

Opinnäytetyö AMK

Sosionomi

2021

Kristiina Lehmussaari & Essi Teuri

VARSINAIS-SUOMEN SÄHKÖINEN PERHEKESKUS

Palvelumuotoiluprosessin lähtökohdat



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosiaaliala | Sosionomi

2021 | 83 sivua, 1 liitesivu

Kristiina Lehmuksaari & Essi Teuri

Varsinais-Suomen sähköinen perhekeskus

Palvelumuotoiluprosessin lähtökohdat

Kehittämistyön toimeksiantajana toimi Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (VASSO) ja se toteutettiin vuoden 2021 aikana. Kehittämistyön tavoitteena oli palvelumuotoiluprosessin kahden ensimmäisen vaiheen – Tutki ja Määrittele – läpivieminen Varsinais-Suomen sähköisen perhekeskuksen kehittämiseksi.

Palvelumuotoiluprosessin Tutki-vaiheessa kerättiin tietoa palvelun käyttäjistä ja heidän palvelutarpeistaan. Tässä kehittämistyössä palvelun käyttäjät ovat varsinaissuomalaisia lapsiperhepalveluiden asiakkaita ja heidän palvelutarpeitaan kartoitettiin asiantuntijahaastatteluin sekä hyväksikäyttäen VASSO:n ja FSKC:n (Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området) vuonna 2019 toteuttamaa selvitystä sähköisestä perhekeskuksesta. Palvelumuotoiluprosessin Määrittele-vaiheessa kerätystä tiedosta valittiin tärkeimmät näkökulmat ja tieto kiteytettiin helposti hyödynnettävään muotoon.

Kehittämistyön ensimmäinen vaihe toteutettiin haastattelemalla viittä asiantuntijaa puolistrukturoitua teemahaastattelua hyödyntäen. Lisäksi toteutettiin yksi taustoittava haastattelu koskien sähköisen perhekeskuksen valtakunnallista kehittämistä. Kehittämistyön toisessa vaiheessa haastatteluaineisto analysoitiin käyttäen kolmea eri menetelmää: laadullista sisällönanalyysia, palvelun blueprintia ja SWOT-analyysia.

Kehittämistyön tuloksena syntyi uutta tietoa lapsiperhepalveluiden nykytilasta, erilaisista sähköisistä palvelumuodoista ja hyvään asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä sekä muita kehitysideoita Varsinais-Suomen sähköisen perhekeskuksen kehittämiseksi.

Asiasanat:

sähköinen perhekeskus, perhekeskus, lapsiperhepalvelut, sähköiset palvelut, digitaaliset palvelut, palvelumuotoilu, palveluiden kehittäminen, Varsinais-Suomi

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of social sciences

2021 | 83 pages, 1 page in appendices

Kristiina Lehmussaari & Essi Teuri

The Electronic Family Centre of Finland Proper

First Steps of The Design Process

This Bachelor's thesis was commissioned by VASSO - The Centre of Excellence on Social Welfare in the Finland Proper and was carried out in the year 2021. Goal of the thesis was to conduct the first two steps of the Double Diamond design process model (Discover and Define) as a part of the development of the Electronic Family Centre of Finland Proper.

Discover phase of the design process was all about collecting data on customers and their demands – customers being the families in the Finland Proper who would benefit from the services of the electronic family centre. Data was collected from expert interviews and a previous study by VASSO and FSKC. Once collected the data was then narrowed down and refined in a phase of the design process known as Define.

First stage of the process was conducting the expert interviews in which semi-structured thematic interviews were used. In addition, one interview was conducted to better inform the authors about the development of the national electronic family centre. In second stage of the process qualitative content analysis, service blueprint and SWOT analysis were used to narrow down, refine and better present the data.

Results of the thesis ultimately consist of findings on the current state of the family services, electronic services, factors influencing customer experience and other development ideas for the electronic family centre.

Keywords:

electronic family centre, family centre, family services, electronic services, digital services, service design, service development, Finland Proper

Sisältö

1 Johdanto	8
2 Palvelumuotoilun keskeiset käsitteet	11
2.1 Palvelu ja palvelumuotoilu	11
2.2 Yhteissuunnittelu, joukkoistaminen, iterointi ja protoilu	12
2.3 Palvelutuokio, palvelupolku ja kontaktipisteet	13
2.4 Palvelumuotoilun prosessi	14
3 Kehittämiskohde: Varsinais-Suomen sähköinen perhekeskus	18
3.1 Perhekeskustoimintamallin historia ja nykytila	18
3.2 Sähköinen perhekeskus	20
3.3 Varsinais-Suomen sähköinen perhekeskus	21
4 Kehittämistarpeet, kehittämistehtävä ja käytettävät menetelmät	22
4.1 Kehittämistarpeet ja kehittämistehtävä	22
4.2 Laadullinen sisällönanalyysi	24
4.3 Palvelun blueprint	24
4.4 SWOT-analyysi	26
5 Kehittämistyön toteutus	29
5.1 Aiheeseen perehtyminen ja tietoperustan rakentaminen	29
5.1.1 VASSO:n ja FSKC:n selvitys	29
5.2 Asiantuntijahaastattelut	32
5.3 Laadullinen sisällönanalyysi	36
5.4 Palvelun blueprint	37
5.5 SWOT	38
6 Kehittämistyön tulokset	40
6.1 Lapsiperhepalvelujen nykytila ja lähtökohdat kehittämiselle	40
6.1.1 Korona-ajan erityispiirteet	40
6.1.2 Mikä asiakkaalla on hyvin?	41
6.1.3 Mikä asiakkaalla on huonosti?	42

6.1.4 Palvelut kahdella kielellä?	43
6.2 Sähköiset palvelumuodot	44
6.2.1 Tiedon hakeminen	45
6.2.2 Sähköinen ajanvaraus	49
6.2.3 Etätapaaminen	51
6.2.4 Palveluohjaus-chat	55
6.2.5 Yhteydenotto ja asiakasprosessin seuraaminen	59
6.2.6 Itsearviointitestit ja laskurit	63
6.2.7 Vertaistuki	66
6.3 Asiakaskokemus ja kehitysideat	71
7 Tarkastelu ja johtopäätökset	75
7.1 Keskeiset tulokset	75
7.2 Tulosten ja työskentelyn arviointi	76
7.3 Eettisyys ja luotettavuus	79
7.4 Mitä opimme?	79
Lähteet	81

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Kuviot

Kuvio 1. Tuplatimantti (Design Council 2020).	16
Kuvio 2. Perhekeskuksen tehtävät (STM 2018).	19
Kuvio 3. Kehittämistyö osana Double Diamond -palvelumuotoiluprosessia sähköisen perhekeskuksen kehittämiseksi.	23
Kuvio 4. Esimerkki palvelun blueprintistä (Innokylä 2020).	25
Kuvio 5. SWOT-analyysin nelikenttä.	27
Kuvio 6. Tiedonhaun blueprint.	47

Kuvio 7. Tiedonhaun SWOT.	48
Kuvio 8. Sähköisen ajanvarauksen blueprint.	50
Kuvio 9. Sähköisen ajanvarauksen SWOT.	51
Kuvio 10. Etätapaamisen blueprint.	54
Kuvio 11. Etätapaamisen SWOT.	55
Kuvio 12. Palveluohjaus-chatin blueprint.	57
Kuvio 13. Palveluohjaus-chatin SWOT.	59
Kuvio 14. Yhteydenoton blueprint.	61
Kuvio 15. Yhteydenoton SWOT.	62
Kuvio 16. Itsearviointitestien blueprint.	64
Kuvio 17. Itsearviointitestien SWOT.	65
Kuvio 18. Vertaistuki: Etätapaaminen -blueprint.	67
Kuvio 19. Vertaistuki: Etätapaaminen -SWOT.	68
Kuvio 20. Keskustelufoorumin blueprint.	70
Kuvio 21. Keskustelufoorumin SWOT.	71

Taulukot

Taulukko 1. Sisällönanalyysin pääluokat.	37
Taulukko 2. Mikä asiakkaalla on hyvin? Alaluokat.	41
Taulukko 3. Mikä asiakkaalla on huonosti? Alaluokat.	43
Taulukko 4. Kaksikielisyys. Alaluokat.	44
Taulukko 5. Tiedon hakeminen. Alaluokat.	45
Taulukko 6. Sähköinen ajanvaraus. Alaluokat.	49
Taulukko 7. Etätapaaminen. Alaluokat.	52
Taulukko 8. Palveluohjaus-chat. Alaluokat.	56
Taulukko 9. Yhteydenotto ja asiakasprosessin seuraaminen. Alaluokat.	60
Taulukko 10. Itsearviointitestit ja laskurit. Alaluokat.	63
Taulukko 11. Vertaistuki. Alaluokat.	66
Taulukko 12. Onnistunut asiakaskokemus. Alaluokat.	72
Taulukko 13. Unelmien sähköinen perhekeskus. Alaluokat.	72

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on Varsinais-Suomen sähköisen perhekeskuksen kehittäminen. Toteutuksessa hyödynnettiin palvelumuotoilun Double Diamond -prosessimallia keskittyen sen kahteen ensimmäiseen vaiheeseen, joissa kartutetaan ymmärrystä asiakkaan tarpeista ja palvelujen toimintaympäristöstä. Opinnäytetyötä varten haastateltiin alueen lapsiperhepalveluita tuntevia asiantuntijoita ja haastatteluaineistoa jatkojalostettiin hyödyntäen laadullista sisällönanalyysia, palvelun blueprintia ja SWOT-analyysia.

Kyseessä on ns. kehittämispainotteinen opinnäytetyö (jatkossa lyhyemmin nimellä ”kehittämistyö”), joilta odotetaan mm. työelämälähtöisyyttä, ajankohtaisuutta ja yhteensopivuutta aluekehityksen kanssa. Tämän kehittämistyön tuloksia on mahdollista hyödyntää sellaisenaan palvelumuotoiluprosessin seuraavassa, toteuttavassa vaiheessa. Kehittämistyö on toteutettu yhteiskunnallisesti hyvin poikkeuksellisenä aikana 2020-2021, jolloin sosiaalialan asiakastyössä oli laajalti siirrytty koronapandemiaan liittyvien kokoontumisrajoitusten vuoksi etätyöskentelyyn ja haastateltavilla oli siten aiempaa enemmän kokemusta sähköisistä palveluista niin oman työnsä kuin vapaa-aikansakin kontekstissa. Kehittämistyö samasta aiheesta, vaikka vain vuotta aikaisemmin, olisi näyttänyt hyvin erilaiselta ja tuottanut kovin erilaisia tuloksia.

Kehittämistyön toimeksiantajana toimi Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (VASSO). VASSO on osa valtakunnallista sosiaalialan osaamiskeskusverkostoa, jonka toiminta-ajatuksena on edistää sosiaalialan osaamista ja pitää esillä sosiaalisia näkökulmia hyvinvointipalvelujen kehittämisessä. Osaamiskeskuksissa kootaan maakunnallista asiantuntemusta sekä käynnistetään ja koordinoidaan kehittämistoimintaa kuntien, koulutus- ja tutkimusorganisaatioiden, järjestöjen ja muiden toimijoiden kesken. Ruotsinkielisen väestön tarpeita varten on olemassa koko maan kattava ruotsinkielinen osaamiskeskus FSKC (Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området). VASSO:n strategiset painopisteet ovat sosiaalialan

profiilin nosto, tiedolla johtamisen edellytysten vahvistaminen sosiaalialalla, sekä sosiaalialan asiantuntemuksen ja uudistamisen tukeminen – esimerkiksi digitalisaation edistäminen. (Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 1230/2001; VASSO 2020.) VASSO:n ja FSKC:n yhdessä vuonna 2019 toteuttama selvitys sähköisestä perhekeskuksesta toimi tämän kehittämistyön lähtökohtana. Selvityksessä kartoitettiin lapsiperhepalveluiden suurimpia haasteita, sähköisen perhekeskuksen mahdollisuuksia vastata ko. haasteisiin sekä sähköiseen palveluun kohdistuvia odotuksia, toiveita ja ennako-oletuksia. (Salovaara & Valta 2020, 20.)

Miksi ylipäänsä kehittää sähköinen perhekeskus? Sähköinen perhekeskus voi parhaimmillaan olla asiakkaan tarpeisiin vastaava palvelukokonaisuus, joka edistää hänen omatoimista tiedonhakuaan ja ohjautumista oikeisiin palveluihin, lisää hänen osallisuuttaan palveluprosessissa, sekä tarjoaa vaihtoehtoja asioinnille palveluntarjoajan fyysisissä toimipisteissä. Se voi luoda lisäarvoa lapsiperhepalveluiden palveluprosessiin sekä asiakkaan että palveluntuottajan näkökulmasta. Asiakas hyötyy kätevästä ja anonyymistä väylästä tutustua palvelutarjontaan sekä mahdollisuudesta etäasiointiin niissä palveluissa, joihin se juuri hänen kohdallaan soveltuu. Tällöin kynnys hakea apua vaikeassa tilanteessa voi madaltua ja palvelusyrjäytymisen riski pienentyä.

Palveluntuottajan prosessi puolestaan saattaa tehostua ja resursseja säästyä, kun asiakkaan ohjautuminen väärin palvelujärjestelmän sisällä vähenee ja omatoimi- ja etäpalvelukäyttö lisääntyvät. Asiakaslähtöisesti suunniteltu ja käytettävyydeltään hyvä sähköinen perhekeskus voi – ainakin kehittämistyön kirjoittajien arvion mukaan – tukea siirtymää korjaavista palveluista kohti ennaltaehkäiseviä palveluja. Sähköisen perhekeskuksen kehittäminen on erityisen hyvä palvelukehitystyön lähtökohta niillä alueilla, joilla etäisyydet palveluihin ovat pitkät, tai joissa esimerkiksi tiedon ja palveluiden tarjoaminen ruotsia tai muita vähemmistökieliä arjessaan käyttäville perheille on haaste. Infrastruktuuri sähköisille palveluille on Suomessa hyvä ja lapsiperhepalveluiden kohderyhmällä on kattavasti käytössään internet-yhteys, sekä palvelukäyttöön

sopiva päätelaite. Pienten lasten vanhemmat edustavat sukupolvea, jonka valmius käyttää erilaisia verkkopalveluita on muihin ikäryhmiin verrattuna hyvä.

Kehittämistyö alkaa palvelumuotoilun keskeisten käsitteiden esittelyllä luvussa kaksi. Tämän jälkeen esitellään kehittämiskohde, -tarpeet ja -tehtävä luvussa kolme, sekä kehittämistyön menetelmät luvussa neljä. Luvussa viisi kuvataan kehittämistyön toteutusta vaihe vaiheelta ja luvussa kuusi esitellään kehittämistyön tulokset. Lopuksi luvussa seitsemän tarkastellaan kehittämistyön kokonaisuutta ja vedetään johtopäätökset. Aivan työn lopussa löytyvät kehittämistyössä hyödynnetyt lähteet.

2 Palvelumuotoilun keskeiset käsitteet

Tämän kehittämistyön näkökulmaksi valikoitui varsin nopeasti palvelumuotoilu, koska se näyttäytyi tekijöiden näkökulmasta kiinnostavimpana ja relevantimpana lähestymistapana sähköisen palvelun kehittämiseen. Palvelumuotoiluajattelun puolesta puhuu se, että se asettaa työskentelyn lähtökohdaksi asiakaslähtöisyyden. Asiakaslähtöinen palvelu on asiakkaiden toiveista ja tarpeista lähtevä palvelu, jossa toteutetaan asiakasosallisuuden (palvelukäyttäjien vaikuttaminen/osallistuminen palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin) periaatteita ja menetelmiä (Sihvo ym. 2018, 11-12).

Koiviston ym. (2019) mukaan palvelumuotoilusta on tullut etenkin Suomessa merkittävä ilmiö ja erityisesti julkisen sektorin palveluissa sen suosiota selittää palvelumuotoilun tarjoama mahdollisuus taata hyvinvointipalvelujen laatu, kustannustehokkuus ja saatavuus. Myös digitalisaation nopea eteneminen, sekä suomalaisen yhteiskunnan keskeiset arvot – kuten tasa-arvo ja yhdenvertaisuus – tekevät käyttäjiä osallistavasta palvelumuotoilusta suositeltavan toimintatavan. (Koivisto ym. 2019, 33.)

2.1 Palvelu ja palvelumuotoilu

Palvelu on asiakkaan jonkin ongelman ratkaiseva prosessi, joka koetaan – mutta jota ei omisteta. Palvelun keskeinen elementti on vuorovaikutus. (Tuulaniemi 2011, 31.) Palvelussa välittyvässä asiakaskokemuksessa voidaan nähdä kolme tasoa: toiminnan taso (palvelun kyky vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuus, palvelun hahmotettavuus, saavutettavuus, käytettävyys, tehokkuus ja monipuolisuus), tunnetaso (mm. miellyttävyys, helppous, kiinnostavuus, innostavuus) ja merkitystaso (mm. kokemukseen liittyvät oivallukset, henkilökohtaisuus, suhde asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin). (Tuulaniemi 2011, 38-39.)

Palvelumuotoilu (service design) on lähestymistapa, jota käytetään yritysten ja julkisen sektorin palvelujen kehittämistyössä. Sen kasvavan suosion taustalla on

yhtäältä organisaatioiden siirtyminen kohti asiakaslähtöisempää ajattelua ja toisaalta myös niiden kohtaamat taloudelliset paineet. Palvelumuotoilu tarjoaa selkeitä prosesseja ja työkaluja palvelukonseptien luomiseksi. Erityisesti digitaalisten palveluiden ja käyttöliittymien suunnittelussa hyödynnetään yhä useammin palvelumuotoilun periaatteita. (Ojasalo ym 2014, 71, 73.)

Palvelumuotoilu tuo käyttäjän näkökulman palveluiden kehittämiseen, jolloin palvelun käyttäjälle luodaan juuri hänen tarpeitaan ja toiveitaan vastaava palvelukokemus. Palvelun käyttäjän lisäksi muotoilussa tulee huomioida myös palvelun tuottajan näkökulma. Päämääränä on kehittää käyttäjälle hyödyllisiä, haluttavia, käytettäviä ja johdonmukaisia palveluja, jotka ovat myös palveluntarjoajalle taloudellisesti kannattavia, kilpailuetua rakentavia tai muutoin palveluntarjoajan toiminnan vaikuttavuutta lisääviä. Palvelumuotoilulla halutaan edistää palvelujen käytön ja kuluttamisen sujuvuutta, helppoutta ja vaivattomuutta, mutta myös elämyksellisyyttä sekä tunteisiin ja arvoihin vetoavuutta. (Koivisto 2016, 55; Koivisto ym. 2019, 34.)

2.2 Yhteissuunnittelu, joukkoistaminen, iterointi ja protoilu

Palvelumuotoilu on lähtökohtaisesti ihmiskeskeistä – työskentelyssä nostetaan tarkasteluun kaikkien palveluun osallistuvien (palvelun tuottaja, palvelun käyttäjä, muut palveluun liittyvät sidosryhmät) näkökulma palvelusta. Ihmiskeskeisyyden tavoittaminen edellyttää kaikkien relevanttien toimijoiden osallistamista palvelumuotoiluprosessiin ja **yhteissuunnittelun** tekemistä. Palvelun käyttäjien rooli voi vaihdella aktiivisesta ratkaisujen suunnittelusta passiivisempaan palautteen antoon. Kun palvelun käyttäjät tuottavat itse suuren osan palvelun sisällöstä, puhutaan käyttäjätuotannosta tai **joukkoistamisesta** (*crowdsourcing*). (Miettinen 2016, 23-31; Stickdorn ym. 2018, 25-28.)

Palvelumuotoilu on tutkivaa, joustavaa ja kokeilevaa. Se on lähestymistapa, jossa **iteroidaan** eli toistetaan suunnittelun, kokeilujen ja arvioinnin vaiheita syklisesti kunnes päädytään lopulliseen ratkaisuun. Palvelumuotoilussa palvelu nähdään ja kuvataan vaiheittain etenevänä prosessina, jossa toisiinsa liitännäiset

toiminnot seuraavat toisiaan. Palvelumuotoilun tulee perustua todellisiin, tutkittuihin tarpeisiin, palvelumuotoiluprosessissa syntyneet ideat tulee testata todellisilla prototyypeillä ja palveluun sisältyvien arvojen on realisoiduttava todeksi fyysisessä tai digitaalisessa palveluympäristössä. Viimeinen periaate on kokonaisvaltaisuus: kehitettävien palveluiden tulee vastata kaikkien palveluprosessiin osallisten tarpeisiin. (Miettinen 2016, 23-31; Stickdorn ym. 2018, 25-28.)

Palvelumuotoilu pohjautuu muotoiluajatteluun (*design thinking*), jossa keskeisinä elementteinä nähdään syvälinen ja empaattinen ihmisymmärrys, todellisen tarpeen tai ongelman löytäminen kehittämisen lähtökohdaksi, tutkiva kehittämisote, iterointi, divergentin ja konvergentin ajattelun vuorottelu, **protoilu** (*prototyyppien käyttöttestaus*), yhteiskehittäminen ja monialaisuus (Koivisto ym. 2019, 37-41). Palvelumuotoilun ominaispiirteitä havainnollistaa hyvin perinteisen kehittämistoiminnan ja palvelumuotoilun vertailu. Perinteisen kehittämistoiminnan lähtökohtia ovat oletaminen, ratkaiseminen ja tarjoaminen. Kehittäminen perustuu ensinnäkin olettamuksiin käyttäjien tarpeista. Oletettu ongelma ratkaistaan sitten lineaarisessa prosessissa, joka etenee ennalta määritellyssä järjestyksessä, on asiantuntijavetoinen ja tapahtuu yksin palveluntarjoajan toimesta. Ratkaisu tarjotaan käyttäjille valmiiksi kehiteltynä pakettina. Palvelumuotoilun kehittämisote puolestaan perustuu käyttäjien tarpeiden syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen, kehittämisen prosessi on iteratiivinen ja osallistava ja ratkaisun kehittämisessä sovitetaan yhteen sekä käyttäjien tarpeet, tekninen toteutettavuus että palveluntarjoajan tavoitteet. (Koivisto ym. 2019, 49-51.)

2.3 Palvelutuokio, palvelupolku ja kontaktipisteet

Palvelutuokioiksi kutsutaan niitä vaiheita tai kohtaamisia, joissa vuorovaikutus palvelun käyttäjän ja palveluntarjoajan välillä tapahtuu. Toisiaan seuraavat palvelutuokiot muodostavat puolestaan **palvelupolun**, joka lopulta muodostaa palvelun käyttäjälle tarjottavan palveluiden kokonaisuuden. Palvelupolun muodostumiseen vaikuttavat sekä palveluntarjoajan asettamat reunaehdot, että

palvelun käyttäjän omat valinnat. (Koivisto 2016, 43-50.) Jokainen palvelutuokio koostuu useista **kontaktipisteistä**, joiden kautta palvelun käyttäjä kokee ja näkee palvelun. Kontaktipisteitä ovat kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. Erilaisia kanavia voivat olla mm. verkkopalvelu tai puhelinpalvelu. Esineitä ovat kaikki palvelun käyttäjän tarvitsemat tavarat tai laitteet, kuten vaikkapa Kela-kortti. Toimintamallit määrittävät palvelun tuotantotapaa palvelutuokioissa ja ne voidaan halutessa pilkkoa hyvinkin pieniin yksityiskohtiin – kuten asiakaspalvelijan palvelueleisiin – asti. Edellä lueteltujen kontaktipisteiden avulla pystytään muotoilemaan harkitusti jokainen palvelutuokio tuottajaorganisaation tavoitteiden mukaiseksi sekä palvelun käyttäjän tarpeita vastaavaksi. (Koivisto 2016, 51-53.)

2.4 Palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoiluprosessin tavoitteena on identifioida arvonluontimahdollisuuksia tunnistamalla palvelun käyttäjän tarpeita, luoda arvolupauksia ja parantaa palvelun laatua kehittämällä luovia ratkaisuja asiakas- ja käyttäjätarpeisiin – palveluntarjoajan asettamiin reunaehtoihin perustuen (Koivisto ym. 2019, 42). Tätä prosessia on pyritty kuvaamaan monella eri tavalla. Tässä kehittämistyössä on hyödynnetty yhtä tunnetuimmista palvelumuotoilun prosessimalleista, joka esitellään seuraavaksi. (Miettinen 2016, 23-35.)

Varmasti tunnetuin palvelumuotoilun prosessimalli on ns. **tuplatimantti** (Double Diamond), jonka on kehittänyt brittiläinen Design Council (kuvio 1.). Tuplatimantti edustaa mielikuvaa palvelumuotoiluprosessin aikana hioutuvasta kahdesta timantista. Ensimmäinen timantti muodostuu ratkaistavan ongelman ymmärtämisestä ja toinen ratkaisun kehittämisestä. Tuplatimantti-malliin liittyy vahvasti myös divergentin ja konvergentin ajattelun käsitteet. **Divergentti ajattelu** (ensimmäinen timantti) tarkoittaa avointa suhtautumista, jossa kerätään mahdollisimman paljon tietoa ilman ennakkoluuloja tai arviointia. **Konvergentissa ajattelussa** (toinen timantti) tietoa taas nimenomaan arvioidaan ja karsitaan, jotta voidaan löytää paras kiteytys tai näkökulma. Mallin

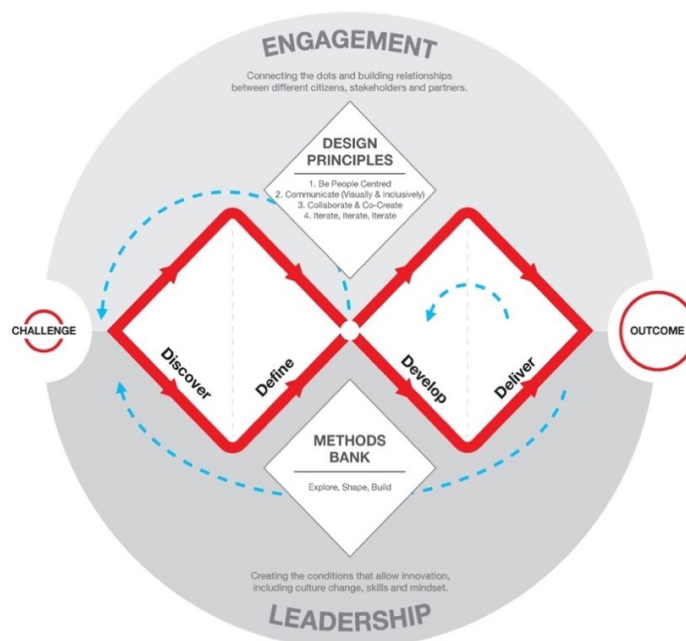
neljä vaihetta ovat: 1. *Tutki* (discover) 2. *Määrittele* (define) 3. *Kehitä* (develop) ja 4. *Toteuta* (deliver). (Design Council 2020.)

