

OPINNÄYTETYÖ KEVÄT 2016
Laura Matilda Hämäläinen



Palveluorganisaation kohtaamistilojen kehittämissuunnitelma

Case: Lahden sosiaalikeskus

PALVELUORGANISAATION KOHTAAMISTILOJEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Case: Lahden sosiaalikeskus

Lahden ammattikorkeakoulu
Muotoilu- ja taideinstituutti
Sisustusarkkitehtuuri

Laura Matilda Hämäläinen
Opinnäytetyö
170 sivua
Kevät 2016

Avainsanat
sosiaalihuolto
kohtaamistilat
sosiaalipalvelut
asiakaspalvelutilat
tilasuunnittelu

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyöni perehtyy palveluorganisaatioiden kohtaamistilojen kehittämiseen Lahden sosiaalikeskuksen asiakaspalvelutilojen avulla.

Sähköisten palveluiden alati laajentuessa fyysiset palveluympäristöt ja niissä tapahtuvat aidot kohtaamistilanteet vähenevät ja siksi harventuvilla palvelu- ja kohtaamistiloilla on entistä merkittävämpi rooli yleisen hyvinvoinnin tukemisessa. Työni pyrkimyksenä on parantaa käyttäjäkokemuksia sekä turvallisuutta kaikilla kohteen käyttäjäryhmillä, tarjoamalla työkaluja ja konkreettisia keinoja sosiaalikeskusten kokonaisvaltaiseen tilalliseen kehittämiseen, niin Lahden sosiaalikeskuksessa kuin valtakunnallises- tikin samankaltaisissa toimipisteissä. Käyttäjälähtöisen suunnittelun avulla esiin tulleet ongelma- ja solmukohdat ovat ratkaistavissa, jolloin edesautetaan onnistuneiden palvelutapahtumien muodostumista.

Yleisesti muotoilun tulisi ottaa enemmän vastuuta yleisen hyvinvoinnin, elämänlaadun ja yhteisöllisyyden edistämiseen tämän hetkessä uudistuvassa yhteiskunnassamme.

DEVELOPMENT PLAN FOR THE SERVICE ORGANIZATION MEETING AREAS

Case: Lahti social centre

Lahti University of Applied Sciences
Institute of Design and Fine Art
Interior Architecture

Laura Matilda Hämäläinen
Graduation project
170 pages
Spring 2016

Keywords
social healthcare
meeting areas
social services
customer service spaces
spatial design

ABSTRACT

This graduation project studies service-organization's meeting places through a case study in the Lahti social centre.

The electronic services and online applications are expanding continually and therefore replacing the traditional services platforms and customer service spaces in service organizations. This reduces genuine encounters between service providers and their customers. That is giving the fewer meeting areas even more significant role in supporting the overall well-being. The aims to improve the user experience, as well as the safety conditions for all the users of the space. By providing tools to develop the spatial solutions in social centers for the Lahti social center and similar operating environments nationally. With user-centered design the problems in space can be found and solved, which will contribute the formation of successful service events.

In general, design should take more responsibility to improve the general well-being, quality of life and sense of community in the current changing society.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	9	8 TAVOITTEET JA RAJAUS	67
1.1 Aihe ja taustat		8.1 Toiminnalliset tavoitteet	
1.2 Alustavat tavoitteet ja rajaus		8.2 Kohderyhmätavoitteet	
1.3 Tutkimusasetelma		8.3 Turvallisuustavoitteet	
1.4 Käsitteitä		8.4 Visuaaliset tavoitteet	
		8.5 Rajaus	
2 TOIMEKSIANTO	15	9 SUUNNITTELUPROSESSI	71
2.1 Toimeksiantaja ja alustava toimeksianto		9.1 Tilaohjelma ja vyöhykkeet	
2.2 Kohde		9.2 Tila-analyysi	
		9.3 Visuaalinen konseptointi	
3 KOHTAAMISTILAT PALVELUORGANISAATIOISSA	21	9.4 Opastegrafiikka	
3.1 Kohtaamistilan käsite		9.5 Pohjaratkaisut	
3.2 Kohtaamistilojen tyyppijakoa		9.6 Tilaluonnoksia	
		9.7 Kalusteideointi	
4 SOSIAALIPALVELUT TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	27	10 VALMIS TILASUUNNITELMA JA PALVELUPOLKU	111
4.1 Sosiaalipalveluiden kehityksestä Suomessa		10.1 Materiaalit ja kalusteet	
4.2 Palveluiden tarjonta ja tulevaisuusnäkyviä		10.2 Käyttöskenaariot	
4.3 Asiakkaiden erityistarpeet		10.3 Visualisoinnit	
4.4 Työntekijöiden erityistarpeet		11 ARVIOINTI	147
		11.1 Prosessi	
5 PALVELUMUOTOILUN SUUNNITTELUMENETELMISTÄ	37	11.2 Tilasuunnitelma	
5.1 Palvelumuotoilun käsite		11.3 Jatkokehitys	
5.2 Palvelutapahtuma		LÄHTEET JA LIITTEET	151
5.3 Asiakkaan palvelupolku ja sen ongelmakohdat			
5.4 Työntekijän palvelupolku ja sen ongelmakohdat			
5.5 Päätelmät ja kehitystarpeet			
6 VISUAALISEN VIESTINNÄN KEINOISTA	49		
6.1 Visuaalisen viestinnästä ja sen universaaliudesta			
6.2 Opastegrafiikasta			
7 TURVALLISUUS	59		
7.1 Toiminnalliset turvavaatimukset sosiaalitoimessa			
7.2 Värien ja materiaalien turvallisuusvaatimukset			

” Tämä on palvelua, ei sossunluukku asiakkaille ”
Sosiaalityöntekijä



” Sosiaaliturva koostuu palveluista ja toimeentulon turvaavista etuuksista. Sen tarkoituksena on turvata ihmisille riittävä toimeentulo ja huolenpito kaikissa elämäntilanteissa. ”

Suomen sosiaali- ja terveysministeriö, stm.fi

kuva 3. <https://www.flickr.com/photos/nostri-imago/4999517781/sizes/l/in/set-72157623484633083/>

1.1 Aihe ja taustat

Hyvinvointivaltion perusta on kattava sosiaaliturva. Sosiaalityön tarkoituksena on ylläpitää yleistä hyvinvointia, yhdenvertaisuutta ja sosiaalista turvallisuutta. Yhä laajentuvassa sähköisten palveluiden kentässä fyysiset palveluympäristöt vähenevät ja harventuvilla palveluorganisaatioiden kohtaamistiloilla on merkittävämpi rooli positiivisten palvelukohtaamisten ja elintärkeiden ihmiskontaktien luomisessa. Ympäristön ja tilan vaikutukset hyvinvointiin ovat merkittävät, kun avun hakemista palveluiden piiristä ohjaavat monet alitajuntaiset sekä ulkoiset tekijät. Vaikutuksen voivat olla tiedostamattomia ja silti voimakkaita mm. stressitasoon ja aktiivisuuteen vaikuttavia asioita. Sosiaalityön palveluiden piiriin hakeutuvat asiakkaat ovat viimeisen toimeentulon äärellä ja usein henkisen hyvinvoinnin tuen tarpeessa.

Opinnäytetyöni kohteen Lahden sosiaalikeskuksen asiakaspalvelutilat eivät heijasta tätä hyvinvoinnin ja terveyden edesauttamista tavalla, jolla olisi suora vaikutus tilojen käyttäjiin. Kunnallisella sektorilla valitettavasti tilasuunnitteluun ja fyysisen hyvinvointiympäristön kehittämiseen ei ole budjetoitavissa tarvittavia resursseja. Opinnäytetyöni pyrkii sosiaalityön eettisten arvojen korostamiseen sekä tarjoamaan työkaluja fyysisten palveluympäristöjen asteittaiseen kehittämiseen ensisijaisesti sosiaalikeskuksen toimintaympäristössä. Muotoilun ja sisustusarkkitehtuurin työkalut tulisikin valjastaa

laajemmin yleisen hyvinvoinnin, elämänlaadun ja yhteisöllisyyden edistämiseen tämän hetkessä uudistuvassa yhteiskunnassa luodessamme avoimempaa elinympäristöä muuttuville väestöryhmillemme.

Oma työjaksoni Lahden sosiaalitoimen, toimeentuloturvan yksikössä etuuskäsittelijän tehtävissä antoi oikean kosketuspinnan myös työntekijän näkökulmasta tilojen ergonomiaan ja tilan vaikutuksista työhyvinvointiin. Käyttäjälähtöisyyden ollessa tärkeimpiä ohjaavia tekijöitä työssäni, kartoitan asiakkaiden ja työntekijöiden palvelupolkuja ja tarpeita tutkimuspohjana suunnittelutyölleni.

1.2 Alustavat tavoitteet ja rajaus

Tavoitteena on kehittää Lahden sosiaalikeskuksen asiakaspalvelu- ja kohtaamistiloista helpommin lähestyttävät asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvoinnin sekä matalan kynnyksen palveluiden edistämiseksi. Pyrin selvittämään ja ratkaisemaan palvelupolun ongelmakohdat luodakseni positiivisia käyttäjäkokemuksia kaikille käyttäjäryhmille tilasuunnittelun keinoin.

Tilarajauksena opinnäytetyössäni on Lahden sosiaalikeskuksen (Vapaudenkatu 23A) 4. kerroksen asiakaspalveluauula sekä sosiaalityöntekijän ja/tai sosiaaliohjaajan asiakas- sekä verkostotapaamisiin suunniteltu uudenlainen ”varauspohjainen” vastaanottohuone.

1.3 Tutkimusasetelma

Paneuduin opinnäytetyössäni palveluorganisaatioiden kohtaamistiloihin ja niiden käyttäjäryhmien erikoistarpeisiin Lahden sosiaalikeskuksen asiakaspalvelutilojen kautta. Suunnittelutyön tueksi tutkin kohtaamistilojen funktioita, muotoja ja saavutettavuutta kartoittamalla käyttäjäkokemuksia sekä kohteessa tapahtuvaa palvelukokonaisuutta. Palvelukokonaisuuteen tutustumalla selvitin asiakkaiden ja työntekijöiden palvelupolkuja, jotta ymmärsin käyttäjäkokemuksen kannalta tärkeimmät kohtaamistuo-kiot ja ongelmakohdat.

Käyttäjäkokemuksien keräämiseksi järjestin sosiaalityöntekijöille, palveluneuvojille sekä sosiaaliohjaajille ryhmähaastatteluja sekä asiakkaille sähköisen asiakaskyselyn, asiakasnäkökulman huomioimiseksi. Käytin suunnittelutyössä myös apuna omia parin vuoden takaisia kokemuksiani toimeentuloturv-
van työjaksolta Lahden sosiaalikeskuksessa.

1.4 Käsitteitä

Sosiaalityöntekijä

Sosiaalihuollon asiakaspalvelu-, suunnittelu- tai joh- totehtävissä työskentelevä ylemmän korkeakoulun suorittanut henkilö

Sosiaaliohjaaja

Toimii sosiaalisen tuen, neuvonnan ja ohjauksen työ- tehtävissä sekä sosiaalityöntekijän työparina sosiaa- lihuollossa.

Palveluneuvoja

Sosiaalihuollon asiakaspalvelutilojen neuvonnassa työskentelä henkilö, joka vastaa ensimmäisestä asia- kaskontaktista asiakaspalvelutiloihin saavuttaessa ja ohjaa asiakkaan eteenpäin oikeiden palveluiden ää- reen

Palvelupiste

On paikka jossa palveluntarjoaja kohtaa palveluntar- vitsijan

Palveluorganisaatio

On joko julkinen tai yksityinen organisaatio (ihmisten muodostama toimintajärjestelmä yhteisten päämää- rien toteuttamiseksi), jonka päätehtävä on tuottaa palveluja tietyille kohderyhmälle.

Palvelumuotoilu

” Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen innovoin- tia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun mene- telmin.”

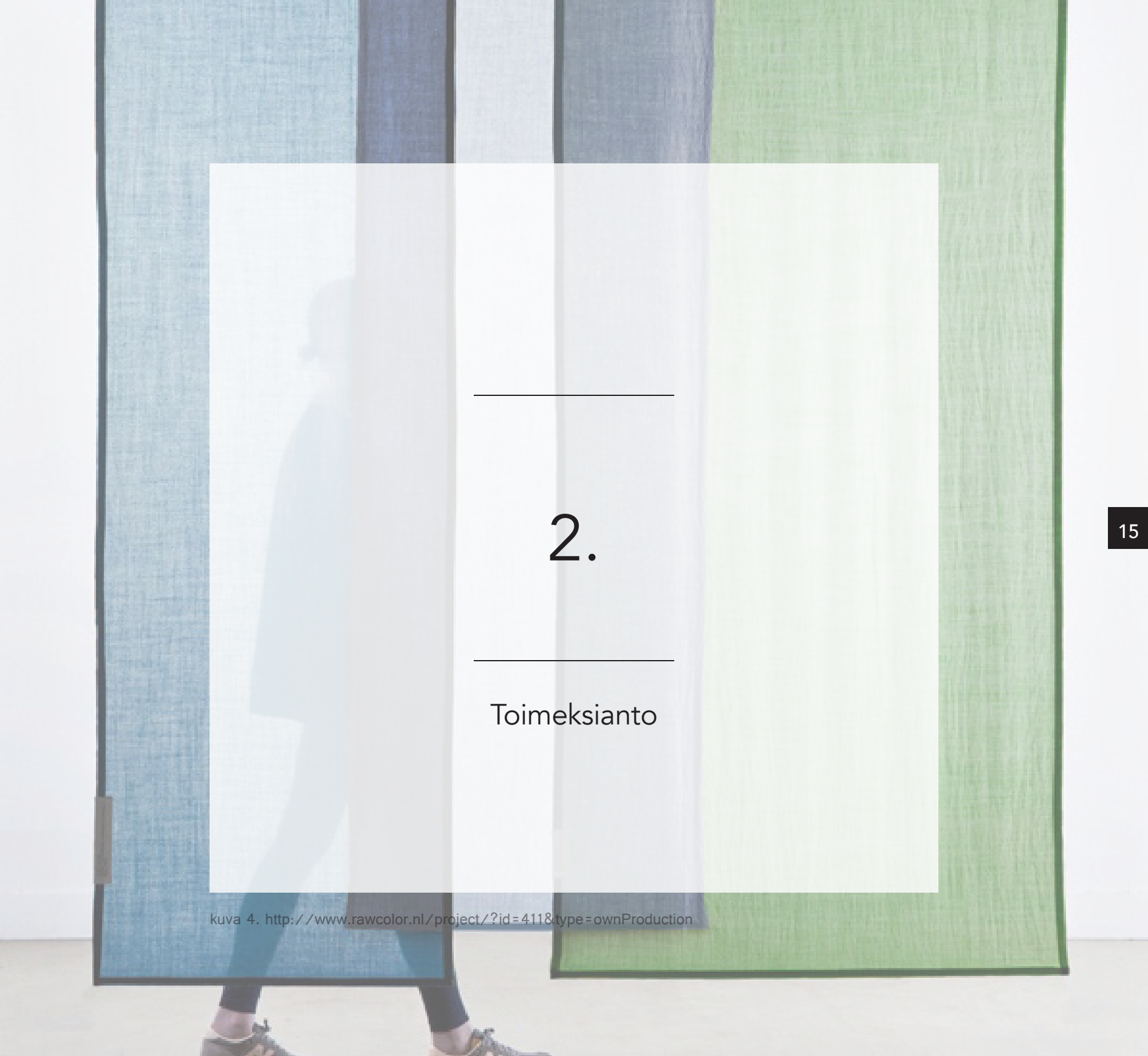
Palvelumuotoilu.fi

Informaatiomuotoilu

”Informaatiomuotoilu on tiedon tekemistä näkyväk- si.”

Informaatiomuotoilu.fi

“ Ei unohdeta lapsia, vammaisia ja vanhuksia ”
Palveluneuvoja



2.

Toimeksianto

kuva 4. <http://www.rawcolor.nl/project/?id=411&type=ownProduction>



kuva 5. Laura Hämäläinen

2.1 Toimeksiantaja ja alustava toimeksianto

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimi, josta yhteystenkilönäni toimii Tarja Laukkanen, aikuissosiaalityön päällikkö. Lahden sosiaalikeskus ja erityisesti sen toimeentuloturvan yksikkö olivat minulle entuudestaan tuttuja omalta parin vuoden takaiselta työjaksoltani etuuskäsittelijänä, joten kohde oli minulle luonteva ja ideaali valinta.

Oman ja toimeksiantajan kanssa jaetun kiinnostuksen ja havaittujen tarpeiden johdosta suunnittelutyöni kohteeksi määriteltiin sosiaalikeskuksen suurin ja käyttöasteeltaan korkein asiakaspalveluauula sekä sosiaalityöntekijän uudenlainen vastaanottohuone. Ensimmäisten toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella lähdimme kehittämään perinteisen vastaanottohuoneen rinnalla toimivaa "varaushuone"-vaihtoehtoa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijän sekä muiden kontaktihenkilöiden kohtaamistilatarpeisiin. Uudenlaisen "varaushuoneen" tulisi toimia ympäristönä mm. verkostoneuvotteluille sisältäen myös kaikki asiakastyössä vaadittavat toimistotyön puitteet ja videoneuvotteluvälineistön.

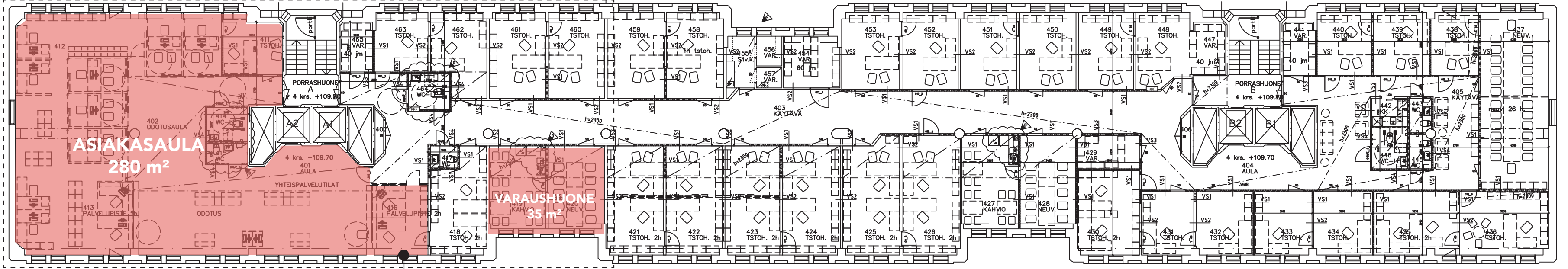
Toimeksiantonani kehitän siis kohteen tiloihin soveltuvan tilakonseptin, jonka tekijöiden soveltaminen käytäntöön on mahdollista osittain tai asteittain kaupungin tarjoaman budjetoinnin mukaisesti.

2.2 Kohde

Suunnittelutyöni kohde sijaitsee 4. kerroksessa vanhan Kauppahotelli Grandin tiloissa Vapaudenkadulla Lahdessa. Sosiaalikeskuksen vuokraamissa toimitiloissa sijoittuu asiakasaula rakennuksen eteläpäähän, jossa läpitalonikkunat avautuvat sekä koilliseen että lounaaseen. "Varaushuone" ehdotuksen tulen sijoittamaan konseptiesimerkinä kokous- ja kahvihuoneen tilalle asiakasaulan läheisyyteen.

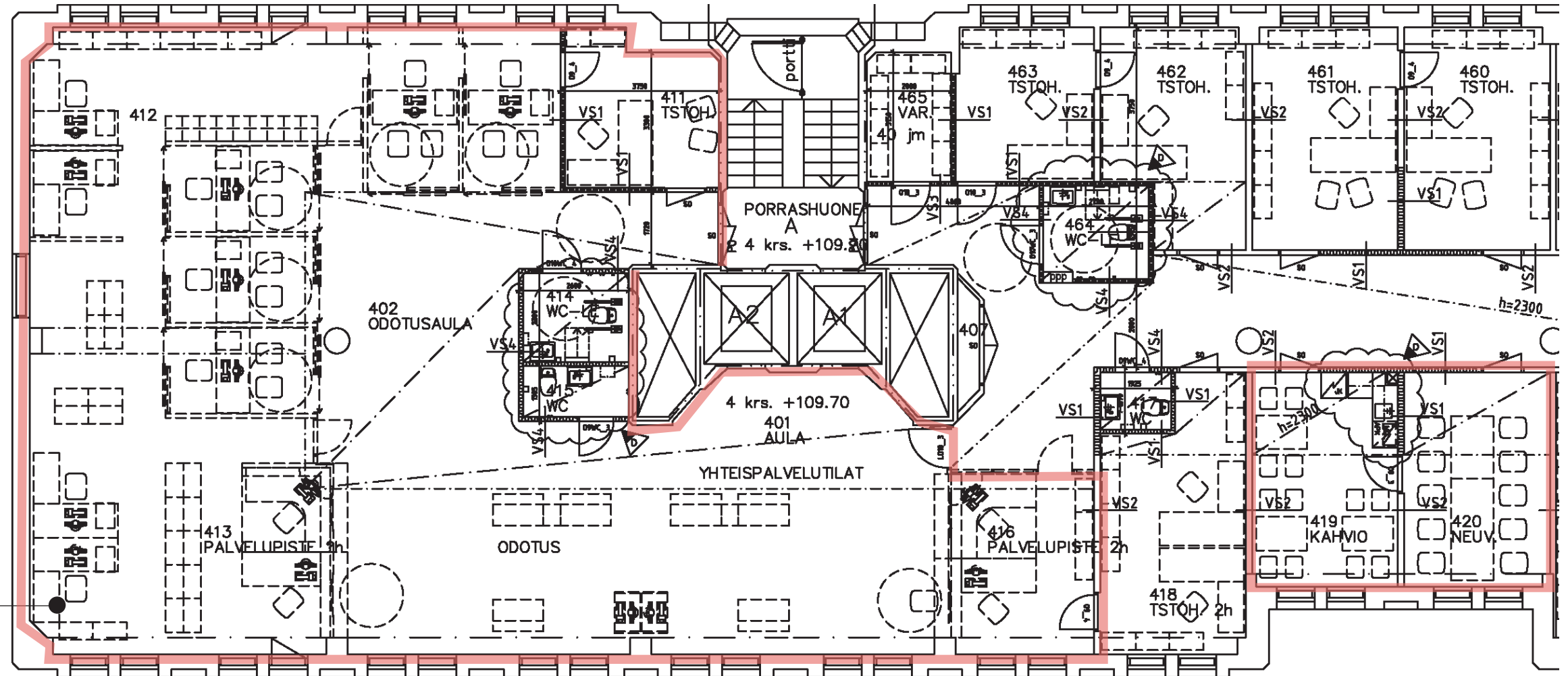


kuva 6. Laura Hämäläinen



Aikuissosiaalityön ja toimeentuloturvan käytössä olevia asiakasaulan toimitiloja sijaitsee rakennuksen 4.- ja 5:ssä kerroksessa, jossa huoneistoalaa toiminnalle on varattu yhteensä noin 1250 m² kerroksittain. Tämä sisältää enimmäkseen henkilökunnan työhuoneita ja käytävätiloja. Toimitiloihin sisältyy myös neljä neuvotteluhuoneen ja kahvihuoneen vierekkäin muodostamaa kokonaisuutta. Käytän varaushuoneen sijoituksen esimerkkinä näistä yhdistettävissä olevaa tilaa, jolloin käytettävää pinta-alaa toiminnolle saadaan noin 35 m². Konsepti on kuitenkin mahdollista sijoittaa myös muuhun ympäristöön mahdollisessa toteutusvaiheessa.

Asiakasaulan kokonaispinta-ala on tällä hetkellä noin 280 m² ja käyttäjäkuormitus noin 250-300 asiakasta päivittäin. Siihen kuuluvat neljä neuvonnan palveluneuvojien ylläpitämää palvelupistettä ja yksi hakemusten lajittelu- ja postituspiste, asiakkaiden odotustila, kaksi asiakas wc:tä, viisi "avokonttoripalvelupistettä" ja yksi suljetumpi palvelupiste. Henkilökunnan tilojen puolella asiakasrajapinnan ja "avokonttorin" takana on työpisteitä, jotka eivät ole aktiivisessa käytössä. Ohessa tilojen pohjapiirustus ja havainnollistavia kuvia asiakasaulan nykytilanteesta.

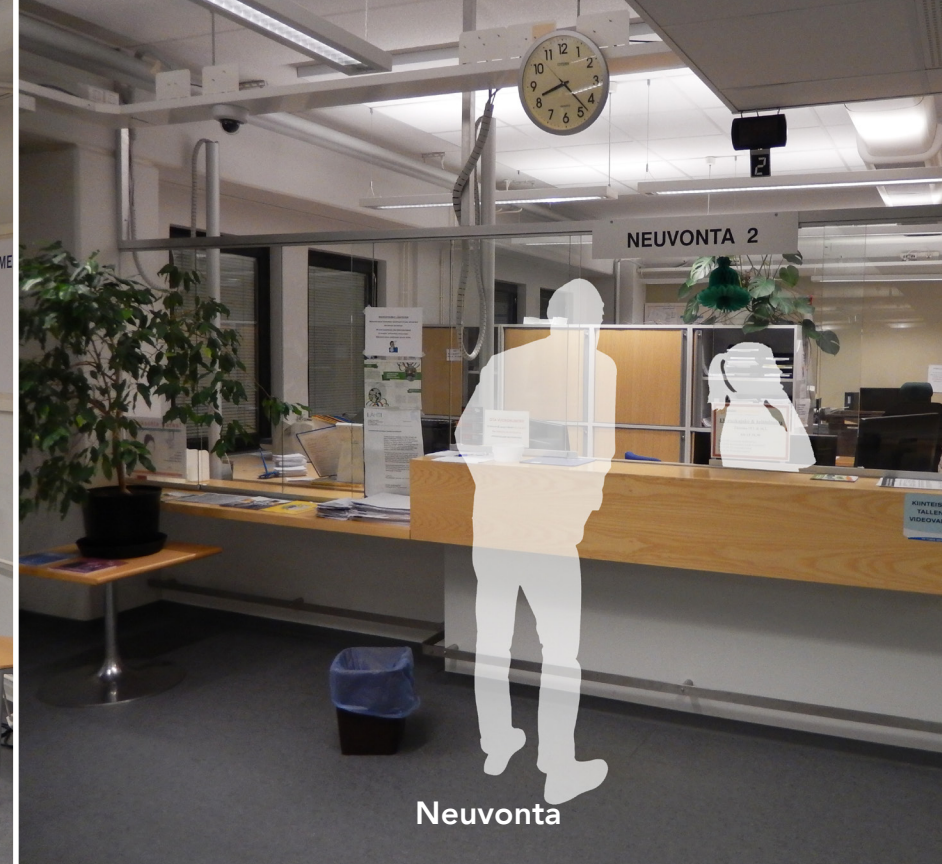




Sisäänkäynti



Vuoronumero



Neuvonta



Odotus



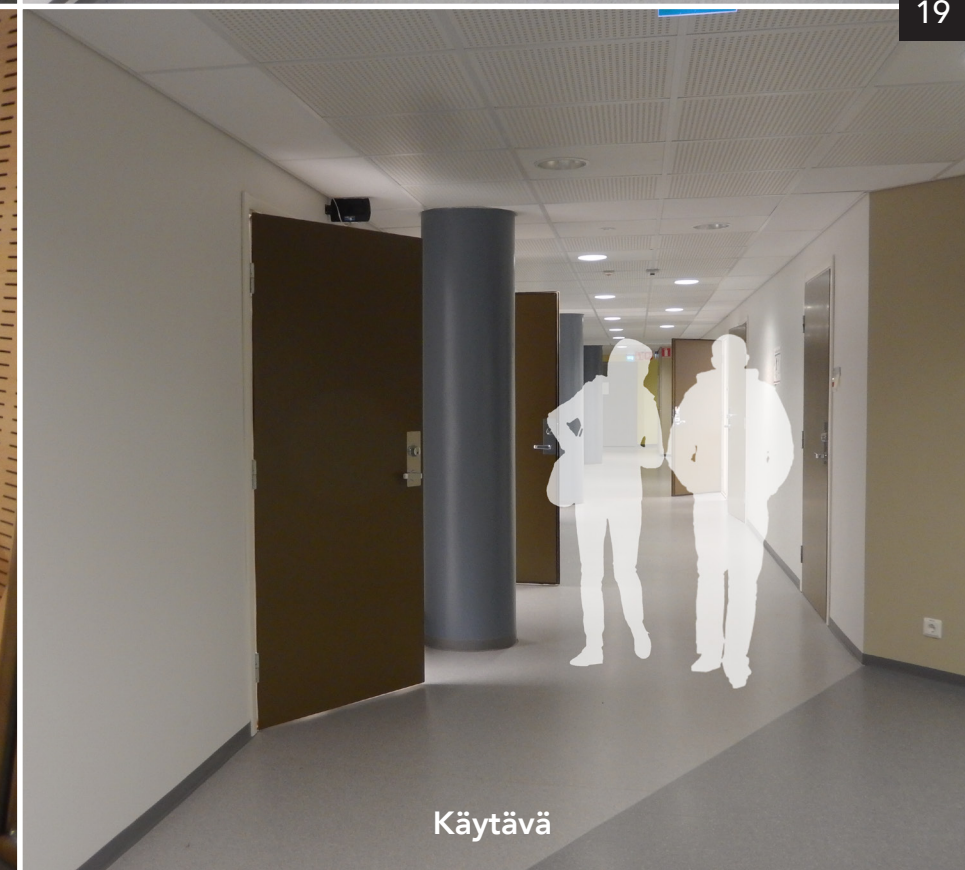
Odotus



Odotus



Avokonttori



Käytävä

” Työpaikoilla tilasuunnittelun keinoin voidaan edesauttaa viihtyvyyttä, työtehoa, stressittömyyttä, innovatiivisuutta, itsetuntoa ja analyyttisyyttä. Asiakaspalvelutiloissa voidaan edistää asiakkaiden viihtyvyyttä, itsetuntoa, positiivisuutta ja stressittömyyttä”

- Tilaa ihmiselle : tilan terveys- ja hyvinvointivaikutusten huomiointi tilasuunnittelussa, Kántila, 2003, 9.

3.

Kohtaamistilat
palveluorganisaatioissa

3.1 Kohtaamistilojen käsite

Kohtaamistilat ovat sosiaalisia ympäristöjä, joiden tarkoituksena on edesauttaa ihmisten välistä vuorovaikutusta ja mahdollistaa varsinaiset kohtaamistilanteet. Kohtaamistilojen merkitys työpaikoilla mm. toimistoympäristöissä on kasvanut merkittävästi viime vuosien aikana. Tilakategoriaan eivät kuulu ai-noastaan taukokuoneet ja käytävätilat vaan kohtaamistiloiksi voidaan ymmärtää laaja kirjo tiloja, jotka pyrkivät kokonaisvaltaisemmin ja monipuolisemmin edesauttamaan vuorovaikutteisuutta ja tarjoamaan muuttuville tarpeillemme tilalliset puitteet.

Teknologian ja erityisesti kommunikaatiovälineiden ja sovellusten kehityksestä johtuen fyysiset kohtaamiset vähenevät kaikilla aloilla. Asioiden hoitaminen tietoverkkojen välityksellä on vähentänyt fyysisten tilojen tarvetta ja toisaalta asettanut niille uusia tasovaatimuksia. Perinteisten kokoushuoneiden rinnalle on luotu runsaasti vaihtoehtoisia kaluste- ja tilaratkaisuja, jotka pyrkivät korvaamaan yhä enemmän työympäristöjämme ja muuttamaan niiden toimintaperiaatteita. Tämä monitilatoimistojen yleistyminen on saanut kohtaamistilojen kirjon kasvuun eikä käsitteen määrittelystä ole yleisesti sovittu. Kohtaamistiloja on tarjolla niin nopeaan kohtaamiseen kuin pidempäänkin tarpeeseen.

Sosiaalikeskuksen kohtaamistiloiksi käsitettävään palvelutilanteita ympäröivät puitteet, joiden tarkoitus on mahdollistaa palveluntarvitsijan ja palveluntarjoajan kohtaaminen, kuten myös edistää

”Erilaiset tilat ovat sekoittumassa monitoimiympäristöiksi myös muualla kuin perinteisissä monitoimitiloissa.”

- Käyttäjälähtöiset tilat, TEKES. 2011

henkilöstön sisäistä dynamiikkaa. Asiakaspalvelutila on kohtaamistiloihin kuuluva alaryhmä, joka pitää sisällään toimintojen rajaamat tilavyöhykkeet. Vastaanottohuone on perinteinen ympäristö asiakkaan kahdenkeskiseen kohtaamiseen ja asiakaspalvelutilanteeseen, kuten myös kunkin työntekijän henkilökohtainen työympäristö. Kokoushuoneet taas ovat isompien ryhmien kohtaamistilanteisiin tarjottavia työympäristöjä.

Sosiaalitoimen turva- ja identiteettisuojausmysten johdosta asiakasaulan toimintoja ei voida täysin uusia eikä vyöhykkeitä avata kohtaamistilojen uusin keinoin. Vastaanottohuoneen rinnalla toimiva ”varaushuone” pyrkii tarjoamaan uutta kohtaamistilaympäristöä perinteisiin kaavoihin pakotetulle sosiaalikeskukselle, jonka lopullinen käyttötapa jää kuitenkin toimeksiantajan päätettäväksi. ”Varaushuone” pyrkii kohti avoimuutta, turvallisuuskysymyksiä kunnioittaan ja soveltaen.

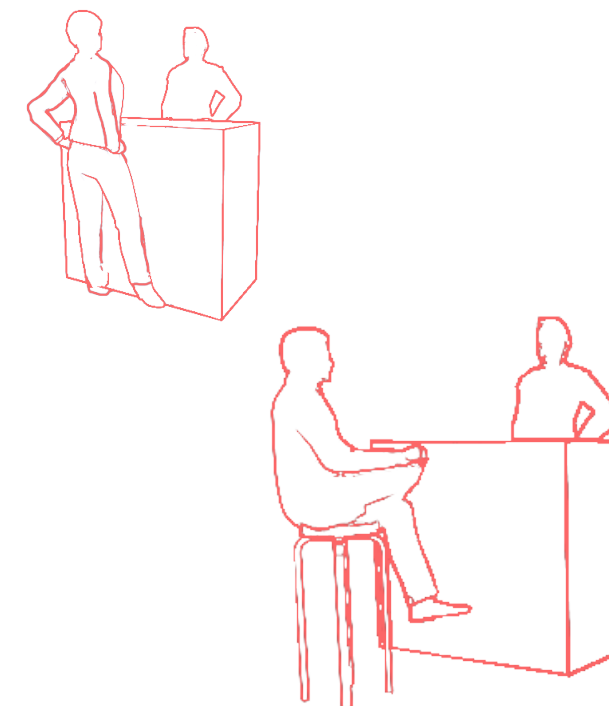
3.2 Kohtaamistilojen tyyppijakoa

Palveluorganisaation kohtaamistilat voidaan jakaa karkeasti kunkin tilanteen henkilömäärien, yksityisyysasteen ja kohtaamistilanteen keston mukaisesti tyyppiryhmiin. Eri toimialoilla kohtaamistilavaatimukset sekä käyttötavat- ja asteet vaihtelevat, mutta niiden välillä on nähtävissä yhteisiä määrittäviä tekijöitä. Käsittelen ohessa niitä asiakaspalvelutilojen kohtaamistilatyyppejä, jotka ovat perinteisiin asiakaspalvelutiloihin vakiintuneita ja jotka koen opinnäytetyöni kannalta tärkeimpiä tilojen tyyppeinä. Määrittelyt ovat henkilökohtaisen tulkintani mukaisia.

