmisten keskuudessa, jotka eivät käy sosiaalitoimistoissa, sosiaalitoimistot tunnutaan mieltävän paikoiksi, jossa ihmiset tahtovat asioida mahdollisimman anonyymisti.*

*Metropolia Ammattikorkeakoulun innovaatio-opintoja suorittavat opiskelijat koettelivat tätä oletusta järjestämällä pop up -bingon ja askartelemalla asiakkaiden kanssa oman arjen aarrekarttoja sosiaalitoimiston aulassa. Kokeilu opetti, että sosiaalitoimisto voidaan suunnitella sosiaalisesti paikaksi loukkaamatta ihmisten mahdollisuutta kahdenkeskisiin tapaamisiin ja yksityisyyden suojaan.*

Peukalosääntönä kokeilemisessä on, että lupaavalta tuntuvien ideoiden testaus kannattaa aina, kun idean toimivuuden kannalta puuttuu olennaista tietoa. Koska palvelun onnistumisen ehtona on vaikeasti arvailtava ihmisten käyttäytyminen ja heidän kokemuksensa, pitää kokeilla monta kertaa, mahdollisimman nopeasti ja kevyesti. Kokeilun ei tarvitse kattaa koko ideaa, vaan se voi kohdistua kriittiseksi tunnistettuun osaan ideasta. Ennen kokeilua on kuitenkin tärkeää ymmärtää ihmisten kokemuksia ja ratkaisua vaativaa pulmaa, joiden pohjalta kokeiltavat ideat muodostuvat.

## Kysymisen taito

*Jos olisin kysynyt ihmisiltä mitä he haluavat, he olisivat pyytäneet nopeampia hevosia.*

-Henry Ford

Yllä olevaa sitaattia käytetään toisinaan sen väitteen vahvistamiseen, ettei käyttäjälähtöinen innovointi olisi mahdollista. Todellisuudessa sitaatti kertoo siitä, että ihmisten on vaikea kuvitella sellaista, mitä he eivät ole nähneet. Se ei tarkoita sitä, etteikö ihmisillä olisi sellaista tietoa, joka on välttämätöntä uusien palveluinnovaatioiden synnylle.

Asiakkailta kysyminen kannattaa aina, mutta ymmärryksen muodostamista ei pidä jättää siihen. Jos asiakkaiden haastattelemisen tavoite on saada käyttövalmiita ratkaisuja, tavoite on väärin suunnattu. Haastattelemiseen kannattaa suhtautua niin, että lähtökohtaisesti kaikki palvelunkäyttäjän arkeen ja palvelukokemuksiin liittyvä tieto on käyttökelpoista uuden toimintatavan suunnittelussa.

On kysyttävä paljon ja riittävän monta kertaa varsinaisen asian ohi. Opimme itse kantapään kautta sen, että ”miten palvelua parannetaan tai millaiset tilat ovat hyviä?” -kysymykset eivät anna tietoa, jonka avulla jatkaa suunnittelua. Asiakasymmärrystä muodostettaessa on päästävä kiinni ensimmäisten vastausten taustalla oleviin syihin ja kysyttävä viisi kertaa ”miksi”, ”miltä se tuntuu” ja ”mistä uskot sen johtuvan” -tyyppisiä kysymyksiä. Yksinkertaisena nyrkkisääntönä parempaan kysymyksenasetteluun on ”minkälaista elämää tahdot elää?” kuin ”minkälaisia palveluita tahdot käyttää?”

Henkilökohtainen oppimme on ollut se, että palvelunkäyttäjien ja palveluun liittyvien työntekijöiden ymmärrys vaativat etnografista lähestymistapaa, jossa osapuolia ja heidän kokemusmaailmaansa ymmärretään siinä kontekstissa, jossa palvelu tapahtuu. Koska ihmiset eivät havainnoi itse itseään, he eivät useinkaan pysty kuvaamaan toimintaansa puheella riittävän kattavasti ja haastattelijan on vaikea muodostaa hyviä kysymyksiä tai ymmärtää sellaista, mitä ei ole itse nähnyt ja kokenut.