1. Tutki

Tuplatimantin ensimmäisen vaiheen tarkoituksena on kerätä mahdollisimman paljon tietoa palvelun käyttäjistä sekä heidän palvelutarpeistaan (ilmeiset ja piilevät) ja toiveistaan. Tavoitteena on aidosti ymmärtää heitä, eikä vain olettaa. Palvelun käyttäjistä saadaan tietoa paitsi heiltä itseltään, myös palvelua tuottavalta organisaatiolta/henkilöstöltä (varsinkin ns. hiljainen tieto) ja asiantuntijoilta sekä erilaisilta sidosryhmiltä. Tässä vaiheessa selvitetään myös palvelun nykytilannetta sekä tunnistetaan siihen liittyviä haasteita ja mahdollisuuksia. Tutki-vaiheen ideana on laajentaa ymmärrystä ja kokonaisnäkemyistä tilanteesta (divergenssi). Menetelmiä tähän vaiheeseen ovat muun muassa kyselyt, haastattelut, havainnointi ja käyttäjäpäiväkirjat. (Ahonen 2016, 78-85; Design Council 2020.)

2. Määrittele

Tuplatimantin toisessa vaiheessa kerätystä tiedosta valikoidaan tärkeimmät näkökulmat ja tieto kiteytetään sellaiseen muotoon, että sitä on helppo hyödyntää palvelun kehittämisessä. Tässä vaiheessa tiedon määrän pitäisi vähentyä ja tiivistyä (konvergenssi). Erityisen tärkeää on kyetä karsimaan prosessin kannalta turhaa tietoa, jolloin päästään aidosti tärkeimmän ja olennaisimman tiedon äärelle. Menetelmiä tähän vaiheeseen ovat mm. palvelujen blueprint ja SWOT-analyysi. (Ahonen 2016, 78-85; Design Council 2020; Koivisto ym. 2019, 45-46.)



© Design Council 2019

Kuvio 1. Tuplatimantti (Design Council 2020).

3. Kehitä

Tuplatimantin kolmannessa vaiheessa kehitetään mahdollisimman paljon vaihtoehtoisia ratkaisuja. Vaiheen aikana nuo ratkaisuideat vähitellen jalostuvat toteutuskelpoisiksi palvelukonsepteiksi, joita kokeillaan prototyyppien avulla. Nopeiden kokeilujen avulla pyritään selvittämään, mitkä ratkaisusta ovat elinkelpoisia. Palvelun käyttäjien rooli on keskeinen joko niin, että he osallistuvat yhteissuunnittelun kautta palvelun kehittämiseen, tai sitten ainoastaan sen testaukseen. Ideaalitilanteessa kolmas vaihe toteutuu jatkuvana iteratiivisena prosessina, jolloin kokeilut seuraavat toisiaan ja asiakasymmärrys kasvaa jokaisen kokeilun myötä. Tämän vaiheen menetelmiä ovat mm. aivoriihi (brainstorming), visualisointi, konseptointi ja prototypointi. (Ahonen 2016, 86-101; Design Council 2020.)

4. Toteuta

Tuplatimantin viimeiseen vaiheeseen mennessä jäljelle ovat jääneet vain kaikkein toimivimmat ratkaisut. Tässä vaiheessa nuo ratkaisut viimeistellään ja pilotoidaan, eli viedään ne oikeaan palveluympäristöön testattaviksi. Lopuksi toteutus vielä arvioidaan ja raportoidaan. (Ahonen 2016, 102-104; Design Council 2020.)

3 Kehittämiskohde: Varsinais-Suomen sähköinen perhekeskus

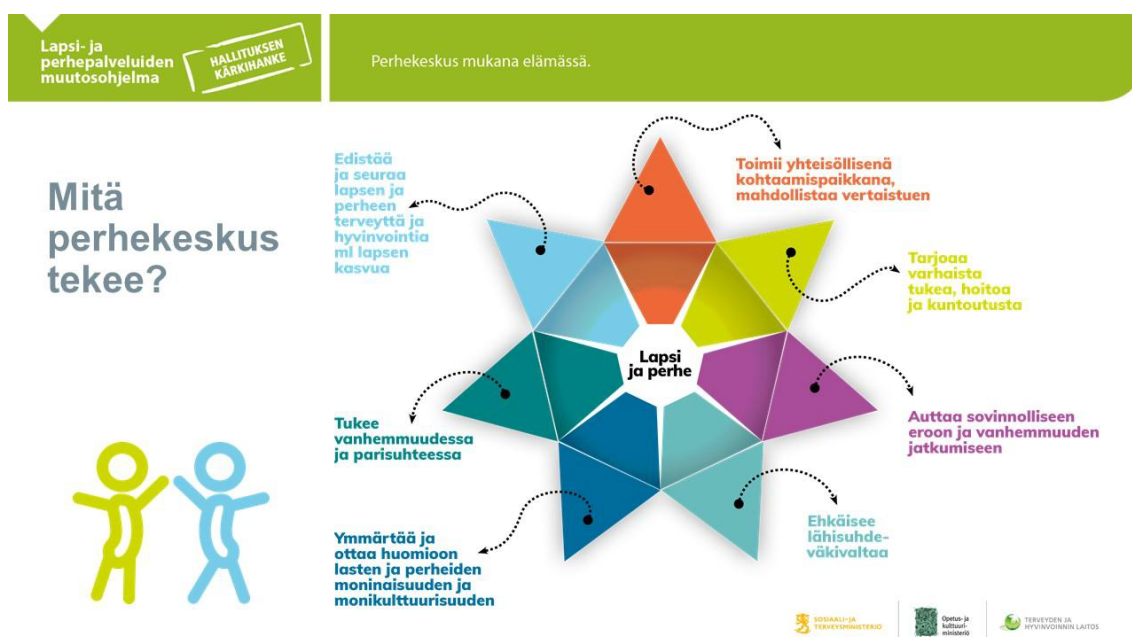
Tässä luvussa esitellään kehittämistyön kohde, eli Varsinais-Suomen sähköinen perhekeskus. Aluksi kuvataan perhekeskus-ajattelua ja sen historiaa yleisesti. Tämän jälkeen paneudutaan sähköisen perhekeskuksen ideaan ja kerrotaan sen kansallisesta ja alueellisesta kehittämisestä.

3.1 Perhekeskustoimintamallin historia ja nykytila

Perhekeskuksia ja niitä ohjaavaa perhekeskustoimintamallia alettiin kehittää Suomessa osana Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmaa (LAPE) vuosina 2016–2018, sekä ohjelman jälkeisenä vuonna 2019, jolloin maakuntien alueiden työtä tuettiin erilaisin kansallisin toimin (nk. siltaustoimet). Perhekeskusten kehittämistä jatketaan parhaillaankin osana sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta ja sen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa (2020–2023). Lapsiperhepalveluiden keskeisimmät ongelmat, kuten palvelujen hajanaisuus, viiveet avun saannissa sekä palvelujen koordinoimattomuus, olivat keskeisiä perusteluja palvelujen uudistamiselle sekä uuden toimintarakenteen ja toimintatavan luomiselle. Edellä mainitut epäkohdat ovat johtaneet palvelujärjestelmän noidankehään: korjaavien palvelujen tarpeen kasvuun, kustannusten nousuun sekä eriarvoistumisen ja syrjäytymisen lisääntymiseen. Perhekeskuksia kehitetään, jotta pystytään panostamaan ongelmien ennalta ehkäisyyn sekä varhaiseen tukeen ja näin hillitsemään myös kustannusten nousua. Tärkeänä tavoitteena on lasten, nuorten ja perheiden eriarvoisuuden vähentäminen. (THL 2020b, 3,11,12.)

Perhekeskustoimintamallissa on kyse siitä, että lapsiperheiden palvelut kootaan saman katon alle, helposti saavutettaviksi yhden luukun periaatteella toimiviksi asiakaslähtöisiksi palvelukokonaisuuksiksi. Nykyisin lapsiperhepalvelut tuotetaan kuntien, kuntayhtymien ja tulevien maakuntien alueilla usein hyvin hajanaisesti ja organisaatiolähtöisesti. Suomessa ei ole sosiaali- ja

terveydenhuollossa ollut myöskään yhtä sähköisten palveluiden kokonaisuutta, vaan kehitystyö on ollut hajanaista ja eri alueille on muodostunut erilaisia sähköisten palveluiden kokonaisuuksia asukkaiden ja ammattilaisten käyttöön. Perhekeskuksen palvelut on linjattu vuonna 2018 ja niitä ovat mm. äitiys- ja lastenneuvolapalvelut, lääkäri- ja psykologipalvelut, fysio-, puhe- ja toimintaterapiapalvelut, perhetyö ja kotipalvelu, kasvatus- ja perheneuvonta, lapsiperheiden sosiaalityö sekä perheoikeudelliset palvelut (STM 2018,10,13-14).



Kuvio 2. Perhekeskuksen tehtävät (STM 2018).

Keväällä 2019 Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) teki laajan perhekeskusselvityksen, jonka mukaan perhekeskustoiminta on koko Suomessa edennyt asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Perhekeskusten määrä on lisääntynyt, alueellinen kattavuus parantunut ja suhde vastuuväestöön ja kuntiin selkiytynyt. Perhekeskuksia oli kyselyn aikaan yhteensä 138 kappaletta. Perhekeskukset voivat olla joko yhden kunnan omia tai useamman kunnan yhteisiä. Suurimmissa kunnissa perhekeskuksia voi olla useita. Toimipisteet voivat sijaita esimerkiksi monitoimitilojen ja päiväkotien yhteydessä, tai erillisessä

rakennuksessa. Perhekeskuksen palvelut voidaan tarjota kolmella tavalla: fyysisesti toimipisteissä, sähköisinä palveluina ja kotiin vietyinä. (THL 2020b, 3.)

3.2 Sähköinen perhekeskus

Sähköisellä perhekeskuksella tavoitellaan pitkälti samoja hyötyjä kuin varsinaisella fyysisellä perhekeskuksella. Tavoitteena on tarjota palveluita lapsiperheille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, matalalla kynnyksellä ja oikea-aikaisesti. Mahdollisia hyötyjä ovat ainakin palvelun tuottamisen kustannuksien pienentäminen, palvelun laadun ja saatavuuden parantaminen sekä asioinnin helpottaminen. Lisäksi tavoitellaan asiakkaan ja ammattilaisen välisen kommunikaation sekä viranomaisten ja muiden ammattilaisten välisen tiedonkulun parantumista. Sähköisen perhekeskuksen tarkoituksena on sovittaa yhteen julkisten palveluiden, järjestöjen, seurakuntien, uskonnollisten yhteisöjen sekä yksityisten ja vapaaehtoisten toimijoiden toimintaa. (STM 2018, 27-28)

Sähköisen perhekeskuksen kansallisen tason kehittämistä tehdään parhaillaan LAPE-hankkeen alueellisten sähköisten palvelujen kehittäjien välisessä yhteistyössä. Hanke käynnistyi vuoden 2021 alussa ja siinä on mukana 11 tulevaa hyvinvointialuetta, kolmannen sektorin toimijoita ja erilaisia kansallisia toimijoita toimintojen ja arkkitehtuurin kehittämisen asiantuntijoina. DigiFinland toteuttaa tuleville hyvinvointialueille yhteisen sähköisen perhekeskuksen asiointiportaalin. Kansallisen toteutuksen lisäksi liikkumavaraa on tarkoitus jättää jatkossakin myös alueellisille sähköisille ratkaisuille. Tarkoituksena on luoda sähköinen perhekeskus, joka on osittain valtakunnallisesti kaikkialla samanlainen (mm. ulkoasu, joitain yhteisiä sisältöjä) ja osittain maakuntien itsensä tuottama paikallisiin tarpeisiin vastaava sivusto. Kansallinen sähköinen perhekeskus kokoaa omalta osaltaan yhteen eri maakunnissa tehtäviä perhekeskustoimintamalleja ja vastaa informaation ajantasaisuudesta ja vaikuttavuudesta kansallisella tasolla. (Manelius 2021; STM 2018, 26.)

3.3 Varsinais-Suomen sähköinen perhekeskus

Tämän kehittämistyön kehittämiskohde on Varsinais-Suomen sähköinen perhekeskus. Varsinais-Suomen sähköisen perhekeskuksen alusta syntyi vuosina 2015-2018 toteutuneen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) Lupa auttaa! -osahankkeen tuotoksena, mutta se on toistaiseksi tieto- ja palvelusisällöiltään hyvin niukka. Kehittämistyön lähtökohtana toimivan VASSO:n ja FSKC:n selvitystyön tavoitteena oli selvittää, miten digitaalista perhekeskusta tulisi kehittää, jotta se vastaisi sekä alueen ruotsin- että suomenkielisen asiakaskunnan tarpeisiin. Verkkosoitteesta <https://www.varsinais-suomenperhekeskus.fi/> löytyy sivusto, joka edustaa sähköisen perhekeskuksen nykytilaa. Sivustolla todetaan näin:

“Tämä sivusto on tulevan perhekeskuksen siemen, joka johdattelee jo nyt kuntien, Kelan, järjestöjen ja seurakunnan lapsiperhepalveluihin.” (Varsinais-Suomen perhekeskus 2020).

Tämän kehittämistyön toimeksiantaja VASSO tunnistaa lapsiperheiden palvelut yhteen kokoavan sähköisen perhekeskuksen kehittämistarpeen ja haluaa mm. tällä opinnäytetyötoimeksiannolla edistää hankkeen käynnistymistä tulevaisuudessa.

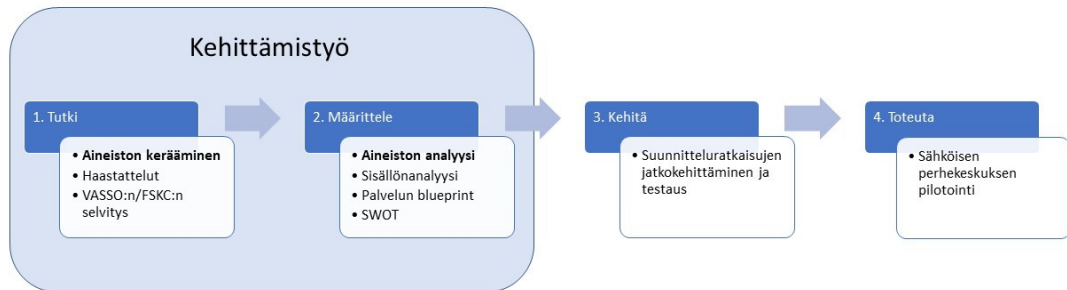
4 Kehittämistarpeet, kehittämistehtävä ja käytettävät menetelmät

Tässä luvussa kuvaillaan Varsinais-Suomen sähköiseen perhekeskukseen liittyviä kehittämistarpeita ja muodostetaan niiden pohjalta kehittämistehtävä. Lopuksi esitellään kehittämistyössä käytettävät menetelmät, joiden avulla haastatteluaineisto tulkitaan ja esitetään myöhemmin luvussa 6.

4.1 Kehittämistarpeet ja kehittämistehtävä

Kehittämistarpeet kumpuavat VASSO:n ja FSKC:n selvityksestä, joka toimii kehittämistyön lähtökohtana. Varsinaissuomalaisten ruotsin- ja kaksikielisten lapsiperheiden näkemys alueen lapsiperhepalveluiden suurimmista haasteista, sähköisen perhekeskuksen mahdollisuuksista vastata ko. haasteisiin sekä sähköiseen palveluun kohdistuvat odotukset, toiveet ja ennakko-oletukset on kartoitettu selvityksessä haastatteleamalla sekä asiakkaita että heidän kanssaan työskenteleviä ammattilaisia. Tärkeimpinä havaintoina selvityksessä nousivat esiin mm. pitkä etäisyys palveluihin, palvelujen huono saatavuus omalla äidinkielellä, palvelujärjestelmän sirpaleisuus, palvelutiedon huono saatavuus ja puuttuva anonymiteetti arkaluonteisissa asioissa. (Salovaara & Valta 2020, 21.)

Kehittämistehtävä on lopulta muotoiltavissa yhdeksi kysymykseksi: Miten Varsinais-Suomen sähköistä perhekeskusta voisi lähteä jatkokehittämään asiakaslähtöisesti palvelumuotoilun keinoin aineistojen (VASSO:n ja FSKC:n selvitys ja asiantuntijahaastattelut) perusteella? Toisin sanoen kehittämistehtävänä on laajentaa ymmärrystä ja kokonaisnäkemyistä tilanteesta (palvelumuotoiluprosessin Tutki-vaihe) ja valikoida kerätystä tiedosta tärkeimmät näkökulmat ja kiteyttää tieto sellaiseen muotoon, että sitä on helppo hyödyntää palvelun kehittämisessä (palvelumuotoiluprosessin Määrittele-vaihe). Tässä kehittämistyössä ei ole tarkoitus kehittää uutta palvelua, palvelukonseptia tms., vaan kehittämistyön tulos on esitys palveluntuottajien tai asiantuntijoiden käyttöön palvelumuotoiluprosessin Kehitä- ja Toteuta-vaiheiden lähtökohdaksi.



Kuvio 3. Kehittämistyö osana Double Diamond -palvelumuotoiluprosessia sähköisen perhekeskuksen kehittämiseksi.

Kehittämispainotteisessa opinnäytetyössä pyritään usein konkreettisen tuotoksen (esim. uusi palvelu, tuote, toimintatapa, menetelmä tai työkäytäntö) aikaansaamiseen. Kehittämispainotteisessa opinnäytetyössä voidaan käyttää perinteisiä tutkimusmenetelmiä, kuten haastatteluja tai kyselyitä, mutta usein joustavammin kuin tutkimuspainotteisessa opinnäytetyössä. Kehittämistyö perustetaan aina myös aiempaan tietämykseen eli erilaisista lähteistä koottavaan tietoperustaan. (Ojasalo ym. 2014, 18; Optima 2020.) Ammattikorkeakoulussa tehtävän kehittämistyön tulisi olla käytännönläheistä, työelämälähtöistä, ajankohtaista ja mielellään aluekehitystä tukevaa (Vilkkä 2015, 17).

Kehittämispainotteista opinnäytetyötä suunniteltaessa on päätettävä millaiseen kehittämisotteeseen käytännön työskentely perustuu. Voidaan puhua viidestä eri kehittämistoiminnan lähestymistavasta: positivismi, interpretatismi, pragmatismi, konstruktivismi ja realismi. Näistä lähestymistavoista pragmatismi on lähimpänä tyypillisiä ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä ja niin myös tätäkin kehittämistyötä. Pragmatistinen perinne perustuu ajatukseen käytännönläheisyydestä, toimivuudesta ja yhteisöllisyydestä. Pragmaattiseen kehittämisotteeseen sisältyy myös – esimerkiksi positivismista poiketen –

inhimillisen erehtymisen mahdollisuus, sillä kehittämistoiminnan perustaksi ei voida koskaan tuottaa täysin varmaa ja erehtymätöntä tietoa. (Salonen ym. 2017, 29-31.)

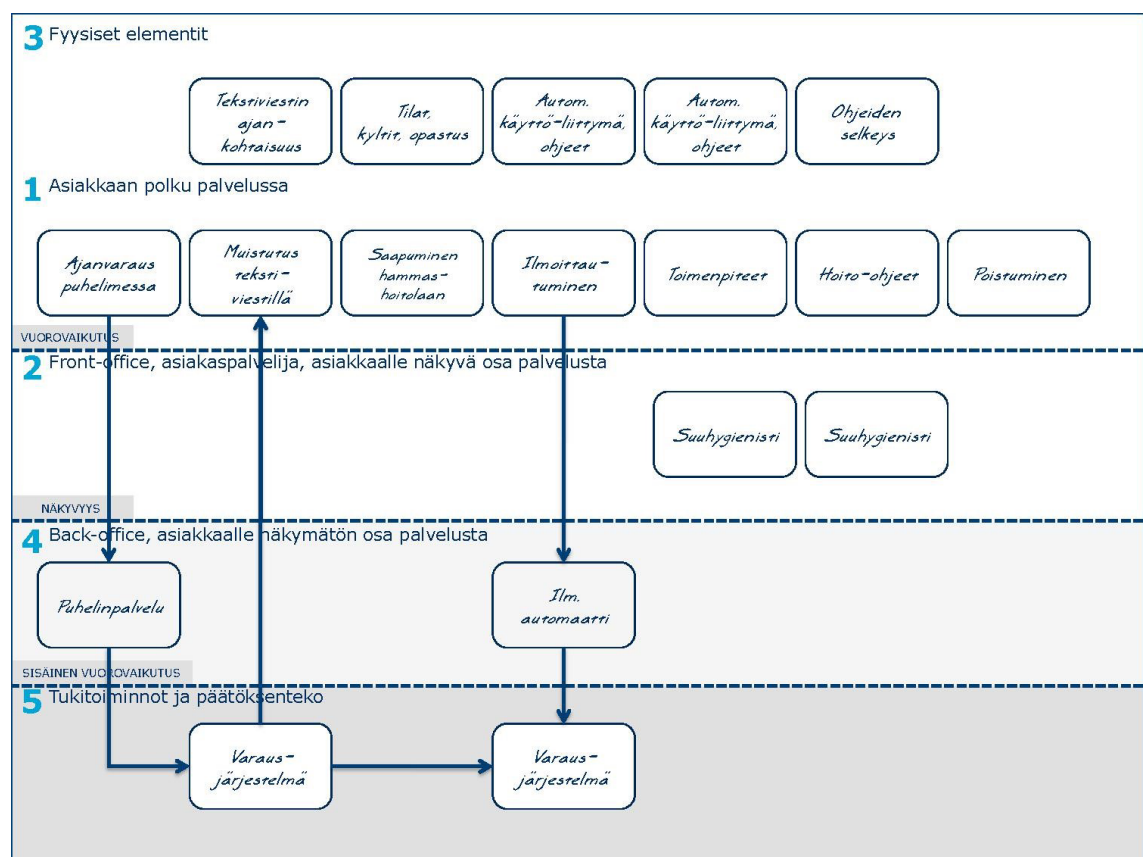
4.2 Laadullinen sisällönanalyysi

Laadullinen sisällönanalyysi on tutkimusmenetelmä, joka keskittyy siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista valittu aineisto kertoo. Sen sijaan aineiston kielellistä tai muuta ilmaisullista muotoa ei yleensä oteta analyysin kohteeksi. Sisällönanalyysia voi käyttää niin kirjoitettujen tekstien kuin ääntä ja kuvaa sisältävien aineistojen analyysiin. Laadullinen sisällönanalyysi on hyvä erottaa sisällönanalyysista (content analysis), toiselta suomennokseltaan sisällönerittelystä, jossa laajoja aineistoja käsitellään määrällisen, jopa tilastollisen analyysin avulla. Laadullisen sisällönanalyysin tavoite on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus ilmiöstä, jota tutkitaan. Analyysissa aineisto järjestetään selkään ja tiiviiseen muotoon tavalla, jossa ei kadoteta sen tarjoamaa informaatiota. Tämä tarkoittaa asteittaista siirtymää aineiston tarjoamista konkreettisista ilmauksista yhä abstraktimpiin käsitteisiin. Lopulta voidaan päätyä tulkintaan, jossa koko aineistoa kuvaa yksi yhteinen käsitteellinen ilmaus. Sisällönanalyysi tapahtuu tyypillisesti kolmessa vaiheessa: 1. aineiston pelkistäminen 2. ryhmittely 3. abstrahointi (Vuori 2021; Ojasalo ym. 2014, 110, 139, 140).

4.3 Palvelun blueprint

Prosessianalyysin (blueprinting) avulla voidaan tutkia ja kehittää erilaisia prosesseja ja selvittää niiden mahdollisia ongelmakohtia sekä eri toimijoiden välisiä rooleja. Menetelmän taustalla on ns. Shostackin prosessin analyysimenetelmä, joka käytettiin alun perin lähinnä projekti-, tietojärjestelmä- ja ohjelmistosuunnittelussa. Menetelmässä luodaan prosessikaavioita, jotka havainnollistavat kunkin prosessin eri vaiheita. Palvelun blueprint (kuvio 4.) on yksi tällaisista prosessikaavioista, silloin kun kehittämisen kohteena ovat

nimenomaan palvelut. Palvelun blueprintin tarkoituksena on kuvata palveluprosessi mahdollisimman objektiivisesti niin, että molemmat, niin palvelun käyttäjä kuin tuottajakin, ymmärtävät kokonaisuuden samalla tavalla. Palvelun blueprintin erityisominaisuus muihin prosessikaavioihin nähden on asiakkaan roolin korostuminen. Vuorovaikutuksen rajapinta asiakkaan ja työntekijän välillä havainnollistaa palvelun kehittäjälle, mitkä kohdat erityisesti vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Näkyvyyden rajapinta pakottaa puolestaan tekemään tietoisin päätöksen siitä, mitkä osat palvelusta näkyvät asiakkaalle ja ketkä työntekijät ovat kontaktissa asiakkaan kanssa. (Innokylä 2020; Ojasalo ym. 2014, 178-182.)



Kuvio 4. Esimerkki palvelun blueprintistä (Innokylä 2020).