1. Lyhyen kohtaamisen palvelutilat.

Lyhyen kohtaamisen palvelupisteillä palveluntarjoaja kohtaa palveluntarvitsijan eli asiakkaan pääasiallisesti lyhyessä neuvonanto, ohjaus tai kaupankäyntitilanteessa. Neuvontatiskit ja monet kaupallisista asiakaspalvelupisteistä ovat yleisimpiä ryhmän edustajia. Työpiste on usein tarjoavalle osapuolelle pysyvä ja asiakkaalle joskus jonotusta vaativa pistäytyminen palvelujen piirissä. Nämä kohtaamistilanteet tapahtuvat yleisimmin aulatilaisissa tai pop up- tyyppisinä tila tilassa ratkaisuin. Pisteillä ei pääsääntöisesti käsitellä korkeampaa yksityisyysastetta vaativia asioita ja perinteinen kohtaamistilanne tapahtuu vastakkain pöytäkalusteen ympärillä. Kalustus on usein seisomapöydän yhteydessä ja asiakasistuin voi olla saata-

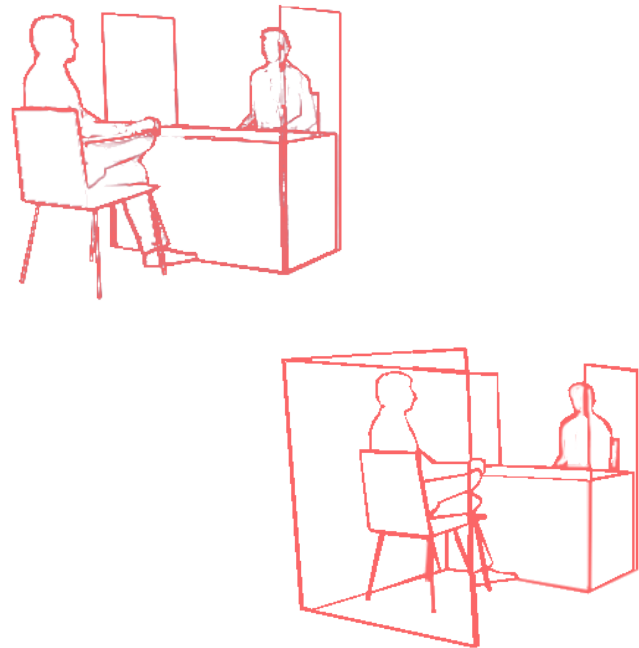
villa. Pisteiden turvallisuutta ei ole korotettu vahvoihin elementteihin. Elektroniset laitteet ja sovellukset ovat tulleet osittain korvaamaan kyseisten palvelupisteiden käyttöä mm. ohjeistuksien ja ilmoittautumisten siirtyessä tietoverkkoihin asiakkaiden saataviksi.



Lyhyt palvelukohtaaminen - kuva 9. Laura Hämäläinen

2. Keskipitkän kohtaamisen palvelutilat.

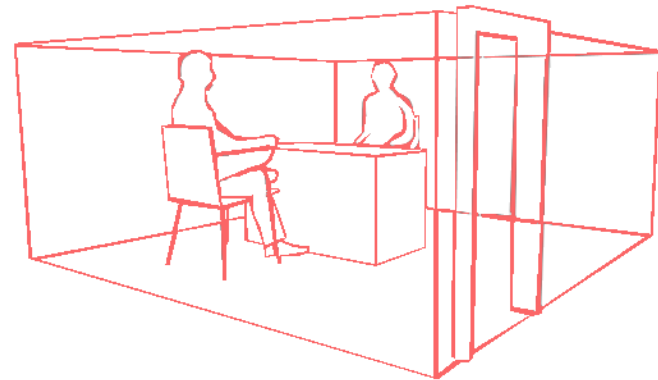
Keskipitkän kohtaamisen palvelupisteillä palveluntarjoaja kohtaa asiakkaan edelle mainittua ryhmää pidempää ja yksityisempää palvelukohtaamista vaativissa tilanteissa. Koska näiden tilojen yhteydessä käsitellään henkilökohtaisia ja korkeampaa yksityisyysastetta vaativia asioita on yksityisyystasoa usein korotettu näköestein ja akustiikka parantavilla elementeillä. Palvelutapahtuma sijoittuu usein avokonttorimaiseen ympäristöön, jonne asiakas jonottaa tai jonne hänen on mahdollista saapua ajanvarauksella. Tilaryhmään kuuluvia palvelupisteitä voidaan laskea olevan käytössä mm. pankeissa, apteekeissa ja terveydenhuollossa. Työntekijän turvallisuutta on myös usein korotettu verrattuna lyhyen palvelukohtaamisen tiloihin erinäisin tilallisin ratkaisuin.



Keskipitkä palvelukohtaaminen - kuva 10. Laura Hämäläinen

3. Pitkän kohtaamisen palvelutilat.

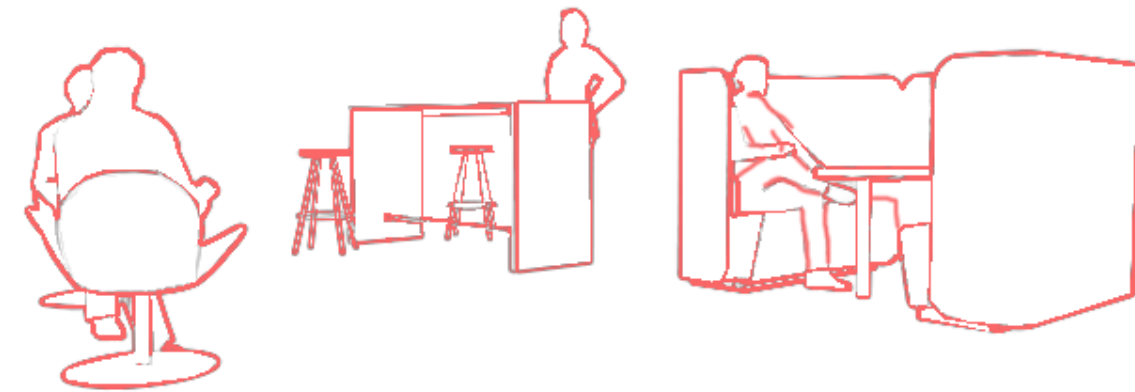
Pitkän kohtaamisen palvelutilat ovat mainituista tilaryhmistä suljetuin ja yksityisin kohtamistila ympäristö. Tämä yksityisyys toteutuu usein vastaanottohuoneissa, jotka ovatkin yleisimpiä ryhmään ymmärrettäviä kohtamistiloja. Kalustus on tilojen luonteen johdosta vapaampaa ja sisältää muita ryhmiä enemmän toimintoja. Sosiaali- ja terveyshuollossa ko. tiloja ei ole mahdollista korvata matalamman yksityisyysasteen tiloilla tiloissa tapahtuvan toiminnan vuoksi. Muilla toimialoilla on kuitenkin mahdollista korvata näitä perinteisimpiä kohtamistiloja mm. monitila ratkaisulla ja kevyemmällä asiakaspalvelupisteillä.



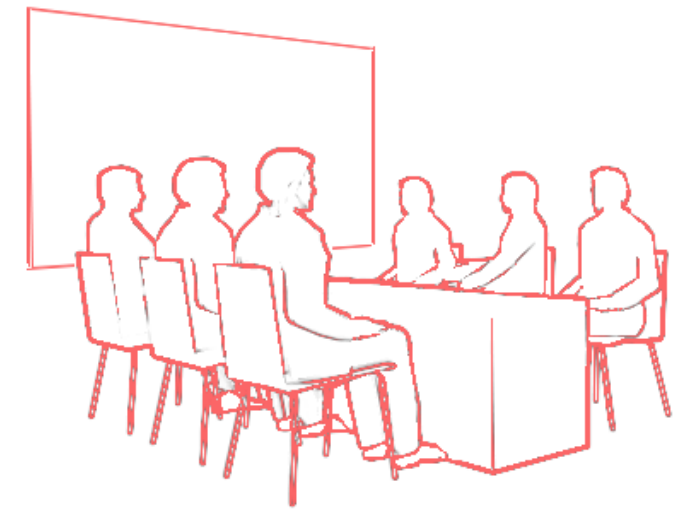
Pitkä palvelukohtaaminen - kuva 11. Laura Hämäläinen

4. Ryhmien kohtaamisen palvelutilat.

Kokoushuoneet ja konferenssitilat ovat yleisimpiä ryhmien kohtamisiin tarjottuja tilallisia ympäristöjä, kun taas suurimmille ryhmille on käytettävissä erilliset auditorio ja salitilat. Kokoustila ympäristössä presentointi- ja kokoustilanteet voidaan suorittaa tehokkaasti ja kattavasti, sinne sijoitettavissa olevan kaluston vuoksi. Äänen toisto ja akustiikka on myös ko. ympäristössä mahdollista viedä ideaalille tasolle ja tilan henkilömäärä kapasiteetti on mahdollista kasvattaa joustavasti. Kuitenkin nykyisen tietoverkkojen ja elektronisten laitteiden kehityksen vuoksi voidaan osa kohtamistilanteista siirtää esim. monitilaympäristöön, joka muutosjoustavuutensa ansioista tarjoaa niin rennomman kuin virallisemmän kohtamisen järjestelyt. "Varaushuone" on monitilan ja kokoushuoneen yhdistelmä, joka tarjoaa muutosjoustavaa ja stressittömämpää tilaa sosiaalikeskuksen tarpeisiin.



Monitoimitila kohtamisympäristö - kuva 12. Laura Hämäläinen



Kokoushuoneet - kuva 13. Laura Hämäläinen

” Kunnan on pidettävä huolta sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta. ”

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

4.

Sosiaalipalvelut toimintaympäristönä

4.1 Sosiaalipalveluiden kehityksestä Suomessa

Ennen itsenäistymistä vuonna 1917 oli Suomi osa Venäjän autonomista suuriruhtinaskuntaa. Näissä olosuhteissa ilman parlamentaarisia hallinto-oikeuksia sosiaaliturvan muodostuminen ja kehittyminen ei ollut mahdollista. Tällöin suurin osa suomalaisista oli vakuutusmuotoisen järjestelmän ulkopuolella ja ensisijaisesti apua antoivat sukulaiset.

Ainoita ”palveluita” olivat seurakuntien köyhäin- ja vaivaishoito. Seurakunnat rakennuttivat köyhäintupia ja vaivaistaloja, joissa pääosin työkyvyttömiä pyrittiin opettamaan kunnon työtä tekeviksi kansalaisiksi. Maaseuduilla käytössä oli myös niin sanottu ruotujärjestelmä eli pitäjän jakaminen ruotuihin (muutamii taloihin), joilla oli huoltovastuu kullekin määrätystä köyhistä. Ruotujärjestelmä kiellettiin kuitenkin vuonna 1916.

Vallinnut yksityispanotteinen hyväntekeväisyys ja auttaminen olivat perustuneet pitkälti armeilaisuuteen ja sääliin, kuitenkin 1800-luvun lopulla köyhiin kohdistuvat asenteet koventuivat ja työnteokovelvollisia olivat kaikki siihen vähänkin kykenevät. Uusi ajattelu korosti, että hyväntekeväisyyteen ei tule sekoittaa tunteita ja kaikki ovat vastuussa vain omasta hyvinvoinnistaan. Tämä oli seurausta Suomessa heränneestä aatteellisesta liberalismista. Aatteen mukaan valtion tuli puuttua ihmisten elämään ja taloudelliseen toimintaan mahdollisimman vähän. Yksilön vapaus oli keskeinen kysymys.

Vallitsevat olosuhteet aiheuttivat kärjistyvää epätaasa-arvoisuutta ja lisäsivät köyhyyttä. Teollistumisen myötä sosiaalinen kurjuus vain kasvoi ja työväenkysymykset aiheuttivat huolta yhteiskunnallisesti. Köyhäinhoitojärjestelmä todettiin riittämättömäksi ja ryhdyttiin kehittämään uudenlaista sosiaalipolitiikkaa. Sosiaaliturva alkoi siis kehittyä työväen olojen parantamiseksi. Käsitys sosiaaliturvasta oli kuitenkin nykyistä huomattavasti kapeampi, materialistisempi ja nähtiin lähinnä vain pienen tuotannossa työskentelevän ihmisryhmän asiana, mikä teki sen kehityksestä hidasta.

” Yhteiskuntarakenteellisista, historiallisista sekä poliittista syistä johtuen Suomen sosiaaliturva on muotoutunut ainutlaatuiseksi verrattuna mm. muihin pohjoismaihin. ”

Suomi oli sisällissodan jäljiltä poliittisesti ja yhteiskunnallisesti kahtia jakautunut. Tästä seurauksena maailmansotien välisenä aikana Suomen sosiaaliturvapolitiikkaa oli minimaalista. Kansaneläkelaki oli ajan merkittävimpiä uudistuksia vuonna 1937 ja sen voimaantuminen yhdessä tapaturmavakuutuslain ja äitiysavustuslain kanssa oli huomattavia edistysaskelia. Sosiaalityö alkoi keskittyen verkkaaisesti lähinnä kuntien kaikista köyhimpien tukemiseksi. Sosiaalityötä tehtiin kuntien huoltotoimessa, sairaalossa ja kasvatusta ja perheneuvonnassa ja 1930-luvun loppupuolella Suomessa ryhdyttiin luomaan laajoja julkisia tukijärjestelmiä.

Sotien jälkeisenä aikana valtion vastuuta ja uudenlaisen sosiaalisen turvan periaatetta alettiin rakentamaan vahvemmin. Englannissa kehitetty ns. Beveridge-suunnitelmaa mallina pitäen Suomessa kehitettiin sosiaalivakuutus, lapsilisät, työllisyyden ylläpito sekä ilmaiset terveydenhoitopalvelut, vaikka sotien jälkeen Suomen talous oli tiukoilla. 1950-luvulta lähtien alkoi todellinen kehitys kohti hyvinvointivaltiota, kun paino siirtyi köyhänhoidosta ja huollosta vaakutuksien kehittämiseen. Sosiaalipalveluita alettiin rakentaa 1960-luvulta lähtien. Etenkin 1970- ja 1980 luku olivat hyvinvointipalveluiden voimakkaan kasvun aikaa. Tulonjakovaltio muuttui palveluvalltion suuntaan ja sosiaalipolitiikka kehittyi yhteiskuntapolitiikasta hyvinvointipolitiikaksi.

1980-luvun loppupuolelta hyvinvointivaltion palvelut eivät enää laajentuneet. Hyvinvointivaltion kehittäminen väistyi muiden yhteiskunnallisten hankkeiden edestä ja sosiaaliturvaa supistettiin ensimmäisen kerran 1990-luvulla lama-ajan seurauksena. Kunnat pyrkivät parantamaan tilannetta monin keinoin. Työn tuottavuutta pyrittiin nostamaan, mikä johti mm. sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ylikuormittumiseen. Asiakkaiden odotusajat ja jonot pitenevät, yksilön asiakasta kohden oli vähemmän aikaa ja avohuolto keinot yleistyvät. Tämä johti palveluiden suuriin eroihin kuntien välillä.

Uudelle vuosikymmenelle siirryttäessä sosiaaliturvaa parannettiin lieventämään aiemmin tehtyjä leikkauksia, kun samalla sosiaalipolitiikka siirtyi kohti ns. aktiivista sosiaalipolitiikkaa. Poliittiset keskustelut ajoivat yksilön omatoimisuutta ja vastuuta itsestään.

Nykyään sosiaaliturvan lähtökohtana on turvata kaikille kansalaisille kohtuullinen elämisen taso ja toimeentulo. Sosiaaliturvaetuudet ovat luonteeltaan joko toimeentulotukea turvaavia rahaehtuuksia tai palveluja. Turva kattaa sairaudesta ja terveydestä, toimintarajoitteisuudesta ja työkyvyttömyydestä, vanhuudesta, perheen huoltajan kuolemasta, perheestä ja lapsista, työttömyydestä, asumisesta, sekä sosiaalisesta syrjäytymisestä johtuvia riskejä ja tarpeita.

Vallitsevat poliittiset olosuhteet tulevat mitä luultavammin muuttamaan palvelurakenteita ja sijaintia merkittävästi lähivuosina. Perustoimeentulon myöntämisen siirtyessä kelalle vuonna 2017 ja uusien kunta- sekä terveysyhtymien muodostuessa muuttavat kuntien nykyiset palvelurakenteet. Asiointia pyritään nopeuttamaan ja helpottamaan suurten massojen käsittelyä kasvavilla sähköisillä palveluilla.

OAMK. 2015. Sosiaaliturvan historiaa

Hiilamo, H. Niemelä, H. Pykälä, P. Riihelä, M & Vanne, R. Sosiaaliturva ja elämänvaiheet. Suomen sosiaaliturvan kehitys esimerkkien ja tilastojen valossa. 2012

kuva 15 <http://www.lansivayla.fi/artikkeli/89895-uusi-verkkonaytely-vie-koyhyden-aarelle>

4.2 Palveluiden tarjonta ja tulevaisuusnäky- miä

Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa sosiaalipolitiikasta ja valmistelee sosiaalihuoltoa koskevan lain-säädännön, jonka toteuttava osapuolena toimivat tällä hetkellä kunnat.

”Sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta edistäviä ja ylläpitäviä toimia, sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja.”

- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Sosiaalipalvelut

Kohteessani Lahden sosiaalikeskuksessa suunnitelmani sijoittuvat aikuissosiaalityön ja toimeentuloturvan palveluita tarjoavalle toimialueelle. Samassa rakennuksessa sijaitsevat myös mm. perheoikeudelliset ja lapsiperhepalvelut sekä yli 65 -vuotiaiden palvelukeskus ”Siiri”. Edellä mainituilla asiakasryhmillä on käytössään myös omat erilliset asiakaspalvelut-lansa, joita en opinnäytetyössäni käsittele. Kohteen asiakasaulassa vierailee kuitenkin laajasti eri käyttäjäryhmien edustajia mm. toimeentuloturvan asiakkaina. Tästä johtuen tilan tulee huomioida kaikki ergonomiset ja toiminnalliset tarpeet lapsista, vammaisiin ja iäkkäisiin.

Sosiaalipalvelut ovat tälläkin hetkellä jatkuvan muutos- ja kehitystyön kohteena. Työni pyrkii tila-

konseptiin, joka on sovellettavissa eri tiloihin, asiakas-kunnan ja palvelutarjonnan muutoksista huolimatta.

Tällä hetkellä kohteen asiakasaulan suurimpana käyttäjäryhmänä ovat toimeentuloturvanasiakkaat. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto, jonka myöntämisestä pääsääntöisesti vastaa asuinkunta. Tuki on tarveharkinnaista ja se lasketaan kunkin asiakkaan välttämättömien menojen mukaisesti. Tuen hakeminen ja maksaminen tapahtuvat yleisesti kuukausi kerrallaan. Toimeentulotukeen ovat oikeutetut henkilöt tai perhe, joiden omat tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Tukea voidaan myöntää myös omatoimisen suoriutumisen tukemiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Toimeentulotukea haetaan kunnan sosiaalitoimistosta. Lahdessa toimeentulotuen hakeminen onnistuu pääasiallisesti sähköisellä hakemuksella ja/tai paperipohjaisella hakemuksella, joka palautetaan toimeentuloturvaan. Palveluiden asiointi osoite on vapaudenkadulla ja pääasiallisesti 4 krs. asiakasaulassa.

Tulevaisuudessa toimentulolakiin tulevien muutosten johdosta nykyiset palvelumallit tulevat poistumaan ja/tai muuttumaan. Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyvät Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alussa, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuen jäädessä vielä kunnille. Nämä tuet ovat harkinnanvaraisia.

Asiakkaat ohjataan kuitenkin KELAsta sosiaalityön palvelujen piiriin tarvittaessa ja asiakkaalla säilyy oikeus keskusteluun kunnan sosiaaliviranomaisen kanssa.

Tällä toimeentuloturvan muutoksella on nähtävissä suora vaikutus asiakasaulan ja palveluiden käyttäjiin ja asiakasmääriin. Opinnäytetyöni pyrkii ennakoimaan ja ymmärtämään tätä muuntuvaa tilannetta ja luomaan konseptin joka on täsmällinen muutoksesta huolimatta. (Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Sosiaalipalvelut)

Toimeentuloturvan muutoksen lisäksi suurin sosiaalikeskuksen kohtaamistiloihin vaikuttava tekijä on hakemusten ja aineiston sähköistäminen. Yhä enenevässä määrin fyysisen asiakaspalveluympäristön käyttö vähenee ja asiointi siirtyy verkkoon. Tarve fyysiselle toimintaympäristölle, ei tule kuitenkaan häviämään kokonaan. Tästä johtuen on tärkeää ymmärtää vähenevien fyysisten palveluympäristöjen merkitys palvelukokonaaisuudessa.



kuva 16. <http://takeovertime.co/post/32772878584>



kuva 17. <http://idmbrand.com/work/lamin-art>

4.3 Asiakkaiden erityistarpeet

Sosiaalityön ja toimeentuloturvan palveluiden piiriin hakeutuvat asiakkaat ovat viimeisen toimeentulon äärellä ja usein henkisen hyvinvoinnin tuen tarpeessa. Palveluissa tehdyt asiakkaan henkilökohtaista elämää koskevat päätökset tekevät palvelukokemuksesta erittäin henkilökohtaisen ja vaikuttavat kohtaamistilanteen kulkuun moniulotteisesti. Asiakkaan yksityisyysuoja on tärkeä lähtökohta kaikille palveluille ja sosiaalipalveluiden asiakastiloissa henkilökohtaisen tilan merkitys korostuu.

Perusolettamus on, että ihminen pyrkii kaikissa tilanteissa ylläpitämään itselleen miellyttävältä ja luontevalta tuntuva etäisyyttä toisiin ihmisiin. On tutkittu, että tämä henkilökohtaisen etäisyysvyöhykkeen laajuus vaihtelee iän, sukupuolen, sosiaalisen aseman ja kulttuurin mukaan. (Horell, Aura, Korpela, 1997 s. 135). Sosiaalikeskuksen tiloissa nämä tekijät korostuvat. Asiakasaulan sosiaalinen tilanne voidaan kokea stressaavana ja epämiellyttävänä, mikä lisää aggressiivisuutta ja ahdistuneisuutta asiakkaissa. On tutkittu, että ihmiset sietävät odotustilanteita myös paremmin kun ympäristö on miellyttävä. (Parviainen, 2013, s. 41)

On todettu, että fyysisen ympäristön värit vaikuttavat käyttäjiensä psyykkeeseen, mutta toimintomekanismin syitä ei ole vielä pystytty selvittämään ja tulokset ovat olleet osin ristiriitaisia. Värit voivat kuitenkin vaikuttaa viihtyvyyteen,

emootioihin ja jopa fyysiseen hyvinvointiin. Kunkin värilämpötilan ja sävyn koetaan vaikuttavan mm. aktiivisuuteemme ja jopa verenkiertoomme eri tavoilla. Suurin osa lähteistä väittää punaisen lisäävän aktiivisuutta ja kiihdyttävän pulssia, kun taas sinivihreän rauhoittavan ja hidastavan elintoimintojamme. Lars Sivikin, Mikellidesin ja eräiden muiden tutkimuksen mukaan sen sijaan värin rauhoittavuuteen ja kiihottavuuteen vaikuttavat värin kylläisyysaste, itse sen sävy sijasta. (Harald Arnkill, 2011)

Värien herättämien emootioista on myös paljon todisteita. Tutkitusti myös emootioiden syntyy värin kylläisyydellä ja kirkkaudella on merkittävämpi vaikutus kuin sen sävyillä. (Harald Arnkill, 2011)

Tutkimukset ovat siis todistaneet, että rakennettu ympäristö vaikuttaa vahvasti ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen. Vaikutukset voidaan ymmärtää sitä voimakkaampina, mitä herkemässä ja haavoittuneemmassa tilassa ihminen on. Sosiaalihuollon asiakkaat kuuluvatkin enimmäkseen tähän haavoittuvimpaan käyttäjäryhmään. (Käntila, 2013, s. 9.)

Suunnittelutyöni kohteen kohtaamistilojen asiakkaat ovat pääosin 18-65 -vuotiaita aikuis-sosiaalityön ja toimeentuloturvan asiakkaita. Asiakasaulassa toimii tällä hetkellä myös lap-

siperhepalveluiden toimeentuloturva, joten tiloissa vieraillee säännöllisesti myös lapsia asiakkaiden mukana. Asiakaskuntaan kuuluu myös vammaisia ja iäkkäitä, joiden tarpeet tilassa tulisi huomioida myös kokonaisvaltaisesti. "Varaushuone"-konseptissa haastattelujen perusteella ei ole tarvetta lasten huomioimiseen, sillä lapsiperheillä on vastaavat tilat käytössään omien palveluiden tiloissa. Muissa tiloissa pyrin huomioidaan kaikki käyttäjäryhmät.

Saadakseni tietoa asiakkaiden tarpeista ja käyttäjäkokemuksista järjestin niiden keräämiseksi sähköisen kyselyn, joka jaettiin Lahden kaupungin verkkosivuilla. Kyselystä ilmoitettiin myös kaupungin facebook-sivuilla, twitterissä sekä valmistamillani julisteilla ja tiedotteilla asiakasaulassa. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa ja se keräsi yhteensä yhdeksän vastausta. Tiesin ennalta, että kyselyyn vastaamisinto ei olisi suuri, joten jo yhdeksällä vastauksella sain kerättyä tarpeeksi tietoa käyttäjäkokemuksista.

Suurimmaksi huolen aiheeksi asiakkaila ilmeni yksityisyyden puute. Kaikki keskustelut kuuluvat muualle tilaan ja henkilökohtaisista vaikeasta asioista on vaikea kertoa. Asiakasaula koettiin myös rauhattomana ja stressaava ympäristönä. Osa vastaajista myönsi tuntevansa turvattomuutta ja tilojen koettiin vaikuttavat vahvasti koko palvelukokemukseen ja mielialaan. Kyselyn mukaan asiakasaulassa yleisin asiointiai-

ka on 15- 30 minuuttia, jolloin pitkiä jonotusaikoja ei asiakasaulassa ehdi muodostua.

4.3 Työntekijöiden erityistarpeet

Sosiaalihuollon työ on työntekijöitä henkisesti kuormittavaa. Fyysisen ja henkisen väkivallan uhan alla työskentely kuormittaa alalla työskenteleviä erityisesti, kuten myös jatkuva tietoisuus uhasta ja mahdollisista häiriötekijöistä.

Asiakasaulan työpisteillä palveluneuvojien työvuorot kiertävät eri palvelupisteillä. Tämä vaikeuttaa jo muutoin hankalia ergonomisia olosuhteita. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat ottavat asiakkaita vastaan vastaanotto- tai kokoushuoneissa henkilömäärään mukaisesti. Tilojen ankeat olosuhteet vaikeuttavat jaksamista ja huonontavat työergonomiaa erityisesti nykyisissä toimitiloissa.

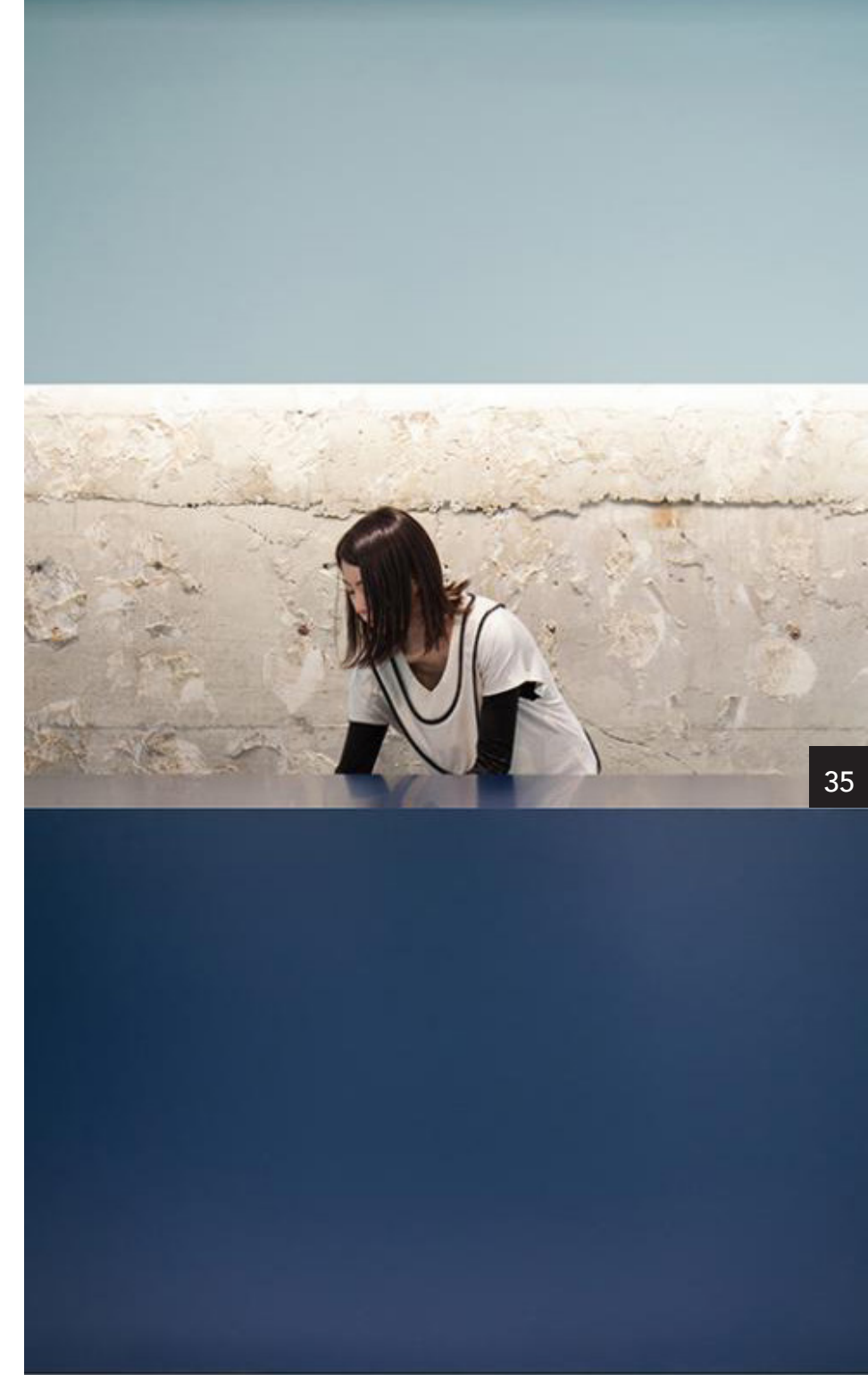
"Työergonomia ei toimi! Me kuollaan ennen aikaisesti, kun istutaan koko ajan. Kaikki kalusteetkin on muualta kerättyjä"

Sosiaalityöntekijä

Haastattelin työntekijöitä kahtena erillisenä kertana Lahden sosiaalikeskuksessa. Asiakasaulan kuvauksen ja nykyiseen tilaan tutustumisen

ohella haastattelin palveluneuvoja ja kartoitin työntekijöiden toiveita ja tarpeita oman työympäristönsä ja asiakasnäkökulman suhteen. Palveluneuvojat osasivat hyvin ennakoita samoja ongelmia, jotka ilmenivät asiakaskyselyssä haastattelujen jälkeen. Suurin ongelma on yksityisyyden puute huonon akustiikan johdosta. Turvallisuutta tulisi myös parantaa merkittävästi, sillä ainut uloskäynti osasta työtiloja tapahtuu vain asiakastilojen kautta. Nykyiset palvelupisteet eivät myöskään takaa täyttä turvallisuutta ja niiden kanssa on ollut eriasteisia ongelmia kestävyys- ja saavuttavuuden suhteen. Kalusteet ja muut tilalliset elementit eivät myöskään ole täysin esteettömiä ja turvallisia.

Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajan ryhmähaastattelussa ilmeni, että nykyiset vastaanottohuoneet koetaan turvallisena, mutta ankeana palvelu- ja työympäristönä. Kolkot ja virastomaiset tilat lisäävät asiakkaiden stressitasoa ja vaikeuttavat koko palveluprosessia. Ergonomia ei toimi ja vaihtoehtoiset työolosuhteet olisivat toivottavia. "Varaushuone"-konsepti koettiin kiinnostavana ja sen vaikutukset asiakastapaamiseen positiivisina.



”Palvelupisteeseen tulo ahdistaa jo edellisenä päivänä.”
Asiakas



5

Palvelumuotoilun
suunnittelumenetelmistä

5.1 Palvelumuotoilun käsite

” Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin.”

- Palvelumuotoilu.fi

Palvelumuotoilu on yksi tärkeimpiä nousevia suuntauksia muotoilun saralla. Jo muutaman vuoden ajan aihe ja sen määrittelyt ovat nostaneet keskusteluja ja keränneet näkyvyyttä niin valtakunnallisesti kuin maailmanlaajuisestikin. Palvelumuotoilun ympärille on muodostettu koulutusohjelmia ja sen painotusta on korostettu laajasti osana muotoiluopetusta. Yhä useampi muotoilualalla toimiva yritys tarjoaa palvelumuotoilua osana yritystoimintaansa ja hyödyntää sen työkaluja markkinoinnissaan.