## FAKTA



### **Palvelukokemuksien ymmärtäminen on halpaa jatkokoulutusta**

*Asiakaskokemusten ymmärtäminen tukee paitsi kehittämistä myös arkista työtä. Myllypuron toimipisteessä koottiin palvelunkäyttäjiä ja työntekijöitä keskustelemaan asiointikokemuksista. Toiminta tapahtui matalankynnyksen asukas-tilassa, joka on yksi kosketuspiste sosiaalitoimiston palveluihin. Viiden tapaamiskerran kokeilu oli osa Petra Malinin sosiaalityön käytäntötutkimusopintojaksoa.*

*“Työntekijä tarvitsee tällaisessa toiminnassa avointa mieltä ja kykyä kuunnella, ei mitään erityistaitoja, joita sosiaalialan ammattilaisilla ei olisi. Toiminta ei välttämättä vaadi suuria määriä aikaa, ennemminkin sitoutumista ja mukautumiskykyä. Työntekijä saa myös uutta näkökulmaa työhönsä. Kun työntekijät ja palvelun käyttäjät jakoivat ryhmässä ajatuksiaan, kävi ilmi, että tilanne näyttäytyi hyvin erilaisena asemasta riippuen.”*

– Petra Malin, sosiaalityöntekijä

## Ideoiden testaaminen

Jos kohdistamme energiaa sen tutkiskeluun, miksi ideoita tarvitaan, ongelmien ratkaisuideat syntyvät puoliksi itsestään. Ideoiden määrä ei tarkoita laatua, mutta voi tuoda sitä. Mitä enemmän ongelmaa tutkiskelee, sitä enemmän syntyy myös ideoita. Näin todennäköisyys lisääntyy, että ideoitaan ratkaisua oikeaan ongelmaan.

Ideoiden muuntaminen onnistuneeksi toteutukseksi vaatii jatkuvaa ideoiden testaamista oikeassa ympäristössä. Idean kokeilemisessa on onnistuttu, jos se auttaa eteenpäin ongelman ratkaisussa tai sen täsmentämisessä. Toisin sanoen kokeileminen on yhä ongelman tutkiskelua. Palveluiden kohdalla ideoiden visualisoiminen piirtämällä voi olla jo tärkeä ensimmäisen vaiheen prototyyppi, joka mahdollistaa idean nopean testaamisen asiakkailta ja sen jatkokehittelyn.

Käytännössä aivan kaikkea voi kokeilla aina tavalla tai toisella. Siksi onkin taito oppia se, mitä jättää kokeilematta loputtomasta vaihtoehtojen määrästä. Kokeiluja suunnitellessa tämä tarkoittaa sen määrittelemistä itselle, mitä tahtoo oppia kokeilusta ja miten tätä mitataan. Jos kokeilun raportointi vie pidempään kuin itse kokeileminen, ollaan pahasti metsässä.

## Tasalaatuista palvelua vai lupa toimia toisin?

Palvelut eivät ole koskaan valmiita, eikä ole yhtä käytännön ratkaisua, jolla palvelu tai palvelujärjestelmä ”korjataan”. Tästä syystä palveluiden käyttäjälähtöistä suunnittelua ja asiointikokemuksen parantamista pitäisi tehdä jatkuvasti kunnan jokaisessa toimipisteessä, koska innovaatiot syntyvät luultua useammin marginaalissa ja organisaation alatasoilla.<sup>3</sup>

Tasa-arvoisista, tasapuolisesti saavutettavista tai yhtäläisistä sosiaali- ja terveyspalveluista puhutaan paljon ja niitä pidetään usein ihanteena. Tästä syystä on kyettävä konkretisoimaan, mitä tällä tarkoitetaan sosiaalipalveluissa ja määriteltävä se laadun lähtötasoksi, ei katoksi. Käytännössä tasalaatuisuudella tunnutaan usein tarkoittavan standardin käsitettä eli sitä, mikä on kaikissa toimipisteissä samaa. Kun kyse on palveluista eikä fyysisistä tuotteista, on tärkeä muistaa, ettei standardointi ole tasaisen laadun synonyymi.