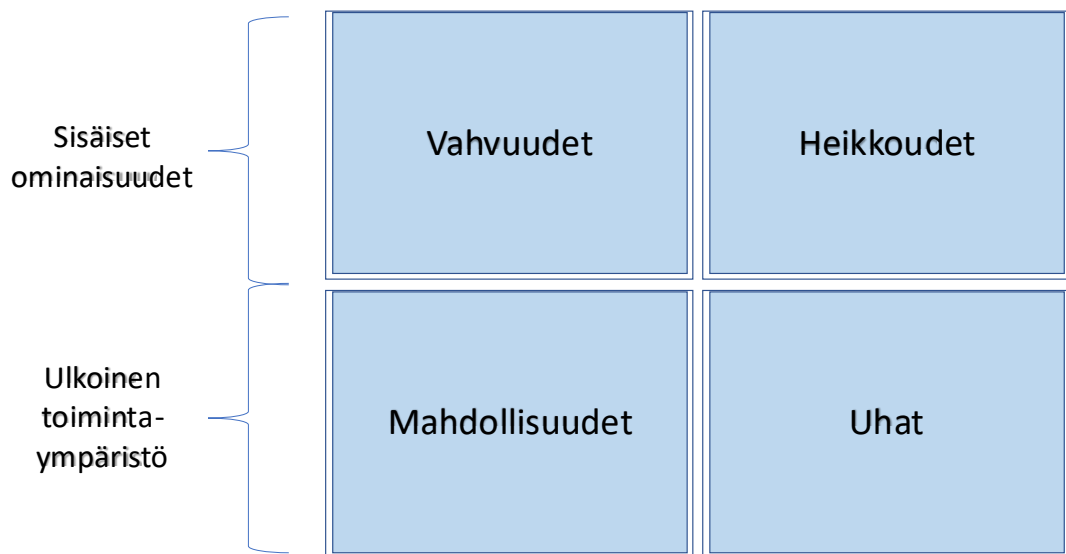
Palvelun blueprintin tekeminen koostuu seuraavasta kuudesta vaiheesta: 1. Valitaan kehitettävä palveluprosessi 2. Valitaan palvelun asiakasryhmä 3. Palvelupolun kuvaaminen asiakkaan näkökulmasta 4. Työntekijän toiminnan (sekä asiakkaalle näkyvä että näkymätön) lisääminen jokaiselle toiminnan

askeleelle 5. Tarvittavien tukitoimintojen linkittäminen vuorovaikutteisiin toimintoihin 6. Mahdollisten fyysisten elementtien lisääminen jokaiselle asiakkaan toiminnan askeleelle. (Innokylä 2020; Ojasalo ym. 2014, 178-182.)

Asiakkaan palvelupolun kuvaamisessa (vaihe 3.) huomioidaan kaikki ne kontaktipisteet, joissa asiakas jollain tavalla osallistuu palveluprosessiin ja kuvataan ne kronologisesti kuten kuvion 4. yläosassa. Seuraavaksi määritellään sekä asiakaspalveluhenkilöstön näkyvä toiminta – jossa asiakas on suoraan vuorovaikutuksessa organisaation henkilöstön kanssa – että asiakkaalle näkymätön toiminta (vaihe 4.). Monissa sähköisissä palveluissa prosessiin ei liity minkäänlaista vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalveluhenkilöstön välillä. Kun tällaisesta palvelusta tehdään blueprint, näkyvyyden rajapinta havainnollistaakin asiakkaan ja teknisten ratkaisujen välistä vuorovaikutusta. Jos asiakastilanteeseen liittyy vuorovaikutusta sekä teknisen ratkaisun että asiakaspalvelijan välillä, voidaan blueprintin vaihe 4. jakaa kahtia teknisten ratkaisujen ja asiakaspalvelijoiden kesken. Lopuksi palvelun blueprintiin lisätään tukitoiminnot (vaihe 5.) sekä mahdolliset fyysiset elementit (vaihe 6.) – kuten esimerkiksi opaskirjat, alennuskupongit, lahjakortit tai kuitit. (Innokylä 2020; Ojasalo ym. 2014, 178-182.)

4.4 SWOT-analyysi

SWOT-analyysi on kehitetty Yhdysvalloissa 1960-luvulla, ja vielä puolen vuosisadan jälkeenkin se on useiden kotimaisten ja ulkomaisten tutkimusten mukaan liikkeenjohdon suosituin yksittäinen strategiatyökalu (Vuorinen 2013, 88). Sitä on lähtökohtaisesti sovellettu yritystoiminnan kontekstissa: strategisten valintojen helpottamiseksi on nostettu tarkasteluun yrityksen vahvuudet (Strengths), heikkoudet (Weaknesses), mahdollisuudet (Opportunities) ja uhat (Threats). Vahvuudet ja heikkoudet ovat yrityksen sisäisiä asioita tai ominaisuuksia, joita sen on mahdollisuus ainakin jossain määrin kontrolloida ja muokata; mahdollisuudet ja uhat puolestaan kuvaavat ulkoista toimintaympäristöä, joka on yritykselle annettu tekijä. (Francois 2014, 87; Vuorinen 2013, 88.)



Kuvio 5. SWOT-analyysin nelikenttä.

SWOT-analyysi auttaa tunnistamaan yrityksen vision, mission ja tavoitteiden toteutumisen kannalta suosiolliset ja haitalliset sisäiset ja ulkoiset tekijät, sovittamaan yrityksen resurssit kilpailuympäristön vaatimuksiin, ja tekemään valintoja strategiaa hahmoteltaessa. SWOT-analyysi mahdollistaa jatkopohdinnat: miten vahvistaa ja hyödyntää vahvuuksia, miten poistaa tai lieventää heikkouksia, miten tarttua mahdollisuuksiin, miten poistaa uhkia tai kääntää niitä mahdollisuuksiksi? (Francois 2014, 87-88; Vuorinen 2013, 89-90.)

SWOT-analyysi on käyttökelpoinen arviointityökalu myös muussa kuin yritystoiminnan kontekstissa. Tässä työssä – palvelumuotoilun kontekstissa ja yksittäistä palveluratkaisuideaa arvioitaessa – SWOT-analyysi tehdään kullekin tarkasteluun valitulle palveluratkaisulle arvioiden sitä, mitkä ovat kyseisen ratkaisun vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet onnistuneen palvelukokemuksen toteutumisen sekä asiakkaan ja palveluntuottajan tarpeisiin vastaavan lapsiperhepalvelujärjestelmän kannalta. Vuorinen (2013, 94) muistuttaakin, että SWOT-analyysi on yhteen vetävä analyysi, jota ennen palvelua suunnittelevan tahon olisi hyvä tehdä useampiakin pienempiä analyysejä esimerkiksi toimintaympäristöstään, toimialastaan ja omista

resursseistaan. SWOT on käyttökelpoinen analyysityökalu tämän työn haastatteluaineistosta kumpuaville palveluratkaisuideoille, koska aineisto itsessään toimii lapsiperheiden palveluiden toimintaympäristön (sen nykytilan, mahdollisuuksien, haasteiden ja resurssien) kuvauksena.

5 Kehittämistyön toteutus

Tässä luvussa kuvataan kehittämistyön toteutuksen eri vaiheet aina toimeksiannon saamisesta tulosten analysointiin asti. Koska aiheen työstäminen alkoi VASSO:n ja FSKC:n selvitykseen perehtymisellä, on perusteltua aloittaa myös toteutuksen kuvaus sen keskeisimpien tulosten kertauksella. Tämän jälkeen kuvataan aineiston kerääminen ja sen analysointi sekä perustellaan niihin liittyneet valinnat. Aineiston keräämiseen käytettiin niin sanottua aineistotriangulaatiota, eli erityyppisten aineistojen yhdistelemistä – tutkimuskirjallisuutta, VASSO:n ja FSKC:n selvitystä ja asiantuntijahaastatteluja (Vilkkä 2015, 39, 71).

5.1 Aiheeseen perehtyminen ja tietoperustan rakentaminen

VASSO:n Turun ammattikorkeakoululle tarjoama toimeksianto saatiin ensimmäisen kerran lokakuussa 2020. Ensimmäinen tapaaminen toimeksiantajan edustajan kanssa pidettiin jo marraskuun alussa 2020, jolloin sovittiin mm. kehittämistyön aikataulusta. Loppuvuoden aikana (marras-joulukuu 2020) perehdyttiin toimeksiantajan tarjoamaan lähdemateriaaliin (VASSO:n ja FSKC:n selvitys), keskusteltiin toimeksiantajan tavoitteista kehittämistyölle ja tarkennettiin kehittämistyön aihe lopulliseen muotoonsa. Tammikuussa 2021 käynnistyi kehittämistyön tietoperustan (luvut 2 ja 3) rakentaminen.

5.1.1 VASSO:n ja FSKC:n selvitys

Kehittämistyön lähtökohtana toimi VASSO:n ja FSKC:n vuonna 2019 toteuttama selvitys sähköisestä perhekeskuksesta. Selvityksessä kartoitettiin alueen lapsiperhepalveluiden suurimpia haasteita, sähköisen perhekeskuksen mahdollisuuksia vastata ko. haasteisiin sekä sähköiseen palveluun kohdistuvia odotuksia, toiveita ja ennakko-oletuksia. Selvityksen informantteja olivat varsinaissuomalaiset ruotsin- ja kaksikieliset lapsiperheet sekä heitä työssään kohtaavat ammattilaiset. (Salovaara & Valta 2020, 20.)

Selvitystyön tavoitteena oli selvittää, miten digitaalista perhekeskusta tulisi kehittää, jotta se vastaisi sekä alueen ruotsin- että suomenkielisen asiakaskunnan tarpeisiin. Selvityksessä keskityttiin erityisesti tarkastelemaan ennaltaehkäiseviä palveluita, kuten neuvolatoimintaa, perheneuvontaa, lasten ja nuorten psykiatrisia palveluita sekä muita vaativampien palveluiden tarvetta ehkäiseviä, varhaiseen puuttumiseen tähtääviä palveluita. Selvitystyön aineisto koostui kyselystä, työpajoista ja haastatteluista. Kysely tehtiin erikseen kuntalaisille ja heidän kanssaan työskenteleville ammattilaisille kunta- ja kolmannella sektorilla. (Salovaara & Valta 2020, 5-8.)

Kuntalaiset kokivat tärkeimmäksi motivoivaksi tekijäksi verkkoasiointiin perhepalveluissa mahdollisuuden hoitaa asioita etäisyydestä riippumatta. Myös verkkoasiointin nopeus ja helppous koettiin tärkeiksi. Noin 25 % vastaajista koki palveluiden saatavuuden omalla kielellä motivaationa verkkoasiointiin. Kuntalaisten mielestä lapsiperhepalveluiden suurin kehityshaaste oli saavutettavuus. Kyselyvastauksissa nousi esiin myös se, että perheet eivät välttämättä tiedä, mistä ja miten he voivat saada apua ja tukea, tai mihin palveluihin heillä on oikeus. Haastateltujen asiantuntijoiden mukaan suurimmat lapsiperhepalveluiden ongelmat olivat puolestaan palvelujärjestelmän pirstaleisuus, kuntien väliset erot tarjottujen palvelujen ja palvelurakenteen suhteen, pitkät jonot (erityisesti ruotsinkielisiin palveluihin) ja pula sosiaalihuollon henkilöstöstä. (Salovaara & Valta 2020, 9-11.)

Kuntalaisten mukaan digitaaliset ratkaisut voisivat helpottaa tiedonhankintaa ruotsiksi ja asioiden hoitamista esimerkiksi iltaisin työajan jälkeen. Lisäksi ne voisivat parantaa usein kaukana sijaitsevien palvelujen saavutettavuutta ja säästää sekä asiakkaan että ammattilaisen aikaa. Haastatellut asiantuntijat puolestaan uskoivat, että digitaaliset palvelut voisivat parantaa sekä palvelutasoa että tällä hetkellä riittämätöntä ruotsinkielisten palveluiden saatavuutta. Asiantuntijahaastatteluissa nousi esiin myös se, että digitaalista ympäristöä pidetään nykyperheiden luonnollisena toimintaympäristönä ja digitaalisten palveluiden tarjoaminen saattaisi madaltaa lasten ja nuorten kynnystä hakeutua palveluihin. Sekä kuntalais- että asiantuntijavastaaajien vastauksissa nousi esiin

myös anonymiteetin tärkeys – erityisesti pienellä paikkakunnalla voi tuntua hankalalta hakea apua, jos sitä ei voi tehdä anonymisti. Digitaalisilla ratkaisuilla voitaisiin esimerkiksi antaa anonymisti tarvittavaa alustavaa tukea ja tietoa siitä, mistä lisätuki tai -apu tarvittaessa löytyy. (Salovaara & Valta 2020, 9-11.)

Kyselyssä listatuista palveluista kuntalaisvastaajat toivoivat verkkoon ensisijaisesti ajanvarausta (n. 80 % vastaajista), Kanta-palveluita (yli 70 %), KELAn palveluita (yli 65 %), varhaiskasvatuksen ja koulun verkkopalveluita (lähes 50 %), koulun palveluita (esim. kuraattori) (n. 45 %) sekä chat-mahdollisuutta sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluihin (n. 45 %). Ammattilais- ja päättäjävastaajat puolestaan toivoivat verkkoon ajanvarausta (yli 80 %), Pyydä apua -painiketta (n. 75 %), kolmannen sektorin palveluita (n. 75 %), eroauttamisen palveluita (n. 65 %), video- tai chat-neuvontaa (yli 55 %), chat-mahdollisuutta sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluihin (yli 55 %) sekä Kanta-palveluita (yli 55 %). Osa ammattilaisvastaajista nosti esiin sen, että digitaaliset palvelut eivät välttämättä aina sovellu vaativiin asiakastilanteisiin, joissa henkilökohtaisen kontaktin tärkeys korostuu (Salovaara & Valta 2020, 12, 16).

Sekä ammattilaiset että kuntalaiset olivat yhtä mieltä siitä, että tiedonhakua helpottavat ja matalan kynnyksen palvelut olisi hyvä tarjota netissä – keskittyen erityisesti paikallisiin palveluihin. Molemmat ryhmät myös pitivät saaristo-olojen pitkiä välimatkoja ja ruotsinkielisen palvelutarjonnan vähyyttä ongelmina. Kuntalaiset ja ammattilaiset uskoivat, että digitaalinen alusta voisi auttaa asiakasta kartoittamaan omaa tilannettaan ja löytämään tietoa ohjautuakseen palveluihin. Chat nähtiin hyvänä vaihtoehtona kuntalaisvastaajien keskuudessa, kun kyse on yleisestä neuvonnasta ja tiedonhausta. Myös ammattilaisten mielestä se voisi toimia yleisellä ja kansallisella tasolla, edellyttäen että chattiin vastaa koulutettu ja kokenut ammattilainen, joka kykenee kartoittamaan asiakkaan tilanteen ilman fyysistä kohtaamista. Sosiaalialan ammattilaiset korostivat, että videopuhelu voi antaa erilaisen kuvan asiakkaan haasteista, tarpeista ja ongelmista kuin henkilökohtainen tapaaminen. Ilmapiiiri, sanattomat signaalit, ihmisten väliset jännitteet ja äänet voivat jäädä videotapaamisessa huomiotta. (Salovaara & Valta 2020, 12-14.)

Erityisesti ajanvarauksen toivottiin jatkossa toimivan sähköisesti. Samaan aikaan ammattilaisvastaajat pohtivat kuitenkin, että jos asiakasta ei kohdatakaan enää ajanvarauksen yhteydessä puhelimitse, saatetaan menettää tärkeä henkilökohtainen ensikontakti ja mahdollisuus asiakkaan tilanteen kartoittamiseen ja alustavan tuen tarjoamiseen jo ennen tapaamista. Valtaosa ammattilaisvastaajista piti Pyydä apua -painiketta tärkeänä verkkopalveluna – kuntalaisvastaajista taas huomattavasti pienempi osa oli tätä mieltä. Kolmannen sektorin palvelujen viemiseen verkkoon erityisesti ammattilaisvastaajat suhtautuivat positiivisesti, kuitenkin kantaen huolta vapaaehtoistyöhön perustuvien kolmannen sektorin palveluiden jatkuvuudesta. Tietoturvasta oli kaikkien vastaajien mukaan huolehdittava. Jos riski luottamuksellisten asioiden vuotamiseen verkossa on, palvelua ei voi siellä toteuttaa. Ammattilaisten mukaan tiettyihin tilanteisiin sähköinen palvelu ei yksinkertaisesti sovi (esim. tietyt lääkäri- ja neuvontatapaamiset, terapiakäynnit, tapaamiset lastensuojelun ja perheyksikön kanssa, sekä tapaamiset lapsiasiakkaan kanssa). (Salovaara & Valta 2020, 14-16.)

5.2 Asiantuntijahaastattelut

Palvelumuotoilu pohjautuu muotoiluajatteluun (design thinking), jonka yksi keskeinen periaate on syvällinen ja empaattinen ymmärrys ihmisistä asiakkaina, tuotteiden ja palvelujen käyttäjinä (Koivisto ym. 2019, 37). Tällaista monipuolista ymmärrystä asiakkaasta – hänen tyypillisistä ongelmistaan, toiveistaan, kyvyistään, valmiuksistaan ja tavoistaan toimia – voivat hyvin tarjota tiiviisti asiakasrajpinnassa toimivat, lapsiperheille palveluita tuottavien palveluntarjoajien palveluksessa töitä tekevät asiantuntijat. Heidän voidaan odottaa myös pystyvän tunnistamaan mahdollisia piileviä asiakastarpeita (joita asiakas itse ei osaa vielä sanoittaa) ja tuottamaan ideoita niihin vastaamiseksi. Palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheen (johon tämä kehittämistyö erityisesti keskittyy) läpivienti edellyttää lisäksi ymmärryksen kartuttamista palvelun toimintaympäristöstä – teema, jonka informanttina asiakkaan kanssa toimiva, palvelua tuottava asiantuntija on itse asiakasta parempi, koska hänellä on

näkymä tuottajaorganisaation prosesseihin, resursseihin ja muihin toimintaa määrittäviin tekijöihin.

Näkemyksemme mukaan palvelumuotoiluprosessin ensimmäisten, Tutki- ja Määrittele-vaiheiden (Design Council 2020) läpivientiin soveltuu hyvin asiantuntijahaastatteluaineisto, joka rikastaa ymmärrystä sekä asiakkaasta että palvelun nykytilanteesta, haasteista ja mahdollisuuksista. Uskomme asiantuntijanäkemyksen tukevan palvelumuotoilun molempia keskeisiä päämääriä: käyttäjälle hyödyllisen, käytettävän ja haluttavan palvelun tuottamista sekä palveluntarjoajalle kannattavan ja vaikuttavuutta lisäävän palvelun tuottamista (Koivisto ym. 2019, 34).

Lähdimme siis täydentämään edellä kuvattua VASSO:n ja FSKC:n kyselyaineistoa asiantuntijahaastatteluilla. Asiantuntijahaastattelut toteutettiin keväällä 2021 videoituina teemahaastatteluina ja litteroitiin kokonaisuudessaan kesäkuun aikana. Haastateltavat asiantuntijat valittiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ja toimeksiantajan verkostoja hyödyntäen. Haastatteluista ensimmäinen oli sähköisen perhekeskuksen kansallisen ratkaisun kehitystä avaava, taustoittava haastattelu DigiFinlandin edustajien kanssa. Muut viisi haastattelua keskittyivät asiakas- ja toimintaympäristöymmärryksen syventämiseen. Haastateltavat pystyivät oman erityisasiantuntemuksensa pohjalta tarjoamaan keskusteluun mm. kielivähemmistö-, haja-asutusalue-, maahanmuuttaja- ja kolmannen sektorin näkökulman. Haastateltavina olivat:

19.1. Jenny Vuollet (johtaja, hankkeet ja kehitys / DigiFinland) ja Hanna Manelius (projektipäällikkö, Sähköinen perhekeskus / DigiFinland)

22.3. Petra Zilliacus (psykologi / Paraisten kaupunki, perheneuvola)

23.3. Maria Wallin (perheohjaaja / Paraisten kaupunki, Perhetalo Ankkuri)

25.3. Saija Westerlund-Cook (asiantuntija / Folkhälsan; MSc, systeemisen työotteen erityissuunnittelija, TOP-hanke / VASSO)

28.4. Sari Sundvall-Piha (johtaja / Turun ja Kaarinan perheasiain neuvottelukeskus)

11.5. Minna Maanpää (kehittämispäällikkö / Sateenkaari Koto)

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelun teemat on etukäteen päätetty ja ne on johdettu suoraan kehittämistehtävästä. Näiden raamien sisällä haastateltava saa kuitenkin kertoa valitusta teemasta melko vapaasti. Puolistrukturoitu haastattelumuoto sopii erinomaisesti kehittämistyöhön, jossa halutaan antaa haastateltaville mahdollisimman paljon tilaa ideoida ja kertoa näkemyksistään ilman ennakkoon määriteltäviä olettamuksia – kuitenkin tiukasti aiheessa pysyen. (Vilkkä 2015, 124.)

Teemahaastattelurunko (Liite 1.) sisälsi neljä kokonaisuutta, joita käsiteltiin ennalta määriteltujen kysymysten kautta, mutta vapaa keskustelu sallien. Kokonaisuudet olivat 1. Lapsiperhepalveluiden nykytila ja kehittämistarpeet, 2. Sähköisen palvelun ja perinteisen palvelun vertailu, 3. Erilaisten sähköisten palvelumuotojen arviointi ja 4. ”Unelmien perhekeskuksen” ideointi.

Jotta saavuttaisimme kehittämistyön tavoitteen, meidän oli välttämätöntä pureutua palvelun lopputuotokseen eli asiakaskokemukseen: millainen on hyvä tai vastaavasti huono asiakaskokemus, millaista asiakaskokemusta lapsiperhepalveluiden järjestelmä pystyy tällä hetkellä tuottamaan, ja miten digitaaliset palvelut soveltuvat tavoiteltavan kokemuksen tuottamiseen. Siksi haastattelurunkomme ensimmäinen kokonaisuus sisälsi kysymyksiä siitä, mikä asiakkaalla on hyvin tai huonosti, ja mitä puutteita haastateltavat kokevat lapsiperhepalveluissa olevan. Toisen kokonaisuuden kysymykset taas kartoittivat sähköisen ja fyysisen palvelun eroja ja sopivuutta erilaisiin palvelutilanteisiin sekä asiakkaan että palvelutarjoajan näkökulmasta.

Kolmas, tiettyjä palvelumuotoja käsittelevä kokonaisuus vei keskustelun detaljitasolle. Sähköisen perhekeskuksen kehittämistarpeita ja tavoitteita käsittelevässä raportissa (STM 2018, 21-25) listataan palvelumuotoja, jotka sähköiseen perhekeskukseen suositellaan sisällytettävän. Ne ovat informaation

hakeminen, vertaistuki, omahoito ja seuranta, yhteydenpito ammattilaisen kanssa, etäasiointi ja ajanvaraus.

Mainittua listausta mukaillen valitsimme tässä työssä tarkasteluun seuraavat palvelumuodot: tiedon hakeminen, vertaistuki, itsearviointitestit, yhteydenotto ja asiakasprosessin seuraaminen, etätapaaminen, palveluohjaus-chat ja sähköinen ajanvaraus. Erottelimme STM:n raportissa etäasiointiin sisällytetyt etätapaamisen ja palveluohjaus-chatin erikseen tarkasteltaviksi, koska oletimme niiden soveltuvan keskenään erilaisiin asiointitilanteisiin. Omahoito-termiä pidimme vaikeasti tulkittavana, ja pyysimme siksi haastateltaviamme arvioimaan omahoidon apuvälineenä käytettäviä itsearviointitestejä palvelumuotona. Myöhemmin aineistoa analysoidessamme teimme myös vertaistuki-palvelumuodon tarkastelussa jaottelun kahteen eri tarpeisiin vastaavaan vertaistuen välineeseen (vertaisryhmän etätapaaminen ja keskustelufoorumi), koska haastatteluaineisto tarjosi arvioita niistä molemmista.

Yksittäisten palvelumuotojen tarkastelun tavoitteena oli tuottaa palvelumuotoiluprosessin seuraavia Kehitä- ja Toteuta-vaiheita varten aineistoa, joka kertoo kunkin palvelumuodon soveltuvuudesta erilaisiin palvelutilanteisiin ja tuo esiin asiat, jotka palvelumuotojen toteutuksessa on otettava huomioon. Halusimme tarkastelulla myös selvittää palvelumuotojen potentiaalin hyvän asiakaskokemuksen tuottamisessa ja palvelujärjestelmän tehokkuuden edistämisessä.

Viimeisen kokonaisuuden, vapaan sähköisten palvelujen ideoinnin, toivoimme tuottavan budjetti- yms. rajoittavista reunaehdoista vapaita ajatuksia asiakkaan tarpeisiin vastaavista ratkaisuista ja samalla kertovan vastaajan asettamista prioriteeteista: mitkä ovat hänen mielestään ensisijaisia palveluita.

Haastattelut onnistuivat hyvin ja keskustelu oli polveilevaa ja rikasta. Kukin haastattelu kesti noin tunnin. Erityisen vaivattomasti haastateltavat arvioivat palveluiden nykytilaa ja asiakkaan saaman palvelun laatua. Haastateltavilla oli keskenään yhtenäinen näkemys hyvästä asiakaskokemuksesta. Sähköisten palvelumuotojen tarkastelussa näyttäytyivät haastateltavan omat digivalmiudet ja

-kokemukset: joitain palvelumuotoja ei hahmotettu tai arvostettu, jos ne olivat itselle vieraita tai niiden haltuunotto oli tuntunut hankalalta. Palvelumuotojen tarkastelu oli myös toisinaan ylimalkaista (”joo, se olisi ihan hyvä”) – olisimme voineet syventyä haastateltavan kanssa kunkin palvelumuodon sisältämään asiakkaan prosessiin tarkemminkin. Haastattelujen ajoittuminen hetkeen, jolloin monessa sote-alan organisaatiossa on otettu pandemia-ajan edellyttämä digiloikka tai vähintäänkin pohdittu sähköisiä palvelumuotoja, tuotti meille varmasti rikkaamman aineiston kuin mitä olisimme voineet saada ennen koronaa.

5.3 Laadullinen sisällönanalyysi

Haastattelujen litteroinnin jälkeen aloitimme haastatteluaineiston työstämisen. Varasimme tähän työskentelyvaiheeseen yhteensä neljä viikonloppua heinälokuussa 2021 ja yhden viikonlopun aikana työskentelimme molempina päivinä yhteensä 4-6 tuntia kerrallaan. Analyysivaiheeseen kuului sisällönanalyysin lisäksi palvelumuotojen blueprinttien laadinta ja SWOT-analyysi. Aloitimme aineiston analysoinnin niin kutsutulla laadullisella sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi tapahtuu tyypillisesti kolmessa vaiheessa: 1. aineiston pelkistäminen 2. ryhmittely 3. abstrahointi (Ojasalo ym. 2014, 110, 139, 140).

Lähtötilanteessa meillä oli edessämme tietokoneen näytöllä yhteensä kuuden haastattelun litteraatiot kukin omana tekstitiedostonaan. Tiedostot oli nimetty vastaajien mukaan. Vaihe 1. eli pelkistäminen tapahtui pilkkomalla tuo tekstitiedostoissa oleva alkuperäinen haastatteluaineisto pienempiin osiin ja tiivistämällä sen sisältöä (Ojasalo ym. 2014, 110, 139, 140). Teimme tämän poistamalla siitä muun muassa analyysin kannalta epäolennaisia asioita ja turhaa toistoa, jakamalla tekstiä pienempiin osiin ja nimeämällä osat niitä parhaiten kuvaavilla otsikoilla. Tämän vaiheen lopussa meillä oli lähtötilanteen tapaan edelleen kuusi haastattelua (kuudessa eri tekstitiedostossa) – nyt vain entistä tiiviimmässä ja osiin jaetussa sekä otsikoidussa muodossa. Tämän sisällönanalyysin ensimmäisen vaihe oli intensiivisin ja eniten aikaa vienyt työvaihe koko sisällönanalyysissa.