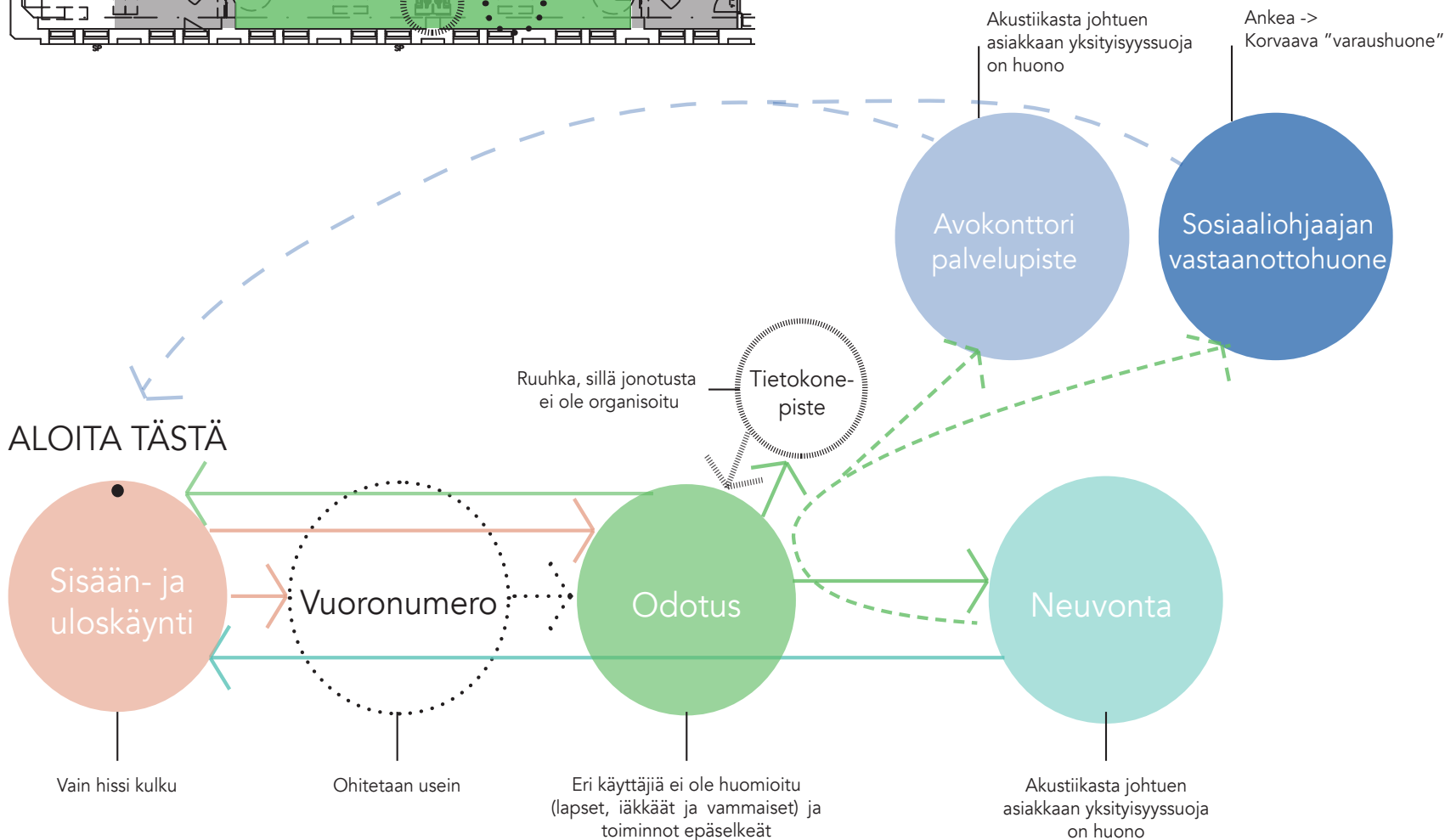
Aiheeseen perehtymättömyys johtaa usein sen kriittiseen tarkasteluun ja termin käyttöön väärässä asia yhteydessä. Tämä palvelumuotoilun käsitteen väärin hyödyntäminen on nähtävissä muun muassa muilla aloilla muotoilun perinteisen kentän ulkopuolella, jossa monet yritykset ovat ottaneet sen käyttöönsä ilman palvelumuotoilun ammattitaitoa. Palvelumuotoilusta puhuttaessa tulisikin korostaa kontekstia missä sitä käytetään ja ymmärtää

määritelmän muuntuminen ja kehitys ajan kuluessa. Konkreettinen lähestymistapa palvelumuotoiluun on toimiva kun aiheen määrittelyn sijaan pyritään ymmärtämään mitä palvelumuotoilulla voidaan saavuttaa. Tuloksiksi voidaan nähdä mm. uusien palvelukonseptien luominen, palveluprosessien uudelleen suunnitteleminen, palveluiden strateginen muotoilu, palvelutapahtuman kartoitus ja analysointi eri osa-alueittain muotoiluajattelua hyödyntäen.

Juuri määritelmiensä ja luonteensa vuoksi palvelumuotoilun korostaminen on saanut paljon kritiikkiä osakseen. Termi voidaan nähdä yleisesti perinteisen muotoilun ajattelutavan takana olevan käyttäjälähtöisyyden uudelleen lämmittelynä ja markkinointina. Tästä johtuen palvelumuotoilua ei tulisi niinkään korostaa itsenäisenä toiminta-alana vaan sen tulisi toimia yhteydessä kaiken kehittämistyön kanssa. Palvelumuotoilu on tärkeä osa esim. yrityksen brändäystä ja asiakaskunnan ymmärtämistä ja näin ollen koko käyttäjäkokemuksen parantamista.

Kuosa T. & Westerlund L. 2012, s.22
Palvelumuotoilu.fi, 2015.

” There’s no such thing as service design ”
Service Design Breakfast - Anton Schubert



Asiakkaan palvelupolku vyöhykkeittäin 4. krs asiakasaulassa - kuva 21. Laura Hämäläinen

5.2 Palvelutapahtuma

Palvelutapahtumalla tarkoitetaan palvelujen tarjoajan ja käyttäjän välistä yksittäisen palvelun järjestämistä ja toteuttamista. Palvelutapahtuma koostuu palvelutuokioiden muodostamasta kokonaisuudesta eli palvelupolusta. Huomioimalla ja ymmärtämällä palvelupolun osa-alueita voidaan käyttäjäkokemus sekä tilanteen kulku pilkkoa palasiin ja ratkaista sen ongelma- ja solmukohtia muotoilun menetelmillä. Palvelutuokiot ovat prosessin liikkuvia osia, joiden olemassaolo on jo ennalta havaittua tai joiden muodostumista halutaan edesauttaa. On kuitenkin tärkeä muistaa, että palvelupolku kuten sen osa-alueetkin ovat enimmäkseen persoonasta ja henkilökohtaisista intentioista riippuvaisia, joten sen yleistyksessä piilee harhaan johtavia tekijöitä. Palvelupolun tekijöitä huomioivalla palvelun uudelleen järjestetyllä ja suunnitellulla voidaan kuitenkin vaikuttaa merkittävästi kaikkien palvelun osapuolien palvelukokemukseen, palveluiden käyttöasteeseen ja siitä aiheutuvaan ympäristön kuormitukseen.

Kartoittamalla käyttäjäkokemuksia eri työtehtävissä olevien henkilöiden haastatteluilla sekä asiakaskyselyllä, yleisellä tilan havainnoimisella ja dokumentoinnilla sekä omia työkokemuksiani hyödyntäen olen pyrkinyt ymmärtämään kokonaisvaltaisesti Lahden sosiaalikeskuksen asiakaspalvelutilojen palvelutapahtumia ja näin edesauttamaan positiivisia käyttäjäkokemuksia kaikilla käyttäjryhmillä.

5.3 Asiakkaan palvelupolku ja sen ongelma-kohtat

Havainnollistan seuraavaksi 4. kerroksen asiakasaulan asiakkaan palvelupolkuja ja -tuokioita visualisoiden sen vaiheita ja avaamalla taustoitustyössäni havaitsemia solmukohtia.

Saapuminen ja poistuminen asiakasaulaan tapahtuvat vain hissien kautta. Asiakkaiden toivomuksena olisi vaihtoehtoinen porraskulkumahdollisuus, mutta tämä ei ole turvallisuus- eikä rakenteellisista syistä toteutettavissa. Palopoistuminen on kuitenkin turvattu porraskäytävän kautta myös asiakkaille. Hissit ovat videovalvonnasta huolimatta vandalismin kohteena ja niiden huono kunto vaikuttaa suoraan käyttäjäkokemukseen jo ennen asiakasaulaan saapumista.

Saavuttuaan aulaan tulisi asiakkaan ottaa neuvonnan vuoronumero, mikäli hän asioi muussa tarkoituksessa kun palauttamassa asiakirjoja odotustilassa sijaitsevaan palautuslaatikkoon tai käyttäessään itsenäisesti odotustilan tietokoneita. Tällä hetkellä ongelmana on, että suurin osa asiakkaista jättää vuoronumeron ottamatta ja suuntaa suoraan neuvontatiskille tai muille palvelupisteille. Tämä aiheuttaa sekaannusta ja lisätyötä neuvonnassa työskenteleville palveluneuvojille sekä hidastaa muiden asiakkaiden palvelua. Tällä hetkellä vuoronumerolaitteen sijoitus ja informaation epäjärjestys vaikuttavat osaltaan sen käyttöasteeseen.

Neuvonta on asiakasaulan tärkeimpiä ja kuormituneimpia palvelu- ja kohtaamispaikkoja. Siinä asiakkaan palvelutarve kartoitetaan ja hänet ohjataan eteenpäin erikseen kohdennettuun palveluun. Neuvonta vastaanottaa hakemuksia ja neuvoo asiakkaita

palveluiden käytössä. Suurin osa asiakasaulaan saapuvista asiakkaista vierailevatkin ainoastaan neuvontapisteellä. Pisteiden suurimmaksi ongelmaksi koetaan ehdottomasti huono akustiikka ja siitä aiheutuvat yksityisyysuonjaongelmat. Akustiikka ongelmat tilassa ovat hankalia niiden monimuotoisuuden vuoksi. Yksityisyysuojan kannalta on tärkeää, että muut asiakkaat eivät kuule palvelupisteillä käytyjä henkilökohtaisia keskusteluja, mutta toisaalta huono akustiikka on osa työntekijöiden turvallisuutta. Häiriökäytös- ja vaaratilanteissa huono akustiikka edesauttaa, jotta avun tarve on huomattavissa, mikäli hälytysjärjestelmää on estetty käyttämästä.

Neuvonnan jälkeen asiakas poistuu aulasta tai hänet ohjataan odotustilaan odottamaan pääsyä sosiaaliohjaajan avokonttori palvelupisteelle (vanhat asiakkaat) tai vastaanottohuoneeseen (uudet asiakkaat) samalla neuvonnan vuoronumerolla. Odotustilassa asiakkaan on mahdollista täyttää ja tulostaa hakemuksiin liittyviä asiakirjoja, täyttää paperilomakkeita sekä tutustua esillä oleviin esitteisiin ja muihin materiaaleihin. Odotuksen kalusteissa ei ole otettu huomioon eri käyttäjiä ja julkitilalta vaadittavaa esteettömyyttä. Istuinkalusteet ovat mm. liian kevyitä, joten niitä on mahdollista käyttää väkivallanväliseinä eli vahingoittaa niillä muita asiakkaita tai työntekijöitä. Asiakkaat tarvitsevat myös pöytäpinta-ala, mutta tämä kerää ympärilleen epätoivottuja tilassa turhaan maleksivia asiakasjoukkoja ja karkottaa pöytää tarvitsevia asiakkaita. Odotuksen tietokonepisteet ovat

kovassa kulutuksessa ja ruuhkaantuvat siksi helposti, sillä niiden jonotusjärjestelmää ei ole organisoitu. Niiden väärinkäyttö myös työllistää aulan henkilökuntaa ja pidentää jonoja.

Asiakasaula jättää myös täysin huomioimatta aulassa lasten kanssa asioivien tarpeet. Laajassa käyttäjäkirjossaan olisikin erityisen tärkeää huomioida lapset, vammaiset ja vanhukset.

Avokonttoripalvelupisteellä sosiaaliohjaaja neuvoo asiakkaita sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa ja opastaa mm. hakemusten täytössä. Samoin kun neuvonnassa koetaan tilan suurimmaksi ongelmaksi akustiikka. Tämä aiheuttaa saman akustiikkaproblematiikan kuin muuallakin sen moninaisuuden vuoksi. Liukuovet sekä vuoronumerojärjestelmä koetaan myös epätoimiviksi ja hankalaksi käyttää. Omissa on tällä hetkellä myös lukot, joiden lukitsemismahdollisuus toivotaan pois asiakkailta.

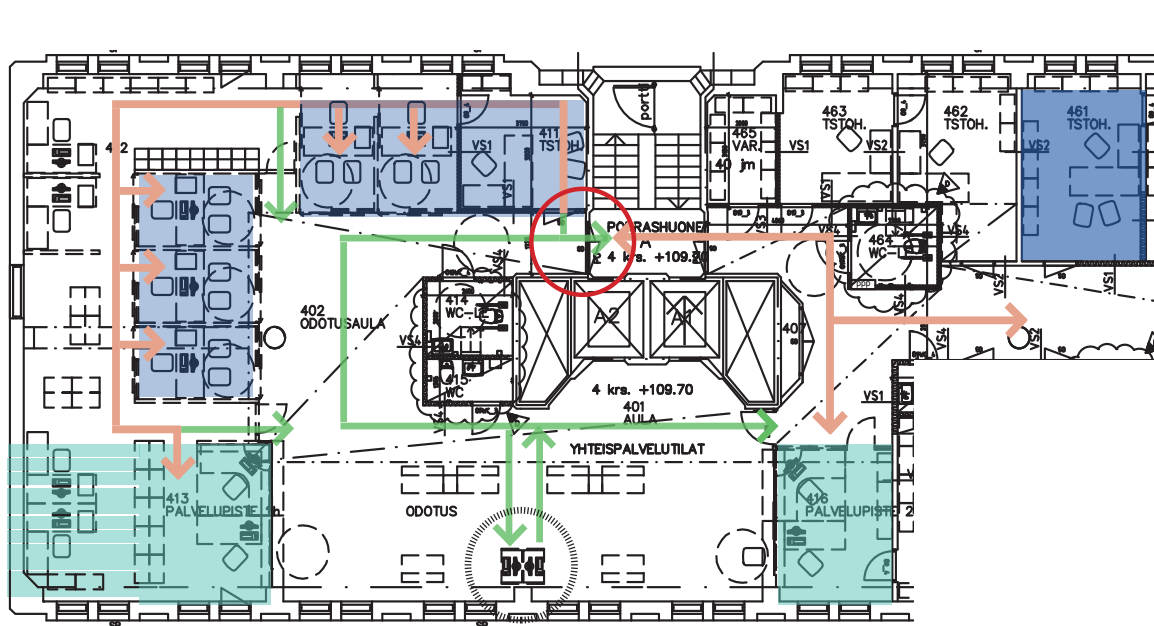
” Virallisuus lisää asiakkaan jännittyneisyyttä ja tilanteesta tulee entistä stressaavampi. Tapaamisen aloittaminen kahvinkeitolla nojatuolissa rentoutuen voisi murtaa jään mm. uuden aran asiakkaan kanssa! ”

- Sosiaaliohjaaja

Sosiaalityöntekijän ja/tai sosiaaliohjaajan vastaanottohuoneeseen asiakas haetaan aulasta ja saatetaan huoneeseen. Käytävillä ei ole vapaata liikkumisoi-keutta. Huoneet ovat yksinkertaisia vastaanottohuo-

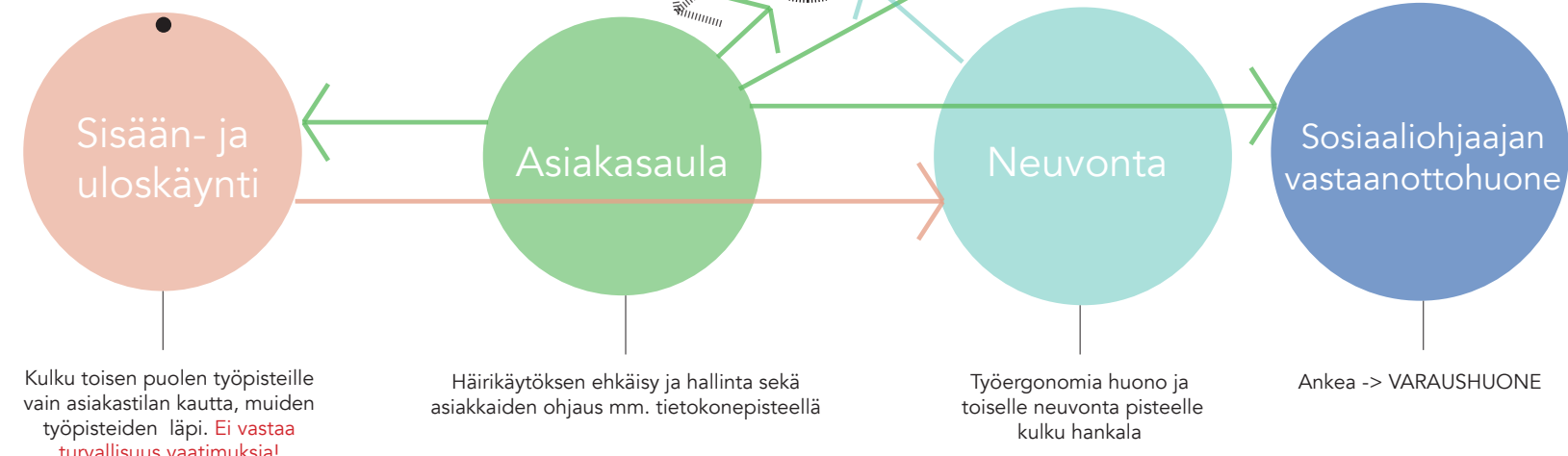


kuva 22. Laura Hämäläinen



Akustiikka on huono, mutta myös osa turvallisuutta. Työergonomiassa on parannettavaa

ALOITA TÄSTÄ



Kulku toisen puolen työpisteille vain asiakastilan kautta, muiden työpisteiden läpi. **Ei vastaa turvallisuus vaatimuksia!**

Häiriökäytöksen ehkäisy ja hallinta sekä asiakkaiden ohjaus mm. tietokonepisteellä

Työergonomia huono ja toiselle neuvonta pisteelle kulku hankala

Ankea -> VARAUSHUONE

neita, joissa palvelutapahtuma tapahtuu perinteisen työpöydän yli. Tämä vastakkainasettelu koetaan joskus epätasa-arvottavana ja stressaavana asiakkaalle. Vaikka turvavaatimussyistä tilassa on paljon rajoitteita pöydän pituudesta poistumistien sijaintiin ja irtaimistoon olisi tärkeää, että tarvittaessa tälle olisi olemassa toinen vaihtoehto. Varaushuone tulee toimimaan mm. näiden vastaanottohuoneiden vaihtoehtona nykyisten huoneiden rinnalla kuten myös ja verkostoneuvottelujen tapahtumapaikkana. Tällä hetkellä on huomattu mm. mikäli huoneessa on jokin muu pöytä työpöydän lisäksi pyrkivät asiakkaan ensisijaisesti istumaan sen ympärille.

5.4 Työntekijän palvelupolku ja sen ongelmat

Työpisteille saapuminen tapahtuu osittain asiakasaulan ja toisten työpisteiden kautta. Turvavaatimuksien suhteen asiakasaulan läpikulkutilanne on palvelupolun suurin ongelma, joka tulee ratkaista ja järjestää toisin. Hätätilanteessa pitää työntekijöille olla turvattu poistuminen muualta kuin asiakasaulan kautta.

Palveluneuvoja työskentelee eri työtehtävien parissa asiakasaulan yhteydessä vaihtelevia määriä. Neuvonnassa pisteitä on yleensä käytössä noin 2 tai 3 ja niiden ohessa tapahtuu asiakaspalvelun lisäksi myös palautettujen hakemusten lähettämistä eteenpäin ja postitusta. Nykyiset neuvonnan palvelupis-

teet ja seinämäratkaisut koetaan turvattomana ja saavuttamattomana. Pisteitä on kahdella eri tasolla esteettömyyden takaamiseksi, mutta niiden käyttö ei ole luontevaa ja työpisteillä ilmenee huonosta ergonomiasta johtuvia ongelmia. Toivomuksena on sähköpöydät ja mahdollisuus työskennellä välillä seisten. Tämä aiheuttaa kuitenkin ongelmia palvelutiskin esteettömyyden ja toteutuksen suhteen. Huonon akustiikan johdosta asiakkaiden yksityisyyssuoja on uhattuna ja työympäristö hälyinen. Huono akustiikka on toisaalta turvallisuuskysymys, jotta väkivalta sekä muut uhkatilanteet ovat havaittavissa ilman hälytysjärjestelmän käyttöä.

Tietokonepiste ja asiakkaiden ohjeistus työllistää palveluneuvoja odotustilan puolella. Palautuslaatikko sijaitsee myös odotustilassa, joten työntekijöiden on kuljettava eri tilojen välillä ja tämän tulisi tapahtua mahdollisimman turvallisesti. Työkuvaan kuuluvat myös häiriökäytöksen ehkäisy ja osittainen hallinta, ennen vartijan saapumista paikalle. Toimintojen erilainen sijoittelu parantaisi työtehtävän suorittamista.

Avokonttori pisteillä akustiikka ei myöskään toimi, kuten olen aiemmin todennut. Tämän johdosta vain osa pisteistä on käytössä asiakasmäärästä riippuen. Pöydän etulevyllä on pyritty estämään häiriökäyttäytyvän asiakkaan nopea siirtyminen pöydän yli tai ali ja käsiksi käyminen työntekijään. Poistumistie tulisi olla turvattu kaikkiiin suuntiin. Avokonttoripisteen ergonomia on myös huono ja siihen toivotaankin sähköpöytämahdollisuutta, josta poistumine

on myös istuintyöpistettä nopeampaa. Valo-olosuhteet ovat huonot ja työntekijällä ei ole näköyhteyttä odotustilaan.

Vastaanottohuoneet ovat perinteinen asiakastapaamisien kohtaamistilaympäristö. Grandin pohjaratkaisujen ja arkkitehtuurin johdosta käytävämäisyys ei tue sosiaalihuollon käyttötarkoituksia. Tiloihin toivotaan lisää vaihtelua, mikä on saavutettavissa varaushuoneen avulla.

5.5 Päätelmät ja kehitystarpeet

Asiakasaulan palvelukokonaisuus on parannettavissa kokonaisvaltaisella tilan uudelleen järjestelyllä ja opastegrafiikalla. Toimintojen selkeyttäminen ja ympäristön käyttäjiä ohjaavien tekijöiden lisääminen tulee selkeyttämään palvelupolkua ja parantamaan eri ryhmien käyttäjäkokemuksia.

Sisääntuloon tulisi selkeyttää opastusta ja asettaa selkeä ja yksinkertainen vuoronumerolaitteisto heti sen välittömään läheisyyteen. Opastusta odotukseen sekä muihin tilan toimintoihin ja käyttöön tulisi lisätä.

Neuvonnan yksityisyyttä ja akustiikkaa tulisi parantaa. Työ-ergonomia on parannettavissa säädettävien työtehtävien avulla ja ergonomisemmalla työasennolla. Pisteeseen tulee olla kokonaisuudessaan molemmille osapuolille toimiva ja esteetön. Palautuslaatikko tulee sijoittaa neuvonnan yhteyteen, jotta sitä voidaan käyttää jonottamatta ja niin ettei työntekijöiden tarvitse tyhjentää sitä kulkemalla odo-

tustilojen kautta. Neuvonnan turvallisuutta voidaan lisätä materiaali valinnoilla, kuten "panssarilasi" seinillä. Läpinäkyvän esimerkiksi termoplastisen polycarbonaatin (muovia merkittäväällä iskunkestävyydellä, käytetään yleisesti luotilasina) käyttö edesauttaa akustisuutta ja lisää turvaa muun muassa mahdolliselta aseelliselta hyökkäykseltä. Osassa neuvontaa myös vain neuvonnan suunnasta aulaan läpinäkyvä ja toiseen suuntaan estetty näkymä helpottaa palveluneuvojien työskentelyä ja asiakastilojen valvomista. Esteettömien näkymien säilyttäminen on tärkeää ja katvealueita tulee välttää.

Odotustilassa tietokonepisteiden yksityisyyttä tulisi parantaa ja sijoittaa ne lähemmäs neuvontaa. Kalustuksen tulisi olla saavutettavampaa ja turvallista. Irtokalusteiden määrä tulee minimoida ja suurin osa kalusteista ja tilaelementeistä tulee olla integroitua ja stabiileja. Muun muassa sohva- ja istuinrakenteiden lattiaan kiinnittäminen estää niiden käyttämistä ilkeiden välineidenä. Tiloissa asioivat lapset tulee huomioida leikinurkkauksella ja tiloihin suositellaan rauhoittavaa ja yksityisyyttä lisäävää taustamusiikkia.

Kaiken kaikkiaan Grandin tilat eivät tarjoa palveluille ideaaleja ja toimivia puitteita. Luonnonvalon määrä tulisi maksimoida sisätiloissa ja rapullinen sisäänkäyntivaihtoehto olisi suositeltava. Tilojen tulisi mahdollistaa esteetön kulku ja näkymät sekä toimintojen luonteva sijoittelu. Turvatarkastus ennen aulaan saapumista lisäisi asiakasaulan ja työntekijöiden turvallisuutta.

"Service design is design, but not as you know it."
Oliver King

” Kuva on arvokkaimmillaan kun se pakottaa meidät huomaamaan jotakin, mitä emme ikinä osanneet odottaa näkevämme.”

— John Tukey



6.1 Visuaalisen viestinnästä ja sen universaaliudesta

Tila viestii käyttäjilleen visuaalisin keinoin. Ihmisillä on sisäisiä malleja, eri sosiaalisten tilanteiden kulusta ja "käsikirjoituksesta" eli "skriptistä". Nämä skriptit sisältävät mm. ennako käsitteitä siitä, miten ravintolassa toimitaan ja mitä tilanteelta on odotettavissa. Mielikuvat sosiaalisten tilanteiden kulusta muodostavat mielikuvakarttoja, jotka ovat tyypillisesti katkonaisia ja pelkistettyjä. Muodoltaan mielikuvakartat eivät ole täysin "karttaa" vastaava käsite, vaan ne koostuvat visuaalisen informaation lisäksi myös muusta informaatiosta kuten äänistä ja lämpötiloista. Ne sisältävät myös tunnelmiin ja tunnekokemukseen liittyvää tietoa kustakin ympäristöstä. (Horell, Aura, Korpela, 1997, s. 106).

Sosiaalipalvelun käyttäjillä on jo siis ennalta muodostuneita käsityksiä siitä mitä tilassa on odotettavissa ja kuinka palvelutilanne etenee. Näiden muodostumista voivat edesauttaa aikaisemmat kokemukset vastaavien palveluiden piirissä tai ennakkoluulot jaa muilta omaksut käsitykset.

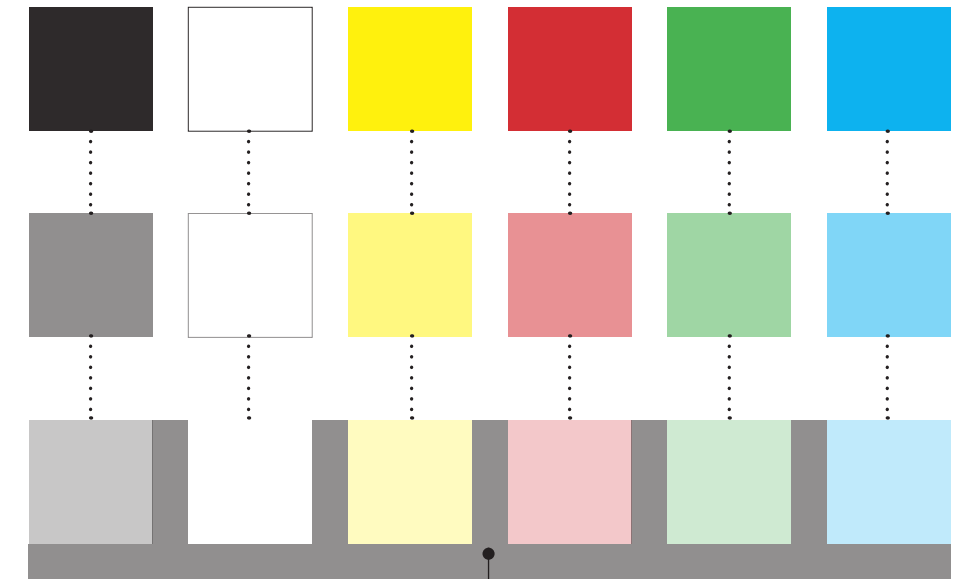
Jäsentynein tapa, jolla ihminen havainnoi ja kokee ympäristöään on liikkuminen. Liikkumista voidaan hahmottaa erillisinä liikkumisepisodeina, joilla on

alku ja loppu, tämä rakentaa liikkumisesta mielessä yhtenäisen kokemuksen. Nämä liikkumisen episodit sisältävät muistikuvia jo eletystä ja koetuista kokemuksista, nykyhetkestä ja odotuksia tulevasta. Visuaalisella viestinnällä ympäristössä voidaan siis tukea episodien kokemista ja viestiä kunkin jakson alkamisesta ja päättymisestä. (Horell, Aura, Korpela, 1997, s. 116-117)

Tunnistevärit auttavat asiayhteyksien erottamisessa ja yhdistämisessä. Värikoodaus helpottaa tunnistamaan myös monimutkaisten kokonaisuuden osia ja niiden suhteita toisiinsa. Värikoodauksessa tulee kuitenkin huomioida mm. näkövammaisten erilainen kyky havainnoida värejä. Valitun tunnistevärien tulisi erottua taustastaan ja toisistaan selkeästi. Tästä näkökulmasta parhaita väritunnisteita ovat: punainen, vihreä, keltainen, sininen, musta ja valkoinen. Kyseiset värit vastaavat myös useimmissa kulttuureissa ensimmäisenä tunnistettavia ja nimettäviä värejä. Tämä rajaa kuitenkin eri tunnistealueiden määrän vain kuuteen, mikä on usein liian vähän käytännössä. Tunniste värien lisääntyessä niiden erottaminen toisistaan vaikeutuu. Värialueen koolla on myös vai-

kus sen tunnistettavuuteen ja se on suorassa yhteydessä myös kuvion ja taustan muodostamaan yhteiskontrastiin. Joskus pelkästä värikoodauksesta ei ole apua vaan se tulee yhdistää kuvioon tai materiaaliin. Värien rajauksella, voi olla tunnistettavuutta helpottava vaikutus (Harald Arnkill, 2011, s. 142-143)

Pyrin suunnittelutyössäni helpottamaan tiloissa ja palvelutapahtumissa etenemistä tilan visuaalisen viestinnän keinoin sekä vähentämään palvelupolku kartoituksessa havaittuja vääriä mielikuvia. Kokonaisuuteen ja tilojen ymmärtämiseen vaikuttavat mm. toimintojen sijoittelu, kaluste- ja materiaalivalinnat, värimaailma sekä suora opastefiikka. Ongelmana tilakonseptin kannalta on kokemukselle tärkeiden rauhoittavien vaaleiden sävyjen huono tunnistettavuus toisistaan.



Värien tunnistettavuus riippuu niiden ominaisuuksien, kuten kylläisyyden ja kirkkouden, lisäksi värin vuorovaikutuksesta ympäristön kanssa sekä havainnoitsijan näkö- ja hahmottamiskyvystä. Kuvassa kuuden perusvärin sovelluksia, joiden tunnistettavuus on vahvasti mm. näkökyvystä riippuvaista. kuva 26. Laura Hämläinen

Ohjaavat materiaalit ja elementit ovat toimivia keinoja kulkureittien havainnollistamisessa. Ne voivat erota pintoina ja kolmiulotteisina elementteinä muusta ympäristöstä, mikä helpottaa mm. näkövammaisten suunnistamista esim. valkokepillä lattiasta havaittava materiaalivyöhyke.

6.1 Opastegrafiikasta

Informaatiomuotoilu on tiedon tekemistä näkyväksi. Informaation tulee olla mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää ja siksi pelkistetty geometrisuus on suosittua. On myös huomattu, että yksityiskohtien vähentäminen kuvista parantaa oppimistuloksia. Sovellusratkaisut tulee kuitenkin valita ja ratkaista kunkin kohderyhmän ja ympäristön mukaisesti. (Informaatiomuotoilu.fi. 2016. ja Parviainen, 2013 s. 68)

“The aim is them to feel that they are going the right way - saying in effect “This way please”, without them noticing”

- Lucy Holmes

Opastegrafiikka on tiloihin liittyvän suunnistamisen informaation havainnollistamista. Onnistunut opastegrafiikka vaatii kohteen täsmällistä tarkkailua ja havainnointia ja tätä kautta löydettyä tilan koreografiaa ja kulkureittejä. Nämä paikan päällä suoritettavat havainnot muutetaan ongelmanratkaisuun pyrkiviksi luonnoksiksi. Tilasta on tärkeää havaita eri käyttäjätyypit ja esteettömyysaasteet kuten myös ruuhkapisteet. Eri ympäristöille on olemassa

normeja opasteiden mittakaavasta, sijoittelusta ja terminologiasta. Kaikkien sovellusten tulee olla linjassa organisaation identiteetin kanssa. Näköalojen ja tilajaottelun kanssa työskenneltäessä voidaan löytää käyttäjien liikkeen ohjaamiseen ja kulkureittien muodostumisen muitakin keinoja kuin kyltit ja suuntaviivat. Kaluste sijoittelut, valaistuksen säätäminen tai muuttuminen ohjaavat ihmisiä liikkeissään. Tilan opastuksen suunnitteluun kuuluvatkin tärkeinä osana tilan, toiminnan ja ihmisten ymmärtäminen. Vaadittava grafiikka ja typografia voi tilanteen mukaan olla hienovarainen viittaus tai vahva suorastaan huutava elementti tilassa. Tärkeintä on, että se on kaikille käyttäjille ymmärrettävä ja saavutettava. Opastuksen on ymmärrettävä ihmisluonnetta antaakseen heille tunteen oikeasta suunnasta ja turvallisuudesta (Shaoqiang, Wang, 2016, s.86)

Opastegrafiikka voi sisältää typografiaa, värikoodausta, karttoja ja kuvallista kerrontaa. Opasteet tulee olla luettavissa myös liikkeellä ollessa ja niiden luettavuus menee esteettisyyden edelle. Yksinkertaiset usein päättömät fontit ovat päättellisiä ja monimutkaisempia fontteja soveltuvampia opaste-

käyttöön. Pienet kirjaimet ovat yleensä isoja kirjaimia nopeampia lukea sananpiituuudesta riippuen. Lukuetaisyys tulee huomioida fonttikkoosa (Parviainen, 2013, s. 68)

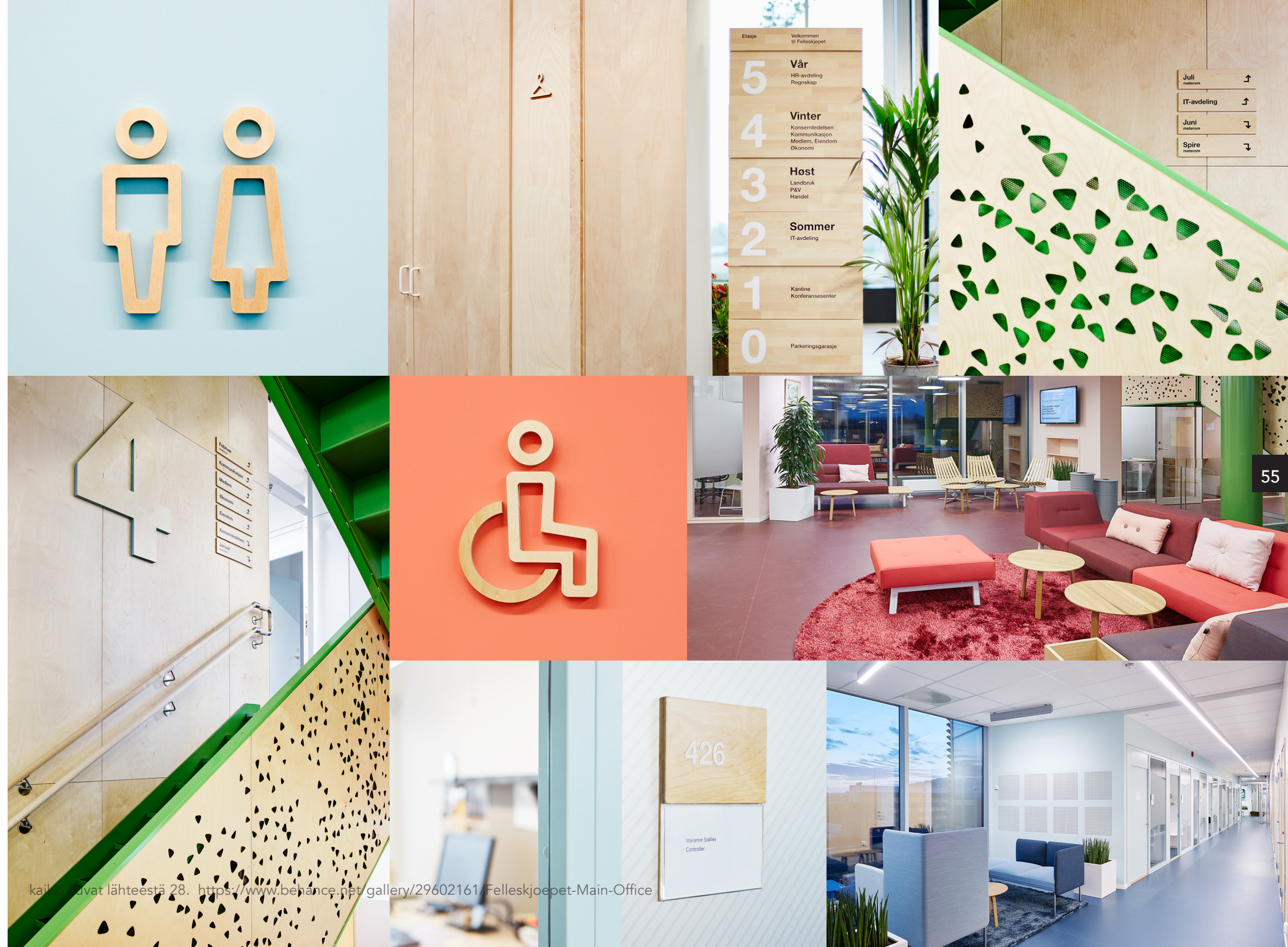
Käytän palvelupolkua hyödyntäen haastattelujen ja observoinnin tuloksia saavuttaakseni mahdollisimman ideaalin opastegrafiikan kohteessa. Opinnäytetyön laajuuden johdosta pyrin esittämään tiloihin opastegrafiikka konseptin, jota voidaan jatkokehittää ja viimeistellä varsinaisessa toteutusvaiheessa. Pohjustan suunnittelutyötäni tutustumalla kahteen kohteeseen, joissa opastegrafiikka on otettu huomioon kokonaisvaltaisella tilakonseptilla.