3) Lovio, Raimo & Kivisaari, Sirkku (2010)

Mikä sosiaalitoimistojen kohdalla voi olla standardoitavissa ja mitä se tarkoittaa laadun näkökulmasta? Esimerkiksi toimeentulotukinormi voi olla kaikille sama, mutta se ei korjaa ihmisten arjen haasteita tasapuolisesti. Toimiston aukioloajat voivat olla kaikille samat ja lisätä selkeyden vuoksi palvelun käytettävyyttä, mutta se ei tarkoita sitä, että aukioloajat olisivat kaikille yhtä sopivat. Työntekijöiden puhelinnumerot ovat kaikille samat, mutta puhelinajat sopivat joillekin paremmin kuin toisille ja toimiston sijainti on aina joillekin paremmalla paikalla. Työntekijöiden tapaamiset eivät tule ikinä olemaan palvelunkäyttäjille tasalaatuisia, sillä kyse on vuorovaikutukseen perustuvasta työstä.

Yksi tasaisen laadun lupaus kuntalaiselle voisi olla se, että organisaatiokulttuuri ja johtaminen kannustavat toimipistekohtaiseen uuden kokeilemiseen ja kokeilemalla oppimiseen, tinkimättä sovituihin standardeista: "Lupaamme tulla jatkuvasti paremmiksi." Silloin, kun paikalliset käytännöt ovat monistettavissa, ne nostavat laatua kaikkialla. On myös hyväksyttävä että se mikä nostaa koettua laatua ja vaikuttavuutta yhdessä paikassa ei tee sitä toisessa. Innovaation kriteeri ei välttämättä ole toiminnon 100 prosenttinen siirtäminen, vaan jonkun osan monistaminen siitä.



## TOIMIPISTEKOHTAISEN INNOVOINNIN PORTAAT

## Mitä kokeilimme? Sosiaalitoimiston palvelu näkyväksi

**Suunnittelija:** *Mitä muuta kuin rahaa toivoisit sosiaalitoimistosta?*

**Palvelunkäyttäjä:** *En ollut kuvitellut sosiaalitoimistolle mitään muuta funktiota. No, täällä käy ihmisiä, joilla saattaa olla joku vaikea elämäntilanne tai ihan pienikin arkinen pulma, jossa pienikin keskusteluapu jonkun kanssa ja kuunteleminen voisi auttaa. Voisiko olla jotain sellaista?*

Yllä olevassa sitaatissa palvelunkäyttäjän kokemukseksi sosiaalitoimistosta paljastui käsitys siitä, ettei paikassa tehdä muuta kuin jätetä ja käsitellä lomakkeita. Hän oli asioinut vain aulassa, jossa näkee harvoin työntekijöitä. Hän ei ollut nähnyt muiden asiakkaiden tapaavan työntekijöitä, koska tapaamiset ovat harvinaista ja työntekijät ovat eri kerroksessa. Miten kokemusta muutettaisiin, ettei vastaava kokemus ei ole mahdollista? Viestimällä toisin auloissa ja tekemällä palvelu näkyväksi.

Työntekijöiden kuvat saatiin aulaan esittämällä idea työntekijöille paperille piirrettynä. Kun ensimmäinen vapaaehtoinen työntekijä löytyi, hänen kanssa sovittiin, että yhdeksän muuta työntekijää laittaa kuvansa myös. Näin ideaa päästiin testaamaan nopeasti ilman, että kaikkien suostuminen oli ehtona. Työntekijöiden kuvista saatiin pelkästään positiivista palautetta.

Asiakkaille annettiin faktatietoa palvelusta, kuten työntekijöiden määrästä ja edellisen päivän kävijämäärästä. Aulasta tavoitettuja asiakkaita haastateltiin siitä, miten viestintä koettiin ja pyydettiin arvioimaan lappuja niiden kiinnostavuuden perusteella. Työntekijöiden määrää pidettiin kuvien ohella kiinnostavana ja kärsiväliisyyttä lisäävänä tietona. Myös haastattelumenetelmää pidettiin miellyttävänä, kun kommentoitiin jotain konkreettista.