Vaiheessa 2. eli aineiston ryhmittelyssä – nyt aiempaa tiiviimmästä ja osiin jaetusta/otsikoidusta aineistosta – etsimme samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia eri vastaajien välillä, sekä yhdistimme niitä erilaisiksi uusiksi ryhmiksi (Ojasalo ym. 2014, 110, 139, 140). Tämä tapahtui yhdistämällä eri vastaajien samalla tavoin otsikoidut vastaukset yhteen ja samaan tiedostoon. Tämän vaiheen lopussa meillä oli yhteensä yksitoista ryhmää (yhdessätoista eri tiedostossa), jotka oli nyt nimetty niiden sisällön – ei enää vastaajan – mukaan. Nämä yksitoista pääluokkaa on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Taulukko 1. Sisällönanalyysin pääluokat.

SISÄLLÖNANALYYSIN PÄÄLUOKAT
Mikä asiakkaalla on hyvin?
Mikä asiakkaalla on huonosti?
Kaksikielisyys
Palvelumuodot: Tiedon hakeminen
Palvelumuodot: Sähköinen ajanvaraus
Palvelumuodot: Etätapaamiset
Palvelumuodot: Palveluohjaus-chat
Palvelumuodot: Yhteydenotto ja asiakasprosessin seuraaminen
Palvelumuodot: Vertaistuki
Palvelumuodot: Itsearviointitestit ja laskurit
Palvelun käytettävyys ja asiakaskokemus

Vaiheessa 3. eli abstrahoinnissa on tarkoitus muodostaa ryhmitelystä aineistosta mahdollisimman tiiviitä alaluokkia, jotka tyypillisesti ilmaistaan abstraktisti (Ojasalo ym. 2014, 110, 139, 140). Tässä vaiheessa aineiston kuuluu olla jo enemmänkin luettelon omaisessa muodossa – ei enää esimerkiksi kokonaista tekstiä. Onnistuimme tiivistämään jokaisen aineistosta löytyvän vastauksen noin yhden virkkeen mittaisiksi alaluokiksi. Nämä kaikki sisällönanalyysin vaiheet läpikäyneet alaluokat esitellään yksityiskohtaisemmin luvussa 6. Kehittämistyön tulokset.

5.4 Palvelun blueprint

Sisällönanalyysin jälkeen haastatteluaineistosta oli jäljellä nyt yhteensä yksitoista pääluokkaa, joista seitsemän oli varsinaisia sähköisiä palvelumuotoja. Päätimme suunnitellusti tehdä kaikista seitsemästä palvelumuodosta palvelun blueprintit.

Jaoimme tässä vaiheessa vertaistuki-pääluokan vielä kahteen eri osaan: etätapaamiseen ja keskustelufoorumin, joista kummastakin teimme omat blueprintinsä. Tarkoituksena oli kuvata visuaalisesti kunkin palvelumuodon prosessi mahdollisimman tarkasti, mutta yksinkertaisesti – asiakkaan roolia korostaen. Valitsimme blueprintin palvelumuotojen tulosten analysoinnin välineeksi, koska sen avulla on mahdollista hahmottaa palveluprosessin kaikkein kriittisimmät vaiheet sen etenemisen tai loppuunsaattamisen kannalta. Koska blueprint tekee näkyväksi jokaisen kontaktipisteen asiakkaan polulla, se ohjaa sähköisen perhekeskuksen kehittäjää miettimään kriittisiä valintoja oikeissa kohdissa. Käytimme tähän valmista Innokylän blueprint-pohjaa (Innokylä 2020), joka esiteltiin aiemmin luvussa 4.

Asiakkaan palvelupolun kuvaamisessa huomioitiin kaikki ne kontaktipisteet, joissa asiakas jollain tavalla osallistuu palveluprosessiin ja esitettiin ne kronologisesti. Seuraavaksi kuvattiin sekä palvelun tuottajan näkyvä toiminta että asiakkaalle näkymätön toiminta. Monissa sähköisissä palveluissa asiakasprosessiin ei liity minkäänlaista suoraa vuorovaikutusta asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Niin kutsuttu näkyvyyden rajapinta havainnollistaakin tässä tapauksessa asiakkaan ja teknisten ratkaisujen välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksen rajapinta asiakkaan ja työntekijän välillä puolestaan havainnollistaa kuvitteellisen sähköisen perhekeskuksen kehittäjälle, mitkä kohdat erityisesti vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Lopuksi palvelun blueprintsiin lisättiin niin kutsutut tukitoiminnot.

5.5 SWOT

Sisällönanalyysi tuotti kustakin tarkastelemastamme sähköisestä palvelumuodosta alaluokat, joihin kiteytyi ko. palvelumuodosta käydyn keskustelun sisältö. Tässä kehitystyössä hyödynsimme perinteisesti liikkeenjohdon strategiatyökaluna käytettyä SWOT-analyysiä palvelumuotojen arviontiin. Arvioimme sitä, mitkä ovat kunkin palvelumuodon vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet onnistuneen palvelukokemuksen toteutumisen sekä asiakkaan ja palveluntuottajan tarpeisiin vastaavan

lapsiperhepalvelujärjestelmän kannalta. Arvio tuo näkyväksi sen, miten erilaiset digitaaliset suunnitteluratkaisut näyttäytyvät suhteessa käyttäjään ja tuottajaan.

Otimme tarkasteluun sisällönanalyysin tuottamat alaluokat yksi kerrallaan, ja erottelimme niiden sisällön ensin lähtökohtaisesti myönteisiin ja kielteisiin tekijöihin. Tavoitteena oli saada aikaan jaottelu, jonka pohjalta vahvuuksien ja mahdollisuuksien (myönteiset tekijät) sekä heikkouksien ja uhkien (kielteiset tekijät) tunnistaminen on mahdollista.

SWOT-analyysissä vahvuudet ja heikkoudet ovat lähtökohtaisesti tarkasteltavan asian sisäisiä (arvoa tuottavia tai vähentäviä) ominaisuuksia ja mahdollisuudet ja uhat puolestaan ulkoiseen toimintaympäristöön liittyviä hyötyjä tai haittoja (Francois 2014, 87; Vuorinen 2013, 88). Tämän opinnäytetyön kontekstissa määrittelimme vahvuuden niin, että se on toimivaa palvelua ja/tai onnistunutta asiakaskokemusta tukeva palvelumuodon ominaisuus, ja mahdollisuus taas palvelumuodon myönteinen näyttäytyminen palvelujärjestelmän toimivuuden kannalta. Vastaavasti palvelumuotokohtaisessa kielteisten tekijöiden tarkastelussa määrittelimme heikkouden asiakkaan palvelua ja/tai palvelukokemusta haittaavaksi ominaisuudeksi, ja uhan palvelujärjestelmän toimivuutta huonontavaksi tekijäksi.

Jaottelimme ko. määrittelyjen mukaisesti palvelumuotojen myönteiset tekijät vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin ja vastaavasti kielteiset tekijät heikkouksiin ja uhkiin. Kirjasimme jaottelut palvelumuotokohtaisesti SWOT-nelikenttiin, joiden sisältö avataan luvussa 6.

6 Kehittämistyön tulokset

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tulokset. Tulosten esittämistapa noudattaa edellisessä luvussa esiteltyjä pääluokkia, jotka puolestaan noudattavat hyvin pitkälle haastatteluissa käytettyä haastattelurunkoa. Aluksi esitetään tulokset koskien lapsiperhepalveluiden nykytilaa ja siten lähtökohtaa sähköisen perhekeskuksen kehittämiseksi. Seuraavaksi käydään läpi tuloksia palvelumuodoittain ja lopuksi tuloksia koskien palvelujen käytettävyyttä ja onnistunutta asiakokemusta.

6.1 Lapsiperhepalvelujen nykytila ja lähtökohdat kehittämiseksi

Asiantuntijahaastattelut käynnistettiin kartoittamalla vastaajien käsitystä lapsiperhepalveluiden nykytilasta ja kehittämistarpeista. Vastauksiin vaikutti luonnollisesti se, missä tehtävässä vastaaja on lapsiperhepalveluiden kentällä, vaikka kaikki vastaajat olivatkin halukkaita keskustelemaan myös yleisemmällä tasolla siitä, mitä lapsiperheille kuuluu. Haastattelut toteutettiin keväällä 2021 keskellä korona-pandemiaa – tilanteessa, jossa poikkeuksellista arkea oli takana yksi kokonainen vuosi. Tämä näkyy myös vastauksissa, joissa korona-ajan arveltiin tuoneen paljon haasteita perheiden arkeen, mutta samalla jotain hyvääkin.

6.1.1 Korona-ajan erityispiirteet

Kysyttäessä mikä lapsiperheiden palveluiden asiakkaalla on hyvin, mainittiin perheiden yhdessä viettämän ajan lisääntyneen ja arjen rauhoittuneen koronan seurauksena. Huonona kehityksenä nähtiin kuitenkin se, että päiväkodit, koulut, iltapäiväkerhot ja harrastukset toteutettiin joko etänä tai ne olivat kokonaan tauolla. Tämä huolestutti vastaajia kahdestakin eri syystä. Ensinnäkin lasten oppimiskokemukset, virikkeet ja sosiaalinen ympäristö jäivät puutteellisiksi. Toiseksi – ja suoraan edellisestä syystä johtuen – erityisesti pienten lasten vanhempien kuormitus kasvoi merkittävästi. Kun tähän yhdistetään se, että

perheiden tukiverkostot samaan aikaan ohentuivat (esim. monien isovanhemmat eivät pystyneet tapaamaan lastenlapsiaan), vanhemmat jäivät ongelmiseen varsin yksin. Myös vertaistukea hyödyntävät palvelut, kuten vanhempainryhmät ja erilaiset avoimet kohtaamispaikat olivat tauolla. Tämän useiden negatiivisten tekijöiden kasautumisen nähtiin johtavan väistämättä ns. korjaavien palveluiden ylikuormittumiseen (mm. psykiatriset palvelut ja lastensuojelu).

6.1.2 Mikä asiakkaalla on hyvin?

Kun keskustelu siirtyi pois kuluneen korona-vuoden kontekstista pidempään aikaperspektiiviin, löytyi vastaajien mukaan lapsiperhepalveluiden nykytilasta monia hyviä asioita. Viesti oli monella se, että peruspalvelut pystytään tarjoamaan niin, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä niiden sisältöön ja laatuun.

Taulukko 2. Mikä asiakkaalla on hyvin? Alaluokat.

MIKÄ ON ASIAKKAALLA HYVIN?
Peruspalvelut pystytään tarjoamaan ja niiden sisältöön sekä laatuun ollaan pääosin tyytyväisiä.
Palveluohjausajattelu lisääntynyt, eli että ammattilainen ohjaa asiakkaan oikeiden palveluiden äärelle, kulkee mukana ja jää hänen verkostoonsa.
Lapsiperhepalvelut ovat monipuolistuneet ja niitä on jalkautettu lähemmäs asiakkaita (perhekeskukset, kotikäynnit, avoimet kohtaamispaikat, pop up -palvelupisteet).
Palveluiden painopisteen siirtyminen korjaavista ennaltaehkäiseviin.
Kynnys hakea apua madaltunut.
Vanhemmat aiempaa tietoisempia, seurataan mediaa ja osataan kysyä.
Moniammatillisuus on lisääntynyt ja yhteistyö toimii.
Perheiden yhdessä viettämä aika on lisääntynyt korona-aikana ja arki on rauhoittunut.
Lisääntyneet mahdollisuudet käyttää palveluja etänä ovat lisänneet niiden käyttöä.

Palvelut ovat monipuolistuneet ja niitä on jalkautettu lähemmäs asiakkaita. Hyvänä asiana nähtiin myös se, että lapsiperheiden kanssa työskentelevät ammattilaiset tapaavat asiakkaita yhä enemmän asiakkaan kotona – ei

ainoastaan työpaikalla. Asiakkaat puolestaan löytävät ammattilaisen luo yhä useammin avoimien kohtaamispaikkojen, ns. pop up -palvelupisteiden luota, tai sähköisen palvelun kautta. Moniammatillisen työtavan ja palveluohjauksellisen ajattelun yleistyminen nähtiin myös positiivisena kehityksenä. Kenties näistä syistä johtuen, jotkut vastaajista kokivat kynnyksen avun hakemiseen madaltuneen lapsiperheiden osalta viime vuosina. Myös se nostettiin esille, että vanhemmat ovat aiempaa tietoisempia palvelutarjonnasta ja siitä osataan kysyä.

6.1.3 Mikä asiakkaalla on huonosti?

Suurimpia ongelmia lapsiperhepalveluissa ovat vastaajien mukaan järjestelmän ylikuormitus ja resurssipula (erityisesti ns. korjaavien palveluiden osalta), sekä palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja huono tuntemus asiakkaiden keskuudessa. Jälkimmäinen näistä johtaa puolestaan uusiin ongelmiin, kun palveluita ei löydetä, tai niihin hakeudutaan liian myöhään. Asiakkaan ”luukuttaminen” nähdään myös isona ongelmana, koska sen lisäksi että se vie aikaa ja voi tuntua asiakkaasta turhauttavalta tai jopa nöyryyttävältä, on riskinä myös järjestelmän ulkopuolelle putoaminen kriittisessä vaiheessa. Palveluiden ulkopuolelle putoaminen voikin johtua asiakkaasta itsestään riippumattomista syistä, esimerkiksi asiakkaan palveluiden huonosta koordinoinnista, tai epäselvästä vastuunjaosta. Toisinaan ammattilaisetkin saattavat tuntea palvelukenttää huonosti (esimerkiksi kolmannen sektorin toimijat), eivätkä siten osaa ohjata asiakkaitaan heille parhaiten sopivan palvelun piiriin.

Vastaajien mukaan on lisäksi tietty joukko lapsiperheitä, joilla menee tällä hetkellä niin huonosti, ettei heillä ole voimavaroja hakeutua palveluiden piiriin, tai tarttua tarjottuun apuun. Tämä siis siitäkin huolimatta, että palveluita on pyritty viemään mm. asiakkaiden kotiin ja sähköisiä asiointivaihtoehtoja lisätty. Jäimme näiden tulosten valossa pohtimaan sitä, että kenties näiden kaikkein huonovointisimpien perheiden löytämiseen tarvittaisiin kokonaan uutta toimintamallia, esimerkiksi ns. etsivää perhetyötä, jossa työntekijät jalkautuisivat lapsiperheiden asuinalueille ja erilaisiin ajanviettopaikkoihin, kuten ostoskeskuksiin ja terveyspalveluiden yhteyteen (livonen ym. 2017, 5).

Taulukko 3. Mikä asiakkaalla on huonosti? Alaluokat.

MIKÄ ASIAKKAALLA ON HUONOSTI?
Korona-aikana koulu/päiväkoti, harrastukset, ryhmätoiminta, vertaistuki, puistotoiminta, perhekahvilat tms. ovat vähentyneet, tai olleet kokonaan tauolla.
Osalla asiakkaista ei voimavaroja hakeutua palveluihin.
Palvelutarjonnan huono tuntemus, niin julkiset, yksityiset kuin järjestöjenkin tuottamat palvelut tunnetaan huonosti.
Osalla väestöstä digitaidot riittämättömät.
Kynnys hakea apua ja tarttua tarjottuun apuun yhä liian korkea.
Haasteet asiakkaan palveluiden koordinoinnissa ja vastuunjaossa.
Palveluiden piiriin hakeudutaan/ohjataan usein liian myöhäisessä vaiheessa.
Korona-aikana myös perheiden tukiverkostot heikentyneet, kun esim. isovanhemmat eivät ole pystyneet tapaamaan lapsenlapsiaan.
Korjaavat palvelut esim. lastensuojelu ja psykiatriset palvelut ylikuormittuneet tämän seurauksena.
Etäisyydet palveluihin eriarvoistavat asiakkaita.
Järjestelmän ylikuormitus ja resurssipula.
Pirstaleiset palvelut ja luukulta luukulle juoksuttaminen.
Puutteet asiakkaan kohtaamisen taidoissa.
Omankielisen palvelun ja tulkkipalveluiden saatavuuden ongelmat.

Epäkohdaksi nousi haastattelujen perusteella myös palvelujen epätasa-arvoinen saatavuus alueellisesti. Esimerkiksi Varsinais-Suomessa nähtiin olevan paljon kuntia, joissa lapsiperheet eivät ole yhdenvertaisessa asemassa. Vastaajat tunnistivat lisäksi muutaman epäkohdan, jotka korostuvat erityisesti maahanmuuttajataustaisten lapsiperheiden kohdalla: omankielisen palvelun ja/tai tulkkipalveluiden saatavuuden ongelmat, asiakkaan kohtaamiseen liittyvät ongelmat ja asiakkaiden puutteelliset digitaidot. Tiedon saaminen on tänä päivänä hyvin pitkälti yksilön digitaitojen varassa. Jos asiakkaalla ei ole yhtä aikaa riittävää kielitaitoa, digitaitoja ja psyykkisiä tai fyysisiä voimavaroja, on avun saaminen hyvin vaikeaa.

6.1.4 Palvelut kahdella kielellä?

Haastateltavilta kysyttiin myös lapsiperhepalveluiden tilanteesta erityisesti ruotsin- tai kaksikielisten perheiden osalta. Vastauksissa todettiin, että

peruspalvelut pystytään tarjoamaan kahdella kielellä vahvasti ruotsinkielisissä kunnissa kaksikielisiä tai suomenkielisiä kuntia paremmin. Kaksikielisissä ja suomenkielisissä kunnissa palvelua ruotsin kielellä tuottavia työntekijöitä on vähemmän ja heidän palveluaan joutuu joskus odottamaan pidemmän aikaa ja joskus vähemmän aikaa, kuin suomeksi palvelua antavan työntekijän tarjoamaa palvelua. Toisin sanoen jonotilanne on eri riippuen lapsiperheen käyttämästä kielestä. Vertaistuen saaminen (esimerkiksi erilaiset vanhempien ryhmät) ruotsiksi on jo merkittävästi hankalampaa kuin suomeksi. Samoin ajantasaisen tiedon ja materiaalin saaminen ruotsiksi on vaikeaa ja monet lapsiperheet joutuvatkin hakemaan sitä mm. ruotsalaisten organisaatioiden ja viranomaisten verkkosivuilta.

Taulukko 4. Kaksikielisyys. Alaluokat.

KAKSIKIELISYYS
Ruotsinkielisillä on oma jonotilanteensa. Joskus he pääsevät nopeammin kuin muut, joskus hitaammin.
Ruotsinkielistä materiaalia on paljon vähemmän kuin suomenkielistä.
Ruotsinkieliset joutuvat usein hakemaan tietoa/materiaalia Ruotsista.
Ryhmiä, kursseja ja kaikkea toimintaa vähemmän ruotsin kielellä.
Vahvasti ruotsinkielisissä kunnissa palveluja saa ruotsiksi.

VASSO:n ja FSKC:n selvityksessä kuntalaisvastaajat arvioivat, että sähköiset ratkaisut voisivat helpottaa tiedonhankintaa ruotsiksi ja parantaa usein kaukana sijaitsevien palvelujen saavutettavuutta. Myös selvityksessä haastatellut asiantuntijat uskoivat, että sähköiset palvelut voisivat parantaa sekä palvelutasoa että tällä hetkellä riittämätöntä ruotsinkielisen palvelun saatavuutta. (Salovaara & Valta 2020, 9-10.)

6.2 Sähköiset palvelumuodot

Tämän kehittämistyön haastatteluissa kysyimme haastateltavien mielipiteitä erityisesti seuraavista sähköisistä palvelumuodoista: tiedon hakeminen, sähköinen ajanvaraus, etätapaaminen, palveluohjaus-chat, yhteydenotto ja

asiakasprosessin seuraaminen, itsearviointitestit ja vertaistuki (erikseen etänä toteutettava ryhmätapaaminen ja keskustelufoorumi). Valitsimme mainitut palvelumuodot tarkasteluun sähköisen perhekeskuksen kehittämistarpeita ja tavoitteita käsittelevässä raportissa (STM 2018, 21-25) listattujen sähköiseen perhekeskukseen suositeltavien palvelumuotojen pohjalta. Seuraavassa esittelemme haastatteluaineistosta nousseet tulokset palvelumuodoittain.

6.2.1 Tiedon hakeminen

VASSO:n ja FSKC:n selvityksen kuntalaisvastaajien mukaan perheet eivät välttämättä tiedä, mistä ja miten he voivat saada apua ja tukea, tai mihin palveluihin heillä on oikeus. Kyseisessä selvityksessä haastatellut asiantuntijat puolestaan nostivat yhdeksi suurimmista lapsiperhepalveluiden ongelmista palvelujärjestelmän pirstaleisuuden. (Salovaara & Valta 2020, 9-11.) Nämä molemmat huomiot linkittyvät kiinteästi tiedon tarjoamiseen verkossa.

Tässä kehittämistyössä haastattelemiemme asiantuntijoiden näkemys oli poikkeuksetta se, että tiedon tarjoaminen kattavasti verkossa on hyvä asia. Syvällisempi pohdinta paljasti kuitenkin, että sähköisessä muodossa tarjottavaan tietoon liittyy myös riskejä ja haasteita. Keskeisiksi nousevat ratkaisut liittyen tiedon laatuun (monipuolisuus, selkeys, ajantasaisuus) ja rakenteeseen (jäsentely, ryhmittely, oikea-aikainen tarjoaminen, tiedon etsinnän loogiset polut).

Taulukko 5. Tiedon hakeminen. Alaluokat.

TIEDON HAKEMINEN
Tiedon etsintä verkossa usein johtaa uuden tiedon äärelle, rajaton määrä tietoa.
Tieto mahdollista esittää kokonaisuuksina.
Tiedonhaku sitouttaa asiakasta jo etukäteen hänen tilanteensa selvittämiseen.
Tieto ei välttämättä itsenäisesti hakemalla ei löydy.
Ihmiset voivat tehdä vääriä johtopäätöksiä lukemansa tiedon perusteella, esim. väärät diagnoosit, epäsopivat palvelut.
Eri asiakasryhmien näkökulman huomioiminen (esim. maahanmuuttajat).
Tiedon omaksumiseen on aikaa ja rauha toisella tapaa kuin asiantuntijan tapaamisessa.

Tieto on helppo pitää ajantasaisena, esim. työntekijällä voi olla vanhettunutta tietoa.

Vanhemmat aiempaa tietoisempia, seurataan mediaa, osataan kysyä.

Paljon enemmän suomenkielistä materiaalia, ruotsinkieliset ihmiset hakevat Ruotsista sähköisiä juttuja.

Tiedon äärelle voi palata aina uudelleen, jos jokin unohtuu.

Tiedon tuottaminen yleisimmillä vähemmistökielillä vapauttaisi resursseja turhilta yhteydenotoilta.

Tietoa ei voi modifioida lukijan mukaan, toisin kuin kasvatusten asiat voi paketoita yksilöllisemmin.

Palvelujen sisältöjen avaaminen jne. monikielisyys.

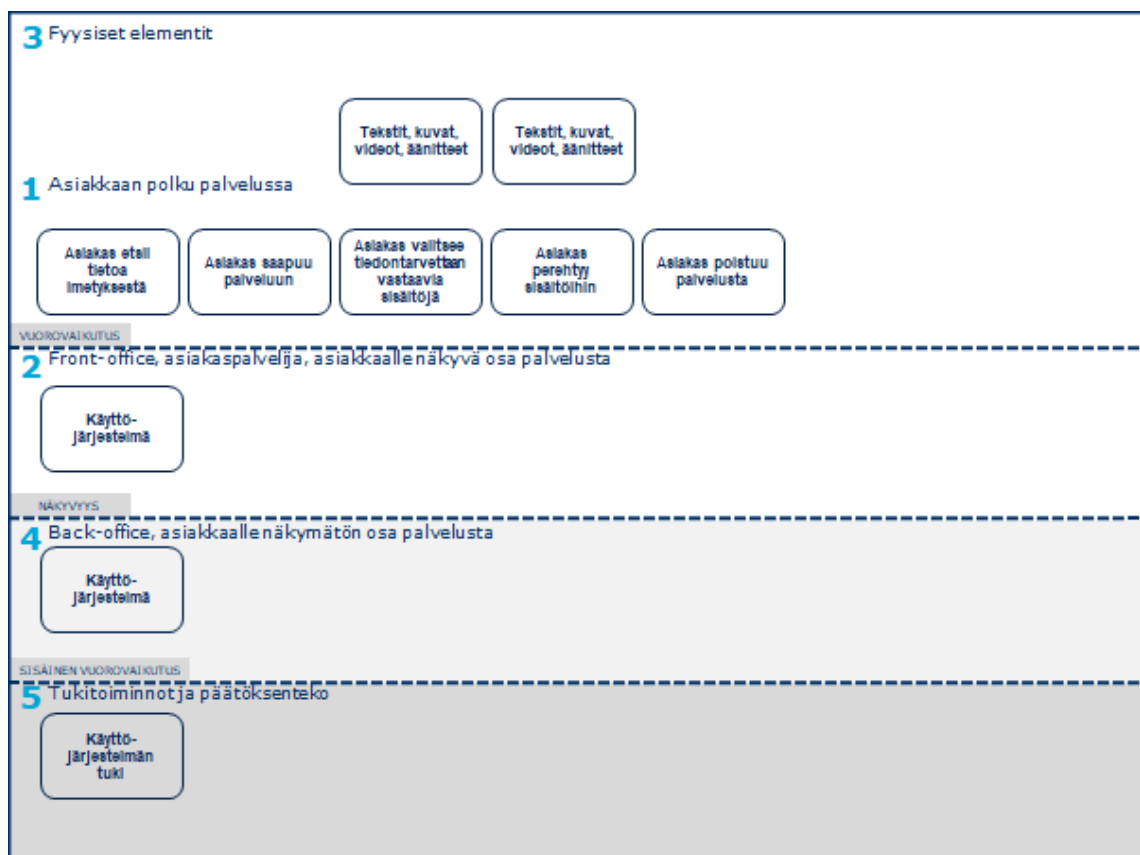
Tietoähky

Kun asiakas etsii omatoimisesti tietoa verkosta, hän saa tehdä sen omassa tahdissaan itselleen sopivalla hetkellä, mikä tukee tiedon omaksumista. Parhaimmillaan tieto johtaa uuden tiedon äärelle, ja asiakas löytää sellaistaakin tietoa, jota ei ole osannut vielä kysyä. Asiakkaan osallisuuden kokemus omassa asiassa saattaa vahvistua, kun hän oppii uutta itsenäisen tiedonhaun myötä. Myös ammattilaisen näkökulmasta esimerkiksi palveluvalikoimaan etukäteen perehtyneen asiakkaan kanssa voi olla helpompi keskustella.