Tärkeimmät opasteet kohteessani sijoituvat asiakasaulaan. Sisäänkäynti tulee merkata ja sen läheisyyteen ohje vuoronumeron ottamisesta. Tästä tulee asiakasopastaa odotukseen ja sieltä neuvontaan. Opastuksen tulisi kieliä, miten tiloissa käytäydään ja mitä toimintoja kullakin vyöhykealueella on. Helpostiymmärrettävyys sekä tarkoituksenmukaisuus ovat tärkeimpiä ohjaavia tekijöitä.

Opastegrafiikan referenssikohteenani on Snøhetta and Lillestrøm Delta As.n rakennuttama Felleskjøpetin pääkonttori Norjassa Lillestrømmissä. Projekti valmistui vuonna 2014 ja sen päämääränä oli vaikuttaa positiivisesti ja kokonaisvaltaisesti kohteen tiloihin.

Konsepti perustuu kokonaisuuden rajaamiseen vuodenaikojen mukaisilla teemoilla kerroksittain. Kevät, kesä, syksy ja talvi näkyvät tilojen materiaaleissa, värityksessä ja kalustuksessa, jotka heijastavat kunkin vuodenajan tunnelma. (Behance. 2016. Felleskjøpet Main Office)

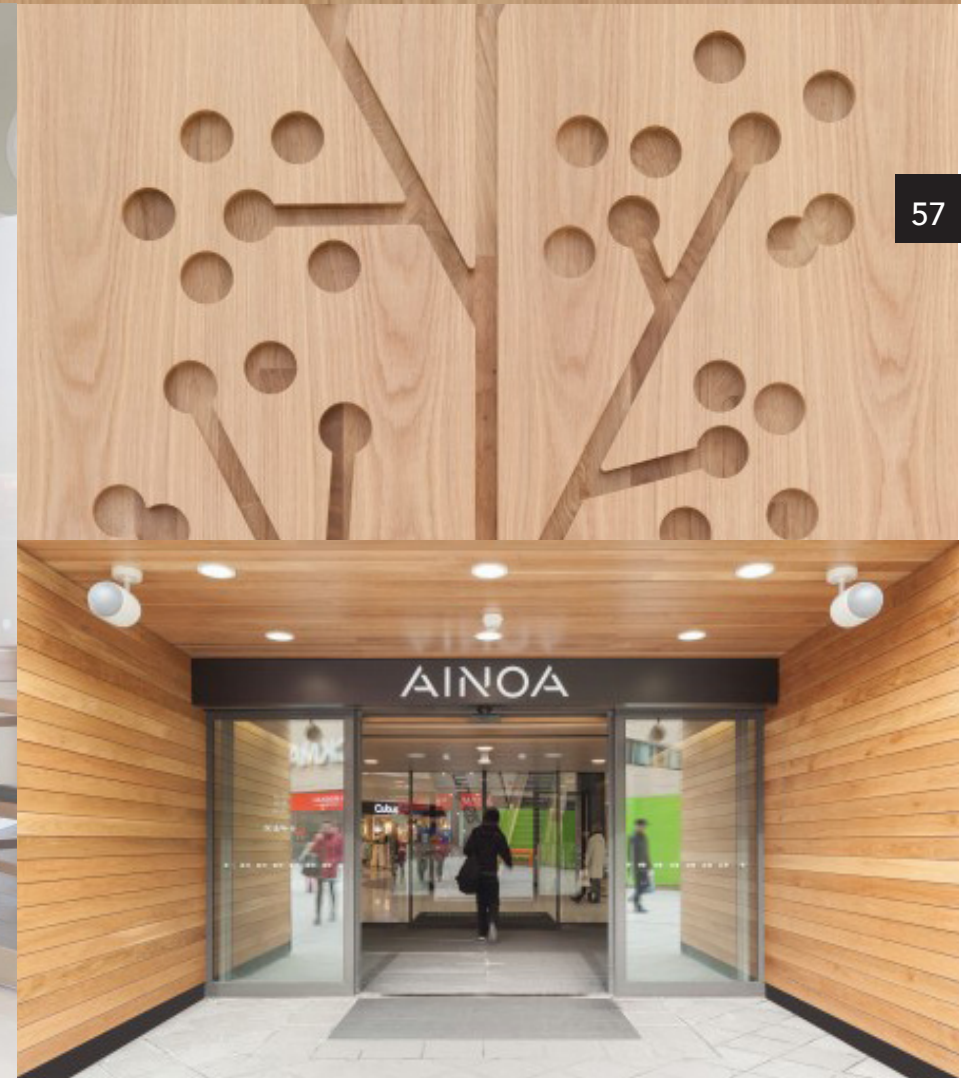
Kokonaisuus on raikas, mutta silti rauhallinen. Runsas puunkäyttö luo lämminhenkisyyttä ja ihmisläheisyyttä suureen yrityskehitykseen.



Opastegrafiikan toisena referenssikohteenani on Bond creative agency:n suunnittelema ilme Ainoa kauppakeskukselle Tapiolaan Helsinkiin vuonna 2014. Kohteeseen luotiin uusi visuaalinen ilmeen ja tilallinen opastegrafiikka. Kuvitukset, logot, suuret elementit, kuviot ja nuolet kulkevat tilojen läpi ehjänä kokonaisuutena. (Shaoqiang, Wang, 2016 s.86)

Muotokielen inspiraationa toimi alueen itsessään ja kaikki logosta nuoliin seuraa yhtenäistä kuvallista virtaa. Kohteessa on panostettu erityisesti laadukaisiin yksityiskohtiin. (BOND. 2016. Project)

Selkeä ja yhtenäinen ilme vahvistaa Ainoan identiteettiä ja edesauttaa positiivisia käyttäjäkokemuksia. Molemmissa referenssikohteissa opastus on osa tilasuunnitelua.



” Palvelutyötilanteissa kohdatun fyysisen väkivallan ennalta estämiseksi tarvitaan käytännön toimenpiteitä, joista merkittävä osa liittyy riskialttiiden palvelutyöpisteiden ja -tilojen asiantuntijaperusteisesti hoidettuun turvallisuussuunnitteluun ja suojaukseen. ”

**- Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnittelu opas,
sisäasiainministeriö 47/2007**

7.

Turvallisuus

7.1 Toiminnalliset turvavaatimukset sosiaali-toimessa

Sosiaalitoimen toimitiloissa on noudatettava laajoja turvallisuus sääntöjä henkilökuntaan kohdistuvan väkivallan ennaltaehkäisemiseksi. Niiden kokonaisvaltainen ymmärtäminen edesauttaa yleistä turvallisuutta ja parantaa työhyvinvointia.

”Yhteisöllinen toimintakulttuuri” on myös tärkeä osa asiakasväkivallan ehkäisyä. Yhteisten toimintamallien avulla voidaan luoda suuntaviivoja turvallisten toiminta- ja käytösmallien edesauttamiseksi. Palvelupisteiden asiantuntevasuunnittelu, turvallisuuskoulutus sekä toimintaympäristön ylläpito ovat tärkeitä keinoja jatkuvan turvallisuuden takaamiseksi. Säännökset ovat syntyneet kattavien riskiarviointien avulla ja työväkivallaksi lasketaan niin väkivalta, kuin sen uhka johon henkilökunta joutuu työtehtäviensä johdosta. Se kattaa työyhteisön ulkopuoliset kuin sisäisetkin uhat.

Suurin ja toistuvuin uhka on palvelutapahtuman vuorovaikutustilanteessa, yleensä asiakkaan arvaamattoman käytöksen seurauksena. Suurin osa ilmenivistä uhkatekijöistä rajautuvat verbaalisiin uhkauksiin suoran väkivallan sijasta. Vaikka uhkatilanteet eivät aiheuttaisi suoraa fyysistä vahinkoa voivat ne aiheuttaa ahdistuneisuutta ja stressiä sekä työkyvyttömyyttä. Pahimmissa tapauksessa tilanteet saattavat kuitenkin johtaa vakaviin vammoihin ja jopa kuolemaan. Tämän johdosta kaikki uhka- ja vaaratilanteet tulee ilmoittaa esimiehille sekä työsuojeleluun ja ne on käsiteltävä yhdessä asiantuntijoiden kanssa.

Tutkimusten mukaan sosiaalitoimen väkivalta tilanteiden esiintyvyys on selvästi muuta yleistä palvelualan keskiarvoa korkeampaa. Laadittu työturvallisuuslain tehtävä on ylläpitää ja tukea työntekijöiden työkykyä ja parantaa työn toimintaympäristöjä ja olosuhteita. Sen tarkoitus on ennalta ehkäistä ja tor-

jua tapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä johtuvia henkisen ja fyysisen terveyden haittoja. Työnantajan tehtävä on tunnistaa ja ennaltaehkäistä näitä uhkatekijöitä ja työntekijän täytyy myös noudattaa vaadittavia toimintamalleja.

Turvallisuussäädösten kattamat palvelutyöpisteet jaetaan eri kategorioihin joista tärkeimmät kohteen kannalta ovat: kiinteät, avo- ja umpirakenteiset palvelupisteet sekä työhuoneet palvelupisteinä. Asiakasaulan pisteet kuuluvat ensimmäiseen ryhmään ja vastaanottohuone jälkimmäiseen.

Sosiaalialalla tunnistettavia syitä uhkatilanteen syntyyn ovat: päihtyneiden, dementikkojen ja henkisesti sairaiden arvaamaton käyttäytyminen erilaisissa palvelutilanteissa, erimielisyydet tehdyistä henkilöä koskevista päätöksistä. Nämä aiheuttavat muiden alojen keskiarvoa enemmän fyysisen väkivallan uhkatilanteita. Riskitekijöihin vaikuttavat osittain myös tilojen henkilökunnan määrä ja kohteen sijainti. **Väitteeni on, että ko. riskitekijöihin vaikuttavat myös fyysinen toimintaympäristö ja sen suorat ja alitajuntaiset vaikutukset käyttäjiinsä. Tilanteeseen voidaan siis osin vaikuttaa tilasuunnittelun keinon yleisen viihtyvyyden ja asiakaslähtöisyyden parantamalla.**

Turvallisuussuunnitteluun kuuluvat niin palvelupisteellä toteutettavan toiminnan suunnittelu kuin työtilan ja se ympäristön suunnittelu. Joista jälkimmäinen ohjaa kehittämissuunnitelmaani. Säädökset kattavat koko prosessin toimeksiannosta toteutukseen ja testaamiseen asti. Käsitellen ja sovellean seuraavaksi tilasuunnittelua ohjaavia säännöksiä tarkemmin.

Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnittelu opas, sisäasiainministeriö 47/2007

”Uhkaavat tilanteet vaikuttavat työntekijän henkiseen kestämiseen. Jo pelkkä jatkuva tietoisuus uhkaavan tilanteen mahdollisuudesta vaikuttaa työntekijän henkiseen tilaan.”

- *Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnittelu opas, sisäasiainministeriö 47/2007*

Sijainti ja rajat

- Palvelutilat on sijoitettava mahdollisimman optiseen tilaan rakennuksessa. Vastaanotto tulee sijoittaa pois ikkunaseinältä, mikäli sijainti on ensimmäisessä kerroksessa.
- Tiloihin täytyy olla eriytetyt kulkureitit seuraaville käyttäjäryhmille: asiakkaat, työntekijät ja muut yhteystyöhot. Asiakkaiden tilojen rajapinta tulee erottua selkeästi muista tiloista. Vastaanottopisteen oven tulee avautua henkilökunnalle tarkoitettulle alueelle, ei aulatilaan. Mikäli palvelutoiminnot edellyttävät kulkuyhteyttä suoraan vastaanottopisteestä odotustilaan, tulee vastaanottopisteestä olla myös toinen kulkureitti henkilökunnan alueelle, jotta henkilö pääsee tarvittaessa pakenemaan.
- Kulkuyhteyksien tulee olla esteettömiä ja selkeitä.
- Ulko-oven aiheuttamat kylmän ilmavirran vaikutukset tulee estää palvelupisteille.

Näkyvyys

- Työ- ja palvelupisteiltä tulee olla esteetön näkyvyys kaikialle ympäristöön ja asiakastiloihin.
- Pisteiden tulee myös olla selkeästi esillä asiakkaille.

Toiminta

- Työpiste tulee suunnitella niin, että asiakas ei pääse vapaasti käsiksi henkilökuntaan ja henkilökunnalla on tilaa mahdollista poistua taakse, mutta myös molemmille sivuille esteettömästi. Työntekijän tulee olla mahdollista poistua taakse, mutta myös molemmille sivuille esteettömästi. Asiakkaiden kulku työntekijän selän taakse on estettävä.
- Palvelutilanteessa tulee olla suora katsekontaktiyhteys osapuolten välillä. Mikäli mahdollista suositellaan vastaanottoon henkilökunnan puolelle korotettua lattiaa, mikä edesauttaa katsekontaktin luonnollisessa muodostamisessa.
- Yhden henkilön työpisteitä ei saa muodostua, vaan niiden yhteyteen tulee sijoittaa myös muuta henkilökuntaa.
- Järjestetään asiakkaalle mahdollisuus istua varaamalla hänelle tuoli.

Valaistus

- Valaistuksen tulee olla riittävä ja oikein kohdistettu.
- Häikäistymistä ei saa tapahtua.
- Vastaanottopisteen sisällä oleva valaistus säädetään himmeämmäksi kuin aulan valaistus.

Irtaimisto

- Asiakkaan ulottuvilla ei saa olla irtaimistoa, jota voi käyttää väärin mm. heittämiseen.

Kalusteet

- Kalusteet tulee valita tarkoin toiminnan mukaisesti ja huomioida valinnassa uhkatilanteiden ehkäisy.
- Kalusteiden sijoittelun tulee turvata esteetön pakeneminen tiloista.
- Kalusteiden materiaalien ja mitoituksen tulee toimia henkilökunnan suojaa uhkatilanteissa ja estää asiakkaan käsiksi käyminen työntekijöihin. Ikkunapintoja rajoitetaan tai sumennetaan. Suositellaan iskunkestävää lasia tai luodinkestävää lasia ja lukittavaa/avattavaa liukulasi-luukkuu vastaanottopisteille.
- Kalustevalintojen tulee tukea teknisten turvalaitteiden sujuvaa ja häiriötöntä käyttöä.

Odotustilat

- Asiakastilat tulee eristää muista tiloista selkeästi ja sille on varattava riittävästi tilaa.
- Palvelussa odotuksen tarve minimoidaan, sillä jonottaminen lisää aggressiivisuutta. Avarien, valoisten ja siistien sekä hälyäänistä vapaiden tilojen todetaan taas vähentävän aggressiivista käyttäytymistä asiakkaissa.
- Odotustilan istuimet ja kalusteet sijoitetaan riittävän väljästi, jotta odottavien henkilöiden väliin jää luontaisen intimitetin vaatima etäisyys. Myös odotusalueen ja asiointialueen välille täytyy jäädä riittävä tila.
- Odotukseen ei saa muodostua katvealueita.
- Esineistön, jota voi käyttää mm. heittämiseen sijoittaminen odotustiloihin on kiellettyä.
- Asiakkailla tulee olla on lyhyet kulkureitit vastaanottopisteen kautta palvelutyöpisteen odotustilaan.

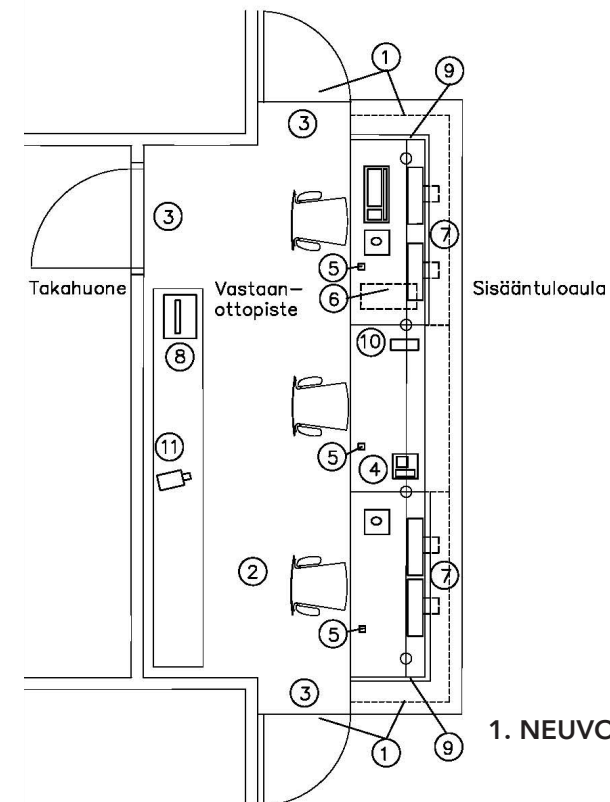
Opastus

- Opastuksen tulee olla riittävä koko tilassa.
- Selkeys vähentää asiakkaiden ärsyntyneisyyttä.
- Odotustilassa tulee olla opasteet asiakaspalvelupisteissä tapahtuvista toiminnoista.
- Opasteiden tulee ilmaista jonotustavat
- Vain henkilökunnan käytössä olevat tilat tulee merkitä selkeästi.

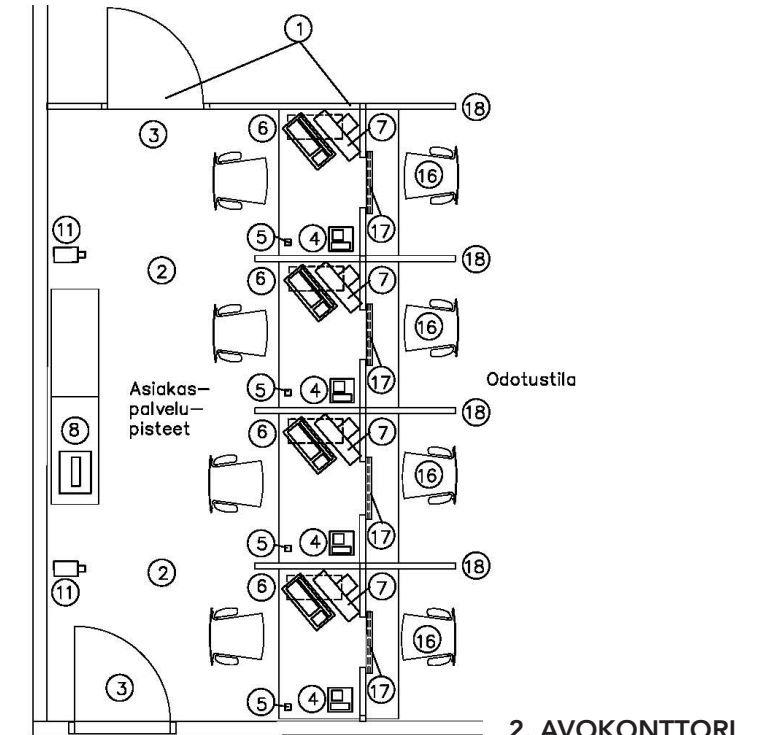
Laitteet

- Tilaan sijoitetaan vain vaadittavat laitteistot.
- Asiakkaan näköyhteys työntekijän näytölle on estettävä
- Kaikki laitteiston joka voidaan sijoittaa saavuttamattomiin sijoitetaan integroituna kalustukseen tai täysin muihin tiloihin.

Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnittelu opas, sisäasiainministeriö 47/2007



1. NEUVONTA



2. AVOKONTTORI

ASIAKASLAULAN SOVELLETTAVAT POHJAKUVAESIMERKIT

kuva 32. Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnittelu opas, sisäasiainministeriö 47/2007

Huomioidaan mm. kohdat:

1. Henkilökunnan alue tulee eristää lukittavalla "veräjällä"/turvaseinämällä asiakastiloista

3. Työntekijällä tulee olla mahdollisuus poistua joko vastaanottopisteen molemmilta sivuilta tai takakautta

7. Vierailijoilla ei ole näköyhteyttä näyttöön

9. Osa avotiskista voidaan varustaa matalalla lasilla aulatilän hälyäänien vaimentamiseksi

7.2 Värien ja materiaalien turvallisuusvaatimukset

Kuten kaikissa julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa on Lahden sosiaalikeskuksessa materiaaleilla tiukat turvallisuusvaatimukset. Erityisesti suuren kuluksut aulatiloissa tulee kestävyteen ja yleiseen toimivuuteen kiinnittää erityisen tarkkaa huomiota. Tilan väri- ja materiaalivalinnoilla sekä materiaalien välisillä kontrasteilla on myös merkittävä vaikutus kokonaisuuden toimivuuteen. Materiaalivalinnoissa tulee huomioida niin kunkin tilan käyttötarkoitus kun vaihtelut ympäristön olosuhteissa mm. lämpötiloissa ja kosteudessa. Oikealla väri- ja materiaalivalinnoilla voidaan lisätä viihtyvyyttä, kestävyttä, turvallisuutta, helpottaa puhdistettavuutta sekä yleistä saavutettavuutta.

Kunkin rakennuksen ja tilan paloluokka määritellään pääsääntöisesti niiden suunnitteluvaiheessa. Paloluokituksesta seuraavat rakennustarvikkeiden luokitukset, uloskäyntien leveydet ja muut paloturvallisuusjärjestelmät määräytyvät tiloihin sen mukaisesti. Paloluokka määrää tilojen palokuorman, jonka mukaisesti kaikki pintamateriaali ja kalustevalinnat tehdään. (RT 91-10788)

Kulkuväylien pintamateriaalit ja rakenteet tulee olla kestäviä, helpokulkuisia ja saavutettavia mitoitukseltaan. Kompastumisvaara tulee estää ja toimintojen käyttö tulee olla helppoa ja turvallista. Materiaalikitka tulee olla riittävä kaikissa olosuhteissa mm. pehmeämmät lattiamateriaalit tulee pintakitsillä ominaisuuksiltaan julkitilavaatimusten mukai-

siksi ja kiillot tulee myös estää. Kulkuväyliä voidaan korostaa muista odotus- ja aulatiloista tummuus- ja materiaalierojen avulla, mutta ominaisuudet tulee kuitenkin olla yhtä turvalliset kaikissa osa-alueissa. Äänen vaimennus ja akustiikka ovat myös osa turvallisuutta, kuten on aiemmin todettu. Pyrkimyksenä turvallinen, mutta hiljainen äänimaailma. (RT 91-10788)

Sosiaalikeskuksessa pintojen ja materiaalien tulee suojata työntekijöitä mahdollisilta uhkatekijöiltä ja olla kaikille käyttäjille turvallisia, kestäviä ja mahdollisimman stabiileja. Tärkeää on kuitenkin, että materiaalivalinnat herättävät asiakkaissa positiivisia mielleyhtymiä. Vaikutelmaa panssarilasien takana istuvista asiakkailta raskaasti suojatuista työntekijöistä tulee välttää, jotta asiakkaan ihmisarvoa ei loukata ja käyttäytymismalleja ei yleistetä.

Opinnäytetyöni rajauksen ja konseptitason suunnittelun johdosta, en erittele kaikille valituille materiaaleille niiden tarkempia ominaisuuksia ja arvoja. Nämä tekijät tulevat tarkentumaan täsmällisten materiaalien valinnassa jatkokehityksessä ja mahdollisessa toteutusvaiheessa yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Sosiaalikeskuksessa materiaalien puhdistettavuus ja lianhylkivyyys sekä kestävyys ja suoja- sekä turvallisuustekijät ovat kuitenkin huomioitavia ominaisuuksia, joiden tulee lopullisissa materiaalivalinnoissa toteutua.



kuva 33. <https://samanthagrover.files.wordpress.com/2010/06/showing-the-reveal.jpg>

”Tavoitteena on kehittää Lahden sosiaalikeskuksen asiakaspalvelu- ja kohtaamistiloista helpommin lähestyttävät asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvoinnin sekä matalan kynnyksen palveluiden edistämiseksi.”

- Alustava tavoite s. 11



8.

Tavoitteet ja rajaus

kuva 34. <http://www.archiproducts.com/en/news/40366/new-mutina-collections-designed-by-inga-sempe-and-patricia-urquiola.html>

8.1 Toiminnalliset tavoitteet

Opinnäytetyöni tavoitteena on luoda sosiaalikeskuksen kohtaamistiloista, asiakaspalveluaulasta ja varaushuoneesta, toimivuudeltaan ja varustelultaan toimeksiantajan tarpeita mahdollisimman kattavasti ja monipuolisesti vastaavat konseptitasoiset tilasuunnitelmat. Osa-alueiden tulee parantaa haastatteluissa ja kyselyissä esiin tulleita ongelma-kohtia ja edesauttaa onnistuneiden palvelutapahtumien muodostumista.

Valmiin tilasuunnitelman tulee tarjota käyttäjäryhmille soveltuvia tilaratkaisuja ja olla toiminnoiltaan esteetön ja saavutettava. Suunnittelun tulee erityisesti huomioida palvelupolun selkeytyminen ja turvallisuuskysymykset. Tilan tarkoituksena on luoda positiivisia käyttäjäkokemuksia kaikille käyttäjäryhmillä ja helpottaa tilassa tapahtuvia kohtaamistilanteita. Työni pyrkii tarjoamaan työkaluja ja konkreettisia keinoja sosiaalikeskusten kokonaisvaltaiseen tilalliseen kehittämiseen niin Lahden sosiaalikeskuksessa kuin valtakunnallisestikin samankaltaisissa toimipisteissä.

8.2 Kohderyhmä tavoitteet

Opinnäytetyössäni eriteltyjen kohderyhmän erityistarpeiden johdosta tulee valmiin tilasuunnitelman parantaa ja selkeyttää tiloissa tapahtuvia toiminta- ja palvelupolkuja kokonaisvaltaisesti sekä edesauttaa kaikkien käyttäjäryhmien positiivisia pal-

velukokemuksia. Tilan tulee ehkäistä ja vähentää aggressiivista käyttäytymistä, kuten myös kaikkea muuta häiriökäyttäytymistä sosiaalikeskuksen asiakaspalvelutiloissa. Tilojen tulee olla ärsykeettömiä ja rauhoittava. Yleistä viihtyvyyttä parantamalla tullaan vähentämään kaikkia negatiivisia käyttäytymismalleja, parantamaan työntekijöiden työergonomiaa sekä lisäämään työhyvinvointia. Yksityisyyden parantaminen on erityisen tärkeää kohtaamistiloissa tapahtuvan palvelun ja sen yhteydessä käsiteltävien asioiden johdosta. Nykyisen huonon akustiikan johdosta on äänimaailman parantamisella suora vaikutus yksityisyydystason nousuun mm. neuvonnan palvelupisteillä. Tilasuunnitelman tulee huomioida kattavammin kaikki käyttäjäryhmät mm. vaihtoehtoisin istuinkalustein ja lasten leikkinurkalla. Kaiken kaikkiaan lopputuloksen tulee olla saavutettava ja luotettava toimeksiantajan arvoja ja tarpeita kunnioittaen.

8.3 Turvallisuus tavoitteet

Tilojen turvallisuuden on oltava aukotonta ja kattavaa niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. Päättävänä on ratkaista toimintojen sijoittelu ja pohjasuunnitelma, niin etteivät työntekijöiden kulkureitit yhdisty asiakkaiden kulkureitteihin, muutoin kuin tarvittaessa. Suurin ongelma tällä hetkellä on, että osan työntekijöistä on kuljettava työpisteelleen asiakastilojen

kautta. Nämä kulut asiakastilojen läpi on ratkaistava toisin työntekijöiden turvallisuuden takaamiseksi. Rakenteiden on turvattava myös työntekijöitä mahdollisilta aseellisilta hyökkäyksiltä sekä muulta uhkaavalta käyttäytymiseltä. Asiakkaiden pääseminen käsiksi työntekijöihin ja siirtyminen työntekijöiden tiloihin tulee estää tilallisin ratkaisun. Kalusteiden ja elementtien on oltava turvallisia myös asiakkaille käyttötilanteesta riippumatta.

8.4 Visuaaliset tavoitteet

“Form follows function” Esteettiset ratkaisut pyrkivät tarkoituksenmukaisuuteen palvellakseen mahdollisimman täsmällisesti niin toiminnallisia kuin turvallisuuskin tavoitteita. Sävy maailma määräytyy tavoitteiden johdosta rauhoittavien epäkylläisten värien mukaisesti, palvellakseen käyttäjäryhmän tarpeita ja toiveita kokonaisvaltaisemmin. Kalustevalinnat pyrkivät turvallisuustavoitteiden lisäksi myös ajattomuuteen ja helposti lähestyttävyyteen. Helppo puhdistettavuus on myös tärkeää kaluste- ja materiaalivalinnoissa tilan käyttäjäryhminen johdosta.

Helposti lähestyttävyyden, lämmihenkeysyys, yksityisyys, elvyttävyyden ja luotettavuuden ovat avainsanoja koko visuaaliselle tilakonseptille. Visuaaliset elementit sekä ohjaavat palvelupolun kulkua että auttavat tiloissa suunnistamista. Hiottulla visuaalisella tilakonseptilla kunnioitetaan asiakkaiden ihmisar-

voa ja voidaan viestiä toimeksiantajan ja tarjottujen sosiaalipalveluiden arvomaailmaa. Tätä ei aiemmin ko. tiloissa ole otettu huomioon.

8.5 Rajaus

Lopullinen tilasuunnitelma tulee konseptitasoisesti esittämään uuden tilallisen järjestelyn toimeksiantajan tarpeisiin asiakasaulan ja “varaushuoneen” osalta Lahden sosiaalikeskukselle entisen kauppahotelli Grandin tiloihin Vapaudenkadulle Lahteen. Tilasuunnitelmaan vaikuttavat valitettavasti vahvasti nykyisen tilan olosuhteet ja lainalaisuudet. Sanottakoon, että nykyinen tila ja rakennus, johon toiminta sijoittuu ei palvele toimeksiantajan tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. Pyrinkin työlläni osoittamaan keinoja ja tapoja tilojen asteittaiseen kehittämiseen taloudellisten mahdollisuuksien mukaisesti.

" Discover, Define, Develop and Deliver "
4D design process



kuva 34: <http://www.yellowtrace.com.au/gamfratesi-interview/>

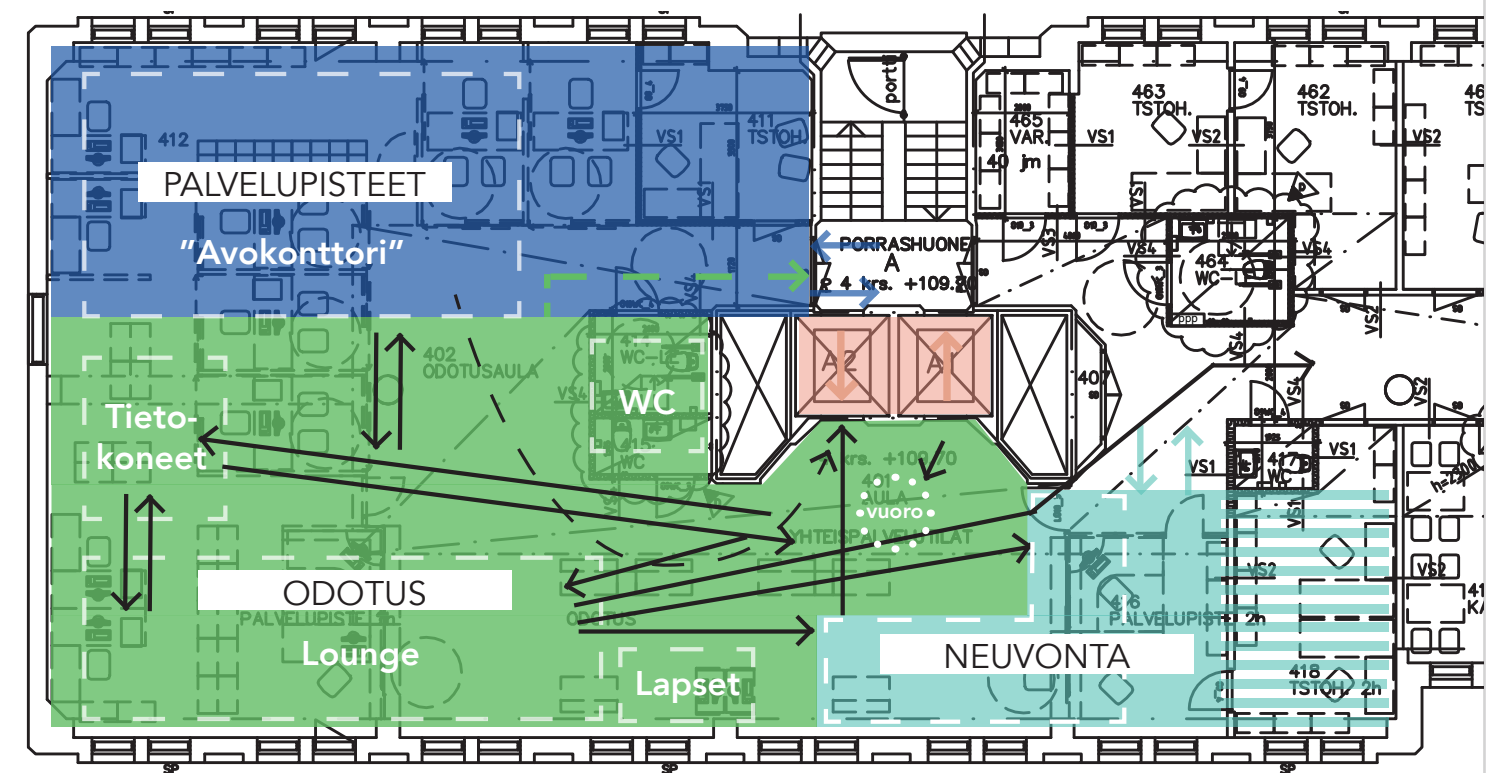
9.1 Tilaohjelma ja vyöhykkeet

Asiakasaulan palvelupolun mukaisten toimintojen sijoittelu tilaan mm. vaadittavat turvallisuustekijät huomioiden on aloitettu vyöhykeluonnoston avulla. Ennen kalustesijoittelua vyöhykkeittäin pohjaratkaisujen ominaisuuksia vertailemalla ideaalille tilaohjelmalle on löydettävissä kaava ja toimintojen suhteet varmistuvat ennen kalusteiden mitoitusta ja lopullista sijoittelua.