” Jos tapaan esimerkiksi työntekijän ekaa kertaa ja tiedän vaan nimen, niin kyllähän se keventää tunnelmaa, jos näkee naaman tossa.”



## YHTEISSUUNNITTELU PÄHKINÄNKUORESSA

1. Lähtökohtana on asiakkaan kokemuksen ymmärtäminen, se on myös sosiaalityön ydintä.
2. Aloita tavoitteen määrittämisestä, ei ratkaisujen ideoinnista.
3. Aseta sosiaalityön ylemmät hyvinvointitavoitteet palvelun jokaisen kosketuspisteen tehtäväksi.
4. Asiakkaiden haastatteleminen ei riitä, mutta se on hyvä alku.
5. Yhteistyö asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa on oltava jatkuvaa koko kehitysprosessin ajan.
6. Ideoiden vahvuudet punnitaan lopulta käytännössä, siksi niitä on kokeiltava useasti ja varhaisessa vaiheessa.

## AULAVIESTINNÄN ABC

- Sosiaalitoimiston viestintää ovat ne kokemukset, joita aula välittää, eivät laput seinällä.
- Jos lisäät lapun seinälle, testaa heti miten asiakkaat ymmärtävät ja tulkitsevat sen.
- Kysy itseltäsi, miten tekemänne työ näyttäytyy aulan kävijöille.
- Mitä enemmän seinällä on lappuja, sitä vähemmän niihin kiinnitetään huomiota.
- Seuraa, otetaanko tarjolla olevia esitteitä mukaan. Jos ei, jaa esitteitä eri paikassa.



## 5. VISIO SOSIAALISESTA TOIMISTOSTA

**RAPORTISSAMME PYRIMME VISIOON** sosiaalitoimistosta nykyistä sosiaalisempaan kohtaamispaikkana. Ajattelemme, että sosiaalitoimisto on paikka, jossa ympäristön tulisi tukea palvelunkäyttäjien ja ammattilaisten kohtaamista. Nämä kohtaamiset aulassa ja sosiaalialan ammattilaisten huoneissa ovat sosiaalityön ydintä. Kehittäessämme vaikuttavampia palveluita ei ole varaa unohtaa palveluympäristöjä. Jos viimeiseksi tarkoitettulla luukulla välitön kokemus on poistoyöntävä, niin minne siitä jatketaan?

Sosiaalisessa sosiaalitoimistossa kohtaamiset voisivat rakentua myös kävijöiden välille. Visiomme sosiaalitoimisto olisi paikka, joka mahdollistaa jo nyt olemassa olevilla resursseilla enemmän. Yksilötyön lisäksi sosiaalitoimisto tarjoaisi helppoja mahdollisuuksia vertaistointintaan ja keskittyisi nykyistä vahvemmin palvelunkäyttäjien olemassa oleviin voimavaroihin.

Ei ole näyttöä siitä, että toimistojen ja kohtaamisen karu muotoilu pitäisi toimeentulotuen asiakkuudet lyhyinä. Toimeentulotuki on jo nyt monelle pysyvä tulonlähde ja asiakkuudet sukupolvelta toiselle periytyviä. Voisiko vision tarkastaminen siitä, millainen sosiaalitoimisto on paikkana, avata uusia mahdollisuuksia edistää kuntalaisten hyvinvointia?

Raportin nimessä ”2.0” viittaa visioon, mutta muutoksen tekemisen tapa on päinvastainen. Todellisessa maailmassa 1.0:sta ei siirrytä 2.0:n. Muutos tapahtuu kokeilujen kautta ja pienin askelin. Siksi työ voidaan aloittaa heti. Ainoa tapa pysyä oikealla polulla on suunnitella palveluita yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa.

Kärsimättömälle yhteissuunnittelu voi tuntua hitaalta tieltä. Sen nopeus syntyy siinä, että suunnittelu tapahtuu oikeassa paikassa, jolloin riski suunnitella palvelun kohderyhmän kannalta väärä asioita pienenee. Toiseksi nopeus syntyy siitä, että muutoksen jalkautumisen ehdoista saadaan jatkuvasti tietoa. Tämä tukee myös sitoutumista muutoksen päämäärään koko suunnitteluprosessin aikana.