Ammattilaisen on helppo huolehtia tiedon ajantasaisuudesta netissä (vrt. esitteet, suullisesti välitettävä tieto). Asiakastyötä voi hankaloittaa se, jos tietoa ei pystytä tarjoamaan oikeissa kohdissa asiakkaan polkua tai se ei sijaitse verkossa asiakkaan helposti löydettävissä. Asiakasrajapinnassa työskentelevillä ammattilaisilla voi olla hyviä näkemyksiä siihen, missä asiakkuuden vaiheessa tai mihin muihin tietokokonaisuuksiin yhdistettynä tiettyyn teemaan liittyvää tietoa kannattaa tarjota. Verkkopalveluissa tarjottavan tiedon rakenteen ja hierarkian suunnittelussa pitäisi kuulua siis myös asiakastyötä tekevien ääni. Esimerkkinä tästä haastatteluissa nousi esiin tilanne, jossa tietoa lapsiperheen palveluista ideoitiin tarjottavan lapsen ikä- tai kehitysvaiheen mukaisesti jäsenneltynä.

Haastattelemamme asiantuntijat kokivat, että asiakkaiden valmiudet tiedon etsintään verkossa ovat hyvät – pienten lasten vanhemmat edustavat sukupolvea, jolle netti on lähtökohtaisesti tuttu ympäristö ja jolle median seuraaminen on arkipäiväistä. Riskit epäonnistua tiedon tarjoamisessa liittyvät siis pääosin edellä mainittuun tiedon laatuun: asiakas voi lannistua ja luovuttaa,

jos tietoa on liikaa, se on epäselvää tai jäsentymätöntä, tai sijaitsee epäloogisen polun takana. Toinen riski liittyy asiakkaaseen tiedon omaksujana: hän saattaa tehdä virhetulkintoja ja hakeutua väärin palveluihin. Riskiä voidaan selkokiehisen viestinnän lisäksi pienentää ainakin siten, että tietoa tarjotaan kattavasti tärkeimmillä vähemmistökielillä ja huomioiden sisältöjen avaaminen myös maahanmuuttaja-asiakkaalle sopivalla tavalla. Eräs haastateltavamme muistutti, että maahanmuuttaja-asiakkaalle koko palvelujärjestelmä, siihen liittyvä termistö ja palvelujen sisällöt voivat olla vieraita.



Kuvio 6. Tiedonhaun blueprint.

Kuten Tiedonhaku-palvelumuodon blueprintissä (Kuvio 6. yllä) on nähtävissä, tietosisältöjä voidaan tarjota asiakkaan kulutettavaksi monissa eri muodoissa: tekstisisällön lisäksi esimerkiksi kuvina tai infograafeina, videoina, tallenteina (tilaisuuksista, esityksistä tms.) tai äänitteinä. Tiedon tuottajan kannattaa miettiä, millainen esitystapa tukee parhaiten tiedon omaksumista, tai kannattaako jotain tietoa tarjota useassa eri muodossa eri asiakasryhmien tarpeisiin.

Verkossa annettava tieto on aina jossain määrin joustamatonta verrattuna kasvokkain annettavaan tietoon, koska verkossa tietosisältöä ei voi modifioida vastaanottajan tutustuessa siihen. Paljon on kuitenkin tehtävissä tuottamalla tietosisällöistä erilaisia versioita eri asiakasryhmien tarpeisiin.

SWOT - Tiedonhaku

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • verkossa tiedon määrä on rajaton – tiedon etsintä verkossa johtaa usein uuden tiedon äärelle • omatoimisen tiedonhaun aikana tiedon omaksumiseen on aikaa ja rauha toisella tapaa kuin asiantuntijan tapaamisessa • tiedon äärelle voi palata aina uudelleen, jos jokin unohtuu • tieto on mahdollista esittää erilaisina kokonaisuuksina ja lukijan tarpeiden mukaan ryhmiteltynä • tieto on helppo pitää ajantasaisena (esim. työntekijällä voi olla vanhentunutta tietoa) 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • verkossa olevaa tietoa ei voi modifioida lukijan mukaan: kasvotusten kohdattaessa tiedon voi tarjota yksilöllisemmin, kullekin asiakkaalle sopivalla tavalla
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • vanhemmat ovat aiempaa valveutuneempia ja osaavat hyödyntää tietoa: tiedon hakuun on valmiuksia, seurataan mediaa, osataan kysyä • omatoiminen tiedonhaku sitouttaa asiakasta jo etukäteen hänen tilanteensa selvittämiseen ja perehdyttää hänet tarjolla oleviin (palveluvaihtoehtoihin) • tiedon tuottaminen yleisimmillä vähemmistökielillä vapauttaisi resursseja, kun kyselyt / yhteydenotot palveluihin liittyen vähenisivät 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan tarvitsema tieto ei löydy itsenäisesti etsimällä • tietoa on liikaa tai se on epäselvää tai jäsentymätöntä ja asiakas lannistuu • asiakas voi tehdä väärä johtopäätöksiä lukemansa tiedon perusteella (esim. väärät diagnoosit, tilanteeseen epäsopiivien palveluihin hakeutuminen) • asiakkaat joutuvat eriarvoiseen asemaan kuullessaan vähemmistökieliryhmään, jos tietoa löytyy kattavasti vain suomeksi • eri asiakasryhmien (esim. maahanmuuttajat) näkökulman huomioiminen: kieliversion lisäksi palvelujen sisältöjen avaaminen vähemmistökielillä

Kuvio 7. Tiedonhaun SWOT.

Sähköisesti toteutettu tiedon tarjoaminen voi onnistuessaan kompensoida palvelujärjestelmän pirstaleisuuden tuottamaa ongelmaa ja edistää palvelujen tunnettuutta ja löydettävyyttä asiakkaiden keskuudessa. Verkossa tarjottu tieto on toimiva palvelumuoto, jos sen laatu (monipuolisuus, selkeys, ajantasaisuus) ja rakenne (ryhmittely, oikea-aikainen tarjoaminen, tiedon etsinnän loogiset polut) vastaavat kaikkien asiakasryhmien tarpeisiin. Panostaminen sähköiseen tietoon palvelumuotona voi parhaimmillaan lisätä asiakkaan osallisuutta ja taata asiakkaalle tarkoituksenmukaiset palvelut hänen löytäessään tietoa ja ohjautuessaan oikein. Palveluntarjoajalle asiakkaan itsepalveluna toteuttama tiedonhaku on resurssisäästö.

6.2.2 Sähköinen ajanvaraus

Sähköinen ajanvaraus on erityisen toivottu palvelumuoto sekä tämän kehittämisyön haastatteluaineiston että VASSO:n ja FSKC:n selvityksen perusteella. Selvityksessä kuntalaisvastaajista n. 80 % ja ammattilaisvastaajista yli 80 % toivoi verkkoon ajanvarausta (Salovaara & Valta 2020, 12,16).

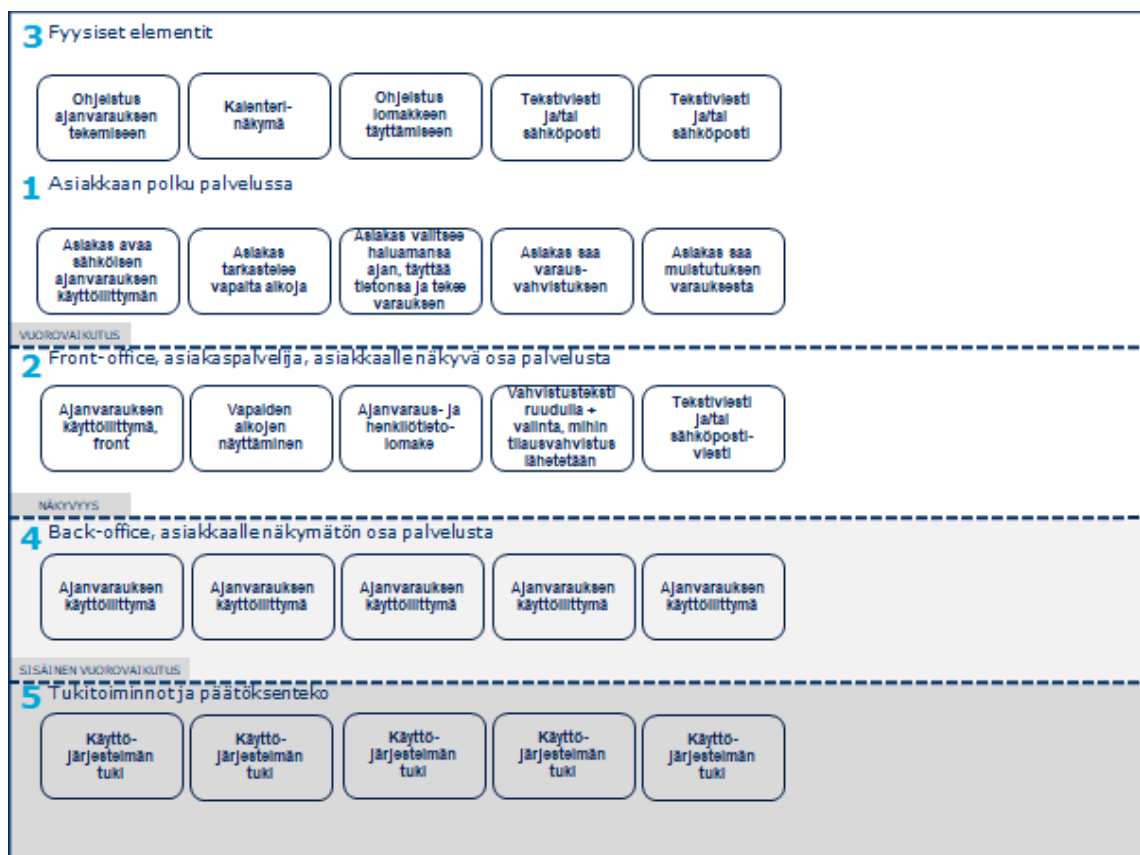
Taulukko 6. Sähköinen ajanvaraus. Alaluokat.

SÄHKÖINEN AJANVARAUS
Vaihtoehto puhelinasioinnille, jos siitä ei pidä.
Asiakas ei ole riippuvainen puhelinajoista, ei tarvitse jonottaa.
Asiakas näkee varaustilanteen, tuo valinnanvapautta.
Sähköisesti aikaa varattaessa ei voida arvioida asiakkaan asian kiireellisyyttä suhteessa käytettävissä oleviin resursseihin.
Asiakas saattaa tulla varmemmin paikalle, jos on keskustellut ammattilaisen kanssa puhelimesta ajan varatessaan.

Sähköisellä ajanvarausmahdollisuudella nähtiin haastatteluissa monia etuja: varauksen voi tehdä missä ja milloin vain, (usein puhelimitse tehtävää varausta koskevat) varausajat eivät rajoita varausmahdollisuutta, ja asiakas välttyy jonotukselta ja halutessaan myös keskustelulta, jos se nostaa yhteydenoton kynnystä. Asiakas näkee varaustilanteen ruudulla ja voi tehdä rauhassa pohdintaa vaihtoehtojen välillä viemättä ammattilaisen aikaa, ja saa ideaalitalanteessa varauksestaan myös luottamusta ja muistia tukevat vahvistuksen ja muistutuksen. Hyötyinä nähtiin erityisesti asiakkaan palveluihin hakeutumisen kynnyksen madaltuminen ja toisaalta ammattilaisresurssin säästö, kun varaus tehdään itsepalveluna.

VASSO:n ja FSKC:n selvityksessä ammattilaisvastaajat nostivat kuitenkin esiin sen, että jos asiakasta ei kohdata enää ajanvarauksen yhteydessä puhelimitse, saatetaan menettää tärkeä henkilökohtainen ensikontakti ja mahdollisuus asiakkaan tilanteen kartoittamiseen ja alustavan tuen tarjoamiseen jo ennen tapaamista (Salovaara & Valta 2020, 14). Myös haastateltavamme tunnistivat riskin, että asiakkaan asian kiireellisyyttä ja muita resursseja ei päästä

arvioimaan, kun ajanvaraus tapahtuu ilman kontaktia asiakkaaseen. Lisäksi pohdittiin asiakkaan sitoutumista: asiakkaalla saattaa olla matalampi kynnys jättää varattu aika käyttämättä, kun kartoittava ja ohjaava keskustelu ammattilaisen kanssa on vielä käymättä. Kun asiakas varaa ajan ilman ammattilaisen tukea, häneltä edellytetään itsenäistä tiedonhankintaa ja palvelujärjestelmän tuntemusta, jottei hän hakeutuisi tilanteensa kannalta väärään palveluun tai jättäisi joitain palveluvaihtoehtoja huomiotta, koska ei tunne niitä. Sähköisen ajanvarauksen prosessiin voidaan toki tuoda elementtejä, jotka tukevat asiakkaan toimintaa ja tarkoituksenmukaisia valintoja - hänelle voidaan esimerkiksi tarjota palvelutietoa tai mahdollisuuksia itsearviointiin linkittämällä erilaisiin sisältöihin.



Kuvio 8. Sähköisen ajanvarauksen blueprint.

Jos ajanvarausmahdollisuus tarjotaan sähköisenä, on huomioita myös asiakaskunnan digitaidot ja sähköisen ajanvarauksen saavutettavuus, ettei mikään asiakasryhmä jää palvelumuodon ulkopuolelle. Asiakkaan

palvelupolussa on erityisesti kaksi vaihetta (näkömää), joissa asiakkaalta edellytettävien valintojen on oltava intuitiivisia ja selkeitä: vapaiden aikojen näyttäminen ja valinta sekä omien tietojen täyttäminen (Kuvio 8. yllä).

SWOT - Sähköinen ajanvaraus

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • vaihtoehto puhelinasiointille, jos siitä ei pidä • aika ja paikkavarausten tekemiselle vapaavalintainen • asiakas ei ole riippuvainen puhelinajoista, hänen ei tarvitse jonottaa • asiakas näkee koko varaustilanteen, tuon valinnanvapautta • asiakas voi täyttää itse henkilötietonsa, jolloin ne ovat varmasti ajan tasalla • asiakkaan ei tarvitse kokea olevansa hankala, jos hän ei suostu ensimmäiseen tarjottuun aikaan • automaattinen varausvahvistus ja muistutusviesti lisäävät asiakkaan varmuutta ja luottamusta 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • ammattilainen ei pääse arvioimaan asiakkaan asian kiireellisyyttä ja muita resursseja tai palvelun sopivuutta asiakkaalle, kun asiakas vara a sähköisesti itsepalveluna • asiakkaan ennalta sitoutuminen työskentelyyn voi jäädä heikoksi, kun hän ei keskustele ammattilaisen kanssa puhelimessa ajan varatessaan
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • aikariippumaton itsepalveluna tehtävä ajanvaraus voi madaltaa asiakkaan kynnystä hakeutua palveluihin niitä tarvittaessaan • vapauttaa henkilöstön resursseja, kun ajanvaraus ei vaadi puhelimeen vastaamista ja/tai varattujen aikojen kirjaamista 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan asian kannalta väärin palveluihin tehtyjen tai muuten turhien ajanvarauksen aiheuttamajärjestelmän ylikuormitus ja resurssipula (erityisesti korona-aikana) • asiakas ei saaneita palveluita, jotka ovat hänelle sopivimmat, tai joita hän tarvitsee, kun ajanvarausaiheen palveluohjaus jää pois • asiakkaalla on matalampi kynnys jättää varattu aika käyttämättä, kun alustavaa keskustelua ammattilaisen kanssa ei ole käyty • vaatii digitaalisia taitoja, riskinä erityisryhmien putoaminen palvelun ulkopuolelle

Kuvio 9. Sähköisen ajanvarauksen SWOT.

Sähköisen ajanvarauksen keskeiset hyödyt ovat palveluun hakeutumisen helpottuminen ja palveluntarjoajalle koituva kustannussäästö, kun asiakas hoitaa varauksen itse. Verkossa tehtävän ajanvarauksen toimivuuden palvelumuotona ratkaisee ensisijaisesti sen käytettävyys. Myös ajanvarauksen yhteydessä tehtävä asiakkaan ohjeistaminen ja hänelle annettava lisätieto oikean palvelun valinnasta sekä asiakkaan asian kannalta relevanttien lisätietojen kysyminen vaikuttavat palvelumuodon toimivuuteen.

6.2.3 Etätapaaminen

VASSO:n ja FSKC:n selvityksen kuntalaisvastaajat näkivät lapsiperhepalveluiden suurimpana kehityshaasteena saavutettavuuden. Selvityksessä haastateltujen asiantuntijoiden mukaan suurimpia lapsiperhepalveluiden ongelmia olivat mm. kuntien väliset suuret erot tarjottujen

palvelujen suhteen, pitkät jonot (erityisesti ruotsinkielisiin palveluihin) ja pula sosiaalihuollon henkilöstöstä. (Salovaara & Valta 2020, 9-10.)

Taulukko 7. Etätapaaminen. Alaluokat.

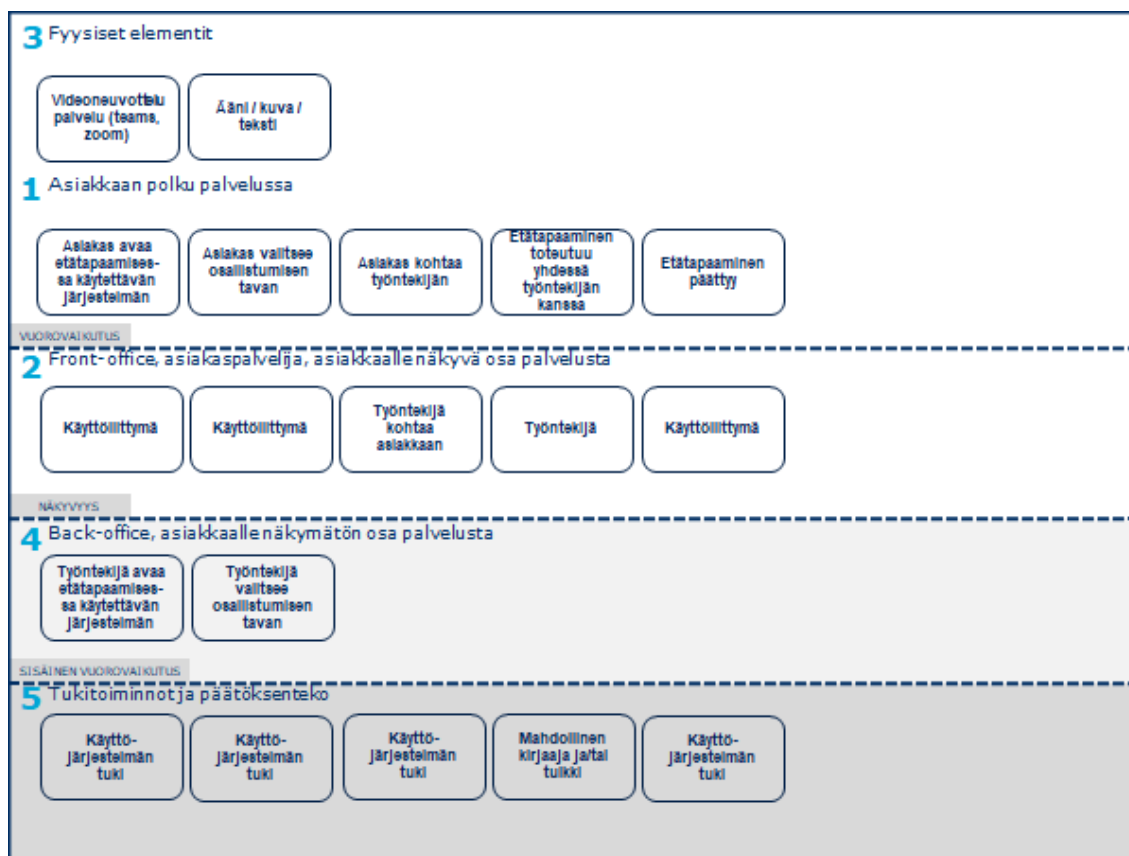
ETÄTAPAAMINEN
Etätapaaminen ei vaadi siirtymää (ei lastenhoito-ongelmaa, ajallisesti helpompi järjestää esim. kesken työpäivän, lounastauolla tms.).
Palvelujen saavutettavuus paranee, erityisesti saaristo-olosuhteissa.
Osa asiakkaista voi kokea etätapaamisen riittämättömänä, ei-aitona, luonnottomana (kameran edessä istuminen ei ole kaikille asiakkaille rento tilanne).
Tapaamisessa vähemmän negatiivista tunnelatausta, kun asiakas on ”turvassa” ja rauhallisempi ruudun takana.
Mahdollisuus olla ilman kuvaa ja liikkua vapaasti.
Etäisyyden ottaminen vaikeisiin asioihin on helpompaa.
Sanaton viestintä heikkenee etätapaamisessa, kun pienet eleet jäävät pois.
Tiedon siirto on paljon sujuvampaa etävastaanotolla (esim. valokuvien kommentointi).
Luottamuksellisuuden varmistaminen on tärkeää - ei voi tietää, kuka etätapaamista kuuntelee (esim. kotona tehtävä työ).
Neuvolakäynti on välttämätöntä tehdä fyysisesti (kun esim. lasta tutkitaan).
Maahanmuuttajaperheillä voi olla isompi kynnys tavata etänä ja kertoa omista asioistaan.
Asiakas saattaa olla etätapaamisessa fyysistä tapaamista niukkasanaisempi.
Mahdollisuus etätapaamiseen voi madaltaa kynnystä hakea apua, jos asian käsittely kasvotusten tuntuu vaikealta.
Erityisesti perhetyössä ammattilaisen on vaikea arvioida perheen sisäistä vuorovaikutusta, jos tavataan etänä.
Etätapaamisessa ei voi vaikuttaa tunnelmaan muokkaamalla ympäröivää tilaa.
Tunteita nostattava työ kotoa käsin saattaa alkaa kuormittamaan työntekijöitä.
Ruudun takaa on vaikea säädellä tilannetta, tai kannatella asiakasta fyysisesti, esim. vihainen tai hätääntynyt asiakas.
Työn luonne vaikuttaa siihen, soveltuuko työskentelyyn etätapaaminen, esim. puheterapeutin vs. psykologin tapaaminen.
On asiakkaita, jotka eivät halua kohdata kasvotusten, tai heillä on sosiaalisia haasteita.

Etätapaaminen on palvelumuoto, jonka käyttöönotolla voi parhaimmillaan olla merkittäviä vaikutuksia palvelujen saavutettavuuteen ja saatavuuteen, ja näin ollen asiakkaiden yhdenvertaisuuden parantumiseen. Kun etätapaaminen on vaihtoehto fyysiselle tapaamiselle, palvelun maantieteellisen etäisyyden merkitys häviää. Etätapaaminen ei edellytä asiakkaalta matka-aikaa eikä ylimääräisiä

arjen järjestelyjä (poissaolo töistä, lastenhoito). Asiakkaan palveluun hakeutumisen kynnys madaltuu, jos hän saa kuormittavassa tilanteessa palvelun etänä kotiin eikä esimerkiksi joudu näyttäytymään palvelun toimipaikassa arkaluontoista asiaa hoitaessaan. Etänä asiakkaita tapaava vähemmistökielellä palveleva ammattilainen ehtii useamman asiakkaan avuksi, kun hänen ei tarvitse kiertää toimipaikoissa.

Tämän kehittämistyön haastatteluaineisto oli rikasta liittyen etätapaamisen arviointiin palvelumuotona, mikä johtui erityisesti haastatteluajankohtaa edeltäneestä poikkeusajasta. Kun haastattelut tehtiin keväällä 2021, pandemia-aika oli kestänyt noin vuoden, ja jokaiselle haastateltavalle oli kertynyt kokemuksia asiakkaiden kohtaamisesta etäyhteyksien välityksellä.

Etätapaaminen eroaa fyysisestä tapaamisesta monin tavoin. Haastateltavat näkivät etätapaamisessa monia asiakkaan kannalta myönteisiä piirteitä: kun asiakas kohtaa ammattilaisen ruudun takaa, hän saattaa kokea olonsa turvallisemmaksi vaikean asian äärellä ja sen käsittely voi tuntua helpommalta. Halutessaan asiakas voi olla tapaamisessa ilman kuvaa ja liikkua vapaasti, mikä tuo tilanteeseen rentoutta. Toisaalta sanaton viestintä kärsii etätilanteessa: työntekijän voi olla fyysistä tapaamista vaikeampaa välittää myötätuntoa ja kannatella asiakasta ilmein ja elein. Työntekijän voi olla vaikea säädellä tilanteen tunneilmapiiriä tai rauhoittaa asiakasta. Esimerkiksi perheen sisäinen dynamiikka voi olla etänä vaikeampi hahmottaa. Myös VASSO:n ja FSKC:n selvityksessä sosiaalialan ammattilaiset korostivat, että videopuhelu voi antaa erilaisen kuvan asiakkaan haasteista, tarpeista ja ongelmista kuin henkilökohtainen tapaaminen. Ilmapiiri, sanattomat signaalit, ihmisten väliset jännitteet ja äänet voivat jäädä videotapaamisessa huomiotta. (Salovaara & Valta 2020, 13-14.)



Kuvio 10. Etätapaamisen blueprint.

Jos etätilanne ei ole asiakkaalle tuttu, hän saattaa jännittää ja olla vähäsanainen, tai vältellä etätapaamista kokonaan sen edellyttämän teknisen osaamisen vuoksi. Etätapaamiseen osallistuminen edellyttää asiakkaalta itsenäistä tapaamisessa käytettävän järjestelmän hallintaa (Kuvio 10. yllä) – toki palveluntarjoaja voi tukea asiakasta etukäteen annettavin toimintaohjein. Esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakkaalle etätilanne voi olla niin vieras, ettei se sovellu hänen asiansa hoitoon.