Asiakasaulan päävyöhykkeet ovat sisäänkäynti, neuvonta, odotus ja palvelupisteet. Odotusalueen alavyöhykkeitä ovat tietokonepiste, lounge/kalustettu odotusalue, lasten leikkialue sekä wc:t. Vaihtoehtoja on vertailtu ohessa yleisempien kulkureitien ja toimintojen välisten yhteyksien kautta. Näin on löydettävissä toimintojen suhteet ja parhain mahdollinen sijoittuminen kohteeseen.

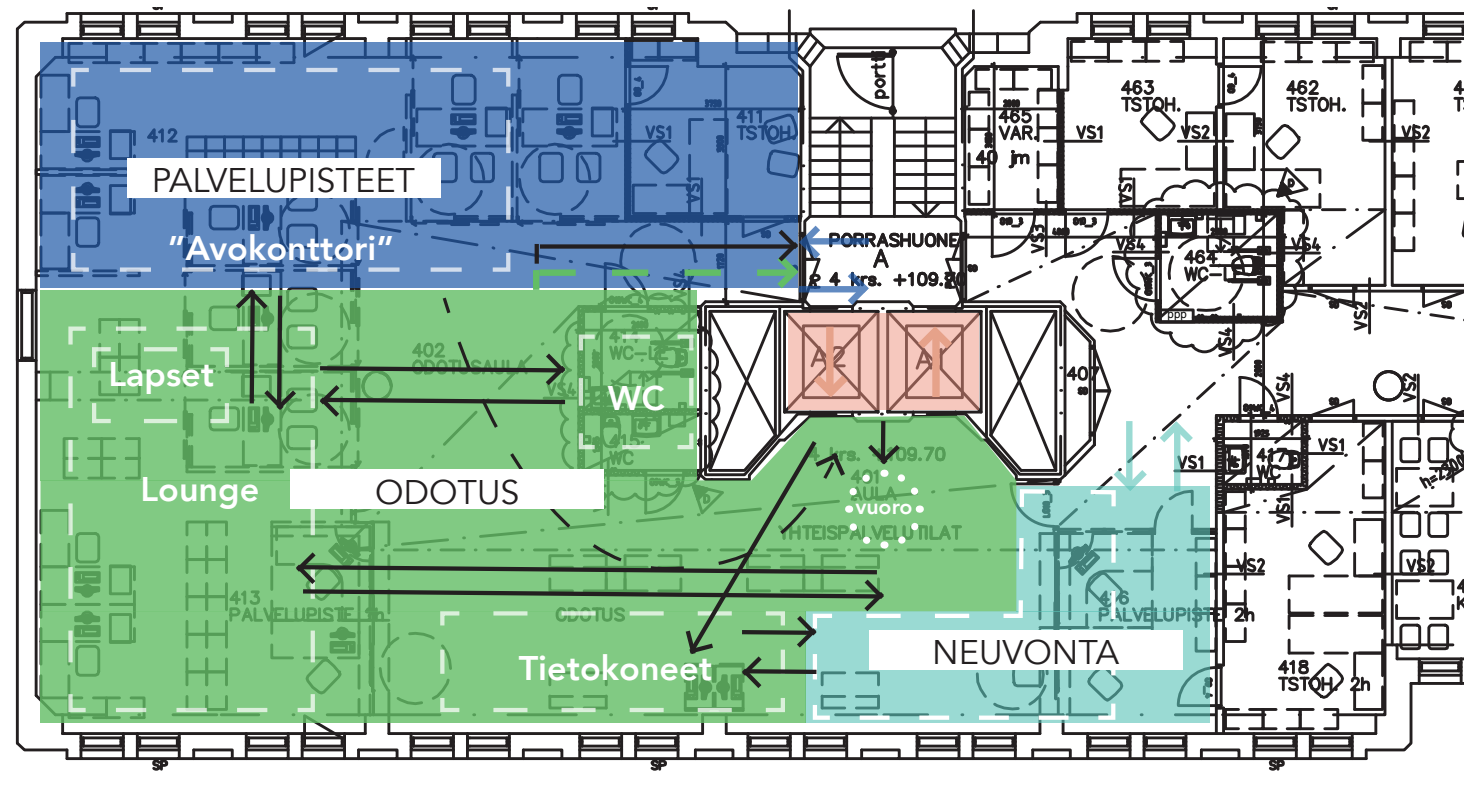
Alkuperäisessä pohjassa ei toteudu turvallisuusvaatimuksen ja odotusalueelle muodostuu katvealeita. Tämä on tärkein ratkaistava ongelma. **Seuraavista tilaohjelmista jatkokehitykseen valikoitui tilaohjelma 2.** "Varaushuoneen" tilaohjelmaa käsitellään asiakasaulan jälkeen.

Asiakasaula vyöhykkeet 1 - kuva 35. Laura Hämäläinen



ASIAKASAULAN TILAOHJELMA 1.

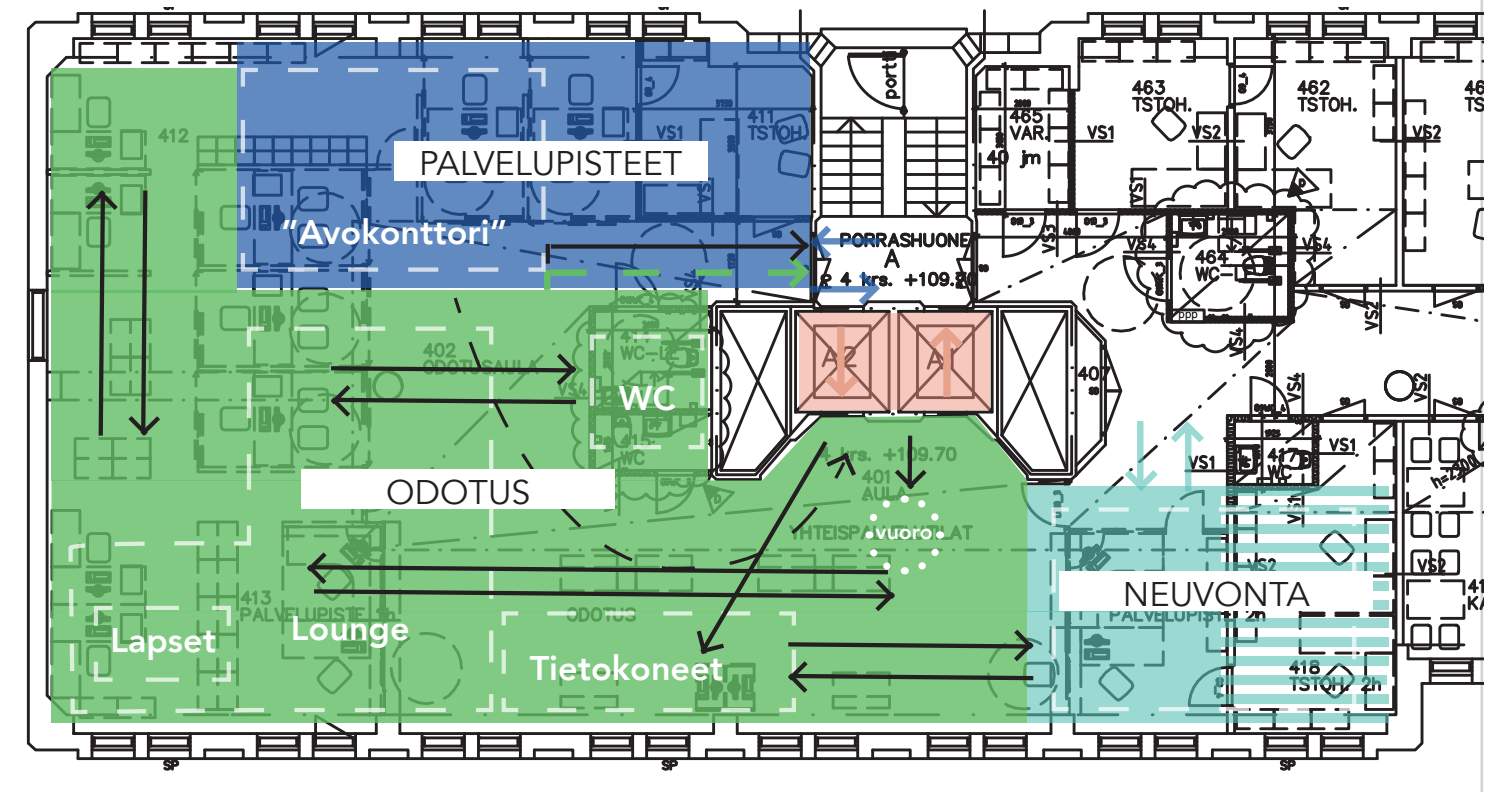
- + Vyöhykesijoittelu on turvallisuusvaatimusten mukainen
- + Neuvonta- ja "avokonttori"-pisteet ovat yhtenäisempiä ja yksityisempiä
- + Vuoronumerolaite on selkeästi esillä heti sisääntulon yhteydessä
- + Wc:n kulku on yksityinen
- Neuvontapisteet eivät ole suorassa yhteydessä "avokonttoriin"
- Tilaan syntyy katvealuita
- Tietokoneet ovat kaukana neuvonnasta
- Lasten leikkialue on ruuhkantuvalle ja rauhottottomalle alueelle



ASIAKASAULAN TILAOHJELMA 2.



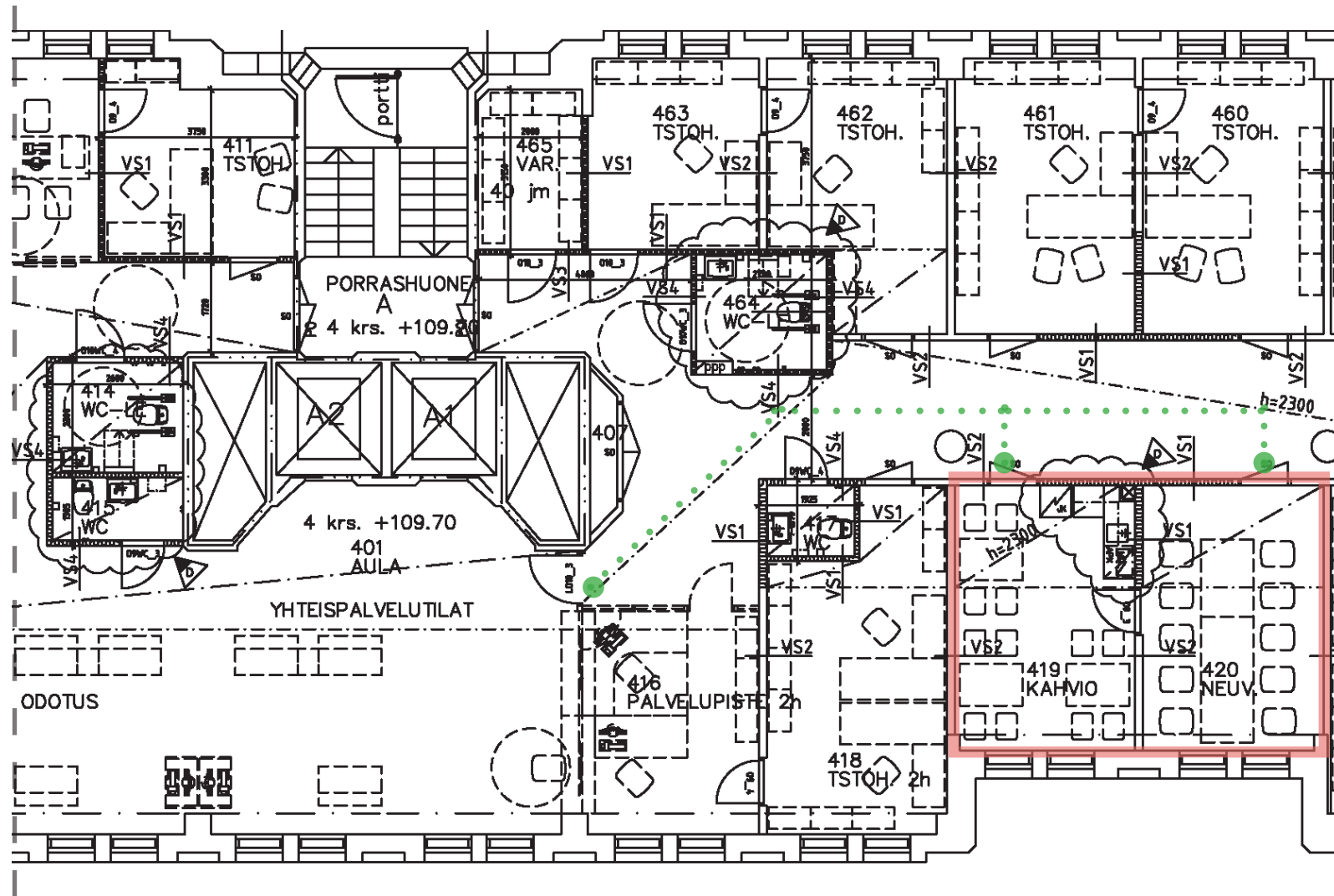
- + Vyöhyke sijoittelu turvaohjeiston mukainen
- + Neuvonta ja "avokonttori" yhtenäinen ja yksityisempi
- + Lounge ja lasten leikkialue on yhtenäinen ja rauhallisempi
- + Tietokoneet lähellä neuvontaa
- + Kulkureitit selkeät
- Neuvonta ei suorassa yhteydessä "avokonttoriin"
- Tietokoneet lähellä neuvontaa voivat vaikuttaa sen yksityisyyteen
- Wc:n kulku ei yksityinen



ASIAKASAULAN TILAOHJELMA 3.



- + Vyöhyke sijoittelu turvaohjeiston mukainen
- + Neuvonta ja "avokonttori" yhtenäinen ja yksityisempi
- + Lounge ja lasten leikkialue on yhtenäinen ja rauhallisempi
- + Tietokoneet lähellä neuvontaa
- + Kulkureitit selkeät
- + "Avonkonttori" rauhoitetumpi
- Neuvonta ei suorassa yhteydessä "avokonttoriin"
- Tietokoneet lähellä neuvontaa voivat vaikuttaa sen yksityisyyteen
- Wc:n kulku ei yksityinen



Ehdotuksena sijoittaa huone aulan läheisyyteen, tauko- ja neuvotteluhuoneesta yhdistettyyn tilaan (vastaavia vierekkäisiä tauko- ja neuvottelutiloja yhteensä 4.) [pohjapiirustus 1:120](#)

"VARAUSHUONEEN" TILAOHJELMA

Haastattelussa koostettu toivelista:

- Ihania värejä
- Pehmeät penkit ja nojatuolit
- Pieni keittiöpiste
- Tietokone yhteys ja printterit etc.
- Laitteet videoneuvotteluille

Käyttötilanteet

- Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamisiin
- Sosialiohjaajan ja asiakkaan tapaamisiin
- Verkostotapaamiset ja -neuvottelut
- Henkilöstöpalaverit

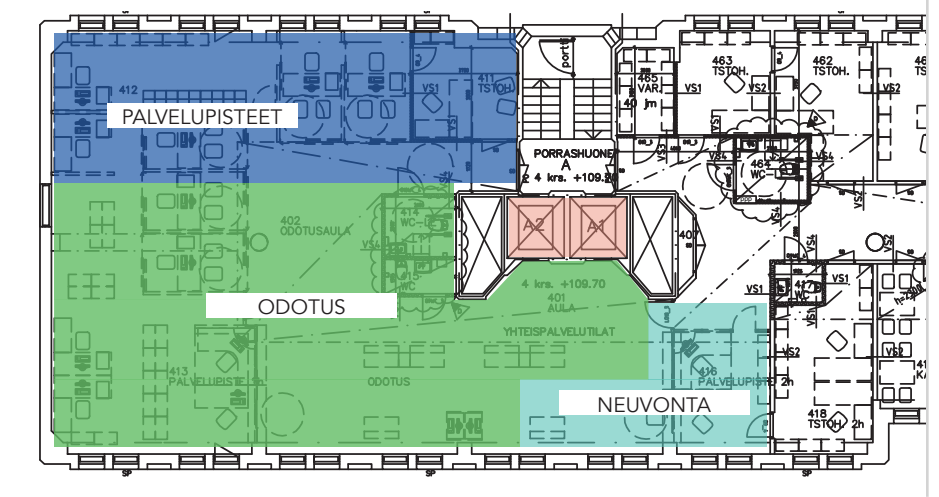
TOIMINNOT JA VARUSTEET

- Keittiöpiste
- Kahvinkeitin, jääkaappi (mikro,uuni/liesi ja tiskikone)
- "Ruokapöytä"/neuvottelupöytä
- 2- 8 hengen ryhmille
- Mahdollisuus työskentelyyn esim. läppäriillä
- Videotykki ja valkokangas/televisio videoneuvotteluille
- Oleskelualue
- Sohva- ja nojatuoliryhmä
- Videotykki ja valkokangas/televisio videoneuvotteluille
- Työpistenukka
- Printteri, paperitarvikkeet, pöytäkone ja muut toimistotarvikkeet

9.2 Tila-analyysi

Asiakasaulan tilaohjelmista jatkokehitykseen valitsin tilaohjelman 2, jonka toimintojen suhteet ja niiden vaatimat pinta-alat vastasivat parhaiten toimeksiantajan tarpeita ja turvallisuusvaatimuksia. Vyöhykkeiden sisäiset toiminnalliset vaatimukset, haasteet ja niiden ratkaisukeinot olen havainnollistanut tila-analyysin avulla sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmista. Näin vaadittavat kalusteet ja varustelut on löydettävissä tehokkaimmin.

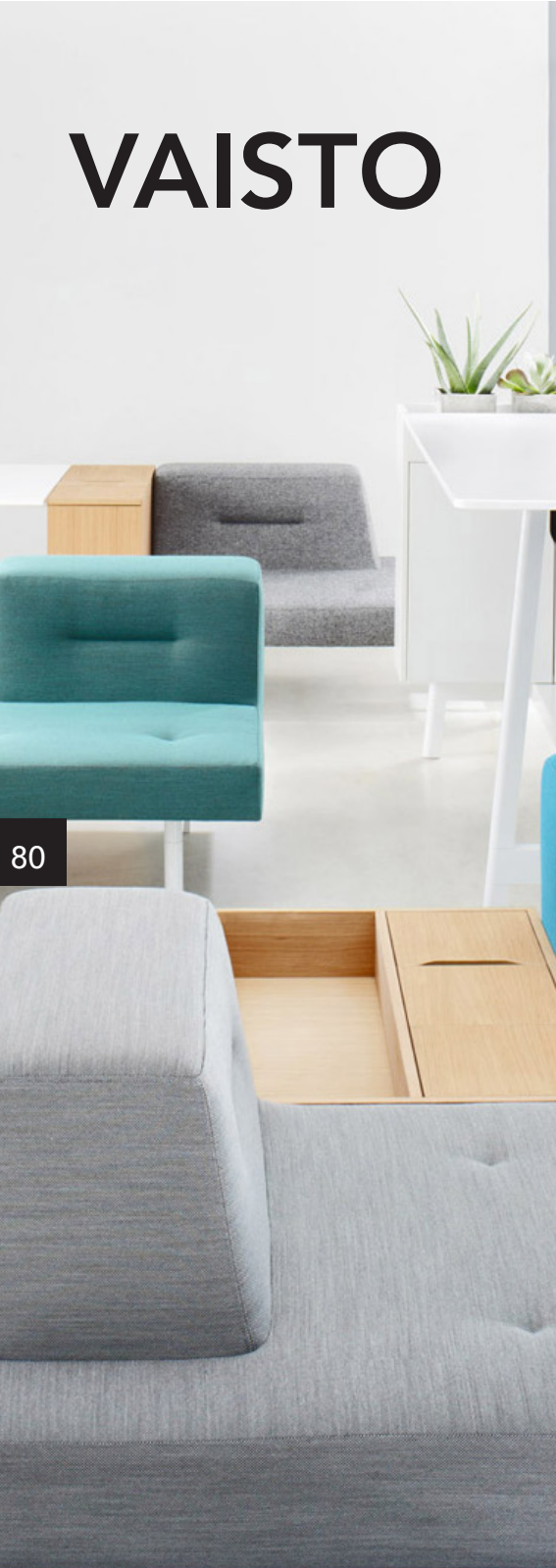
Pelkistetty tilaohjelma 2 - kuva 39 Laura Hämäläinen



78 ASIAKAS		Sisääntulo	Odotus	Neuvonta	Palvelupisteet
Toiminnot	<ul style="list-style-type: none"> • Neuvonnan vuoronumero • Tietokone vuoronumero? 	<ul style="list-style-type: none"> • Istuminen • Lomakkeiden täyttäminen • Tietokone ja printtaus • Lasten leikki mahdollisuus • Veden juontipiste • Esitteiden selaus • Palautuslaatikko 	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelutarpeen arviointi • Hakemusten palautus • Opastus 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilökohtainen suojatumpi palvelukohtaaminen • Työntekijän avustama lomakkeiden täyttö ja palautus 	
Haasteet	<ul style="list-style-type: none"> • Vuoronumeron ohitus • Sisääntulon ruuhkautuminen • Vain hissillä kulku 	<ul style="list-style-type: none"> • Maleksijoita ei toivota • Ruuhkautuva ja rauhaton • Tietokoneiden väärinkäyttö ja ruuhkautuminen • Eri käyttäjäryhmien tarpeet • Kalusteiden/ niillä tuho 	<ul style="list-style-type: none"> • Akustiikka ja yksityisyysuoja • Tiskin saavutettavuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Akustiikka ja yksityisyysuoja • Saavutettavuus • Jonotus • Liukuovi hankala 	
Ratkaisukeinot	<ul style="list-style-type: none"> • Opastegrafiikka • Selkeämpi järjestelmä ja sijoittelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Esteettömät ja kiinteät istuinkalusteet • Seisomapöytiä • Rauhoittava väri- ja materiaailimaailma • Tietokoneidenkäytön organisointi ja uusi sijoittelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Muuntuva neuvontapiste • Akustisointi ja eristäminen odotuksesta • Mahdollisuus istua 	<ul style="list-style-type: none"> • Muuntuva palvelupiste • Akustisointi ja eristäminen odotuksesta 	

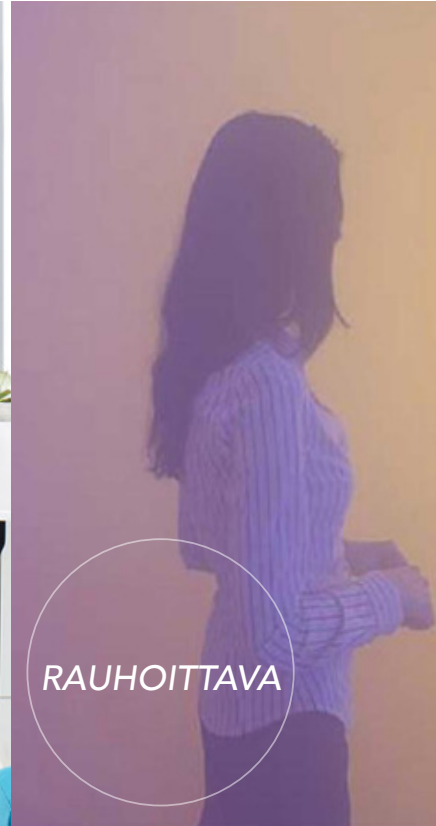
TYÖNTEKIJÄ		Sisääntulo	Odotus	Neuvonta	Palvelupisteet
Toiminnot	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan opastus 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden ohjaus • Häiriökäytöksen hallinta • Lomakkeiden täytön ohjaus • Tietokone ja printtaus ohjaus • Esitteiden yms. lisääminen • Palautuslaatikon tyhjennys 	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelutarpeen arviointi • Hakemusten vastaanotto • Opastus 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilökohtainen suojatumpi palvelukohtaaminen • Asiakkaan opastus ja avustaminen lomakkeiden täytössä ja palautuksessa • Yhteydenotot muualle taloon ja toimijoihin 	
Haasteet	<ul style="list-style-type: none"> • Turvallisuusriskit • Vuoronumeron ohitus 	<ul style="list-style-type: none"> • Turvallisuusriskit • Tilassa maleksijoita • Ruuhkautuva ja rauhaton • Tietokoneiden väärinkäyttö ja ruuhkautuminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vaihtuvat työpisteet • Turvallisuusriskit • Akustiikka ja yksityisyysuoja • Tiskin saavutettavuus • Työergonomia • Kommunikointi muiden työntekijöiden kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> • Akustiikka osa turvallisuutta, mutta yksityisyysuoja huono • Ergonomia ja valaistus • Irtaimisto turvallisuusriski 	
Ratkaisukeinot	<ul style="list-style-type: none"> • Tilajaottelu turvaamaan kulku • Opastegrafiikka • Selkeämpi järjestelmä ja sijoittelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Esteettömät ja kiinteät istuinkalusteet • Seisomapöytiä • Rauhoittava väri- ja materiaailimaailma • Tietokoneidenkäytön organisointi ja uusi sijoittelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Muuntuva neuvontapiste/ sähköpöydät • Akustisointi ja eristäminen odotuksesta • Syvempi ja turvatumpi tiski 	<ul style="list-style-type: none"> • Muuntuva työpiste • Leveämpi pöytä • Akustinen eristäminen odotuksesta, mutta ei muista työntekijöistä 	

VAISTO



80

kuva 40. <http://www.designboom.com/design/jill-grosch-bjorn-meiers-modular-furniture-system-docks/>



RAUHOITTAVA



kuva 41. <http://designbinge.tumblr.com/post/36739162054>



kuva 44. <http://the189.com/furniture/solo-furniture-series-by-nitzan-cohen/>



LÄMMINHENKINEN

kuva 42. <http://designbinge.tumblr.com/post/36739162054>



YKSITYINEN

kuva 43. <http://www.archdaily.com/204928/white-block-gallery-ssd/5017629928ba0d225a000396-white-block-gallery-ssd-photo>

9.3 Visuaalinen konseptointi

Asiakasaula konsepti 1. □

Vaisto on eloisa tilakonsepti, jossa asiakasaulan tilojen rikas elämänkirjo visualisoituu harmoniseksi värikollaasiksi. Vaisto kunnioittaa palvelunkäyttäjien anonyymiyttä ja yksityisyyttä, herättää aistit sekä rauhoittaa mieltä.

81

SUUNTA



LUOTETTAVA

kuva 46. <http://www.fjellby.no/en/products/sofas/islands>



ELVYTTÄVÄ

kuva 45. <http://fjellby.no/>

82



TURVALLINEN



YKSITYINEN

kuva 48. <http://officesnapshots.com/2014/10/20/armmuniton-san-francisco-offices/>



kuva 49. <http://www.wa-kaari.com/2013/11/25/1e-kan-daki-copenhagen/>

Asiakasaula konsepti 2.

Suunta muodostuu harmonisista ja haptisista paloista, joiden luoma kokonaisuus ohjaa asiakkaan soljuvasti palvelutapahtumien halki. Hyödynnän tätä visuaalista tilakonseptin moodboardia valmiissa asiakasaulan tilasuunnitelmassa luodakseni käyttäjille viihtyisät ja miellyttävät asiakaspalvelun kohtaamistilat.

83



TURVALLINEN



HELPPO
YLLÄPITO

kuva 53. http://www.babystyle.fi/media/catalog/product/cache/1/image/248x/248x/5a/b3/35/25/d0/8d/6e/5f/b-8d27136e95/b/o/bobles_elefanti_keinuu.jpg

kuva 54. <http://www.dwell.com/product/article/these-simply-stunning-acoustic-panels-have-neat-add-ons>

Asiakasaulan lapset

Lasten leikkinurkkaus koostuu selkeistä elementeistä, jotka jatkavat aulan visuaalista ilmettä. Tilan tarkoitus on helpottaa lapsien kanssa tilassa asioivien palvelutapahtumaa ja tarjota lapsille viihdykettä ruuhkaisessa ja stressaavassa ympäristössä.



VIRIKKEELLINEN

kuva 51. <http://www.unduetrestellababy.com/blog/2014/5/21/small-design>



kuva 52. <http://www.unduetrestellababy.com/blog/2014/5/21/small-design>

KOTVA

ELVYTTÄVÄ

VIRKISTÄVÄ

kuva 55. <https://luxesource.com/collection/2760/50535>

<http://www.boredpanda.com/wool-carpet-forest-moss-art-andra-kehavoglo/>

86

TASA-ARVOINEN

kuva 56. <http://www.designboom.com/2013/07/11/evernote-by-studio-oo/>

kuva 57. <http://sinnenrausch.blogspot.fi/2014/08/wachsende-deko-sukkulenten-kakteen.html>

KIIREETÖN

kuva 58. <http://www.undecim.com/babydollblog/2015/05/small-design>

“Varaushuoneen” konsepti 1. □

Kotva on virikkeellinen ja visuaalisesti elämänmyönteinen tilakonsepti. Se korostaa jaetun hetken tärkeyttä ja kannustaa asiakkaita positiiiviseen ajatteluun. Kotva on hetki poissa raskaista arjen ympyröistä, jossa usko uusiin mahdollisuuksiin elämässä korostuu.

87

TYYNI

88

LÄMMINHENKINEN

kuva 59. <http://enversdudecor.tumblr.com/post/89883606635>



kuva 60. http://www.contemporist.com/2011/06/06/rr-house-by-studio-guilherme-torres/rr_060611_05/



kuva 62. <http://www.pennyweightgoods.com/2015/06/24/flax-x-pennyweight-limited-edition-tea-towel/>

"Varaushuoneen" konsepti 2.

TyyNI on visuaalisesti rauhallinen ja lempeä tilakonsepti. Tyynessä aika pysähtyy ja kiireinen hälinä unohtuu ulkopuolelle. Se on tila ihmisten välisiin kohtaamisiin, ei osapuolia arvottava ja perinteinen vastaanottohuone. Hyödynnän tätä visuaalista tilakonseptin moodboardia valmiissa varaushuoneen tilasuunnitelmassa.

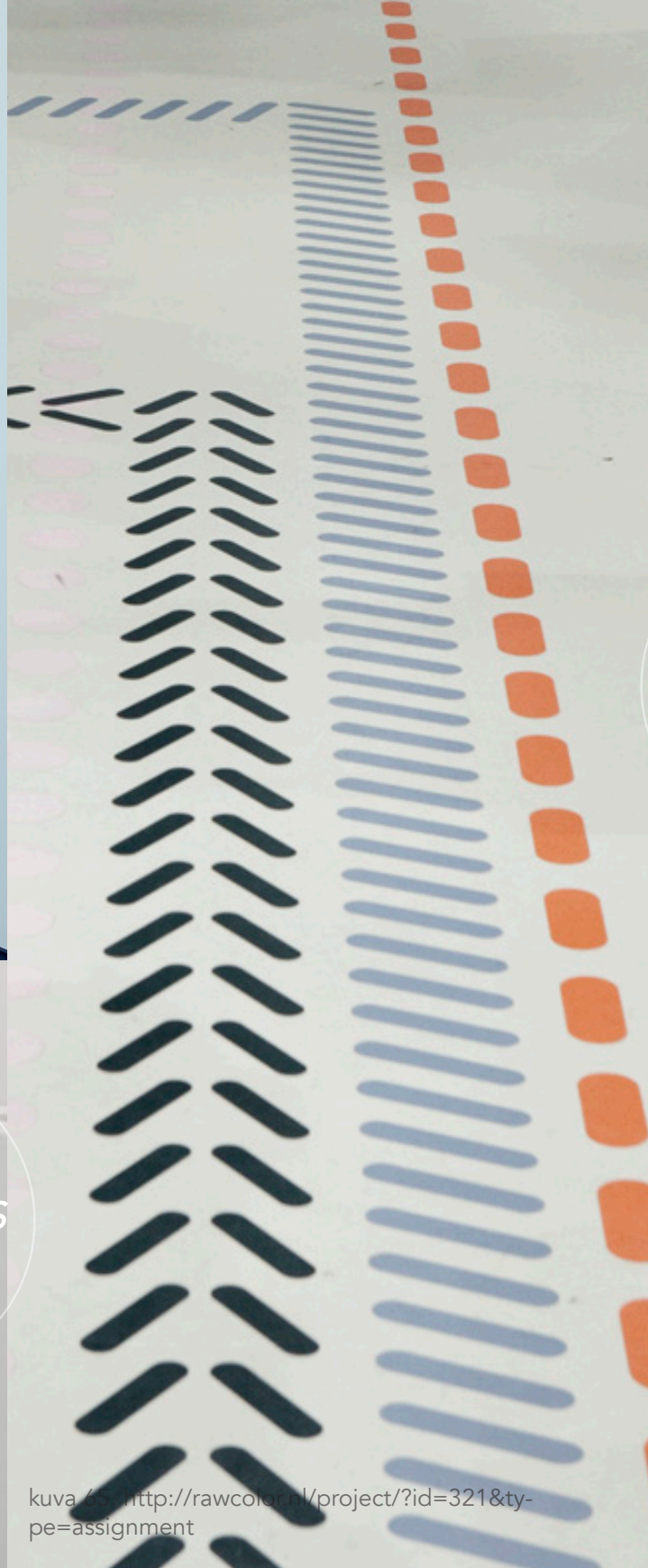
89



kuva 63. <https://www.behance.net/gallery/29602161/Felles-kjoepet-Main-Office>



kuva 64. <http://www.amritpaldesign.com/blog/awesome-signage-design>



kuva 65. <http://rawcolor.nl/project/?id=321&type=assignment>

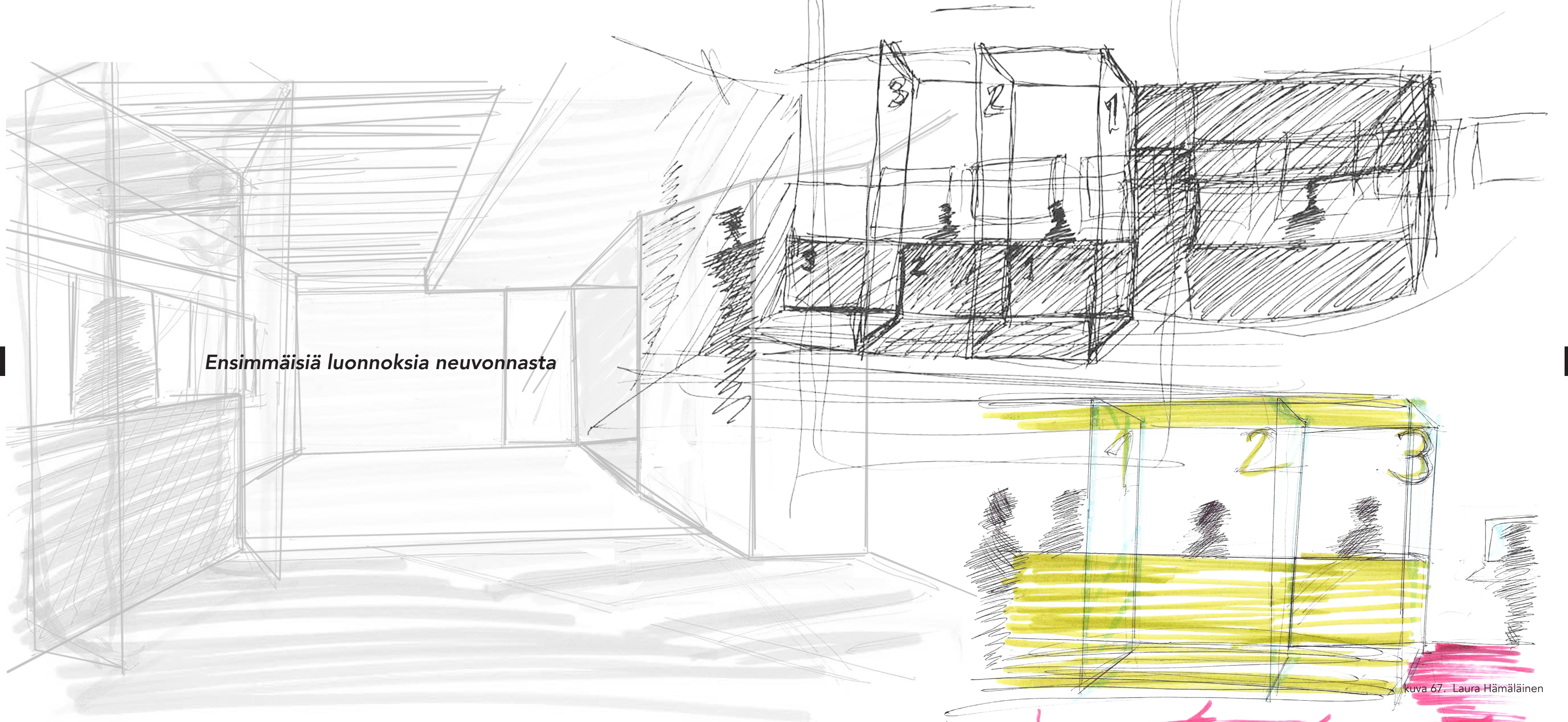


kuva 66. <http://www.zeutch.com/archi/2day-languages-by-quespa-cio-50968>

9.4 Opastegrafiikka

Opastegrafiikassa yhdistyvät informatiivisuus, selkeys ja yhteys koko visuaalisen konseptin kanssa. Viestintä on virallista ja universaalia, mutta lämminhenkisen leikkisää. Sen tarkoitus on helpottaa liikkumista ja suunnistamista tilassa sekä selkeyttää palvelupolkua. Materiaalien kontrastit ja tilarajaukset toimivat osana opastekokonaisuutta.