*Maunulan sosiaalitoimiston odotustilasta tuli asiakkaan taidenäyttely.*



## Mitä luimme työskentelyn lomassa

**Blomqvist, Johan (2011).** Conceptualising Prototypes in Service Design. Linköping Universitet, Faculty of Arts and Sciences Thesis No. 101.

**Boyle, David, Slay, Julia & Stephens, Lucie (2010).** Public Services Inside Out. Putting co-production into practice. Lontoo, NEF.  
[http://s.bsd.net/nefoundation/default/page/-/files/Public\\_Services\\_Inside\\_Out.pdf](http://s.bsd.net/nefoundation/default/page/-/files/Public_Services_Inside_Out.pdf)

**Eräsaari, Leena (1995).** Kohtaamisia Byrokraattisilla näyttämöillä. Tampere: Gaudeamus

**Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. (2013).** Hyvinvoinnin muotoilu. Aalto University. School of Design, Arts and Architecture.

**Lovio, Raimo & Kivisaari, Sirkku (2010).** Julkisen sektorin innovaatiot ja innovaatiotoiminta. Katsaus kansainväliseen kirjallisuuteen. VTT:n tiedotteita 2540.

**Miettinen, Satu (2011).** Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tampere, Teknologiainfo Teknova Oy

**Passera, S., Kärkkäinen, H., Maila, R. (2012).** When, how, why prototyping? A practical framework for service development, in Proceeding of the XXIII ISPIIM Conference, 16-19 June, Barcelona, Spain.

**Senneth, Richard (2013).** Together. The Rituals, Pleasures & Politics of Cooperation. Lontoo, Penguin Books

**Slay, Julia & Robinson, Ben (2011).** In This Together. Building knowledge about co-production. Lontoo, NEF.  
<http://www.neweconomics.org/publications/entry/in-this-together>

**Stickdorn, Mark & Schneider, Jakob (2011).** This is Service Design Thinking. Amsterdam, BIS Publishers.

**Tammelin, Mia (2010).** Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Raportti 31/2010. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Luettu 7.10.2014  
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3>

**Thaller, Richard & Sunstein, Cass (2009).** Nudge. Improving decisions about health, wealth and happiness. Penguin books.

**Tuulaniemi, Juha (2011).** Palvelumuotoilu. Talentum: Helsinki.

**Väänänen, Niko (2010).** Sosiaalitoimisto ja sen valta – etnografinen tutkielma vallan rakentumisesta sosiaalitoimistossa. Pro gradu. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta

**KOKEMUS SOSIAALITYÖSTÄ** voi olla sama kuin kokemus sosiaalitoimiston aulasta. Se, mitä tapahtuu ulko-oven ja sosiaalityöntekijän huoneen välissä, on merkittävä osa palvelun vaikuttavuutta. Aulatilat ovat kuitenkin kuollut kulma sosiaalitoimistojen suunnittelussa.

Miten palvelumuotoiluajattelua voisi soveltaa sosiaalitoimistojen suunnittelussa asiakasrajapinnassa? Tätä pohdittiin Soccan Hyvän olon tila-kehittämishjelmassa vuosina 2012-2013. Tämä raportti on viestikapulajennus ongelman ratkaisusta kiinnostuneille.

Puolentoista vuoden työ on sitonut työyhteisöt, asiakkaat, yliopisto- ja ammattikorkeakouluopetuksen sekä tutkimuksen tuottamaan tietoa ja piirtämään ratkaisuja. Akateemiset artikkelit ja opinnäytetyöt ilmentävät ajallaan, mutta tässä raportissa tarjoamme kiteytetyn, kokonaisvaltaisen ja helposti lähestyttävän tekstin tekemisen yhteydessä heränneistä ajatuksista ja oivalluksista. Visiomme mukaan sosiaalitoimisto voisi olla nykyistä sosiaalisempi kohtaamispaikka, jossa ympäristön tulisi tukea palvelunkäyttäjien ja ammattilaisten kohtaamista.