Etätapaaminen edellyttää siis ammatilliselta uusia taitoja: teknisiä taitoja etäyhteyksien käytön mahdollistamiseksi ja vuorovaikutustaitoja asiakkaan kohtaamiseen uudenvälisessä ympäristössä, jossa nonverbaaliin viestintään liittyvät haasteet pitää ottaa huomioon. Pitää myös muistaa se, että tunteita nostattavan työn tekeminen kotoa käsin voi kuormittaa työntekijää. Kaikkiin tilanteisiin, esimerkiksi tutkimusta edellyttäviin tapaamisiin, etäyhteys ei sovi. Luottamuksellisuuden varmistaminen on etätapaamisissa tärkeää:

ideaalitulanteessa sekä asiakkaan että työntekijän on mahdollista keskustella etänä muiden kuulematta.

SWOT - Etätapaaminen

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • ei vaadi siirtymää => ajallisesti helpompi järjestää (kesken työpäivää, lounastauolla tms.), ei lastenhoito-ongelmaa, välimatka ei tuota ongelmaa (esim. saaristo-olosuhteet) • vähemmän tunnelatausta, kun asiakas on "turvassa" ruudun takana • mahdollisuus olla ilman kuvaa (ei niin paljaana) • mahdollisuus liikkua vapaasti • etäisyyden ottaminen vaikeisiin asioihin voi olla helpompaa • tiedon siirto voi olla sujuvampaa etä vastaanotolla (esim. valokuvien kommentointi) 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • osa kokee riittämättömänä ja ei-aitona tilanteena, kamera voi jännittää, asiakas voi olla live-tapaamista niukkasaisempi • asiakkaalla voi olla kynnys käsitellä asioita etänä (esim. maahanmuuttajaperheet) • työntekijälle live-tapaamista vaikeampaa viestiä sanattomasti, välittää myötuntoa, kannatella asiakasta fyysisesti, vaikuttaa tunnelmaan muokkaamalla tilaa • perheen sisäistä vuorovaikutusta on vaikea arvioida etänä • työntekijä ei pysty määrittelemään puitteita: ruudun taakse on vaikea säädellä tilannetta, esim. vihainen asiakas • luottamuksellisuuden varmistaminen vaikeaa (kuka kuuntelee esim. etätyötilanteessa) • ei sovi tutkimusta vaativiin tapaamisiin (esim. neuvola)
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelujen saavutettavuus ja yhdenvertaisuus paranee • palvelun tarjoaminen mahdollistuu myös pandemia-aikana tai kun live-tapaaminen on muuten mahdoton • mahdollistaa kynnystä hakea apua ja parantaa tapaamisen laatua, jos asian käsittely tuntuu liian vaikealta • mahdollistaa kynnystä hakea apua, kun anonymiteetti säilyy (ei tarvitse näyttäytyä palvelun toimipaikassa) • tapaaminen mahdollistuu asiakkaille, joilla ei ole voimavaroja hakeutua palveluihin tai halua kohdata live-nä • nopeampi avunsaanti 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelun laatu heikkenee, jos: <ul style="list-style-type: none"> • puutteet ammattilaisten taidoissa kohdata asiakas ja asiakkaan taidoissa toimia etänä heikentävät asiakaskohtaamisen laatua • luottamuksellinen ilmapiiri ei rakennu • tunteita nostattava työ kotoa käsin saattaa kuormittaa työntekijöitä • luo eriarvoisuutta: vaatii digitaalisia taitoja sekä asiakkaalta että työntekijältä • yhteysongelmat, tekniset vaikeudet

Kuvio 11. Etätapaamisen SWOT.

Etätapaamismahdollisuus lisää ensisijaisesti palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta. Palveluntarjoajan näkökulmasta parempi palvelutaso ja entistä useampien asiakkaiden palvelu mahdollistuu. Keskeistä ko. palvelumuodon toimivuuden kannalta on se, että tapaamisessa käytettävän järjestelmän tarjoamia vaihtoehtoisia osallistumisen tapoja käytetään luovasti tilanteen ja asiakkaan tarpeen mukaan, ja että nonverbaalin viestinnän rajoitteisiin kiinnitetään huomiota ja niitä kompensoidaan esimerkiksi kysymällä asioista, joista ei voida tehdä muuten tulkintaa. Etätapaamisessa käytettävän järjestelmän hallintaa voidaan ohjeistaa ja tukea.

6.2.4 Palveluohjaus-chat

Kaikki haastattelujemme vastaajista suhtautuivat palveluohjaukseen chatin kautta osana sähköistä perhekeskusta lähtökohtaisesti myönteisesti. Vertailun vuoksi, VASSO:n ja FSKC:n selvityksen ammattilaisvastaajista 55 % ja

kuntalaisvastaajista 45 % toivoi verkkoon chat-neuvontaa (Salovaara & Valta 2020, 12). Myönteiseen suhtautumiseen saattaa vaikuttaa se, että erilaisissa asiakaspalvelu-chateissa asiointi on tavalliselle kansalaiselle ja kuluttajalle yhä arkipäiväisempää ja moni suosii sitä sen sijaan, että jonottaisi mahdollisesti pitkiäkin aikoja asiakaspalvelupuhelimessa, tai odottaisi takaisinsoittoa. Tämä todettiin myös vastaajiemme suulla, kuten myös se, että jotkut asiakkaista jännittävät tai jostain muusta syystä välttelevät puhelinasiointia. Näiden asiakkaiden tarpeisiin chat voi vastata puhelinpalvelua paremmin.

Tässä kehittämistyössä lähdettiin siitä, että chatissa asiakkaille vastaa koulutettu sosiaali- tai terveysalan ammattilainen, joka tarjoaa intensiivisempää palveluohjausta, kuin mitä esimerkiksi tekoälyä hyödyntävä chat todennäköisesti pystyisi tarjoamaan. Tämä oli myös haastattelumme vastaajilla tiedossa, joten se lienee ainakin osin vaikuttanut myönteiseen suhtautumiseen. Yksi vastaajista ehdotti yhdistelmää kahdesta edellisestä, esimerkiksi niin, että chatissa päivystää työntekijä toimistoaikoina ja virka-ajan ulkopuolella käytössä on tekoälyä hyödyntävä chatbotti – tai että yhteydenotot tallentuvat muistiin ja niihin reagoidaan seuraavana arkipäivänä. Keskustelua herätti myös se, voisiko eri alan asiantuntijoilla (esim. terveydenhoitaja, psykologi, sosiaaliohjaaja jne.) olla oma päivystysvuoronsa chatissa. Jotkut vastaajista pohtivat lisäksi sitä, tulisiko chatin olla automaattisesti ruudulle aukeava, vai pitäisikö asiakkaan aina itse aktivoida chat. Jälkimmäisessä tapauksessa tärkeänä pidettiin sitä, että chat on aina helposti löydettävissä.

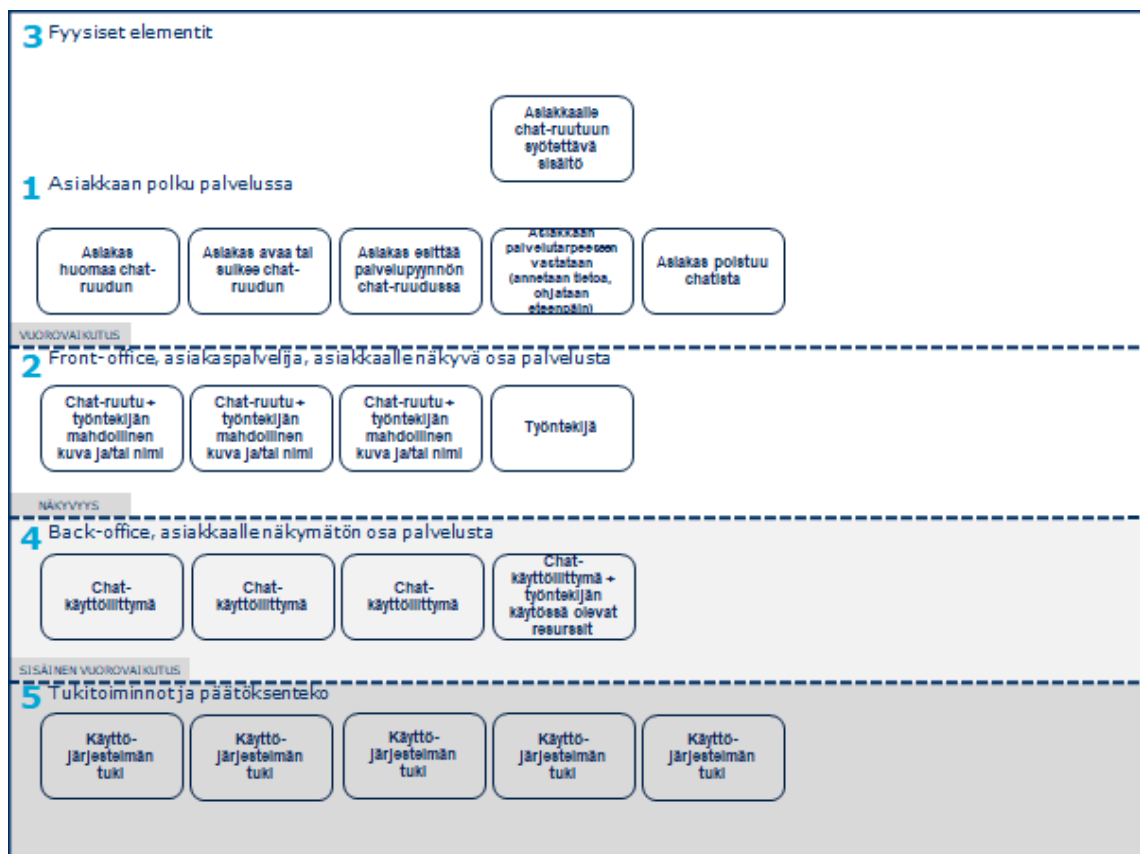
Taulukko 8. Palveluohjaus-chat. Alaluokat.

PALVELUOHJAUS-CHAT
Chat helpottaa avun hakemista.
Asiakkaan tilanteen kartoittaminen ja tarvittaessa palveluohjaus.
Päivystys tietyssä aikana (muulloin ohjautuu vuorokauden sisällä käsiteltäväksi yhteydenottoopyynnöksi).
Jotkut asiakkaat eivät halua asioida puhelimitse.
Chattia käyttämällä välttää puhelimesta jonottamisen.
Chat-keskustelun voi käydä muiden kuulematta.
Automaattinen chat/ asiakkaan avaama chat.
”Virtuaalinen rippituoli” eli anonymi lähestymistapa.

Sähköisessä perhekeskuksessa voi olla erilaisia erityisasiantuntija-chatteja, joissa sovittuina aikoina päivystys.

Chatin oltava aina saatavissa/löydettävissä.

Vuorovaikutuksen rajapinta asiakkaan ja chatin takana olevan työntekijän välillä havainnollistaa, mitkä kohdat erityisesti vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Ensimmäinen vuorovaikutukseen liittyvä valinta on se, avaako asiakas itse chat-ruudun, vai aukeaako chat-ruutu automaattisesti (Kuvio 12. alla). Kaikki vastaajistamme pitivät hyvänä ajatuksena sitä, että palveluohjausta antaa alan koulutettu työntekijä omalla nimellään ja mahdollisuuksien mukaan vielä kuvan kanssa. Asiakkaan kokemuksen kannalta on merkityksellistä, millainen työntekijän viestinnän sävy on, eli välittykö työntekijän viesteistä myötätuntoinen ja asiakkaan asiaan keskittyvä asenne.



Kuvio 12. Palveluohjaus-chatin blueprint.

Chatilla nähtiin olevan paljon asiakkaalle koituvia hyötyjä: se on parhaimmillaan nopea, matalan kynnyksen yhteydenottotapa, jota voi hyödyntää heti, kun joku kysymys herää, ja lisäksi se tarjoaa mahdollisuuden keskustella anonyymisti muiden kuulematta. Palveluntarjoajan näkökulmasta chatin koettiin olevan helposti kaikkien verkkopalvelun käyttäjien ulottuville saatava ensiohjauksen kanava, joka voi tuottaa kustannussäästöjä, jos se saa asiakkaan ottamaan yhteyttä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen ongelmien syvenemistä. Lisäksi se antaa asiakkaalle tietoa hänelle mahdollisista palveluvaihtoehtoista, auttaa asiakasta ohjautumaan heti oikeaan palvelun piiriin ja vähentää turhia käyntejä tai muita yhteydenottoja.

Ongelmallisena nähtiin se, että chat nojaa vain kirjalliseen viestintään: asian hoitamisen kannalta olennaista tietoa voi jäädä välittymättä ja asiakas voi ohjautua väärään palveluun tai jäädä ilman tietoa tai palvelua. Myös VASSO:n ja FSKC:n selvityksen ammattilaisvastaajat esittivät näkemyksen, jonka mukaan chat on toimiva vaihtoehto sillä edellytyksellä, että vastaajana toimii koulutettu ja kokenut ammattilainen, joka kykenee kartoittamaan asiakkaan tilanteen ilman fyysistä kohtaamista (Salovaara & Valta 2020, 13). Haastateltavat toivat esiin myös sen, että asiakkaan palvelukokemuksesta jää chatissa pois nonverbaali viestintä, joka usein tukee asiakkaan myötätuntoista kohtaamista ja tuottaa nähdyksi ja kuulluksi tulemisen tunteen. Työntekijälle ei myöskään välttämättä välity asiakkaan mahdollinen hätä. Palveluntarjoajan on lisäksi kiinnitettävä huomiota chat-asiakkaan tilanteen eteenpäin viemisen ja koordinoinnin vastuisiin.

SWOT - Palveluohjaus-chat

Vahvuudet <ul style="list-style-type: none"> • auttamisen ja ohjaamisen kanava, joka saahyvän huomioarvon, kun sitä voidaan tarjota automaattisesti verkkopalvelun jokaiselle kävijälle • chattiä käyttämällä välttää puhelimesajonottelun • anonyymi lähestymistapa: chat on virtuaalinen rippituoli, jossa voi keskustella nimettömänä ja muiden kuulematta • reaaliaikaisuus: nopea tilannearvio mahdollinen juuri sillä hetkellä, kun asiakkaan kysymys on akuutti • chat-päivystäjän ei tarvitse olla kasvoton viranomainen: hänet voidaan tuoda lähemmäs asiakasta kuville, nimellä, esittelyllä tms. 	Heikkoudet <ul style="list-style-type: none"> • chatissa asiointi vaatii asiakkaalta ja työntekijältä kirjoittamisen taitoa, olennaisen tiivistämistä yms. – jääkö jotain tilannearvion kannalta olennaista tietoa välittymättä? • asiakkaan hätä tai työntekijän myötätunto voi jäädä välittymättä, kun ei kuulu ääntä eikä nähdä kasvoja ja nonverbaali viestintä jää pois • intensiivinen / kannatteleva palveluohjaus ei ole mahdollista chatin kautta, esim. motivointi tai yhdessä / puolesta asiominen • ei sovellu monimutkaisten asioiden hoitoon • asiakas voi kadota linjoilta, keskeyttämisen kynnyks on matala
Mahdollisuudet <ul style="list-style-type: none"> • kun chatia tarjotaan verkkopalvelun kävijälle automaattisesti, avun hakemisen kynnyks madaltuu • voi tukea palveluiden piiriin hakeutumista / ohjaamista riittävän varhaisessa vaiheessa, kun asiakkaan ongelmat eivät vielä ole syviä • vähentää turhia soittoja / käyntejä ja tehostaa asiakkaan prosessia, kun ensivaiheen palveluohjaus tapahtuu jo chatissa • matalan kynnyksen palveluohjaus minimoi asiakkaan heikon palvelutarjonnan tuntemuksen aiheuttamia ongelmia (niin julkiset, yksityiset kuin järjestöjenkin tuottamat palvelut tunnetaan huonosti eikä oikeaan palveluun löydetä) 	Uhat <ul style="list-style-type: none"> • asiakasta ohjataan puutteellisen tiedon perusteella väärin • asiakkaan (ensi)kohtaamisen laatu kärsii: asiakkaan mahdollisuus kokea tulleen nähdyksi ja kuulluksi kiireettömästi ja myötätuntoisesti on chatissa rajallinen, etenkin jos chat-päivystäjällä on puutteita asiakkaan kohtaamisen taidoissa • asiakkaan tarvitsemien palveluiden koordinointi ja vastuun jako chat-keskustelun jälkeen voi olla haasteellista ja prosessi voi katketa

Kuvio 13. Palveluohjaus-chatin SWOT.

Palveluohjaus-chat on anonyymi ensiohjauksen palvelumuoto, joka tukee asiakkaan hakeutumista palveluihin ajoissa, nopeaa avunsaantia sekä varhaista oikein ohjautumista. Toimivuuden kannalta keskeistä on chat-työntekijän vuorovaikutusosaaminen: miten hän kohtaa asiakkaan ilman ääntä ja kuvaa, ja miten hän onnistuu selvittämään olennaiset lisätiedot pelkkään kirjalliseen viestintään tukeutuen. Palveluntarjoaja hyötyy, kun asiakkaat ohjautuvat oikein ja kuormittavat vähemmän muita yhteydenottokanavia, ja turhia asiakaskäyntejä syntyy vähemmän.

6.2.5 Yhteydenotto ja asiakasprosessin seuraaminen

VASSO:n ja FSKC:n selvityksessä kuntalaisvastaajien ja ammattilaisvastaajien välillä oli selkeä ero siinä, kuinka tärkeänä palvelumuotona he pitivät Pyydä apua -toimintoa (= yhteydenottolomaketta). Ammattilaisvastaajista yli 75 % oli sitä mieltä, että Pyydä apua -toiminto on verkkopalvelussa tarpeellinen, mutta kuntalaisvastaajista näin ajatteli vain vähän yli 30 %. (Salovaara & Valta 2020, 16.) Syitä eroon ei selvityksessä saatu.

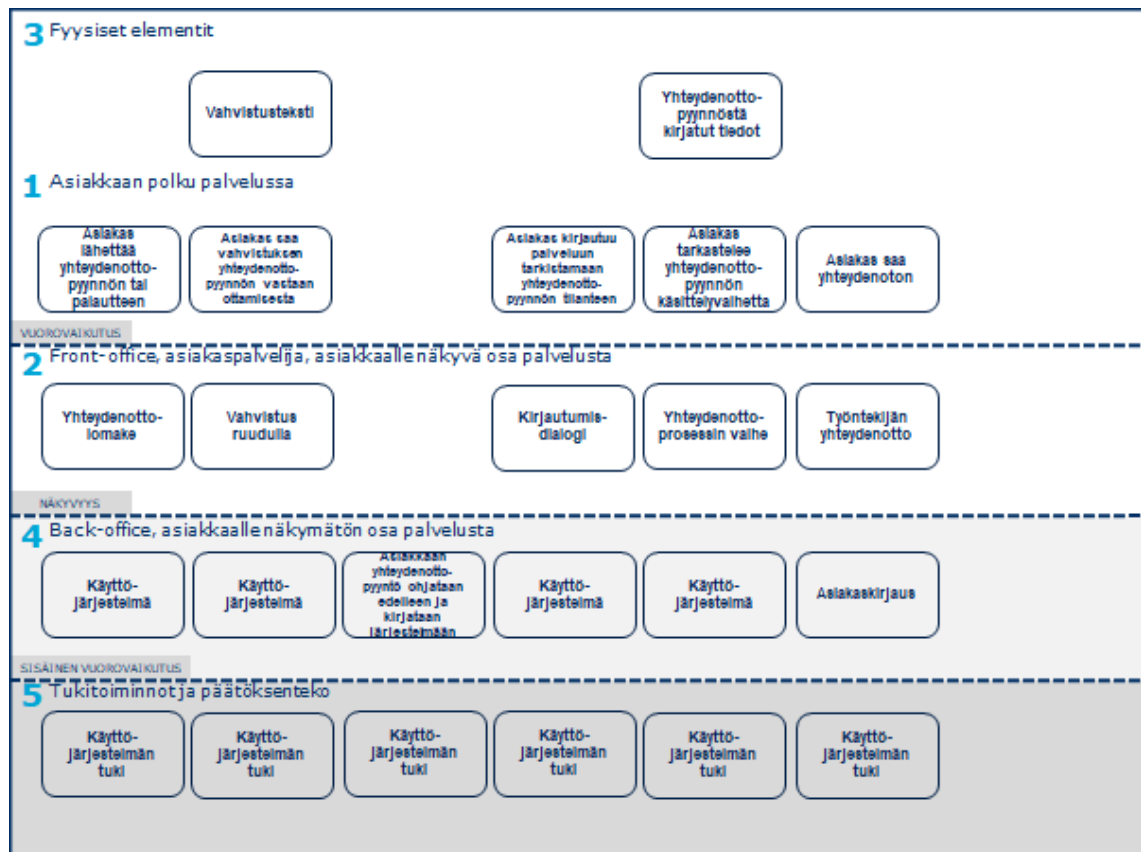
Taulukko 9. Yhteydenotto ja asiakasprosessin seuraaminen. Alaluokat.

YHTEYDENOTTO JA ASIAKASPROSESSIN SEURAAMINEN
Asiakas ei jää prosessin ulkopuolelle.
Asiakas pystyy seuraamaan prosessia reaaliajassa ja voi olla yhteydessä tietyissä kohdissa.
Jos prosessi on hidas, asiakasta rauhoittaa tieto sen etenemisen aikataulusta.
Työaika säästyy, kun vältetään asiakkaan turhilta yhteydenotoilta prosessiin liittyen.
Toteutus voisi olla samanlainen kuin esim. postipaketin seuraaminen, työnhakuprosessi
työvoimapalveluissa, Kelan päätösten seuraaminen jne.

Tässä kehittämistyössä keskustelimme haastateltavien kanssa yhteydenottolomakkeesta ja yhteydenoton seurantamahdollisuudesta palvelumuotona. Yhteydenottolomaketta pidettiin VASSO:n ja FSKC:n selvityksen tulosten kanssa yhdenmukaisesti hyvänä palvelumuotona, joka edustaa asiakkaalle erityisen matalan kynnyksen keinoa hakea apua: asiakkaan ei tarvitse itse perehtyä hänelle mahdollisiin palveluihin ja hän voi halutessaan ainoastaan yhteystietonsa antamalla siirtää vastuun yhteydenotosta ja prosessin käynnistämisestä ammattilaiselle. Näin voidaan saada palvelujen piiriin niitäkin asiakkaita, joiden voimavarat eivät riitä aktiiviseen tiedonetsintään tai keskustelua vaativaan yhteydenottoon ammattilaiseen. Toisaalta yhteydenottopyyntö ei sovi välitöntä reagointia edellyttäviin tilanteisiin, ja tämä pitäisi onnistua myös viestimään asiakkaalle selkeästi. Ammattilainen ei pääse arvioimaan asiakkaan tilannetta välttämättä lainkaan ennen kuin itse on yhteydessä asiakkaaseen, jos asiakkaan yhteydenottopyynnön yhteydessä antama tieto on niukkaa. Yhteydenottopyynnön jälkeinen asiakkaan asioiden koordinointi ja vastuutahojen määrittely asiakkaan asialle on tärkeää.

Asiakkaalle tarjottava mahdollisuus yhteydenottopyynnön etenemisen seurantaan oli useimmille haastateltavillemme uusi ajatus, joka kuitenkin avautui samankaltaisia palveluita (postipaketin seuranta, työnhakuprosessin seuranta työvoimapalveluissa) miettien. Seurantamahdollisuuden hyötyinä nähtiin asiakkaan osallisuus prosessiin ja asiakaskokemuksen parempi laatu sen myötä,

että asiakas saa halutessaan (rauhottavan) tiedon siitä, miten hänen asiansa etenee. Asiakas saa kokemuksen, että hän on ammattilaisen mielessä. Palveluntarjoajaa kuormittavat kyselyt prosessin etenemisestä todennäköisesti myös vähenisivät.



Kuvio 14. Yhteydenoton blueprint.

Asiakkaalle näkyvä osa yhteydenotto-pyyntönsä ja sen seurannan prosessista sisältää seuraavat vaiheet: yhteydenottolomakkeen täyttäminen ja lähettäminen, vahvistuksen saaminen lähetyksestä, kirjautuminen seurantapalveluun, prosessin vaiheen tarkastelu palvelussa ja lopuksi ammattihenkilön yhteydenotto (Kuvio 14. yllä). Prosessi voi olla asiakkaalle joitain muita sähköisiä asiointimuotoja haastavampi, koska seurantamahdollisuus edellyttää kirjautumista palveluun. Vaikka kirjautuminen on sinänsä useimmille tuttu verkossa tehtävä toimenpide, riski teknisten ongelmien ilmenemiseen tai asiakkaan inhimillisiin virheisiin on olemassa. Teknisen tuen tarve tai toisaalta asiakkaan epävarmuus prosessin etenemisestä voi johtaa ylimääräisiin

yhteydenottoihin. Palveluntarjoajan on syytä panostaa selkeään ja yksiselitteiseen viestintään prosessin kulusta ja aikatauluista asiakkaille, jotka seurantamahdollisuutta käyttävät. Erityisen kriittinen piste on yhteydenottopyynnön jälkeen ruudulla ja/tai sähköpostitse annettava vahvistus, jossa kerrotaan prosessin etenemisestä ja ohjeistetaan asiakas käyttämään seurantaa.

SWOT - Yhteydenottolomake

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> asiakkaalle helppo tapa saada prosessi käyntiin: ei edellytä palvelutarjonnan tuntemusta, ammattilaisella vastuu ottaayhteyttä asiakas saarauhassa mieltä, mitä tilanteestaan kertoo asiakas saavarmuuden siitä, että joku ottaa kopin asiasta asiakas ei jää prosessin ulkopuolelle ja pystyy seuraamaan sen etenemistä reaaliajassa etenkin jos prosessi on hidas, asiakasta rauhoittaa tieto sen etenemisen aikataulusta 	<ul style="list-style-type: none"> yhteydenottopyyntö ei ole keskustelu: ei mahdollisuutta kysyä lisätietoa, kuten esim. chatissa vaikea arvioida tilanteen akuuttuutta tai mahdollista hätää asiakkaan tilanne voi elää yhteydenottopyynnön sisältö vanhentua, ennen kuin siihen ehditään vastata ei sovi tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä reagoimista
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> palvelujen piiriin saadaan asiakkaita, joilla ei ole voimavaroja tutustua itsenäisesti palvelutarjontaan ja hakeutua palveluihin voi tukea palveluiden piiriin hakeutumista / ohjaamista riittävän varhaisessa vaiheessa, kun asiakkaan ongelmat eivät vielä ole syviä vähentää turhia soittoja / käyntejä, kun asiakas seuraa prosessin etenemistä itse asiakaskokemuksen laatu paranee: asiakkaalle saadaan aikaan tunne, että hänestä pidetään huolta ja että hänen asiansa on ammattilaisen mielessä 	<ul style="list-style-type: none"> eriarvoistava palvelumuoto: lomakkeen käyttäminen vaatii asiakkaalta digitoja mahdolliset tekniset ongelmat, erityisesti kirjautumisesta tai sähköisessä tunnistautumisessa vaatii selkeät ohjeet, muuten riskinä turhat yhteydenotot asiakkaan asia ohjataan väärään paikkaan puutteellisen / väärän tiedon pohjalta – saako asiakas palvelun, jota hän tarvitsee? asiakkaan tarvitsemien palveluiden koordinointi ja vastuunjako yhteydenottopyynnön jälkeen voi olla haasteellista ja prosessi voi katketa

Kuvio 15. Yhteydenoton SWOT.