Ensimmäisiä luonnoksia neuvonnasta

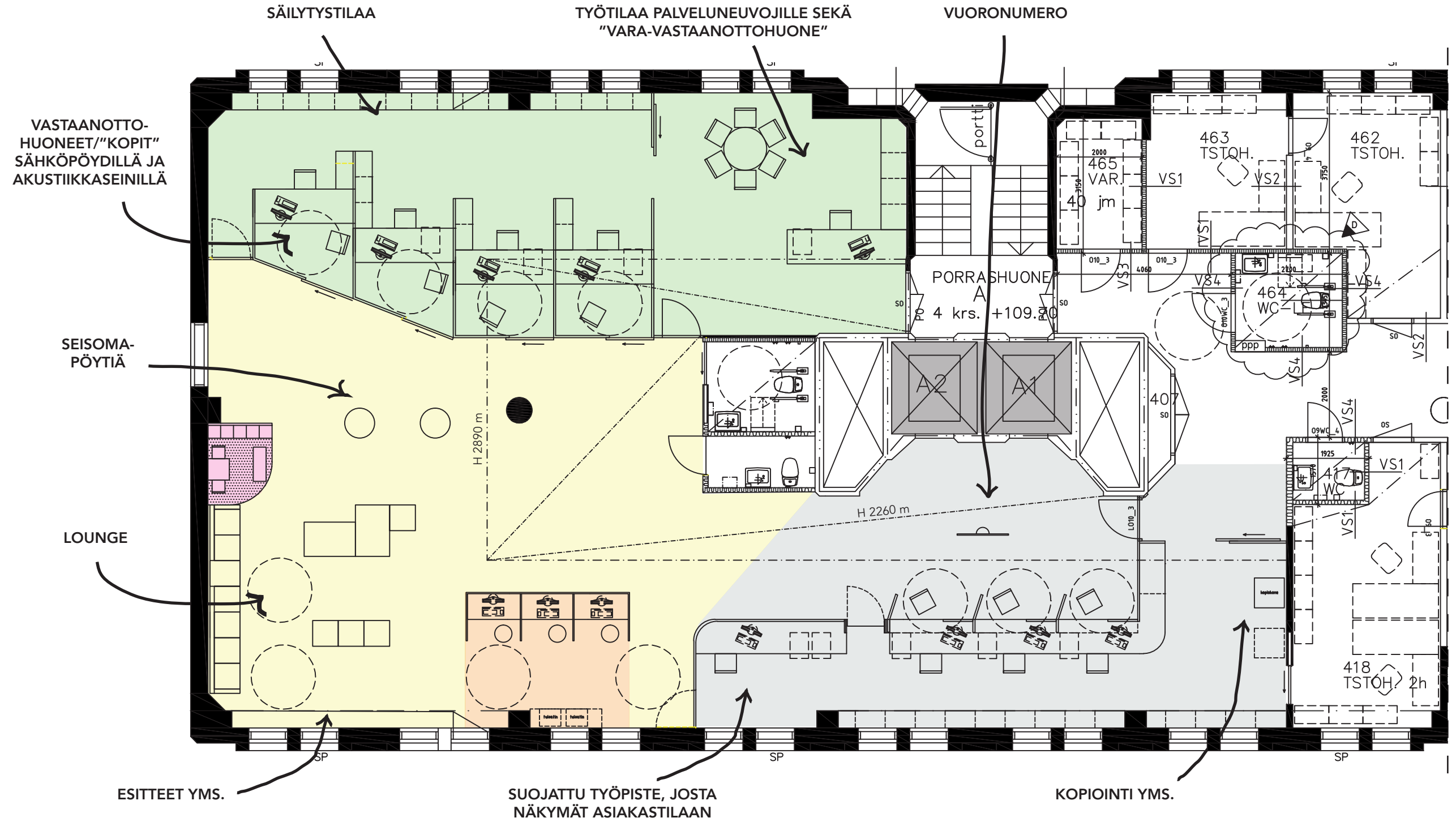


9.5 Pohjaratkaisut

Tilaohjelman tarkentumisen jälkeen vertailemalla mahdollisia kalustepohjaratkaisuja pyrin löytämään tarkemmat mitoitukset ja vaadittavat kalusteratkaisut kunkin toiminnon ja vyöhykkeen mukaisesti. **Olen nostanut myös esiin osa-tekijöitä, jotka huomiomalla voidaan nykyisiä tiloja parantaa myös asteittain.**

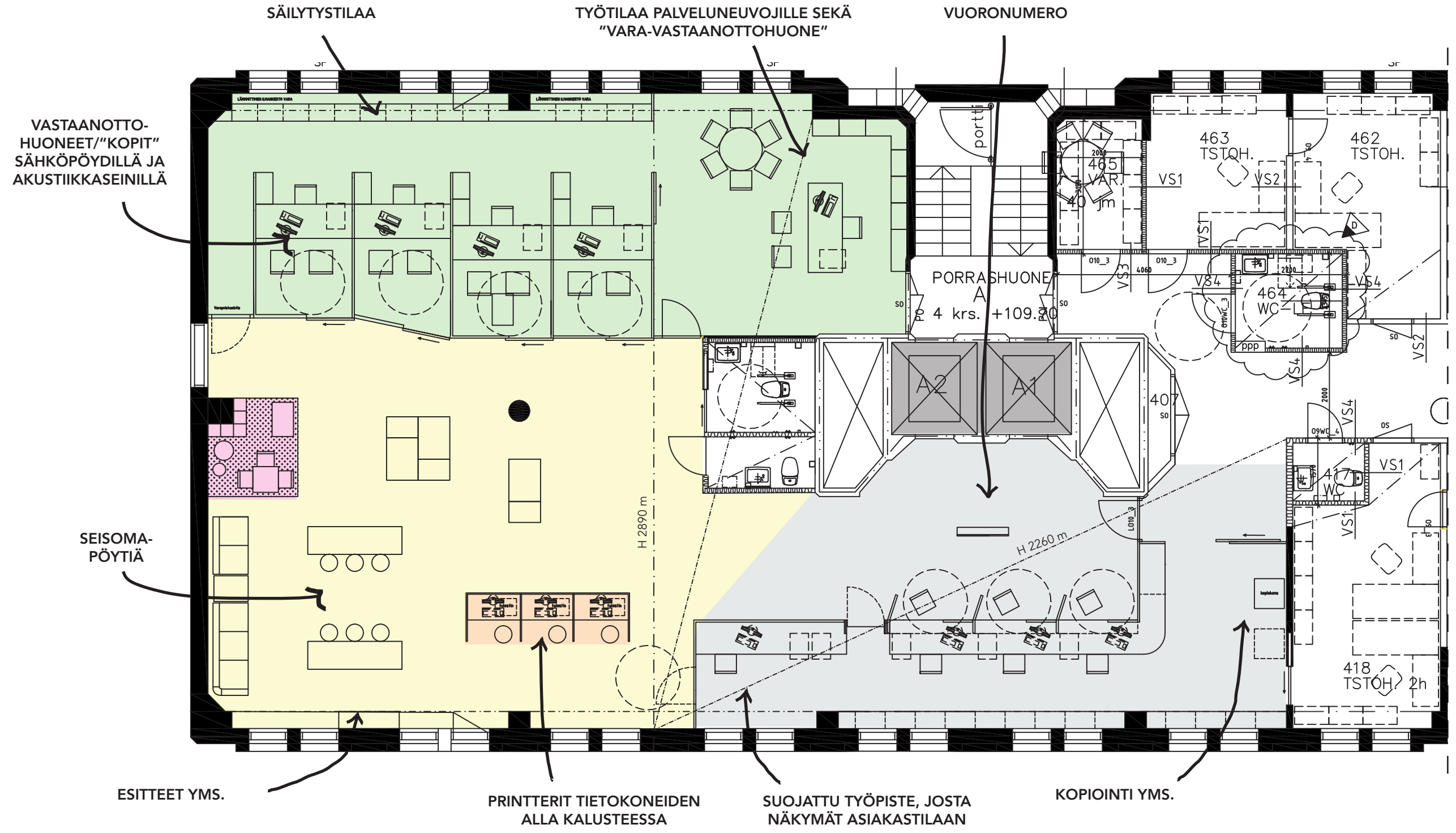
ASIAKASAULAN POHJAVAIHTOEHTO 1.

- SISÄÄNKÄYNTI
- NEUVONTA
- ODOTUS
- TIETOKONEET JA PRINTTERIT
- LASTEN LEIKKINURKKAUS
- "AVOKONTTORI"-PALVELUPISTEET



ASIAKASAULAN POHJAVAIHTOEHTO 2.

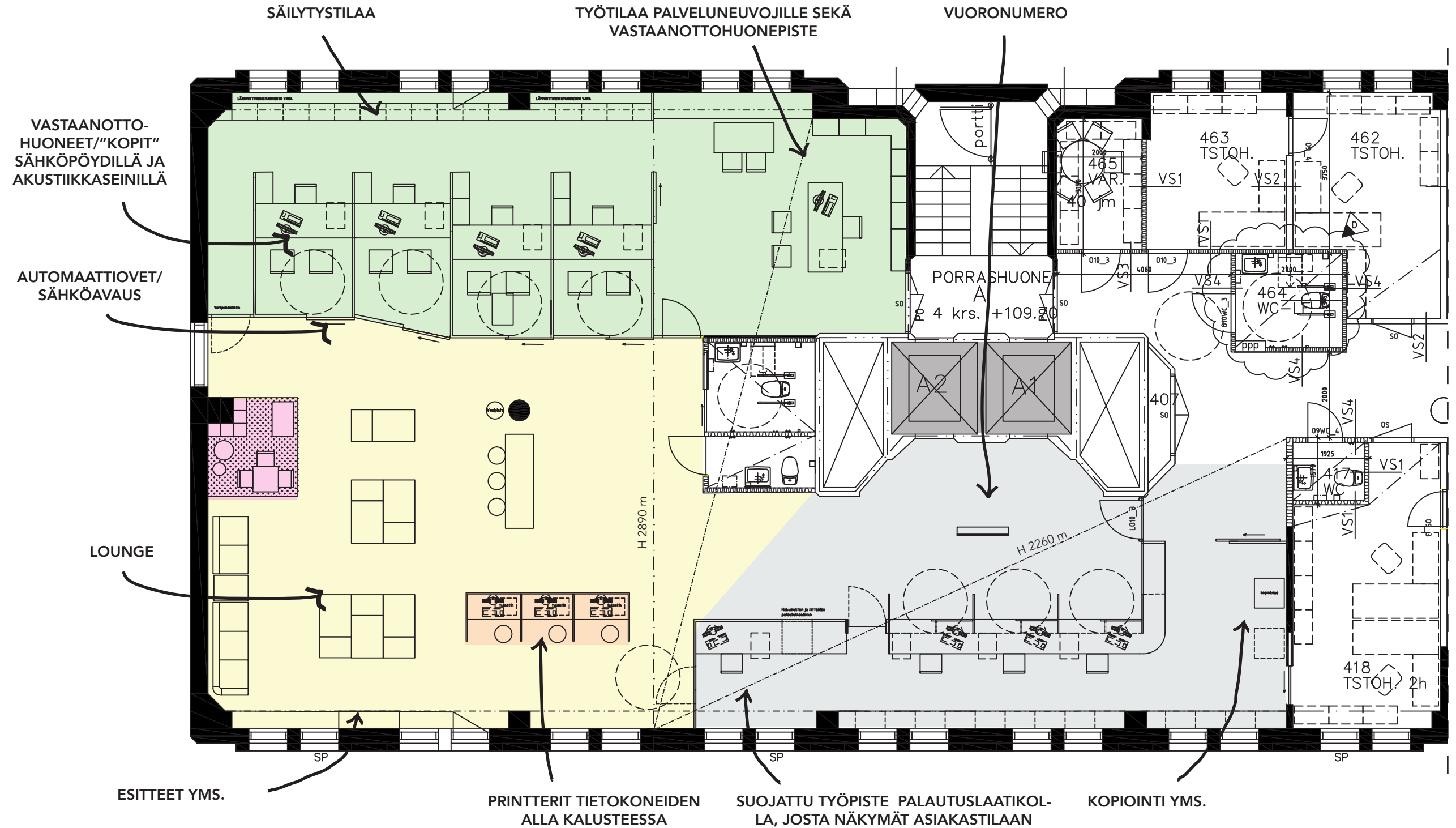
- SISÄÄNKÄYNTI
- NEUVONTA
- ODOTUS
- TIETOKONEET JA PRINTTERIT
- LASTEN LEIKKINURKKAUS
- "AVOKONTTORI"-PALVELUPISTEET



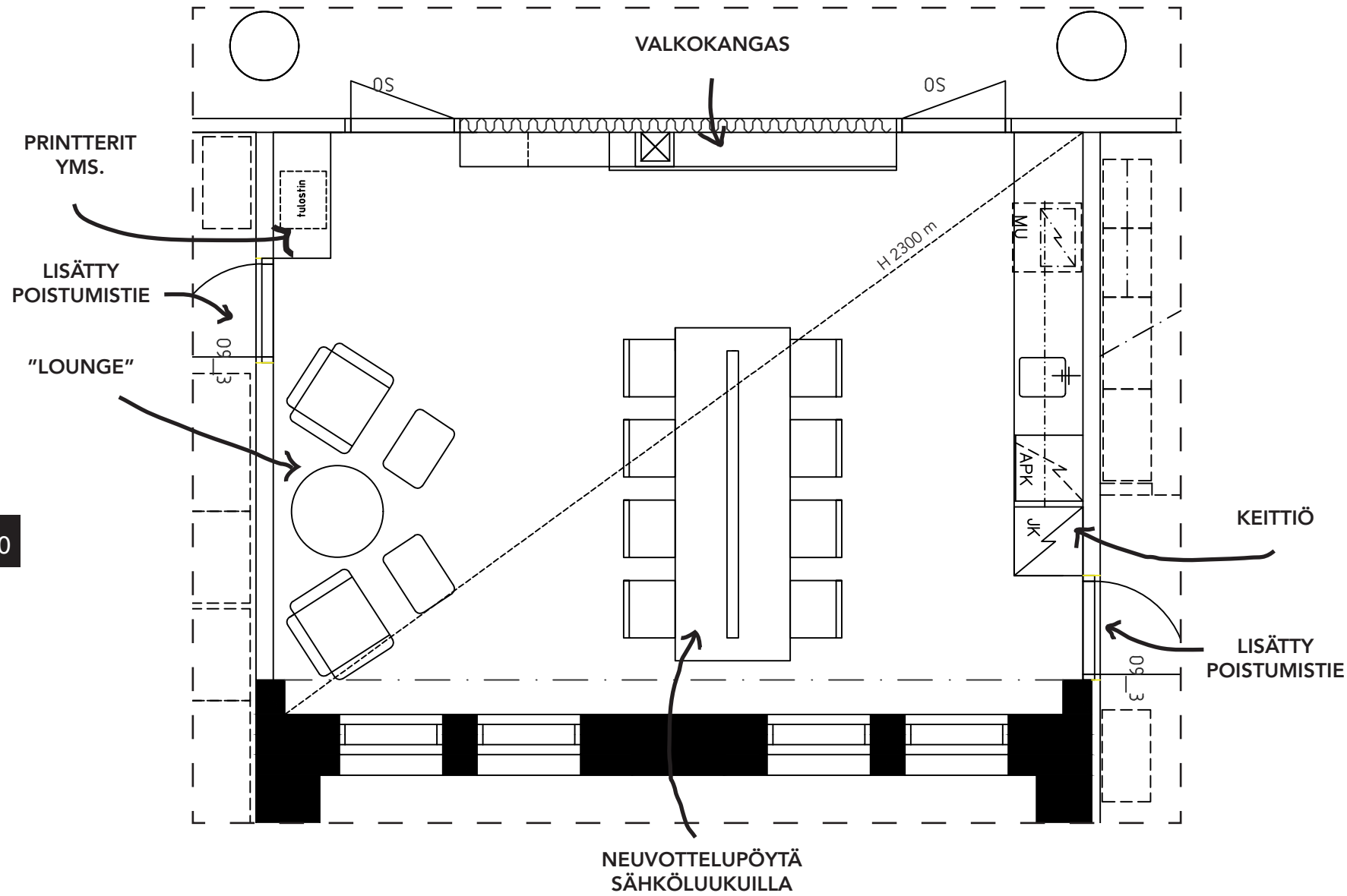
Asiakasaulan pohja 2 - Mittakaava 1:100 - kuva 69. Laura Hämäläinen

ASIAKASULAN POHJAVAIHTOEHTO 3.

- SISÄÄNKÄYNTI
- NEUVONTA
- ODOTUS
- TIETOKONEET JA PRINTTERIT
- LASTEN LEIKKINURKKAUS
- "AVOKONTTORI"-PALVELUPISTEET

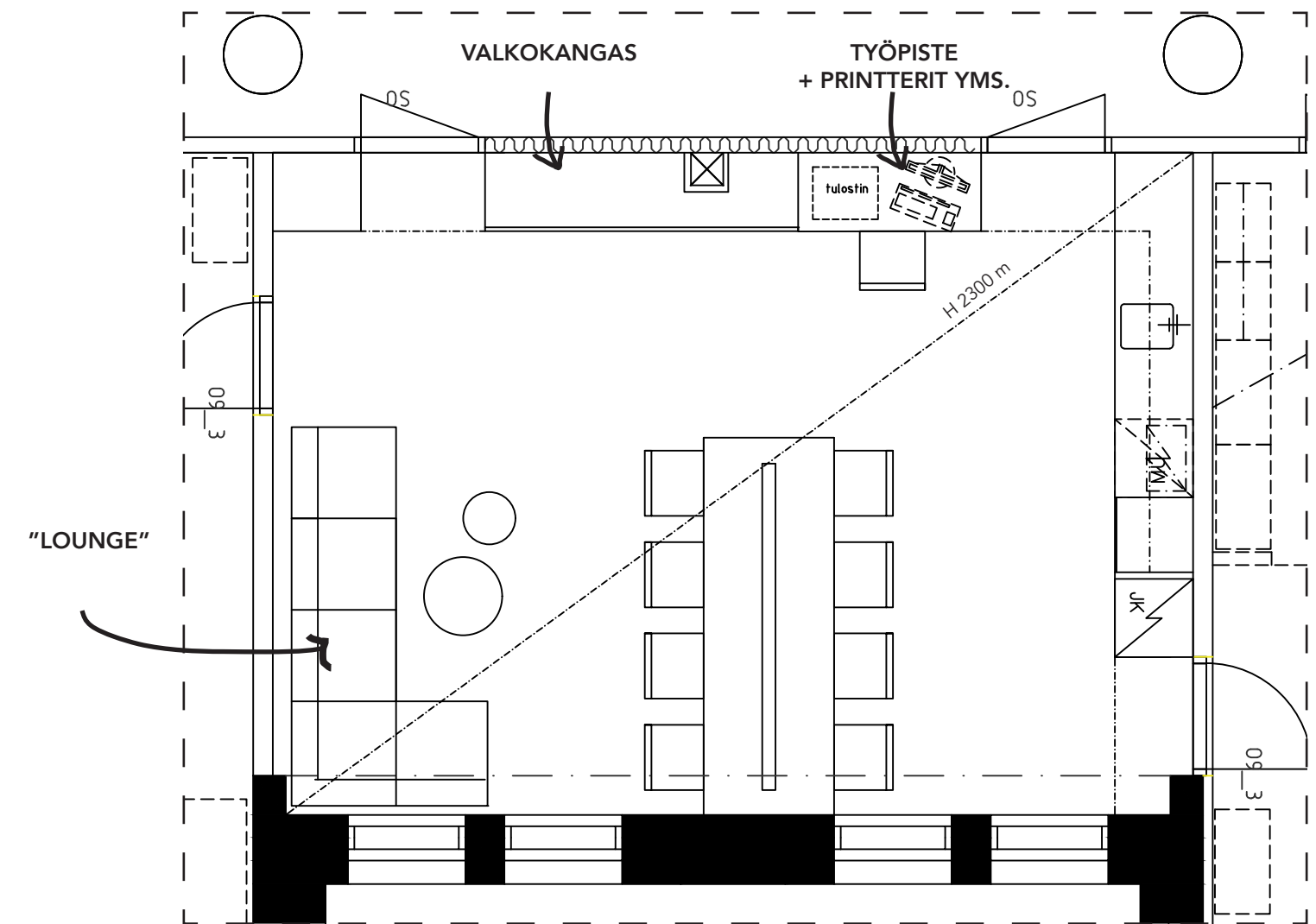


Asiakasaulan pohja 3 - Mittakaava 1:100 - kuva 70. Laura Hämäläinen



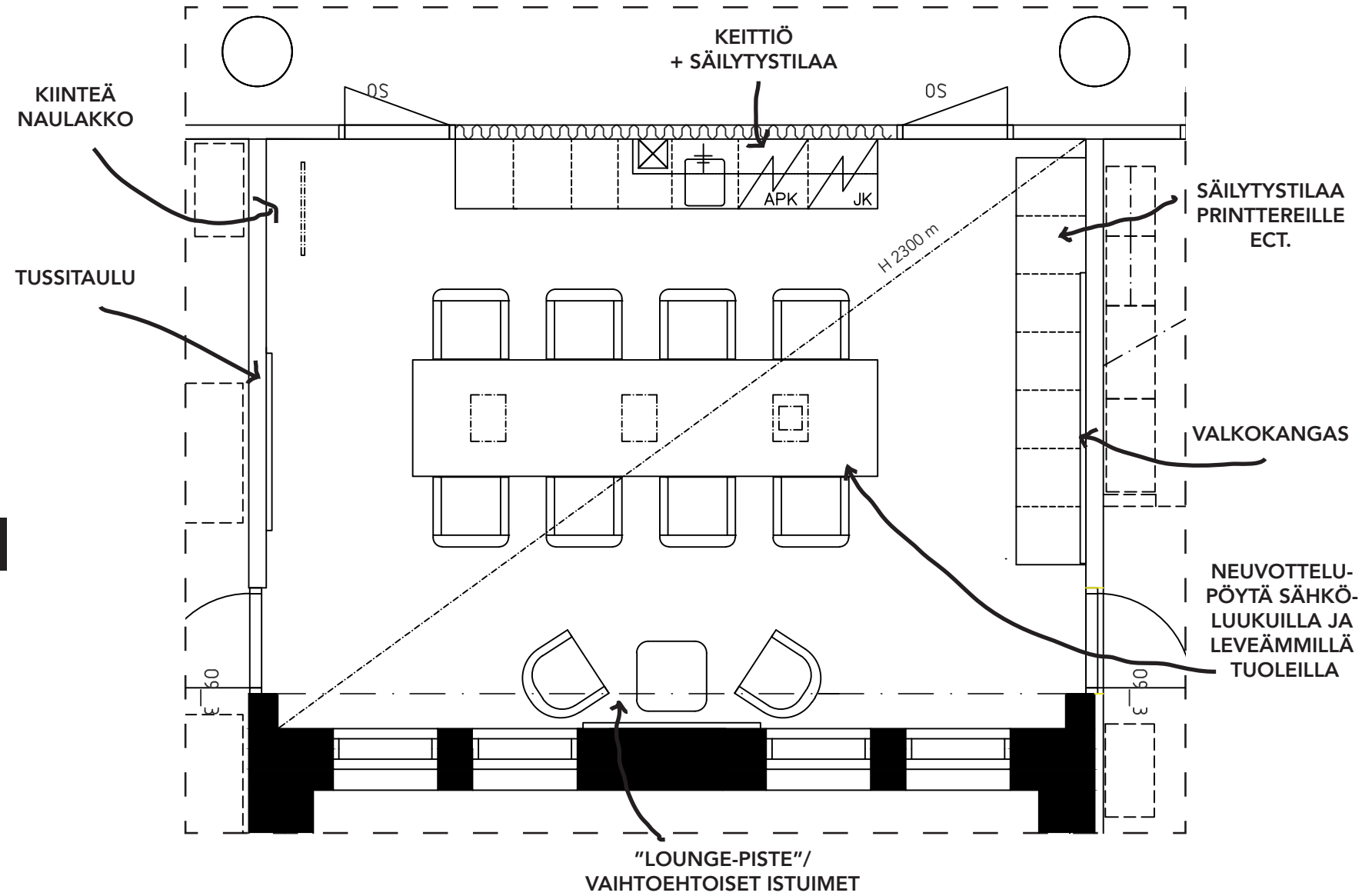
VARAUSHUONEEN POHJAVAIHTOEHTO 1.

- + Lisäpoistumistiet sekä kalustesijoittelu lisäävät turvallisuutta
- + Muutosjoustava
- Keittiön siirtäminen hankalaa ja kallista



VARAUSHUONEEN POHJAVAIHTOEHTO 2.

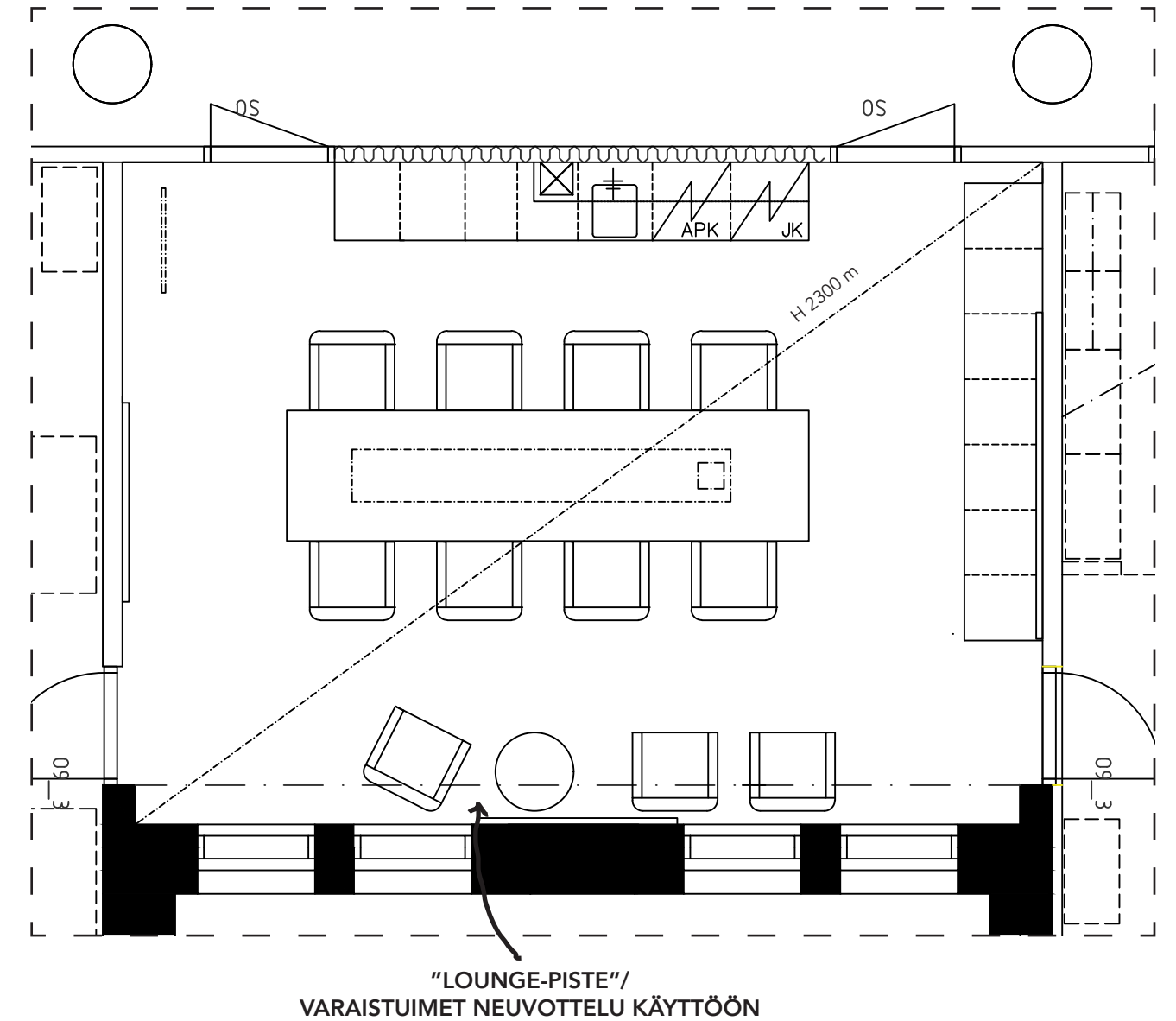
- + Lisäpoistumistiet sekä kalustesijoittelu lisäävät turvallisuutta
- + Muutosjoustava
- Keittiön siirtäminen hankalaa ja kallista



VARAUSHUONEEN POHJAVAIHTOEHTO 3.



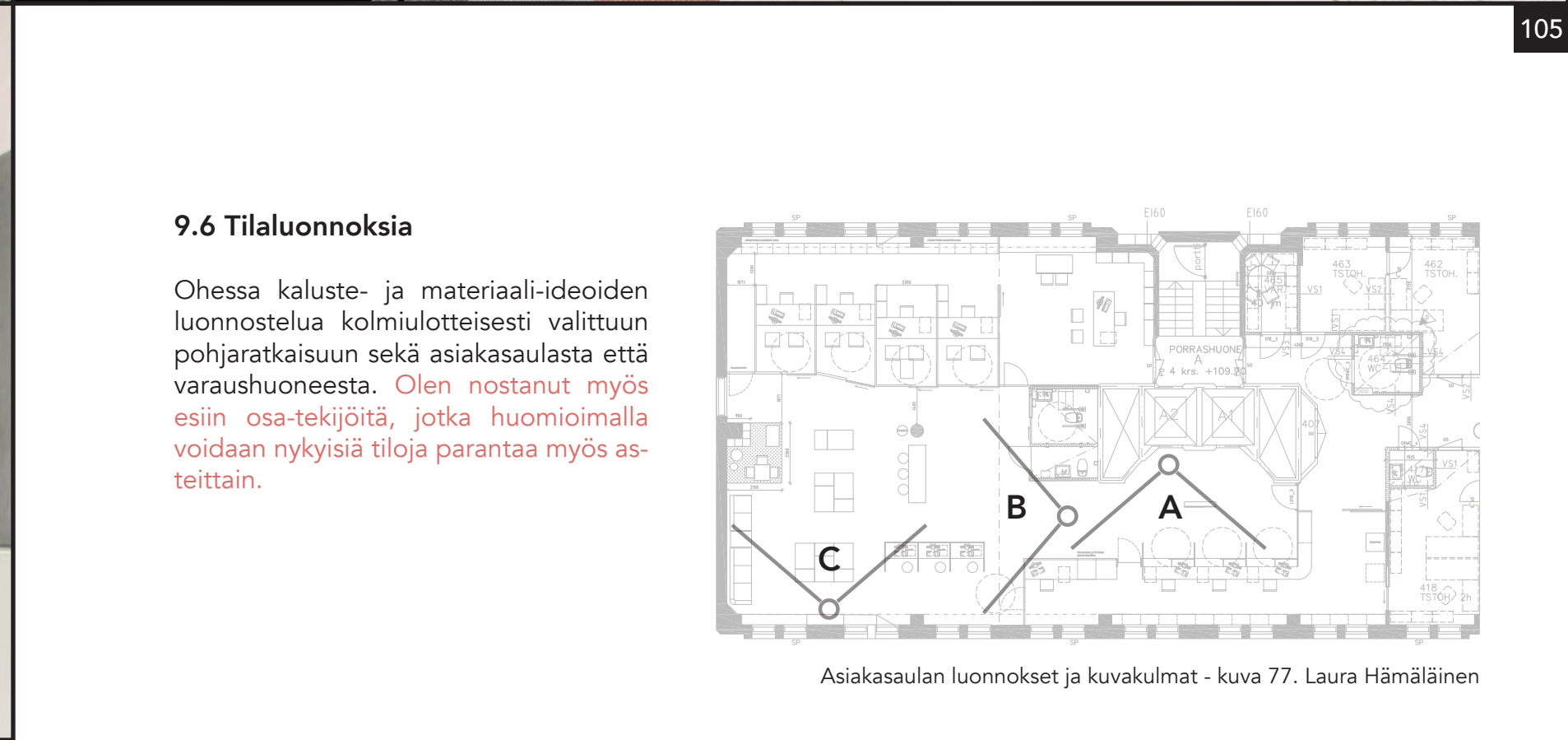
- + Lisäpoistumistiet sekä kalustesijoittelu lisäävät enemmän turvallisuutta verrattuna pohjiin 1&2
- + Selkeät kulkureitit ja hätäpoistumistiet
- + Muutosjoustava
- + Keittiötä/viemäristöä ei ole siirretty
- + Tekniikka ja varusteet integoitavissa
- Ei selkeää lounge-aluetta

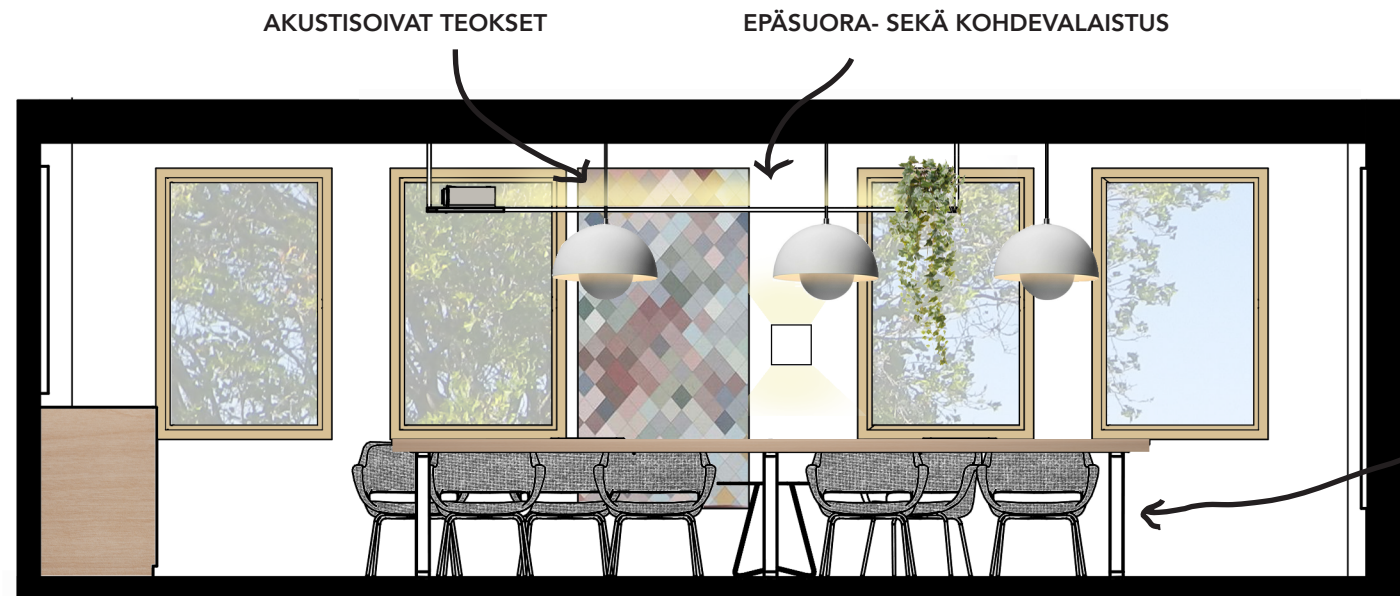


VARAUSHUONEEN POHJAVAIHTOEHTO 4.