Jos asiakkaalle tarjotaan yhteydenottopyynnön etenemisen seuraamismahdollisuus palvelumuotona, se voi parantaa asiakkaan osallisuuden kokemusta ja vähentää lisäyhteydenottojen tarvetta. Jotta palvelumuoto olisi toimiva, teknisen ratkaisun (erityisesti kirjautumisen / tunnistautumisen) on oltava helppokäyttöinen ja luotettava. Lisäksi on keskeistä panostaa viestintään prosessin eri vaiheissa: olennaisen lisätiedon saamiseen asiakkaalta yhteydenottopyynnön yhteydessä, selkeään viestintään vasteajoista, huolelliseen omatoimisen seurannan ohjeistamiseen. Asiakkaan asian hoitamisen vastuiden määrittely on myös tärkeää. Palveluntarjoaja hyötyy, kun asiakkaan turhat yhteydenotot vähenevät.

6.2.6 Itsearviointitestit ja laskurit

Verkossa tehtävä itsearviointitesti on palvelumuoto, johon haastattelemlamme ammattilaisilla oli ymmärrettävästi kahtalainen suhtautuminen. Toisaalta testit voivat auttaa asiakasta tunnistamaan ongelman tai avuntarpeen ja ohjata hakeutumaan palveluihin; toisaalta asiakkaan itsenäinen testien käyttö ilman ammattilaisen tukea voi johtaa virhetulkintoihin, turhaan huoleen, järjestelmää kuormittaviin yhteydenottoihin ja hakeutumiseen palveluihin, jotka eivät ole tilanteessa tarkoituksenmukaisia. Haastateltavamme näkivät itsearviointitesteille sopiviksi käyttökohteiksi esimerkiksi arjen kuormittavuuden tai mielialan arvioinnin. Laskureita taas voitaisiin tarjota esimerkiksi taloudellisen tilanteen itsearviointiin.

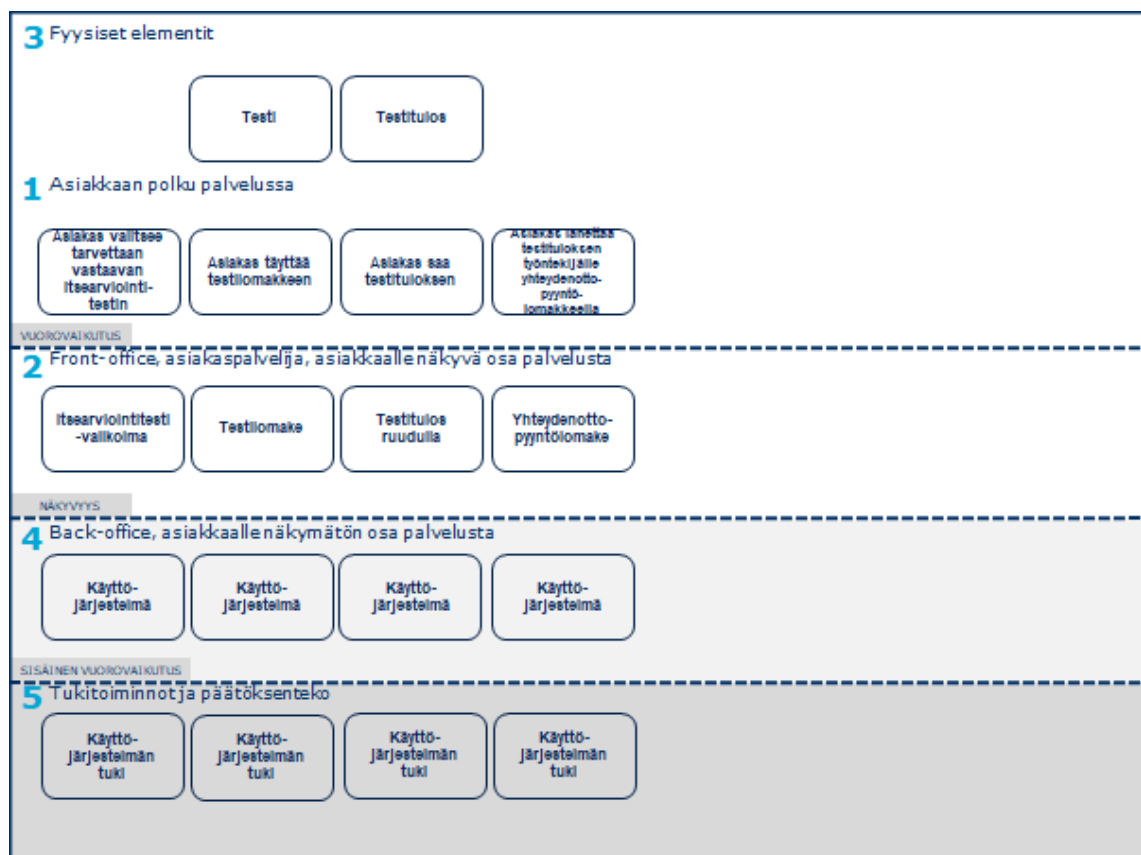
Taulukko 10. Itsearviointitestit ja laskurit. Alaluokat.

ITSEARVIOINTITESTIT JA LASKURIT
Testit ja laskurit ovat helppoja tehdä rauhassa itsenäisesti valitsemallaan hetkellä ja paikassa.
Tuloksiin voi palata ammattilaisen kanssa, jos tarvetta.
Omaan hyvinvointiin liittyviä testejä voisi olla ainakin mielialaan ja henkiseen kuormitukseen liittyen.
Laskurit sopivat hyvin esimerkiksi asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämiseen.
Testit soveltuvat asiakkaan tilanteen kiireellisyyden arviointiin.
Testit ja laskurit ovat parhaimmillaan helppokäyttöisiä ja niiden tulokset yksiselitteisiä.
Testin tulosten perusteella asiakas voidaan ohjata eteenpäin.
Asiakkaan virheelliset tulkinnat testin/laskurin tuloksista saattavat johtaa ongelmiin.

Testien ja laskurien etuna nähtiin se, että ne eivät ole aika- ja paikkariippuvaisia – asiakkaan on helppo syventyä niihin itselleen sopivana hetkenä. Asiakas ei myöskään tarvitse ennalta tietoa palvelujärjestelmästä: hän voi lähtökohtaisesti keskittyä testissä vain oman tilanteensa kuvailuun. Testitulokset voivat toimia hyvänä keskustelun lähtökohtana myöhemmin ammattilaisen kanssa, eikä tilanteen sanallistaminen ole asiakkaalle niin työlästä (toisaalta: asiakkaan ”hirttäytyminen” virheelliseen tulosten tulkintaan voi vaikeuttaa keskustelua).

Testi voi sitouttaa asiakasta asian käsittelyyn, kun hän on testituloksen myötä saanut “mustaa valkoiselle” tilanteestaan. Ammattilaista testituloksella voi auttaa arvioimaan esimerkiksi tilanteen kiireellisyyttä tai tarvittavia palveluja. Hyvänä ideana haastatteluissa nähtiin se, että testituloksen jälkeen asiakkaalle tarjottaisiin automaattisesti tuloksen mukaista palvelutietoa ja -ohjausta, jotta asiakas saataisiin tarvittaessa hakeutumaan palveluihin.

Koska itsearviointitesti on palvelumuoto, joka edellyttää käyttäjältään luetun ymmärtämistä, sen toimivuuden ja vaikuttavuuden kannalta ratkaisevia tekijöitä ovat testin selkeys ja yksiselitteisyys. Jotta testi olisi kaikille saavutettava käyttäjän digitaitotasosta riippumatta, sen on oltava myös helppokäyttöinen.



Kuvio 16. Itsearviointitestien blueprint.

Itsearviointitestien blueprint (Kuvio 16.) osoittaa, että testin palvelupolulla on useita viestinnän laatuun liittyviä kriittisiä pisteitä. Polun alussa asiakas valitsee testivaihtoehdon: testien kuvausten tulisi olla asiakasta yksiselitteisesti ohjaavia,

jotta hän ymmärtää, mikä testi hänen tilanteeseensa ylipäättään soveltuu. Testilomakkeen on oltava selkokielineen ja esimerkiksi monivalintakysymysten vaihtoehtojen toisensa poissulkevat. Testituloksen on oltava mahdollisimman yksiselitteinen. Jos asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus lähettää testitulos ammattilaisen arvioitavaksi, hänelle täytyy kommunikoida selkeästi, mikä on oikea taho tuloksen arviointiin.

VASSO:n ja FSKC:n selvityksessä digitaalisten ratkaisujen vahvuutena nähtiin mahdollisuus tarjota apua anonyymiin oman tilanteen kartoittamiseen asiakkaan sijainnista ja äidinkielestä riippumatta sekä alustavaa tukea ja tietoa tukivaihtoehtoista (Salovaara & Valta 2020, 9-14). Helposti eri kieliversioina toteutettavilla sähköisillä itsearviointitesteillä on mahdollisuus tukea ko. tavoitteita.

SWOT - Itsearviointitestit

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaalle helppo tapa tilanteensa arviointiin itselleen sopivassa paikassa ja sopivalla hetkellä • tuloksiin voi palata tarvittaessa ammattilaisen kanssa • yksiselitteisyys ja helppokäyttöisyys • ei edellytä asiakkaalta palvelutarjonnan tuntemusta 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • testien tekeminen edellyttää asiakkaalta luetun ymmärtämistä
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • helpottaa asiakasta hahmottamaan oman ongelmansa/ tilanteensa ja saa hänet hakeutumaan palveluihin • tarpeen mukaiseen palveluun ohjaaminen voidaan tehdä automaattisesti testin jälkeen (hälyttävien) tulosten perusteella • testi motivoi asiakasta sitoutumaan sitä seuraavaan ohjaukseen/ hoitoon • ammattilainen saa testituloksista tietoa tilanteen ja sen kiireellisuuden arviointia varten • asiakkaan ohjautuminen (oikeaan) palveluun tehostuu, voi tukea painopisteen siirtymistä korjaavista palveluista ennaltaehkäiseviin 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakas voi lähteä testaamaan tilanteensa kannalta väärä / epäolennaisia asioita • testitulos voi aiheuttaa asiakkaalle turhaa huolta / hätää, jos hän tulkitsee sen väärin • asiakkaan virheelliset testitulosten tulkinnat voivat hankaloittaa keskustelua ammattilaisen kanssa • testien tuottamat mahdolliset turhat yhteydenotot tai asiakkaiden ohjautuminen väärin voivat kuormittaa palveluja

Kuvio 17. Itsearviointitestien SWOT.

Itsearviointitestit ovat palvelutarpeen arviointia tukeva palvelumuoto. Onnistunut testitoteutus sisältää asiakkaalle selkeän kuvauksen testin käyttötarkoituksesta, ja on lisäksi helppokäyttöinen, yksiselitteinen ja selkokielineen. Ideaalitalanteessa asiakas saa testituloksen mukaisen lisätiedon tai ohjauksen eteenpäin. Asiakkaan hyöty on ensiarvion saaminen tilanteestaan nopeasti ja anonyymisti;

palveluntarjoajan hyöty on puolestaan se, että asiakas on paremmin informoitu ottaessaan ensi kertaa yhteyttä ja testitulokset voi tarjota työntekijälle jäsenkertyä tietoa asiakkaan tilanteesta.

6.2.7 Vertaistuki

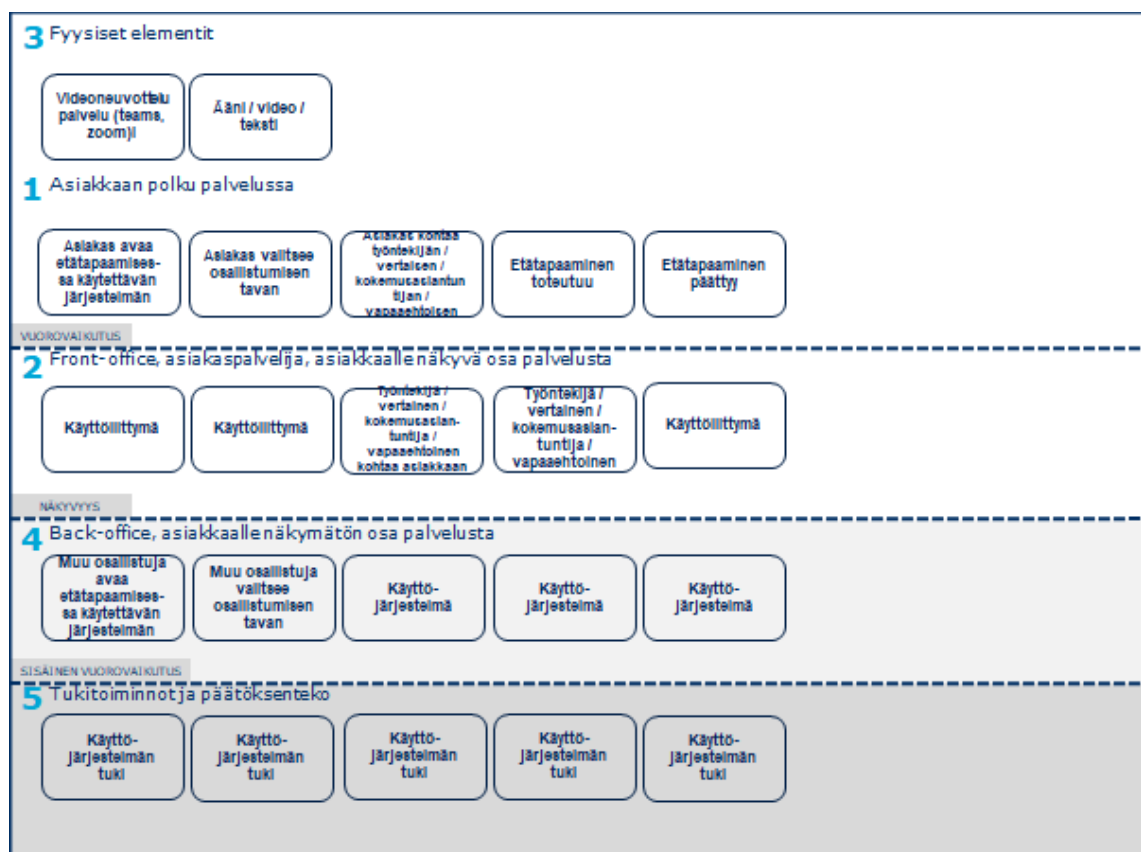
Tämän työn haastattelujen kysymysrungossa sähköisin ratkaisuin toteutettava vertaistuki oli nostettu yhdeksi arvioitavaksi palvelumuodoksi. Kertynyt haastatteluaineisto kuitenkin osoitti, että on tarkoituksenmukaista tarkastella palvelumuodon kahta erilaista toteutustapaa – etäyhteyksin toteutettavaa vertaisryhmän tapaamista ja keskustelufoorumia – toisistaan erillään. Ne soveltuvat lähtökohtaisesti erilaisiin tarpeisiin käyttäjäasiakkaan tilanteen ja kanavapreferenssien sekä käsiteltävän asian mukaan.

Taulukko 11. Vertaistuki. Alaluokat.

VERTAISTUKI
Yhteisöllisestä kulttuurista tuleva maahanmuuttaja voi vierastaa virtuaalisia kohtaamispaikkoja.
Ihmisten saaminen virtuaaliryhmään vaatii markkinointia.
Virtuaaliryhmässä ei välttämättä hahmota, keitä on paikalla.
Luottamuksellisen ilmapiirin rakentaminen virtuaaliryhmässä voi olla haaste => vaikeiden asioiden käsittelyyn ryhmässä voi olla kynnys.
Kasvokkain kokoontuvaan ryhmään osallistuminen voi olla vaikeaa, jos asiakkaalla on voimavarat vähissä.
Etätapaamismahdollisuus avaa uusia mahdollisuuksia tavata esim. iltaisin, mikä olisi kasvokkain mahdotonta esim. pienten lasten perheille.
Jotkut ammattilaiset voivat pelätä asiakkaiden (vanhempien) ruutuajan lisääntymistä, jos tavataan etänä.
On asiakkaita, jotka eivät halua kohdata kasvotusten, tai heillä on sosiaalisia haasteita.
Avoin kohtaamispaikka, joka on riittävän usein auki, jossa muita vanhempia, tai ainakin työntekijöitä tai vapaaehtoisia/kokemusasiantuntijoita.
Yhteisöllisiä asioita, tapahtumia, konsertteja tai teatteriesityksiä.

Vertaistuki: Etätapaaminen

Etätapaamisiin käytettävät sovellukset eivät tarjoa uusia mahdollisuuksia ainoastaan asiakkaan ja ammattihenkilön väliseen vuorovaikutukseen, vaan yhtä lailla ne voivat mahdollistaa vertaistukiryhmien kokoontumisen digitaalisesti. Pandemia-aika on ohjannut kokeilemaan etäryhmiä, ja niillä on etuja, jotka puoltavat niiden käyttöä silloinkin, kun fyysiset kohtaamiset ovat mahdollisia. Merkittävin etu on saavutettavuuden parantuminen: etenkin maantieteellisesti hajallaan olevien vähemmistö- tai vähemmistökieliryhmien edustajien tapaamiset mahdollistuvat. Etänä voivat tavata nekin, joilla ei ole mahdollisuutta tai voimavaroja liikkua palvelun toimipisteeseen tapaamaan muita. Paikkariippuvuuden lisäksi tapaamisen aikariippuvuus vähenee: eräs haastateltavamme kertoi esimerkin lasten nukkumaanmenon jälkeen illalla tapaavasta vanhempien ryhmästä.



Kuvio 18. Vertaistuki: Etätapaaminen -blueprint.

Etätapaamisessa osallistumisen tavan voi valita (chat / osallistuminen äänellä / osallistuminen lisäksi kuvalla) ja poistua ja palata voi helposti, mikä tuo joustavuutta tilanteeseen (Kuvio 18. yllä). Etänä toteutettu ryhmätilanne voi olla vähemmän jännittävä kuin fyysinen kohtaaminen, ja myös arkaluontoisia asioita voi olla helpompi käsitellä. Kääntöpuolena on toki se, että jos kaikkia osallistujia ei esimerkiksi näe tai kuule, voi olla vaikea avautua luottamuksellisista asioista.

Palveluntarjoajan on hyvä tunnistaa, vierastaako joku asiakasryhmä (esimerkiksi yhteisöllisemmästä kulttuurista kotoisin oleva maahanmuuttaja) etäryhmämahdollisuutta ja pyrkiä valitsemaan ryhmän toimintatavat niin, että tapaaminen tuntuu luontevalta. Vaikka moni on ottanut viimeisen kahden vuoden aikana digiloikan, etätapaamisessa käytettävän sovelluksen käyttöön voi myös olla tarve opastaa asiakkaita. Etenkin, kun etätapaaminen saattaa vielä olla joillekin uusi tapa kohdata, etäryhmään houkuttelu voi vaatia palveluntarjoajalta markkinointiresurssia.

SWOT - Vertaistuki: etätapaaminen

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> • mahdollistaa oman aktiivisuuden / osallistumistavan säätelyn mahdollisuuksien / halun mukaan (chat / ääneen keskustelu / myös videon näyttäminen) • ryhmätilanne voi olla helpompi etänä kuin kasvotusten • soveltuu erityisesti arkaluontoisten asioiden käsittelyyn • joustavuus: mahdollistaa liittymisen keskusteluun myöhässä ja poistumisen ajoissa 	<ul style="list-style-type: none"> • virtuaaliryhmässä ei välttämättä hahmota, keitä on paikalla • luottamuksellisen ilmapiirin rakentaminen voi olla haaste => vaikeiden asioiden käsittelyyn ryhmässä voi olla kynnyks
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> • mahdollistaa tapaamisen, kun livetapaaminen on mahdoton: korona-aikana ryhmä-, puisto- ja perhekahvilatoiminta vähää • avaa lapsiperheille uusia mahdollisuuksia tavata myös iltaisin • pitkät etäisyydet eivät enää estä tapaamista (erityisesti ruotsinkieliset ja muut vähemmistökielet) • tavoitetaan uusia asiakasryhmiä: asiakkaat, joiden voimavarat ovat vähissä ja siksi liveryhmäosallistuminen tuntuu hankalalta tai asiakkaat, jotka eivät muusta syystä halua kohdata liveä • voi vähentää yksinäisyyttä ja auttaa luomaan verkostoja • korona-aika on lisännyt ihmisten valmiuksia ja taitoja etätapaamisiin 	<ul style="list-style-type: none"> • asiakasryhmiä jää palvelun ulkopuolelle: esim. yhteisöllisestä kulttuurista tuleva maahanmuuttaja voi vierastaa virtuaalisia kohtauspaikkoja • ihmisten saaminen virtuaaliryhmään edellyttää markkinointia, mikä vaatii resursseja • jotkut ammattilaiset saattavat pelätä asiakkaiden (vanhempien) ruutuajan lisääntymistä, jos tavataan etänä

Kuvio 19. Vertaistuki: Etätapaaminen -SWOT.

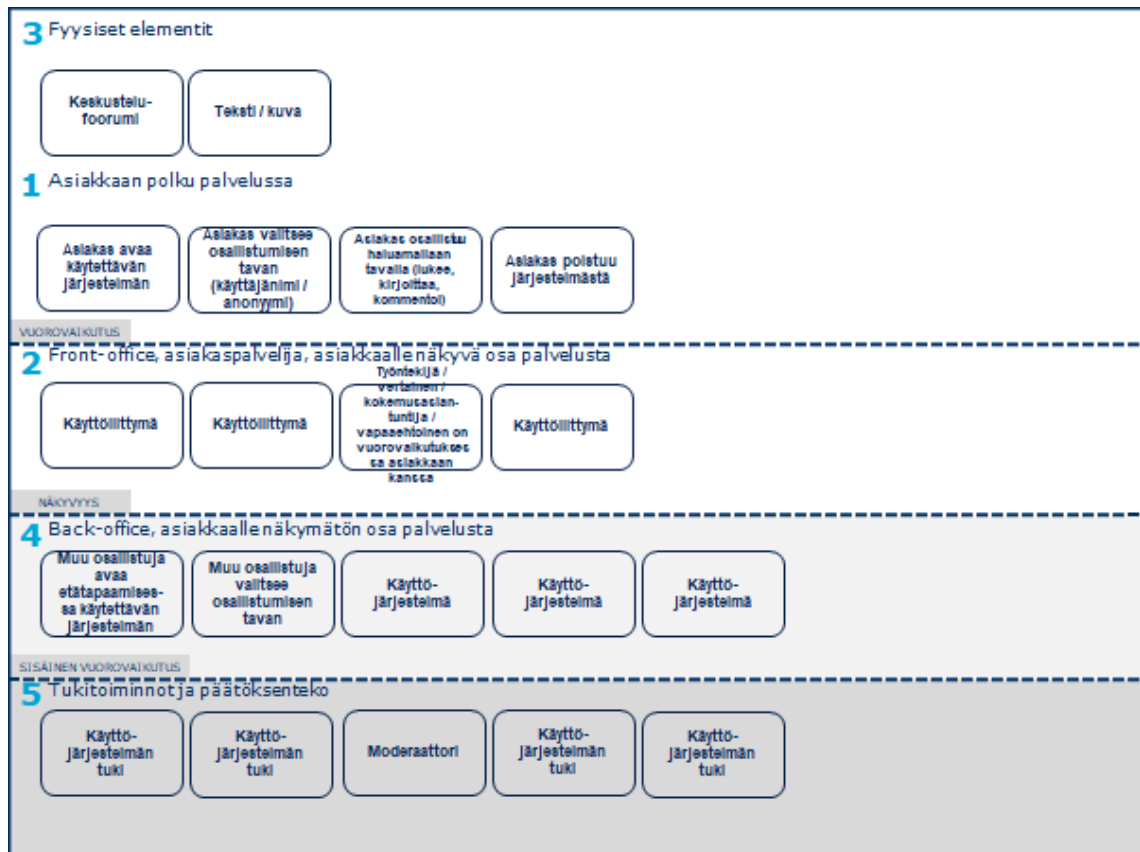
Etänä tapaava vertaisryhmä on asiakkaalle lähitapaamista saavutettavampi palvelumuoto, ja lisäksi se voi tietyissä tilanteissa olla asiakkaalle ainoa mahdollinen vertaistuen muoto (jos lähitapaaminen ei esimerkiksi sosiaalisen

luonteensa takia sovi asiakkaalle). Etäryhmätapaamisen toimivuutta voi tukea valitsemalla osallistujien tarpeisiin ja käsiteltävän asian luonteeseen sopivat osallistumisen tavat ja ryhmän säännöt, ja ohjeistamalla käytettävän järjestelmän käyttöön. Palveluntarjoajan näkökulmasta etäryhmä mahdollistaa vertaistukipalvelun tarjoamisen entistä laajemmalle asiakaskunnalle.

Vertaistuki: Keskustelufoorumi

Tässä kehittämistyössä keskustelimme haastateltaviemme kanssa myös keskustelufoorumista digitaalisena vertaistuen paikkana. Keskustelufoorumeit ovat olleet jo pitkään hyvin käytetty ja suosittu tapa vertaiskeskusteluun, ja todennäköisesti niiden merkitys koronan myötä on vain kasvanut.