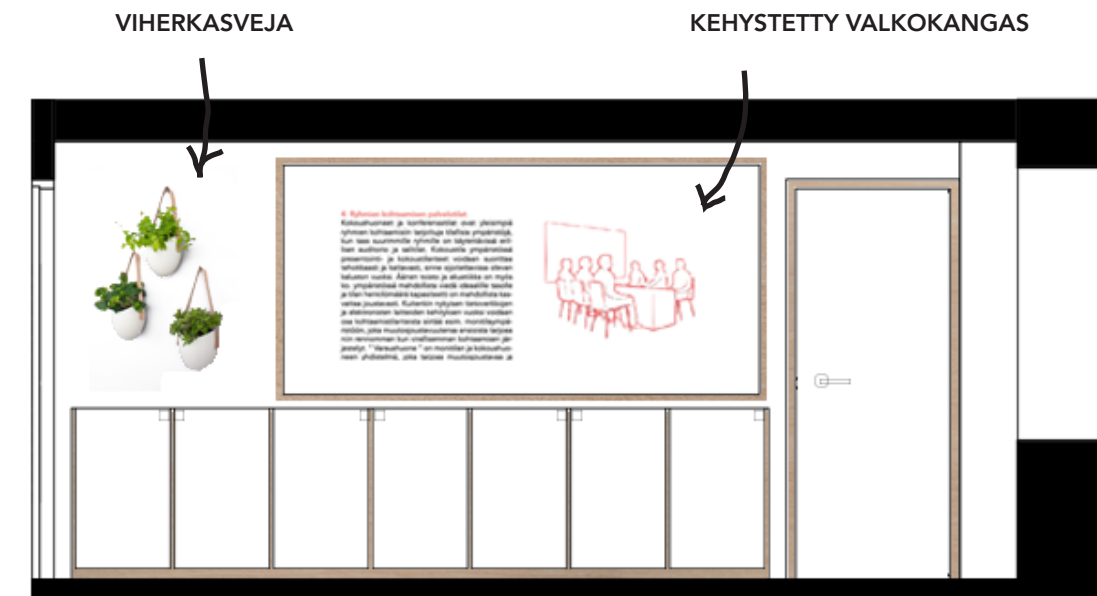


- + Lisäpoistumistiet sekä kalustesijoittelu lisäävät enemmän turvallisuutta verrattuna pohjiin 1&2
- + Selkeät kulkureitit ja hätäpoistumistiet
- + Muutosjoustava + varaistuimet
- + Keittiötä/viemäristöä ei ole siirretty
- + Tekniikka ja varusteet integoitavissa
- Ei selkeää lounge-aluetta

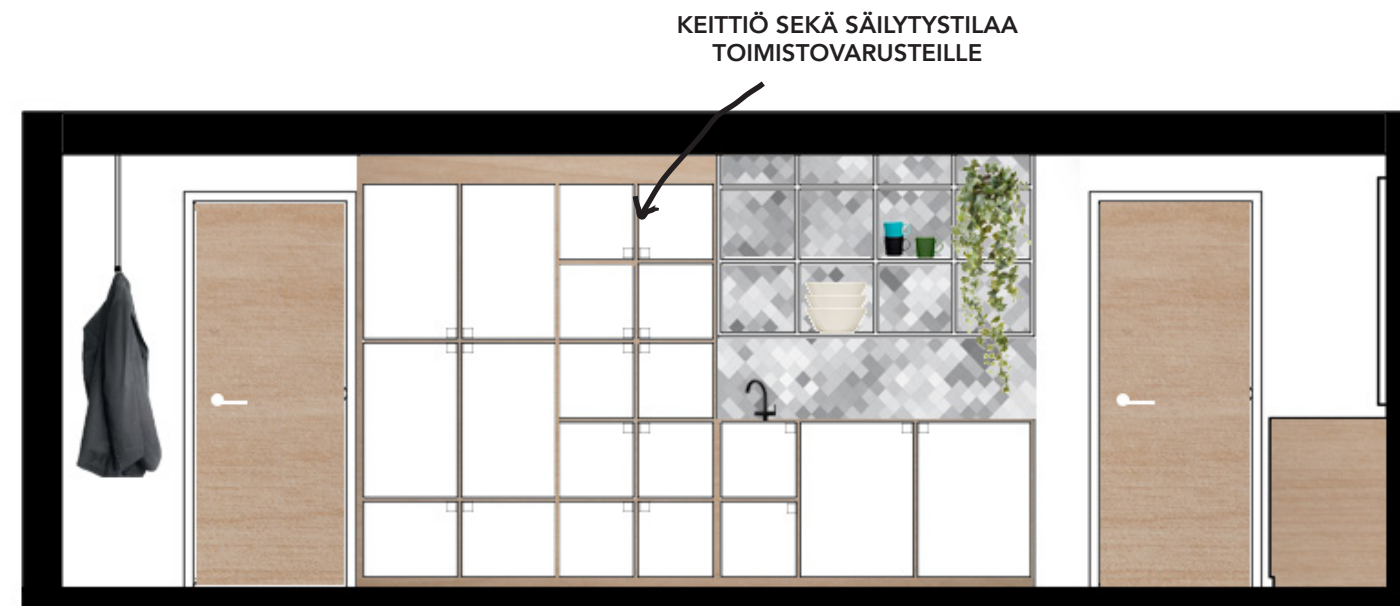




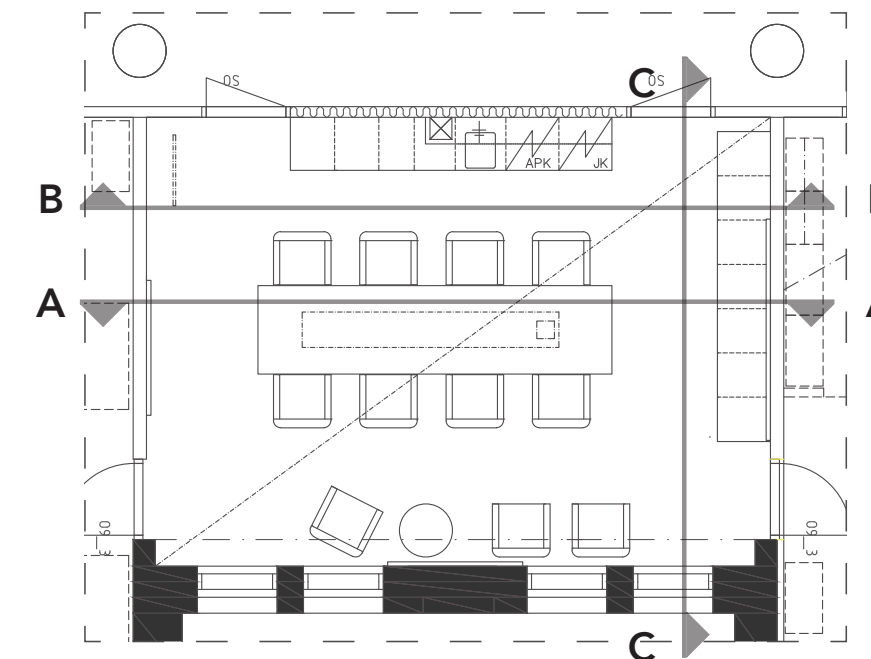
Leikkaus A - A - mittakaava 1:40, kuva 78. Laura Hämäläinen



Leikkaus C - C - mittakaava 1:40, kuva 80. Laura Hämäläinen



Leikkaus B - B - mittakaava 1:40, kuva 79. Laura Hämäläinen



Varaushuoneen luonnos - kuva 81 Laura Hämäläinen

9.7 Kalusteideointi

Turvallisuuden ja saavutettavuuden kannalta on tärkeää, että kohtaamistiloihin valitut kalusteet ovat sekä kiinteitä että niissä esiintyy vaadittavaa vaihtelua mm. istuinkorkeudessa. Sosiaalikeskuksen käyttäjien johdosta kalusteiden ylimääräinen liikuteltavuus ja mahdolliset väärinkäytöt on myös estettävä. Kaikkien niiden kalusteiden, joiden toteuttaminen on mahdollista kiintokalusteina on suositeltavaa toteuttaa kiinteinä. Olemassa olevien kohtaamistila- ja toimistokalusteiden muokkaaminen käyttöön sopivaksi on myös suositeltavaa. Ne kalusteet, jotka käytön vuoksi on toteutettava irtokalusteina suositellaan olevan mahdollisimman kevyitä. Sähköpöydät (eli sähköisesti säädettävä työpöydät) , jotka mahdollistavat työskentelyn seisomaasennossa, ovat myös suositeltavia työergonomian ja jopa turvallisuuden parantamiseksi. Helpostipuhdistettavat pinnat ovat myös tärkeitä. Pienetkin ratkaisut ja muokkaukset parantavat turvallisuutta ja toimivuutta merkittävästi.

MARTELA Nooa



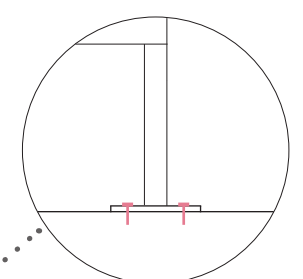
kuva 82. http://www.martela.fi/files/products/nooa_group_07.jpg

OFFECCT Islands



kuva 83. <http://www.offecct.se/en/products/sofas/islands>

KIINTOKALUSTEINA



esim. lisälevy ja kiinnitys lattiaan

MARTELA Chat



kuva 84. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/neuvottelupoydat/seisomakorkui->

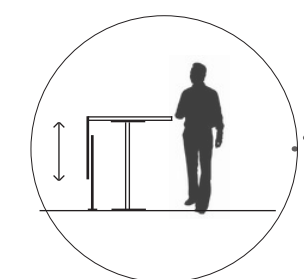
seisomapöydät sekä sähköpöydät

bObles Elefanti



kuva 85. <https://bobles.dk/en/>

helposti puhdistettava ja kevyt



liukuvat etulevyt estävät asiakkaan pääsyn työntekijän puolelle myös yläasennossa



MARTELA Pinta EQ

kuva 86. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/tyopoydat/pinta-eq-tyopoyta>

” Suunnittelun tulee erityisesti huomioida palvelupolun selkeytyminen ja turvallisuuskysymykset.”

— tavoitteet s. 70

10.

Valmis tilasuunnitelma
ja palvelupolku

Kuva 87. Laura Hämäläinen

10.1 Materiaalit ja kalusteet

NEUVONTA

01. **FORMICA**
LAMINAATTI
F1079
NATURAL OAK
02. **PUUPANELI**
TAMMI
03. **UPOFLOOR, ZERO**
5772
04. **BOLON**
VINYYLIKUDOTTU
KOKOLATTIAMATTO
05. **LASI**
KARKAISTU/LAMINOITU
OPAALITEIPPAUS
06. **MARTELA**
SOLA
KORKEA SELKÄNOJA
NELIPISTEJALUSTA RULLILLA,
YMPÄRIVERHOILTU,
KÄSINOJALLINEN

07. **MARTELA**
SOLA
PUINEN NELIPISTEJALUSTA
VERHOILEMATON
08. **MARTELA**
POOLO
KORKEUDEN SÄÄTÖ,
ISTUI MEN KULMAN SÄÄTÖ,
SELKÄNOJA
09. **IGUCZZINI**
PIXEL PLUS, VALKOINEN
SPOTTI
10. **IGUCZZINI**
MODULAR SYSTEM
UPOTETTAVA LED



08

kuva 93. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/tyotuolit/poolo-satulatuoli>

10



06

kuva 92. <http://www.martela.fi/julkitilakalusteet/neuvottelutuolit/sola-neuvottelutuoli-nelipistejalustalla-ja-rullilla>

09

kuva 94. <http://www.iguzzini.com/in-90-recessed/>

05

kuva 95. Laura Hämäläinen



07

kuva 92. <http://www.martela.fi/julkitilakalusteet/neuvottelutuolit/sola-neuvottelutuoli-nelipistejalustalla-ja-rullilla>

01

kuva 88. <http://www.formica.com/en/uk/products/formica-collection-woods/f1079#>

02

kuva 89. <http://howhome.pw/light-wood-flooring/>

03

kuva 90. <http://www.upofloor.fi/Resilient/Tuotteet/upofloor-zero/zero/5772/>

04

kuva 91. <http://bolon.com/en/search-floor/>

ODOTUS

- 01. **BOLON**
VINYLIKUDOTUT MATTOLAATAT
ERIKOISLADONTA
- 02. **KVADRAT**
HUOPA, DIVINA MD
- 03. **BOLON**
VINYLIKUDOTTU
KOKOLATTIAMATTO
- 04. **FORMICA**
LAMINAATTI
F1079
NATURAL OAK
- 05. **PUUPANELI**
TAMMI
- 06. **BOLON**
VINYLIKUDOTTU
KOKOLATTIAMATTO
- 07. **PEILI**
KIRKAS
- 08. **IGUCZZINI**
MODULAR SYSTEM
UPOTETTAVA JA RIIPPUVA LED
- 09. **MARTELA**
NOOA- SOHVA
KIINTOKALUSTE CUSTOM
- 10. **OFFECCT**
ISLANDS
ISTUIN JA PÖYTÄMODULIT
- 11. **MARTELA**
CHAT, PÖYTÄ

- 14. **LIGNET ROSET**
JOLIE BAARITUOLI, MUSTA
- 13. **MARTELA**
SOLA
KORKEA SELKÄNOJA
NELIPISTEJALUSTA RULLILLA,
YMPÄRIVERHOILTU,
KÄSINOJALLINEN
- 14. **KIINTOKALUSTE**
TIETOKONEPÖYTÄ
MITTATILAUS
- 15. **BOBLES**
LASTENKALUSTE
ELEPHANT & DUCKLING
- 16. **MARTELA**
TRAILER PÖYTÄ
- 17. **KARL ANDERSSON & SÖNER**
FRONT PANEL
LEHTITELINE



14 Tietokonepöytä kiintokaluste - kuva 104. Laura Hämäläinen



kuva 103.
<https://bobles.dk/en/shop/>



15



kuva 104. Laura Hämäläinen

kuva 102. <http://www.karl-andersson.se/uk/8.1014/front-panel.aspx>



17

kuva 92. <http://www.martela.fi/julkittilakalusteet/neuvotte/tuolit/sola-neuvottelutuoli-nelipistejalustalla-ja-rullilla>

kuva 101. http://www.stylepark.com/db-images/cms/martela/img/p316126_488_336-1.jpg



16



09

kuva 98. <http://www.martela.fi/julkittilakalusteet/nojatuolit-ja-sohvat/nooa-sohvat>



10

kuva 99. <http://www.offecct.se/produkter/soffor/islands>



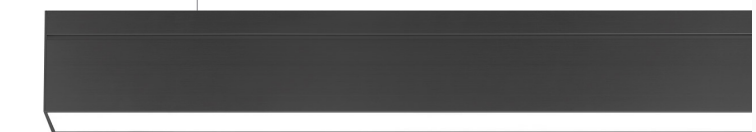
13

kuva 100. <http://www.stylepark.com/en/ligne-roset/jolie>



12

11



08

kuva 94. <http://www.iguzzini.com/in-90-recessed/>

07

kuva 88. <http://www.formica.com/en/uk/products/formica-collection-woods/f1079#>

04

05

kuva 89. <http://howhome.pw/light-wood-flooring/>

06

kuva 91. <http://bolon.com/en/search-floor/>

kuva 96. <http://kvadrat.dk/collection/taetel/kuo/1219-061>

03

kuva 97. http://bolon.com/media/21587/1flame_patch_green_tulwidth.jpg?width=288&mode=clip

kuva 87. Laura Hämäläinen

01

02

PALVELUPISTEET "AVOKONTTORI"

01. **FORMICA**
LAMINAATTI
F1079
NATURAL OAK
02. **PUUPANELI**
TAMMI
03. **BOLON**
VINYYLIKUDOTTU
KOKOLATTIAMATTO
04. **KVADRAT**
HUOPA, DIVINA MD
05. **MUUTO**
VALAISIN
UNDER THE BELL HARMAA
06. **MARTELA**
SOLA
KORKEA SELKÄNOJA
NELIPISTEJALUSTA RULLILLA,
YMPÄRIVERHOITU,
KÄSINOJALLINEN
07. **MARTELA**
PINTA EQ
ETULEVY CUSTOM

08. **MARTELA**
SOLA
KORKEA SELKÄNOJA
NELIPISTEJALUSTA RULLILLA,
YMPÄRIVERHOITU,
KÄSINOJALLINEN



kuva 106. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/tyopoydat/pinta-eq-tyopoyta>



kuva 92. <http://www.martela.fi/julkitilakalusteet/neuvottelutuolit/sola-neuvottelutuoli-nelipistejalustalla-ja-rullilla>

05



kuva 105. http://www.scandinavia-design.fr/wa_files/under_201-he_20bell_grey1.jpg



kuva 92. <http://www.martela.fi/julkitilakalusteet/neuvottelutuolit/sola-neuvottelutuoli-nelipistejalustalla-ja-rullilla>

04

kuva 96. <http://kvadrat.dk/collection/detail/uis/1219-0613>

01

kuva 88. <http://www.formica.com/en/uk/products/formica-collection-woods/f1079#>

02

kuva 89. <http://howhome.pw/light-wood-flooring/>

03

kuva 91. <http://bolon.com/en/search-floor/>

VARAUSHUONE "TYYNI"

- 01. **FORMICA**
LAMINAATTI
F1079
NATURAL OAK
- 02. **FORMICA**
LAMINAATTI
F3091
CRYSTAL WHITE
- 03. **DESIGNERS GUILD**
MATTO
EBERSON COBALT
- 04. **&TRADITION**
FLOWERPOT VP2
VALKOINEN
- 05. **MARTELA**
FRANKIE
TAMMI-VALKOINEN
- 06. **KIINTOKALUSTE**
TAMMI-VALKOINEN
- 07. **MARTELA**
KILTA
NELIPISTEJALUSTA
- 08. **MARTELA**
SCOOP
PÖYTÄ

08



kuva 111. <http://www.martela.fi/julkitilakalusteet/poydat-ja-sohvapoydat/scoop-sohvapoyta>

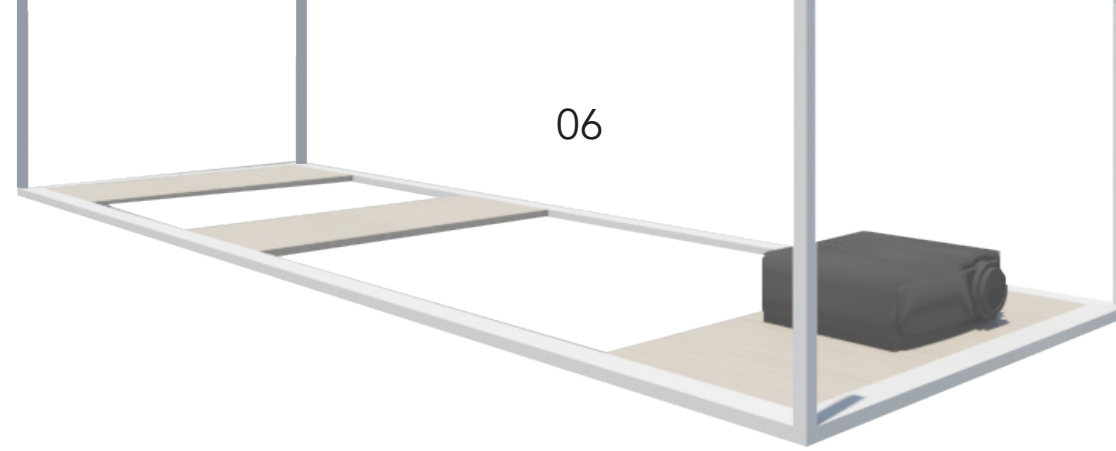
07



kuva 110. <http://www.martela.fi/>

Kiintokaluste - kuva 112. Laura Hämäläinen

06

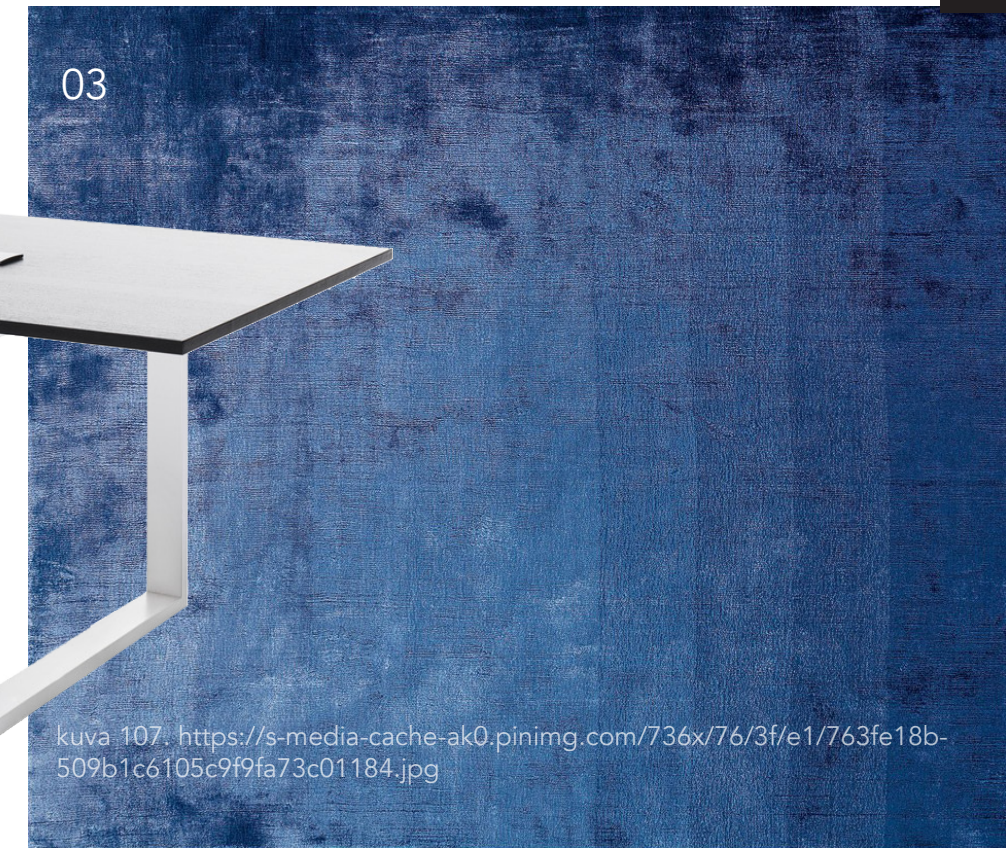


04



kuva 109. <http://www.andtradition.com/the-collection/7-lighting/1815-flowerpot-pendant-yp2/>

03



02



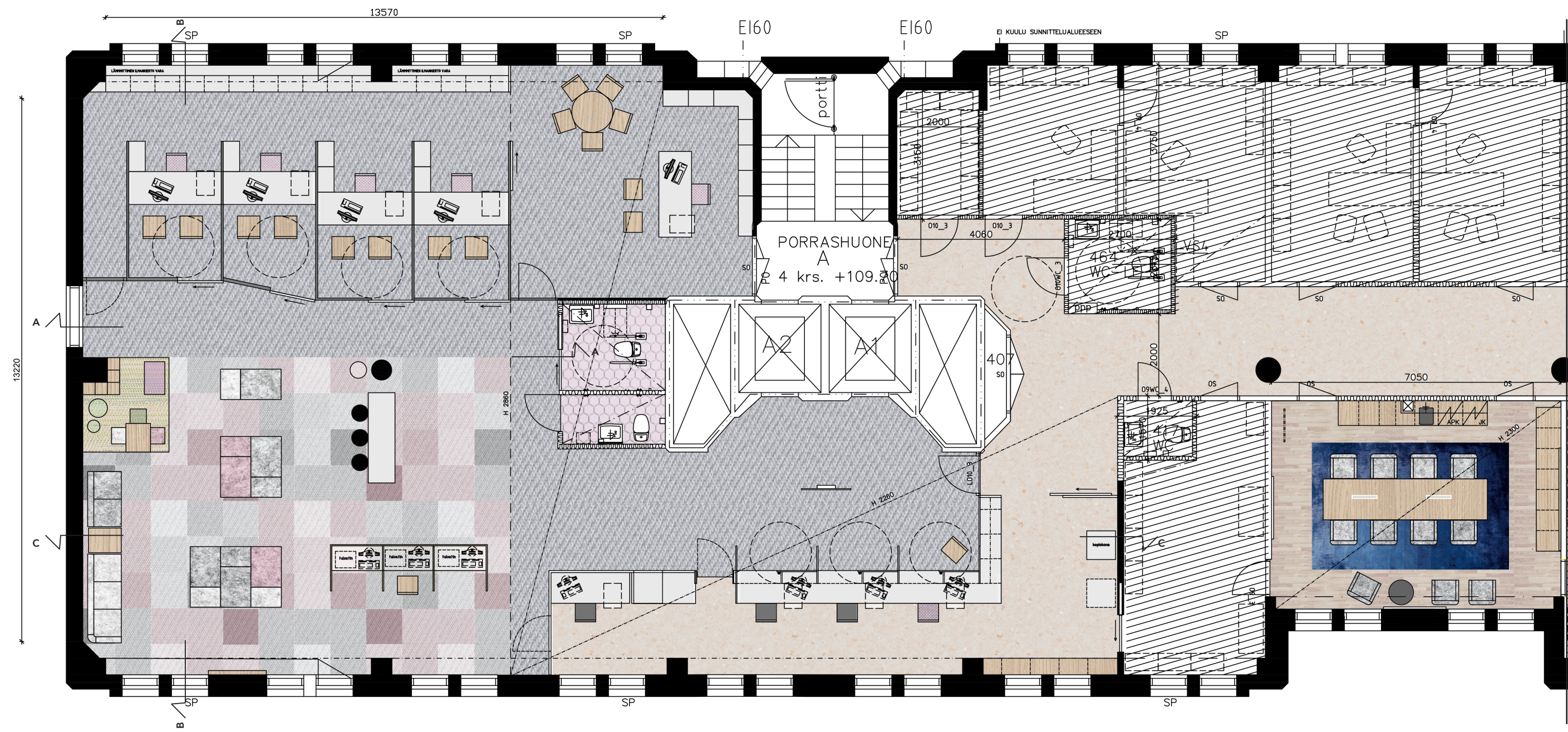
kuva 88. <http://www.formica.com/en/uk/products/formica-collection-woods/f1079#>

05



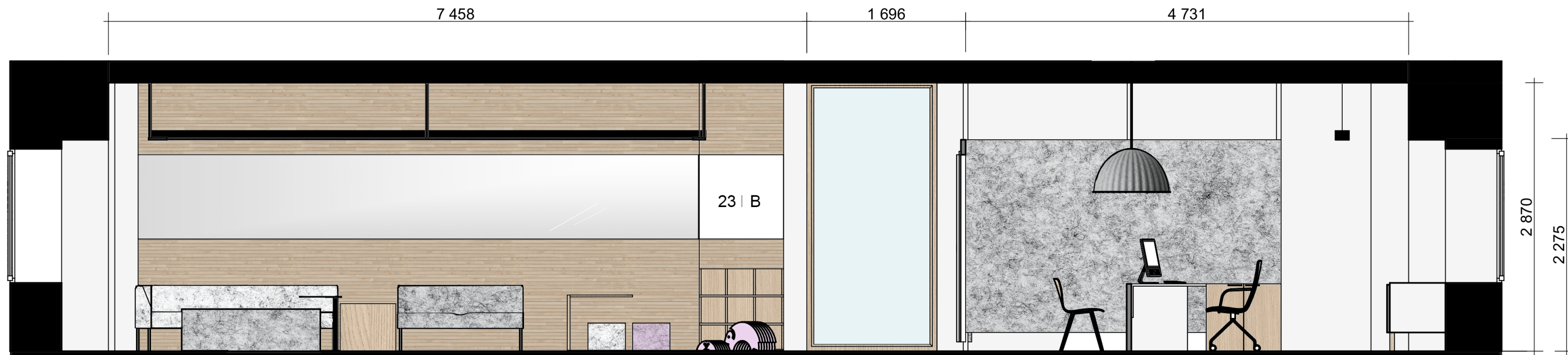
kuva 108. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/neuvottelupoydat/frankie-neuvottelupoyta-lenkkijalustalla>

kuva 107. <https://s-media-cache-ak0.pinimg.com/736x/76/3f/e1/763fe18b-509b1c6105c9f9fa73c01184.jpg>

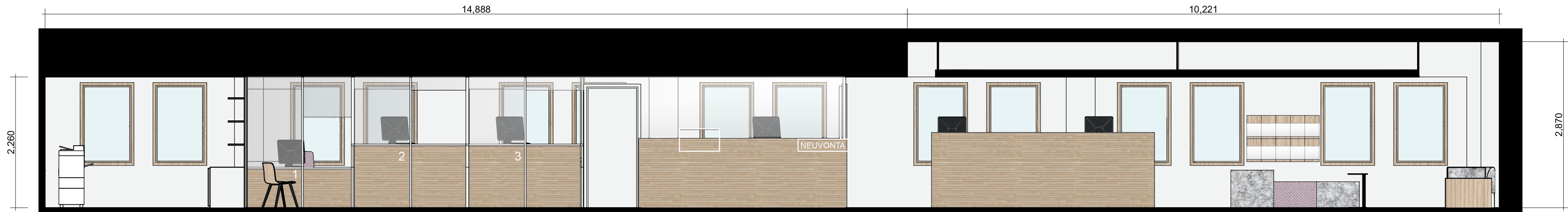


Pohjapiirustus materiaaleilla - kuva 113. Laura Hämäläinen





126

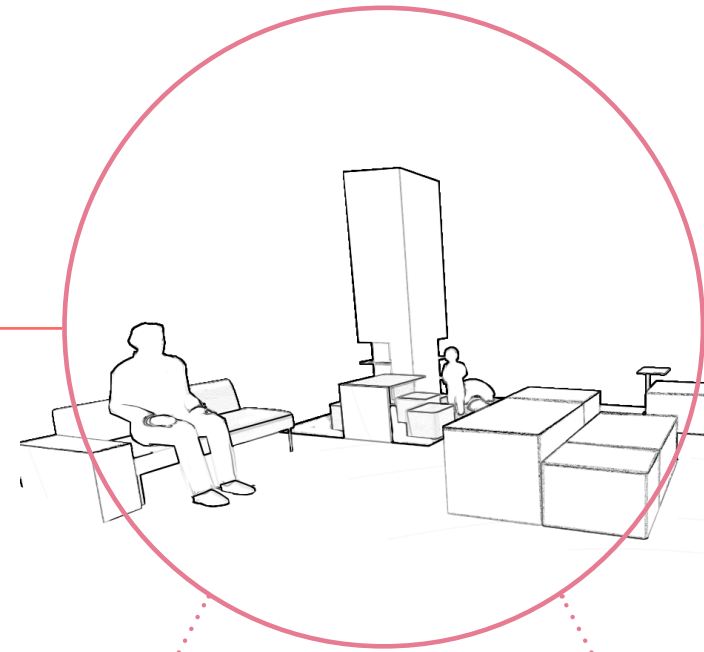


127

SISÄÄNKÄYNTI



OTA VUORONUMERO



ODOTA VUORO AULASSA



NEUVONNASTA SAAT OHJAUSTA ETEENPÄIN PALVELUTARPEEN MUKAISESTI



VARAUSHUONE
TYYNI

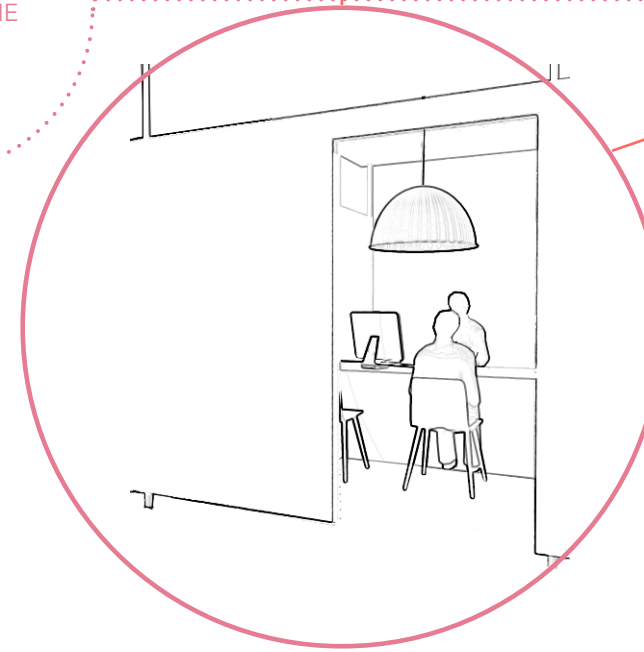
ULOSKÄYNTI



PALAUTUSLAATIKKO HAKEMUKSILLE ECT.



TÄYTÄ SÄHKÖISIÄ HAKEMUKSIA JA TULOSTA LIITTEITÄ



ASIAKASPALVELUPISTEILLÄ AVOKONTTORISSA TAI VASTAANOTTOHUONEESSA SAAT HENKILÖKOHTAISTA PALVELUA JA NEUVOJA PALVELUJEN KÄYTÖSTÄ

10.2 Käyttöskenaariot

Oheisella kaaviolla havainnollistan käyttäjälähtöisellä suunnittelulla saavutettua selkeytettyä palvelupolkua sekä sen tilallisia ratkaisuja asiakasrajapinnasta .

ASIAKSPALVELUPISTEILLÄ AVOKONTTORISSA TAI VASTAANOTTOHUONEESSA SAAT HENKILÖKOHTAISTA PALVELUA

SISÄÄNKÄYNTI

OTA VUORONUMERO

VARAUSHUONE
TYYNI

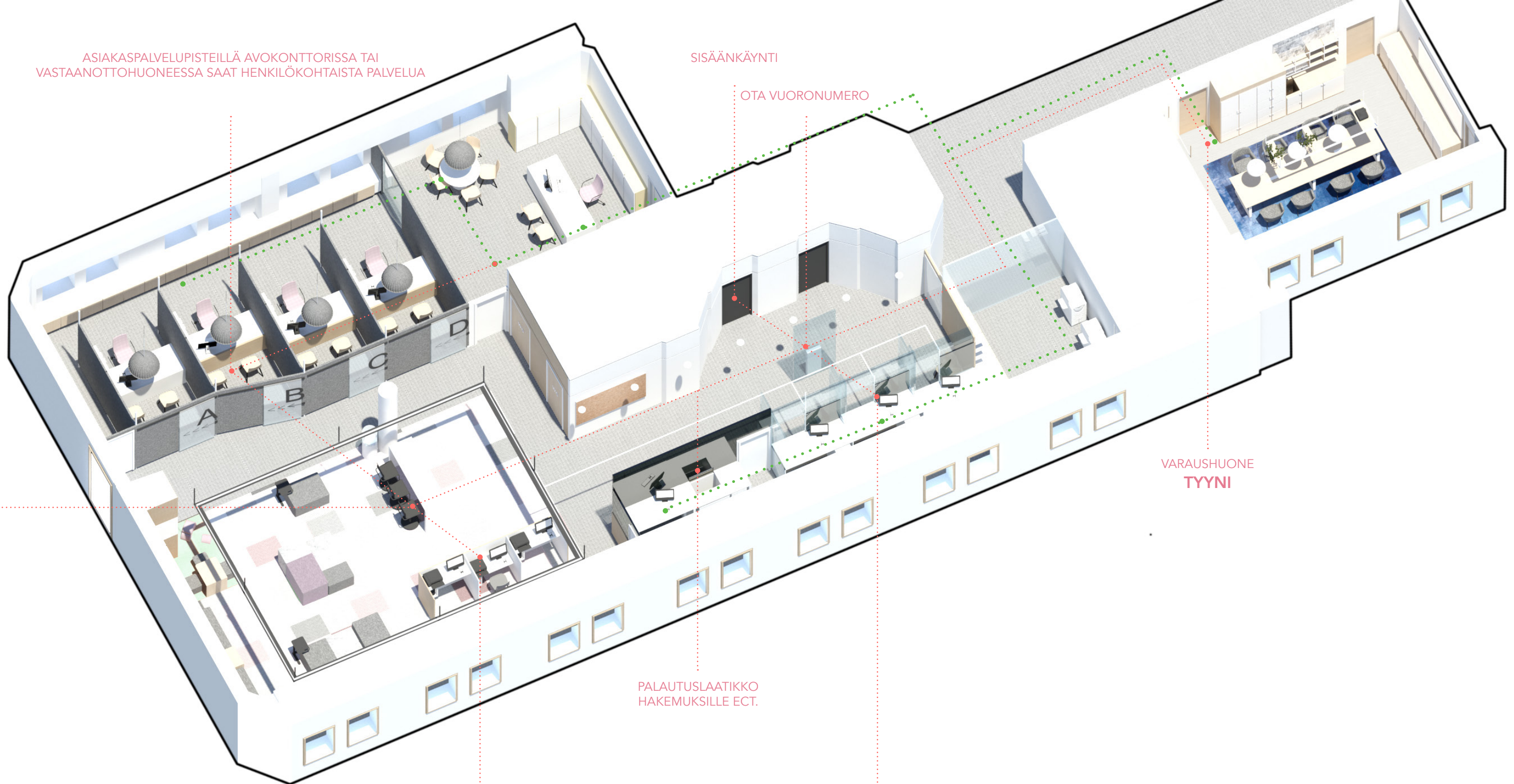
ODOTA VUOROA AULASSA

PALAUTUSLAATIKKO
HAKEMUKSILLE ECT.

NEUVONNASTA SAAT OHJAUSTA ETEENPÄIN
PALVELUTARPEEN MUKAISESTI

TÄYTÄ SÄHKÖISIÄ HAKEMUKSIA JA TULOSTA LIITTEITÄ

- Asiakkaan palvelupolku
- Työntekijöiden kulkureitit ja työpisteet



132

NEUVONTA

1

2

OLE HYVÄ JA OTA
VUORONUMERO

3

133

A

Sisäänkäynti näkymä - kuva 119. Laura Hämäläinen

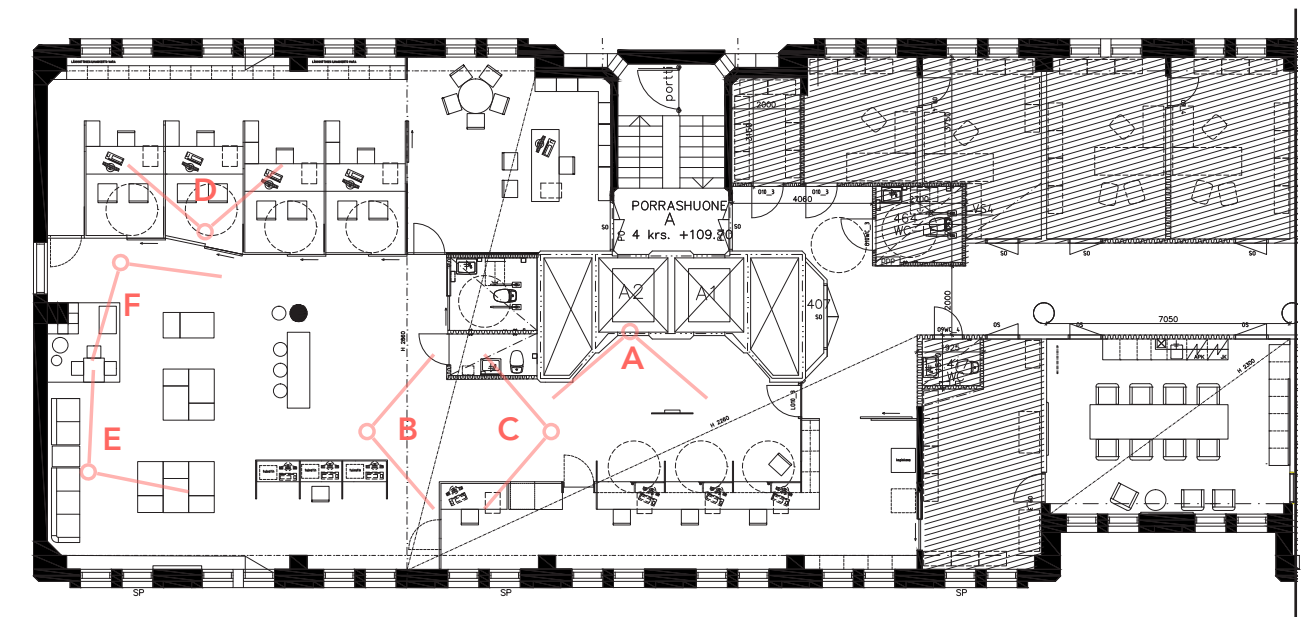


B

Neuvonta näkymä - kuva 120. Laura Hämäläinen

10.3 Visualisoinnit

Asiakasaulan visualisoinnit eri kuvakulmista asiakkaan palvelupolun mukaisesti.





C

Odotusaulan näkymä - kuva 121. Laura Hämäläinen



D

Palvelupisteen sisänäkymä - kuva 122. Laura Hämäläinen

138

A

B

C

D

WC ♿

WC ↑↑

139

E

Odotusaulan näkymä avokonttoriin - kuva 123. Laura Hämäläinen



140



141

F

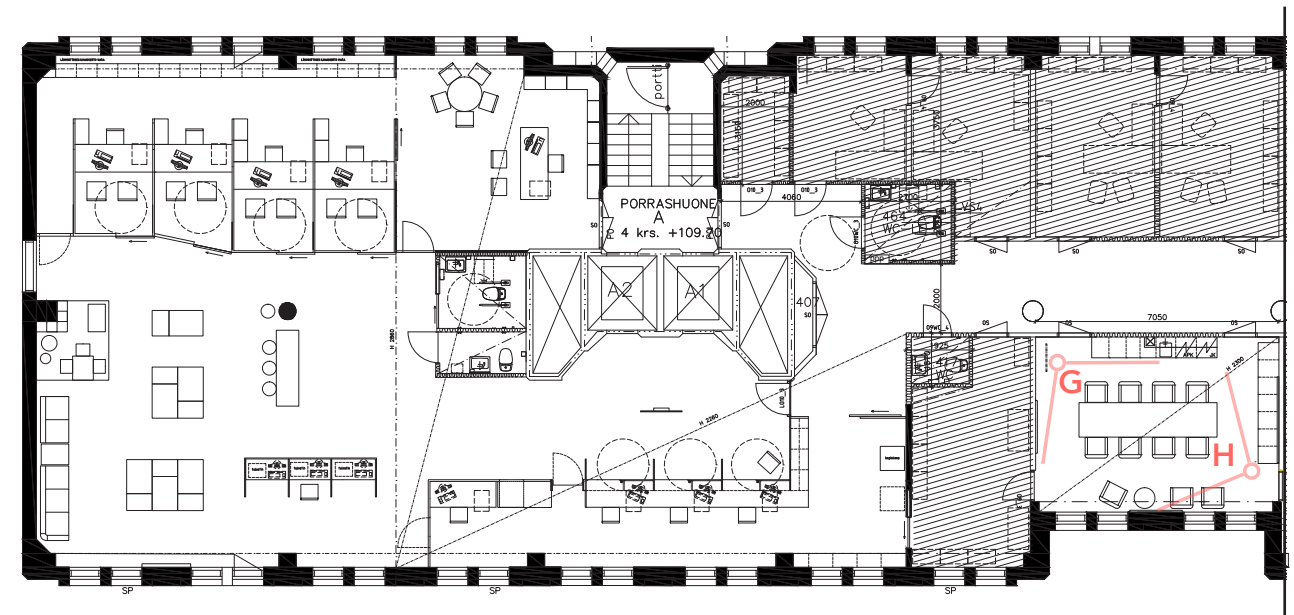
Odotusaulan näkymä ikkunaseinään päin - kuva 124. Laura Hämäläinen



G

Varaushuoneen näkymä valkokankaalle - kuva 125. Laura Hämäläinen

Varaushuone "Tyynen" visualisoinnit kahdesta eri kuvakulmasta.





H

Varaushuoneen näkymä toiseen suuntaan - kuva 126. Laura Hämmäläinen

11.

Arviointi

11.1 Prosessi

Valittuani opinnäytetyöaiheen ja aloitettuani sen taustoitusprosessin huomasin, ettei sosiaalipalveluiden asiakaspalvelu- ja työtiloille ole olemassa yhtenäistä tilaohjelmaa, jota seurata ja soveltaa suunniteltaessa sen alaisia toimi- ja palvelupisteitä. Olin sähköpostiyhteydessä myös sosiaali- ja terveysministeriöön (STM) sekä terveyden- ja hyvinvointilaitokselle (THL), materiaalien puutteellisuuden vuoksi, joista selvisi virallisesti, ettei aiheesta ole käytössä yhteistä valtakunnallista tilasuunnitteluohjeistoa. Opinnäytetyöaiheeni sai ohessa ko. tasolta kiitosta tärkeydestään ja ajankohtaisuudestaan yleisenä kehityskohteena. Näiden ohjaavien aineistojen puuttuminen hidasti suunnittelu- ja taustoitusprosessiani merkittävästi ja relevanttien referenssi-kohteiden puutteessa päätin myös olla käyttämättä muita valmiita tilakokonaisuuksia ja -ohjelmia apuna suunnittelutyössäni. **Toivon että työni tuloksista on apua ohjeistojen luomisessa tulevaisuudessa niin valtakunnallisesti kuin paikallisestikin.**

Opinnäytetyöni tilaohjelmaa ja turvallisuusratkaisuja kehittäessäni olen hyödyntänyt taustoituksessa mm. sisäministeriön yleistä ”Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnitteluopasta”, RT-kortistoa, väritutkimuksien tuloksia, omia kokemuksiani sosiaalitoimen työjaksolta sekä käyttäjähaastattelun tuloksia, tietopohjana ja suuntaviivoina kokonaisuuden hallinnassa. Tiiviimmistä yhteistyöstä toimeksiantajan kanssa olisi varmasti ollut apua työn toteutuksessa, mutta sen järjestäminen ei ollut mahdollista oman

sekä työnantajan tiukkojen aikataulujen johdosta. Mahdollisessa jatkokehityksessä ja toteutusvaiheessa tulisikin yhteistyötä toimeksiantajan kanssa lisätä ja vahvistaa.

Asiakaskyselyn toteutus sähköisen kyselyn lisäksi myös manuaalisena paperilomakkeena olisi mahdollisesti lisännyt saamieni vastausten määrää, mutta valitettavasti suurten paperilomakemäärien käsittelyyn ja koontiin ei opinnäytetyö puitteissa ollut käytettävissä vaadittavaa aikaa. Olen tästä huolimatta tyytyväinen saavutettuihin vastausmääriin sekä opinnäytetyön käyttäjälähtöisyyteen. Onnistuin haastatteluilla ja kyselyiden avulla luomaan tärkeää tietoperustaa suunnittelutyötä varten.

Olen koko opinnäytetyöprosessin aikana opinut paljon lisää projektin- ja prosessinhallinnasta sekä sisustusarkkitehdin toimenkuvasta. Eri asiantuntijoiden konsultointi on järkevää sekä usein myös välttämätöntä kunkin projektien luonteesta riippuen.

11.2 Tilasuunnitelma

Koen valmiin tilasuunnitelman vastaavan hyvin toimeksiantajan ja kohteen käyttäjäryhmien tarpeita sekä tarjoavan ratkaisuja prosessin aikana esiin tulleiden ongelmakohtien ratkaisemiseksi nykyisissä Lahden sosiaalikeskuksen toimitiloissa. Opinnäytetyöni aikataulutuksen puitteissa olen myös tyytyväinen saavutettuun taustoitus- ja tilasuunnitelmakokonaisuuteen.

Valmiin tilasuunnitelman sävy- ja kalusteratkaisut olisi voineet olla lopullista kokonaisuutta rohkeampia ja kokeellisempia, mutta koska koin toteutettavuuden yhtenä tärkeimmistä arvoista suunnittelutyössäni päädyin käyttämään myös jo vakiintuneita toimistokalusteita osana tilasuunnitelmaani.

Grandin tiloihin tilaohjelman luominen käyttötarkoitusta parhaiten palvelevaksi ja turvalliseksi oli erittäin haastavaa. Sosiaalipalvelujen ja sen vaatimien toimintojen ympäristöksi Grand ei ole ideaali ja toimiva kohde.

11.3 Jatkokehitys

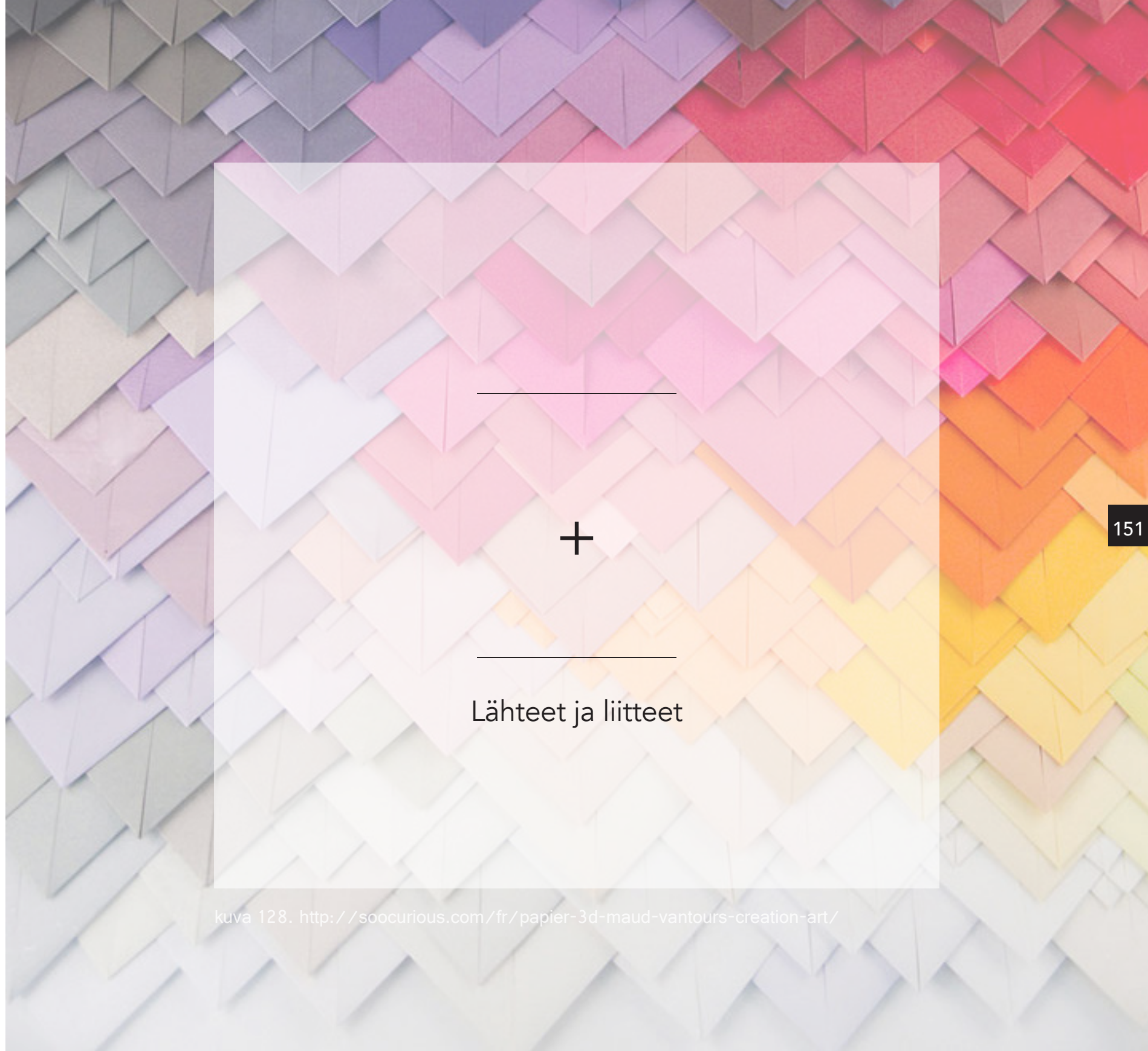
Jatkokehityksenä voidaan suunnitelmia viedä eteenpäin detajli- ja erikoiskalusteratkaisuihin, kun toimeksiantajan kanssa on keskusteltu työn todellisista toteutusmahdollisuuksista tai asteittaisesta väri- ja materiaalimaailman sekä toimintojen uudelleen organisoinnista. Todellisen käytettävissä olevan budjetin avulla voidaan suunnitelmia jatkaa pidemmälle, vaikka materiaalivalinnoissa on jo osittain huomioitu kustannustehokkuutta. Kiinnostavaa olisi myös laajentaa suunnitteluaaluetta muihin toimeksiantajan tiloihin ja palvelupisteisiin.

KIITOS

Ohjaajat: Elina Rantapuska, Maarit Keto, Timo Sulkamo ja Tom Johansson

Tarja Laukkanen, aikuissosiaalityön päällikkö

Perhe, ystävät ja tietysti possut <3 sika12 kaikesta tuesta



+

Lähteet ja liitteet

kuva 128. <http://soocurious.com/fr/papier-3d-maud-vantours-creation-art/>

LÄHTEET

Painetut lähteet

- Arnkil, H. 2011. Värit havaintojen maailmassa. 3. painos. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.
- Aura, S., Horelli L. & Korpela K. 1997. Ympäristöpsykologian perusteet. Helsinki: Wsoy
- Shaoqiang, Wang ; [edited by]. 2015. New signage design : connecting people & spaces. Barcelona : Promopress.
- Kuosa T. & Westerlund L. 2012. Service Design: On the Evolution of design expertise. Estonia: , Viljand

Elektroniset lähteet

- Behance. 2016. Felleskjøpet Main Office [viitattu 16.4.2016] Saatavissa: <https://www.behance.net/gallery/29602161/Felleskjoepet-Main-Office>
- BOND. 2016. Project, Ainoa [viitattu 16.4.2016]. Saatavissa: www.bond-agency.com/project/ainoa/
- Informaatiomuotoilu.fi. 2016. About [viitattu 16.4.2016] Saatavissa: www.informaatiomuotoilu.fi/about/
- Hiilamo, H. Niemelä, H. Pykälä, P. Riihelä, M & Vanne, R. Sosiaaliturva ja elämänvaiheet. Suomen sosiaaliturvan kehitys esimerkkien ja tilastojen valossa. 2012 [viitattu 12.2.2016] Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/33747/Sosiaaliturva_ja_elamanvaiheet.pdf?sequence=7
- Käyttäjälähtöiset tilat, Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun, TEKES. 2011 [viitattu 16.4.2016] Saatavissa: www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/kayttajalahtoiset_tilat.pdf
- OAMK. 2015. Sosiaaliturvan historiaa [viitattu 12.2.2016] Saatavissa: www.oamk.fi/~eihautal/oppimateriaali/sosturva-verkkokurssiin/historiaa.htm
- Palvelupisteiden turvallisuussuunnitteluopas. Sisäasiainministeriön turvallisuusalan neuvottelukunta. Sisäasiainministeriön julkaisut 47/2007. www.intermin.fi PDF. [viitattu 16.4.2016]
- Palvelumuotoilu.fi. 2015. Palvelumuotoilusta [viitattu 16.4.2016] Saatavissa: <http://palvelumuotoilu.fi/blog/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Sosiaalipalvelut [viitattu 16.4.2016] Saatavissa: www.stm.fi/sosiaalipalvelut

RT-kortit

- RT 08-11097 Turvalliset työympäristöt. Toimitilat. Rakennustieto
- RT 09-10884 Esteetön liikkumis- ja toimintaympäristö. Rakennustieto
- RT 91-10788 Sisäänkäyntitilat, julkiset rakennukset. Rakennustieto

Opinnäytetyöt

- Kántila, K. 2013. Tilaa ihmiselle : tilan terveys- ja hyvinvointivaikutusten huomiointi tilasuunnittelussa, YAMK design business ja muotoilun tutkimus, opinnäytetyö [viitattu 16.4.2016] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67687/Ankila_Katja.pdf?sequence=1
- Parviainen, M. 2013. Erilainen päivä, opinnäytetyö Lahden ammattikorkeakoulu [viitattu 16.4.2016] Saatavissa: <https://www.theseus.fi/xmlui/handle/10024/79705>

KUVALÄHTEET

- kuva 1. <http://plascontrends.co.za/colour-forecast-2014-colour-nation/> kansi
- kuva 2. <http://www.rawcolor.nl/project/?id=411&type=ownProduction>
- kuva 3. <https://www.flickr.com/photos/nostri-imago/4999517781/sizes/l/in/set-72157623484633083/>
- kuva 4. <http://www.rawcolor.nl/project/?id=411&type=ownProduction>
- kuva 5. Laura Hämäläinen
- kuva 6. Laura Hämäläinen
- kuva 7. Laura Hämäläinen
- kuva 8. <http://www.rawcolor.nl/project/?id=411&type=ownProduction>
- kuva 9. Laura Hämäläinen
- kuva 10. Laura Hämäläinen
- kuva 11. Laura Hämäläinen
- kuva 12. Laura Hämäläinen
- kuva 13. Laura Hämäläinen
- kuva 14. <http://www.rawcolor.nl/project/?id=232&type=ownProduction>
- kuva 15. <http://www.lansivayla.fi/artikkeli/89895-uusi-verkkonayttely-vie-koyhyiden-aarelle>
- kuva 16. <http://takeovertime.co/post/3277287858>
- kuva 17. <http://idmbrand.com/work/lamin-art>
- kuva 18. <http://www.metalocus.es/content/es/blog/reality-lab-issey-miyake>
- kuva 19. <http://faiblessed.com/2012/12/20/237/>
- kuva 20. <http://deuneva.co.vu/post/35864310495/berlue-original>
- kuva 21. Laura Hämäläinen
- kuva 22. Laura Hämäläinen
- kuva 23. Laura Hämäläinen
- kuva 24. <http://www.missmoss.co.za/2014/02/10/carlot-a-guerrero/>
- kuva 25. <http://www.opx.co.uk/work>
- kuva 26. Laura Hämäläinen
- kuva 27. <http://idnworld.com/creators/?id=HiromuraDesign>
- kuvat 28. KAIKKI SIVUN KUVAT LÄHTEESTÄ <https://www.behance.net/gallery/29602161/Felleskjoepet-Main-Office>
- kuvat 29. KAIKKI SIVUN KUVAT LÄHTEESTÄ <http://bond-agency.com/project/ainoa/>
- kuva 30. <http://www.archdaily.com/96968/distance-of-fog-studiogreenblue/50134c1128ba0d0ef0000bc6-distance-of-fog-studiogreenblue-photo>
- kuva 31. <http://beautiful-dress.hana.lemoncoin.org/pages/843762-843468-843092-pretty-plaid-dress-and-cute-shoes-too.html>
- kuva 32. Palvelutyöpiisteiden turvallisuussuunnittelu opas, sisäasiainministeriö 47/2007
- kuva 33. <https://samanthagrover.files.wordpress.com/2010/06/showing-the-reveal.jpaga>
- kuva 34. <http://www.archiproducts.com/en/news/40366/new-mutina-collections-designed-by-inga-sempe-and-patricia-urquiola.html>
- kuva 35. Laura Hämäläinen
- kuva 36. Laura Hämäläinen
- kuva 37. Laura Hämäläinen
- kuva 38. Laura Hämäläinen
- kuva 39. Laura Hämäläinen
- kuva 40. <http://www.designboom.com/design/till-grosch-bjorn-meiers-modular-furniture-system-docks/>
- kuva 41. <http://designbinge.tumblr.com/post/36739162054>
- kuva 42. <http://designbinge.tumblr.com/post/36739162054>
- kuva 43. <http://www.archdaily.com/204928/white-block-gallery-ssd/5017629928ba0d225a000396-white-block-gallery-ssd-pho>

kuva 44. <http://the189.com/furniture/solo-furniture-series-by-nitzan-cohen/>
kuva 45. <http://fjellby.no/>
kuva 46. <http://www.offecct.se/en/products/sofas/islands>
kuva 47. <http://www.crdecoration.com/blog-decoration/wp-content/uploads/2014/10/mur-en-bois-design-551x735.jpg>
kuva 48. <http://officesnapshots.com/2014/10/20/ammunition-san-francisco-offices/>
kuva 49. <http://www.we-heart.com/2013/11/25/the-standard-copenhagen/>
kuva 50. <http://aprilandmaymini.blogspot.fi/2014/05/wooden-cars-by-moulin-rotty.html>
kuva 51. <http://www.unduetrestellababy.com/blog/2014/5/21/small-design>
kuva 52. <http://www.unduetrestellababy.com/blog/2014/5/21/small-design>
kuva 53. http://www.babystyle.fi/media/catalog/product/cache/1/image/9df78eab33525d08d6e5fb8d27136e95/b/o/bobles_elefantti_keinuu.jpg
kuva 54. <http://www.dwell.com/product/article/these-simply-stunning-acoustic-panels-have-neat-lighting-and-audio-add-ons>
kuva 55. <https://luxesource.com/collection/2760/50535>
kuva 56. <http://www.dezeen.com/2013/07/11/evernote-by-studio-oa/>
kuva 57. <http://sinnenrausch.blogspot.fi/2014/08/wachsende-deko-sukkulenten-kakteen.html>
kuva 58. <http://www.unduetrestellababy.com/blog/2014/5/21/small-design>
kuva 59. <http://enversdudecor.tumblr.com/post/89883606635>
kuva 60. http://www.contemporist.com/2011/06/06/rr-house-by-studio-guilherme-torres/rr_060611_05/
kuva 61. <http://www.dezeen.com/2015/06/24/fairphone-amsterdam-offices-melinda-delst-interior-design-studio-modder-man-reclaimed-furniture-rubberwood-bleachers/>
kuva 62. <http://www.pennyweightgoods.com/product/cotton-flax-x-pennyweight-limited-edition-tea-towel>
kuva 63. <https://www.behance.net/gallery/29602161/Felleskjoepet-Main-Office>
kuva 64. <http://www.amritpaldesign.com/blog/awesome-signage-design>
kuva 65. <http://rawcolor.nl/project/?id=321&type=assignment>
kuva 66. <http://www.zeutch.com/archi/2day-languages-by-quespacio-50968>
kuva 67. Laura Hämäläinen
kuva 68. Laura Hämäläinen
kuva 69. Laura Hämäläinen
kuva 70. Laura Hämäläinen
kuva 71. Laura Hämäläinen
kuva 72. Laura Hämäläinen
kuva 73. Laura Hämäläinen
kuva 74. Laura Hämäläinen
kuva 75. Laura Hämäläinen
kuva 76. Laura Hämäläinen
kuva 77. Laura Hämäläinen
kuva 78. Laura Hämäläinen
kuva 79. Laura Hämäläinen
kuva 80. Laura Hämäläinen
kuva 81. Laura Hämäläinen
kuva 82. http://www.martela.fi/files/products/nooa_group_07.jpg
kuva 83. <http://www.offecct.se/en/products/sofas/islands>
kuva 84. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/neuvottelupoydat/seisomakorkui>
kuva 85. <https://bobles.dk/en/>
kuva 86. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/tyopoydat/pinta-eq-tyopoyta>
kuva 87. Laura Hämäläinen
kuva 88. <http://www.formica.com/en/uk/products/formica-collection-woods/f1079#>

kuva 89. <http://howhome.pw/light-wood-flooring/>
kuva 90. <http://www.upofloor.fi/Resilient/Tuotteet/upofloor-zero/zero/5772/>
kuva 91. <http://bolon.com/en/search-floor/>
kuva 92. <http://www.martela.fi/julkitilakalusteet/neuvottelutuolit/sola-neuvottelutuoli-nelipistejalustalla-ja-rullilla>
kuva 93. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/tyotuolit/poolo-satulatuoli>
kuva 94. <http://www.iguzzini.com/in-90-recessed/>
kuva 95. Laura Hämäläinen
kuva 96. <http://kvadrat.dk/collection/detail/uid/1219-0613>
kuva 97. <http://bolon.com/media/2158/flame-patch-green-fullwidth.jpg?width=228&height=288&mode=crop>
kuva 98. <http://www.martela.fi/julkitilakalusteet/nojatuolit-ja-sohvat/nooa-sohvat>
kuva 99. <http://www.offecct.se/produkter/soffor/islands>
kuva 100. <http://www.stylepark.com/en/ligne-roset/jolie>
kuva 101. http://www.stylepark.com/db-images/cms/martela/img/p316126_488_336-1.jpg
kuva 102. <http://www.karl-andersson.se/uk/8.1014/front-panel.aspx>
kuva 103. <https://bobles.dk/en/shop/>
kuva 104. Laura Hämäläinen
kuva 105. http://www.scandinavia-design.fr/wa_files/under_20the_20bell_grey1.jpg
kuva 106. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/tyopoydat/pinta-eq-tyopoyta>
kuva 107. <https://s-media-cache-ak0.pinimg.com/736x/76/3f/e1/763fe18b509b1c6105c9f9fa73c01184.jpg>
kuva 108. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/neuvottelupoydat/frankie-neuvottelupoyta-lenkkijalustalla>
kuva 109. <http://www.andtradition.com/the-collection/7-lighting/1815-flowerpot-pendant---vp2/>
kuva 110. <http://www.martela.fi/>
kuva 111. [http://www.martela.fi/julkitilakalusteet/poydat-ja-sohvacpoydat/scoop-sohvacpoyta](http://www.martela.fi/julkitilakalusteet/poydat-ja-sohvapoydat/scoop-sohvacpoyta)
kuva 112. Laura Hämäläinen
kuva 113. Laura Hämäläinen
kuva 114. Laura Hämäläinen
kuva 115. Laura Hämäläinen
kuva 116. Laura Hämäläinen
kuva 117. Laura Hämäläinen
kuva 118. Laura Hämäläinen
kuva 119. Laura Hämäläinen
kuva 120. Laura Hämäläinen
kuva 121. Laura Hämäläinen
kuva 122. Laura Hämäläinen
kuva 123. Laura Hämäläinen
kuva 124. Laura Hämäläinen
kuva 125. Laura Hämäläinen
kuva 126. Laura Hämäläinen
kuva 127. http://www.datenform.de/blog/uploaded_images/ars-apeel-716490.jpg
kuva 128. <http://soocurious.com/fr/papier-3d-maud-vantours-creation-art/>

LIITTEET

- 001 PURKUKUVA MITTAKAAVA 1:70
- 002 POHJAPIIRUSTUS MITTAKAAVA 1:70
- 003 KALUSTEPOHJA MITTAKAAVA 1:70
- 004 ALAKATTOKAAVIO MITTAKAAVA 1:70
- 005 KALUSTEPOHJA MITTAKAAVA 1:70
- 006 LEIKKAUS A-A MITTAKAAVA 1:50
- 007 LEIKKAUS B-B MITTAKAAVA 1:50
- 008 LEIKKAUS C-C MITTAKAAVA 1:50
- 009 ASIAKASKYSELYN TULOKSET
- 010 PALVELUNEUVOJIEN HAASTATTELUT JA ASIAKASAULAN OBSERVOINTI
- 011 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN JA SOSIAALIOHJAAJAN HAASTATELU

*Lahden ammattikorkeakoulu
Muotoilu- ja taideinstituutti
Sisustusarkkitehtuuri*

*Laura Matilda Hämäläinen
Opinnäytetyö
170 sivua
Kevät 2016*