Palvelumuodon etuna voidaan pitää kohtaamisen paikka- ja aikariippumattomuutta. Keskustelufoorumiä voi kukin hyödyntää haluamallaan tavalla: vertaistuen kokemuksen voi saada joko pelkästään seuraamalla muiden keskusteluja tai osallistumalla keskusteluun itselleen sopivalla intensiteetillä. Keskustelufoorumi voi olla sopiva matalan kynnyksen tuen saamisen paikka, jos etätapaaminen tuntuu liian jännittävältä sosiaalisen luonteensa, videolla näyttäytymisen tai keskusteluun osallistumisen paineen vuoksi, tai voimavarat eivät riitä palveluihin hakeutumiseen. Keskustelufoorumille ominainen piirre on anonymiteetti, joka toisaalta helpottaa avointa keskustelua – tyhmien kysymysten ja epäsuosittujenkin mielipiteiden esittämistä – mutta toisaalta mahdollistaa myös huonon käytöksen ja verkkokiusaamisen.



Kuvio 20. Keskustelufoorumin blueprint.

Myös ammattihenkilö voi osallistua vertaisten keskustelufoorumiin, ja osallistuminen voikin olla hyvä väylä kohdata asiakkaita, joita ei muuten tavoittaisi. Ammattihenkilö voi jakaa tietoa ja tarjota tukea keskustelufoorumin kautta.

Keskustelufoorumin käyttäminen edellyttää käyttäjältään teknisiä valmiuksia, kielitaitoa ja tietynlaista medialukutaitoa: foorumit voivat olla myös disinformaation leviämisen paikkoja. Ammattilaisilta keskustelufoorumi taas edellyttää erityisesti moderointiresurssia.

SWOT - Vertaistuki: keskustelufoorumi

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • mahdollistaa verkostoitumisen samassa tilanteessa olevien kanssa • keskustelijat voivat olla pitkien etäisyyksien päässä toisistaan (esim. ruotsinkieliset ja muut vähemmistökielet) • tarjoaa väylän täysin anonyymille osallistumiselle • osallistuja voi kysyä "tyhmiä kysymyksiä" ja esittää "epäsuosittuja mielipiteitä" ja hakea niille yhteisön tukea • mahdollistaa ammattilaisten läsnäolon ja osallistumisen keskusteluun • vertaistuki voi toteutua jo pelkästään muiden keskustelua seuraamalla 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • kun osallistujat ovat anonyymeja, huonoon käyttäytymiseen / kiusaamiseen / trollaamiseen on matala kynnys
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • mahdollistaa keskustelun, kun livetapaaminen on mahdoton: korona-aikana ryhmä-, puisto- ja perhekahvilatoiminta vähäistä • voi vähentää yksinäisyyttä ja auttaa luomaan verkostoja • tuo mukaan uusia asiakasryhmiä hyvä osallistumistapaanille asiakkaille, joilla on vaikeuksia olla aktiivisia livenä tapahtuvassa ryhmäkeskustelussa (esim. ujuden takia) • ammattilaisen osallistuminen on väylätiedon tarjoamiseen ja palveluohjaukseen • mahdollistaa tiedonsaannin ja vertaistuen asiakkaille, joilla ei ole voimavaroja hakeutua palveluihin 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • kielitaidon puute voi sulkea asiakasryhmiä palvelun ulkopuolelle • mahdollistaa disinformaation leviämisen • vaatii moderointia, lisääntyä

Kuvio 21. Keskustelufoorumin SWOT.

Keskustelufoorumi on sähköinen palvelumuoto, joka mahdollistaa vertaistuen saamisen myös ilman aktiivista osallistumista (kirjoittamista, kommentointia). Jotta keskustelufoorumi on onnistunut ja toimiva, se yleensä edellyttää moderointia – esimerkiksi disinformaation levittämiseen ja kiusaamiseen puuttumista. Asiakkaalle keskustelufoorumi tarjoaa parhaimmillaan arvokasta tietoa ja vertaistuen kokemuksen; palveluntarjoajalle taas mahdollisuuden kartuttaa asiakasymmärrystä ja saada kontakti myös niihin asiakkaisiin, jotka eivät syystä tai toisesta hakeudu palveluihin.

6.3 Asiakaskokemus ja kehitysideat

Tässä työssä haastatellut asiantuntijat tarjosivat keskenään hyvin yhtenäisiä näkemyksiä siitä, mitkä ovat hyvän asiakaskokemuksen elementit. Asiakkaan täytyy tulla nähdyksi ja kuulluksi, myötätuntoisesti ja keskittyneesti kohdatuksi myönteisessä hengessä, ammattitaitoisen ja tilanteeseen asiakaslähtöisesti perehtyvän asiantuntijan toimesta. Asiakas haluaa olla osallinen omassa asiassaan ja saada tarvitsemansa palvelut.

Taulukko 12. Onnistunut asiakaskokemus. Alaluokat.

MILLAINEN ON ONNISTUNUT ASIAKASKOKEMUS?
Asiakas tulee nähdä ja kuulla.
Asiakaskin on asiantuntija omassa tilanteessaan; tilannetta tarkastellaan asiakaslähtöisesti.
Asiakkaan ongelmaan perehdytään.
Asiakas on saanut olla osallinen.
Asiakas saa ne palvelut, jotka ovat hänelle sopivimmat, hän saa sen mitä hän tarvitsee.
Asiakkaalla ja ammattilaisella on sama käsitys tilanteesta.
Positiivinen henki, ei syylistämistä.
Positiivinen ensikontakti.
Asiakkaalla on tunne, että hänestä pidetään huolta ja hänen asiansa on ammattilaisen mielessä.
Myötätuntoinen kohtaaminen.
Tarvittaessa fyysinen kanssasäätely.
Kiireetön kohtaaminen.
Asiakas kokee ammattilaisen olevan ammattitaitoinen.

Jokaisen haastattelutilanteen lopuksi pyysimme asiantuntijahaastateltaviamme kertomaan, minkälainen heidän mielestään olisi unelmien sähköinen perhekeskus. Pyysimme heitä ideoimaan vapaasti, ja vastausten tuottama aineisto sisälsi monipuolisesti kehitysideoita liittyen niin palvelun tekniseen toteutukseen, sisältöihin ja niiden rakenteeseen kuin ulkoasuunkin.

Taulukko 13. Unelmien sähköinen perhekeskus. Alaluokat.

MILLAINEN OLISI UNELMIEN SÄHKÖINEN PERHEKESKUS? (Palvelun käytettävyyteen ja asiakaskokemukseen liittyvät asiat)
Työntekijöistä kuva- tai video-esittely > lähempänä oikeaa kohtaamista.
Tervehdysvideo joka viikko jostain aiheesta.
Sähköinen perhekeskus myös sovelluksena puhelimessa.
Lyhyt nettiosoite.
Visuaalisesti hieno, kutsuva, iloiset värit, kiva kuvamaailma jne.
Ikäryhmää vastaava valikko ja vanhemmuuteen liittyvien asioiden valikko, joista pääsee kyseiseen teemaan liittyviin asioihin.
Tietoa riittävän selkeästi ja jos se ei riitä, mistä saa lisätietoa?
Kokemus, että joku tulee aulassa vastaan.
Toteutuksia, joiden tavoitteena on rauhoittaa ja maadoittaa asiakas, oli hänen tilanteensa millainen tahansa (yhteydenotto heti, tieto yhteydenoton ajankohdasta, lisätietoa asiakkaan tilanteen ratkaisusta tarpeen mukaan.)

Järjestöjen palvelut osaksi sähköisen perhekeskuksen tarjontaa (tieto, ohjaaminen).

Ohjaava palvelu, joka suosittelee sisältöjä käyttäjän valintojen mukaisesti.

Asiakaslähtöinen toteutus, jossa eri toimijoiden palvelut tarjotaan asiakkaan näkökulmasta jaoteltuina.

Palvelujen sisältö pitää avata niiden kuvauksessa selkokielellisesti myös maahanmuuttajaväestön näkökulmasta.

Ryhmittelimme ideat neljään kokonaisuuteen ja samalla tarkastelimme, miten ne asemoituvat Tuulaniemen (2011) määrittelemiin asiakaskokemuksen tasoluokkiin (toiminnan taso, tunnetaso, merkitystaso). Palvelumuotoilija voisi sähköisen perhekeskuksen palvelumuotoiluprosessin Kehitä- ja Toteuta-vaiheisiin edetessään hyödyntää ideoita asiakastyön ammattilaisten tuottamana muistilistana asioista, jotka vaikuttavat asiakaskokemukseen.

Haastateltavamme tunnistivat ja ideoivat monia asiakaskokemuksen toiminnan tasoon – palvelun kyky vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuus, palvelun hahmotettavuus, saavutettavuus, käytettävyys, tehokkuus ja monipuolisuus (Tuulaniemi 2011, 38-39) – myönteisesti vaikuttavia tekijöitä sähköisen perhekeskuksen toteuttamisessa. Tällaisia olivat *palvelun löydettävyyteen ja saavutettavuuteen* liittyvät asiat: sähköisen perhekeskuksen lyhyt ja yksinkertainen verkko-osoite, mahdollinen mobiilissa käytettävä sovellusversio, ohjaukset perhekeskukseen muista kohderyhmän verkkopalveluista ja vastaavasti edelleen ohjaukset esimerkiksi järjestöjen palvelujen pariin voisivat tuoda palvelut lähemmäs asiakasta.

Toinen haastatteluaineistosta hahmottunut asiakaskokemuksen toiminnan tason parantamiseen tähtäävä ideakokonaisuus oli *sisältöjen löydettävyyteen ja helppoon hyödynnettävyyteen* liittyvät asiat. Sähköisessä palvelussa sisältöjen rakenteen lähtökohdaksi on tärkeä ottaa asiakkaan tarpeet: esimerkiksi lapsen ikäryhmän tai vanhemmuuden eri teemojen mukainen tiedon ja palvelujen jaottelu voi tukea niiden löydettävyyttä ja käyttöä. Parhaimmillaan palvelu on ohjaava ja asiakas saa mahdollisuuden edetä intuitiivisesti, kun hänelle tarjotaan aina seuraava relevantti tietokokonaisuus tai prosessin askel sen mukaan, mitä

valintoja hän tekee. Myös sisältöjen selkokieliisyys tukee niiden hyödynnettävyyttä.

Hyvä asiakaskokemus on kuitenkin paljon muutakin kuin toiminnan tasolla toteutuvaa saavutettavuutta, sujuvuutta ja käytettävyyttä. Tunnetaso (mm. miellyttävyys, kiinnostavuus, innostavuus) ja merkitystaso (mm. kokemukseen liittyvät oivallukset, henkilökohtaisuus) ovat myös tärkeä osa asiakaskokemusta (Tuulaniemi 2011, 38-39). Eräs haastateltavamme kuvasi hyvin *palveluympäristön kutsuvuuteen ja viihtyisyyteen* liittyvän keskeisen tavoitteen: asiakkaalle on sähköisessäkin palvelussa tärkeää tuottaa ”semmonen kokemus, että joku tulee aulassa vastaan”. Tätä voidaan tavoitella mm. työntekijöiden kuva- ja/tai videoesittelyillä tai muulla videomateriaalilla, esimerkiksi tiettyä teemaa käsittelevillä videoilla. Sähköisen perhekeskuksen visuaalisesti kutsuva ilme – iloiset värit, miellyttävä kuvamaailma – nähtiin tärkeänä tekijänä asiakaskokemuksen kannalta.

Asiakaskokemuksen tunne- ja merkitystasoon vaikuttavat myös *vuorovaikutuksen laatuun ja sävyyn* liittyvät asiat: eräs haastateltavamme muistutti, että pelkästään vastauksen tai tiedon löytyminen ei vielä välttämättä tuota asiakkaalle kuulluksi tulemisen kokemusta. Parhaimmillaan sähköinen perhekeskus tarjoaa ratkaisuja ja viestintää, jotka onnistuvat rauhoittamaan ja maadoittamaan asiakkaan hänen tilanteessaan: esimerkkeinä haastatteluissa mainittiin pikainen yhteydenotto, tieto yhteydenoton ajankohdasta ja lisätieto tilanteen ratkaisusta.

7 Tarkastelu ja johtopäätökset

Tämän työn kehittämistehtävänä oli laajentaa ymmärrystä ja kokonaisnäkemyksiä Varsinais-Suomen sähköisen perhekeskuksen toteuttamisen lähtötilanteesta sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta (palvelumuotoiluprosessin Tutki-vaihe) ja valikoida kerätystä tiedosta tärkeimmät näkökulmat ja kiteyttää tieto sellaiseen muotoon, että sitä on helppo hyödyntää palvelun kehittämisessä (palvelumuotoiluprosessin Määrittele-vaihe). Kehittämistyön tuloksena tuotimme esityksen lapsiperhepalveluiden ja niiden toimintakentän nykytilasta sekä analyysin sähköiseen perhekeskukseen mahdollisesti valittavista palvelumuodoista.

7.1 Keskeiset tulokset

Tiivistäen voidaan todeta, että Varsinais-Suomen lapsiperhepalveluiden kentällä peruspalvelut ovat pääosin toimivat, palveluvalikoima on monipuolistunut ja palveluita on entistä enemmän jalkautettu lähelle asiakasta. Moniammatillinen työtapana ja palveluohjauksellinen ajattelu ovat saaneet jalansijaa työskentelyssä. Asiakkaan kynnys hakea apua on yleisesti madaltunut, ja uusia sähköisiä asiointitapoja on otettu käyttöön.

Haasteina voidaan edelleen nähdä palvelujärjestelmän pirstaleisuus, koordinoimisen ja vastuunjaon ongelmat palveluiden välillä, asiakkaan ohjaaminen luukulta luukulle sekä resurssipula erityisesti korjaavissa palveluissa. Kaikkein huonoiten voivia perheitä on vaikea tavoittaa. Asiakas ei tunne palveluita riittävän hyvin. Epätasa-arvoa palveluiden saatavuudessa ja saavutettavuudessa aiheuttavat pitkät etäisyydet palveluihin ja perheen käyttämä kieli. Asiakkaan kielitaito, digitaidot ja voimavarat vaikuttavat siihen, saako hän tarvitsemansa palvelut.

Korona-aika on vaikuttanut lapsiperheiden tilanteeseen paljon: myönteisenä kehityksenä voidaan nähdä arjen rauhoittuminen ja lisääntynyt aika yhdessä perheen kanssa, kielteisenä taas tukiverkostojen oheneminen ja perheiden

kuormittuminen. Lasten oppimiskokemuksissa ja sosiaalisessa ympäristössä on ollut puutteita.

Palvelun tuottama asiakaskokemus on hyvä, kun asiakas kokee osallisuutta ja asiantuntijuutta omassa asiassaan ja työntekijä tarkastelee hänen tilannettaan myötätuntoisesti, kiireettömästi, perehtyen ja asiantuntevasti. Asiakas kokee, että hänestä pidetään huolta ja että hän saa tarvitsemansa palvelut.

Palvelumuotoilun näkökulmasta palvelumuoto on onnistunut, jos se on käyttäjälleen haluttava, helppokäyttöinen, hyötyjä tuottava ja elämyksellinen sekä tuottajalleen taloudellisesti kannattava ja vaikuttavuutta lisäävä (Koivisto 2016, 55; Koivisto ym. 2019, 34). Tämän kehittämistyön tuloksista käy ilmi, että asiakkaalle koituvia hyötyjä voivat olla tieto, ohjaus, tarkoituksenmukaisten palvelujen saaminen, palvelujen parempi saatavuus, nopeampi palvelu ja anonymiteetti tilanteissa, joissa sillä on arvoa. Palvelumuodon elämyksellisyys taas voi näyttäytyä seuraavien tunteiden ja kokemusten muodossa: ”tulen kuulluksi ja nähdyksi”, ”olen osallinen omassa asiassani”, ”työntekijä välittää minusta ja hoitaa asiaani ammattitaidolla”, ”saan tilanteessani parhaat palvelut”.

Palveluntarjoajan näkökulmasta palvelumuodon tuottama vaikuttavuus voi puolestaan käytännössä olla esimerkiksi palveluun hakeutumisen kynnyksen madaltuminen, asiakkaan oikein ohjautuminen, kontaktin saaminen palvelusyrjäytyneeseen asiakkaaseen, palvelutarjonnan lisääminen uuden palvelumuodon mahdollistaessa saavutettavuuden, kattavampi tieto asiakkaan tilanteesta, tai resurssisäästöt yhteydenottojen vähentyessä ja asiakkaan itsepalvelun lisääntyessä.

7.2 Tulosten ja työskentelyn arviointi

Kehittämistyömme tuotoksen tavoitteena on toimia Varsinais-Suomen sähköisen perhekeskuksen palvelumuotoiluprosessin Kehitä- ja Toteuta-vaiheiden lähtökohtana ja tukena. Tuotos paljastaa palvelukentän vahvuudet ja toisaalta kipukohdat sekä tarjoaa työkaluja sähköisten palvelumuotojen toteutukseen. Analyysimme tuo näkyväksi onnistuneen toteutuksen elementit

palvelumuodoittain sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta. Onnistuimme mielestämme vastaamaan kehittämistehtävän toimeksiantoon hyvin.

Palvelumuotoiluajattelu soveltui hyvin kehittämistyömme viitekehykseksi. Kun tavoitteena on luoda sähköisen perhekeskuksen kaltainen laaja palveluihin ohjaava ja sähköisiä palveluja tarjoava kokonaisuus, jota asiakas käyttää itse, onnistumisen edellytys on syvä asiakas- ja palvelujärjestelmäymmärrys, johon tässä työssä läpikäydyt palvelumuotoiluprosessin ensimmäiset vaiheet tähtäävät. Haastateltavien valinnat olivat toimeksiantoon nähden tarkoituksenmukaiset ja onnistuneet: haasteltavat pystyivät tarjoamaan monipuolisen näkökulman alueen lapsiperhepalveluihin ja asiakaskuntaan. Tästä kiitos kuuluu toimeksiantajallemme VASSO:lle, jonka suosittelujen pohjalta haastateltavat valittiin.

Koimme, että parityöskentely haastattelutilanteessa tuki rikkaan haastatteluaineiston syntymistä: toinen haastatteli saattoi esittää relevantteja lisäkysymyksiä, joita toinen ei olisi osannut kysyä, ja päinvastoin. Osasimme mukauttaa kysymystekniikkaa kunkin haastateltavan mukaan ja löysimme keinoja kysyä asioita toisin, jos valmiin haastattelurungon kysymys ei tuottanut vastausta. Suhteellisen vapaana keskusteluna läpikäydyllä haastattelulla on riski rönsyillä, mutta onnistuimme ohjaamaan keskustelun tarvittaessa takaisin haastattelurungon keskeisiin kysymyksiin.

Menetelmävalintamme olivat mielestämme onnistuneita. Palvelumuotoilija voisi käyttää analyysimme tuottamia palvelu-blueprintejä ja SWOT-analyyskejä työkaluina punnitessaan palvelumuotojen erilaisia toteutustapoja. Palvelu-blueprintien hyödyt tulisivat tosin täysimääräisinä esiin vasta palvelumuotoiluprosessin seuraavassa vaiheessa, jossa palvelupoluista voitaisiin rakentaa vielä yksityiskohtaisempia ja niiden pohjalta muodostaa asiakkaalla testattavia prototyyppejä. Tässä työssä läpikäydyssä Määrittelevä vaiheessa aineiston tarkastelu blueprintien kautta jäi vielä pintatasolle. Palvelumuotokohtaiset SWOT-analyysimme sen sijaan antaisivat jo sellaisinaan

vastauksia palvelumuotoilijalle, jos hän pohtisi palvelumuotojen potentiaalia asiakaskokemuksen tuottajina ja palvelujärjestelmän tehostajina.

Suosittellemme kuitenkin, että tämän kehittämistyön asiantuntijahaastateltavien tuottamaa asiakasymmärrystä täydennettäisiin joillakin suoraan loppuasiakasta osallistavilla menetelmillä, esimerkiksi asiakaskyselyillä tai palvelukäytön havainnoinnilla. Yhtenä kiinnostavana jatkokehitysideana näemme asiakaskokemuksen eri tasojen (toiminta-, tunne- ja merkitystaso) tarkastelun palvelumuotokohtaisesti asiakkaan toimiessa informanttina, mikä voisi tuottaa arvokkaita ideoita palvelumuotojen suunnitteluun optimaalisen asiakaskokemuksen näkökulmasta. Teemahaastattelussa voitaisiin hyödyntää esimerkiksi CIT-menetelmää (Critical Incident Technique), jossa haastateltavaa pyydetään kertomaan jostain poikkeuksellisen hyvästä tai huonosta palvelusta. Tarkoituksena on kuvata palveluprosessit mahdollisimman seikkaperäisesti ja haastattelujen jälkeen analysoida mitkä tekijät tekivät palvelusta onnistuneen/epäonnistuneen. (Ojasalo ym. 2014, 109.)

Kehittämistyömme tulokset auttavat myös hahmottamaan, minkä palvelumuotojen käyttöönotto edellyttää koko palvelumuotoiluprosessin läpikäymistä, ja mitkä taas ovat jo käytössä testattuja. Palvelumuotoilun menetelmiä tarvitaan erityisesti täysin uusien palvelumuotojen kehittämiseen, mutta on myös paljon sellaisia palvelumuotoja, joista jo kertyneiden kokemusten dokumentointi voi toimia edelleen kehityksen pohjana. Korona-aika on ollut digitalisaation edistämisen kannalta rikkaus: monissa sote-alan organisaatioissa on syntynyt valtavasti kokemuksia ja vähintäänkin hiljaista tietoa siitä, miten erilaiset sähköiset palvelumuodot on otettu vastaan ja miten niitä on opittu käyttämään. Olisi arvokasta, että näitä kokemuksia dokumentoitaisiin ja hyödynnettäisiin jatkokehityksessä. Asiakastyössä ikään kuin sivutuotteena syntyvän palvelumuotoja koskevan kokemustiedon dokumentointi voisi parhaimmillaan edistää kehitysorientoituneen työskentelykulttuurin syntymistä.

7.3 Eettisyys ja luotettavuus

Asianmukainen sopimus työn toteutuksesta tehtiin toimeksiantajan VASSO:n kanssa. Haastateltavia informoitiin kehittämistyön aiheesta ja tavoitteista, sekä heiltä pyydettyjen tietojen käyttötarkoituksesta. Haastattelujen tallennukseen kysyttiin lupa jokaisen haastattelun yhteydessä. Haastatteluaineisto anonymisoitiin sisällönanalyysin varhaisessa vaiheessa, eikä haastateltavien yksittäisiä kommentteja tai mielipiteitä ole tunnistettavissa työn raportoinnissa. Henkilötietoja sisältäviä aineistoja (haastattelujen tallenteet ja litteroinnit) on säilytetty huolellisesti niin, etteivät ne ole ulkopuolisten ulottuvilla.

Kehittämistyön luotettavuutta tukee se, että aineisto on saatu haastateltavilta heidän itse kuvailemanaan kokemustietona (eikä esimerkiksi pyytämällä heiltä ennalta määriteltyjen vastausvaihtoehtojen valintaa). Myös parityöskentely lisää työn luotettavuutta: jokaisen tuloksena esitetyn tulkinnan on yksimielisesti hyväksynyt kaksi analysoijaa.

7.4 Mitä opimme?

Oppimiskokemuksena kehittämistyön toteuttaminen oli antoisa. Molemmille tekijöille opinnäytetyön tekeminen oli tuttua jo aiemmista opinnoista, joten tärkein oppimiskokemus tässä työssä liittyi työmme teoriapohjaan ja aineistomme substanssiin. Opimme uutta palvelumuotoilusta, ja näkemyksemme lapsiperhepalveluiden palvelujärjestelmän vahvuuksista ja haasteista, sekä sähköisten palvelujen toteutusmahdollisuuksista ko. palveluissa kirkastui. Kehittämistyön läpivienti sai meidät kiinnostumaan palvelukehittämisestä ja miettimään sähköisten palvelujen hyödyntämismahdollisuuksia omassa asiakastyössä.

Kokemuksemme opinnäytetyön toteutuksesta etä- ja parityöskentelynä oli myönteinen. Prosessin aikana vuorottelivat selkeään työnjakoon pohjautuneet itsenäisen työskentelyn vaiheet ja yhteinen Teams-työpajatyöskentely. Työotteemme olivat siinä määrin samanlaiset, että meidän oli helppo ymmärtää

toistemme valintoja ja näkemyksiä, mutta siinä määrin erilaiset, että täydensimme toisiamme keskittyessämme itsenäisessä työskentelyssä omiin vahvuuksiimme.

Lähteet

Ahonen, T. 2016. *Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen.* 2. painos. Nummela: Painokiila Oy.

Design Council. 2020. *What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond.* Viitattu 4.12.2020.
<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Francois, E.J. 2014. *Financial Sustainability for Nonprofit Organizations.* New York, USA: Springer Publishing Company.

Iivonen, E., Medeiros, M., Rantanen, S. & Schulte, S. 2017. *Etsivä perhetyömalli. Jalkautuvaa lapsiperheiden kohtaamista.* Innovaatio-projekti. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 13.10.2021. https://pesapuu.fi/wp-content/uploads/2018/02/metropolia_12.10.2017_etsiva_perhetyo_inno-projekti.pdf

Innokylä. 2020. *Innokylä. Etusivu > Työkalut > Service Blueprint.* Viitattu 24.12.2020. https://innokyla.fi/fi/tyokalut/serviceblueprint?gclid=Cj0KCQiAIZH_BRCgARIsAAZHSBnPHnOyYRUBo8czjtKob7OhyMAST3t4CXTJ0HS18DDGG4-DwnphqZYApBqEALw_wcB

Koivisto, M. 2016. *Palvelumuotoilun peruskäsitteet* (s. 42-59). Teoksessa Miettinen, S. (toim.) 2016. *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen.* 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. *Palvelumuotoilun bisneskirja.* Helsinki: Alma Talent.

Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 1230/2001. Annettu Helsingissä 13.12.2001. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011230>

Manelius, H. 2021. *Sähköinen perhekeskus* [PowerPoint-diat]. https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2021/04/HYKS_sahkoinen-perhekeskus.pdf

Messi. 2020. *Turun ammattikorkeakoulun intranet. Etusivu > Opiskelu > Opinnäytetyö > Opinnäytetyötyypit.* Viitattu 2.12.2020.
<https://messi.turkuamk.fi/opiskelu/9/Sivut/Hankkeistettu--ja-TKI-opinn%C3%A4ytety%C3%B6.aspx>

Miettinen, S. 2016. *Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista* (s. 20-41). Teoksessa Miettinen, S. (toim.) 2016. *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen.* 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti, J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan.* 3 painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Optima. 2020. *Oppimisympäristö Optima. Työtilat > Opinnäytetyö (ONT) SosKas > Aiheen valinta > Opinnäytetyötyypit.* Viitattu 2.12.2020.
<https://optima.turkuamk.fi/learning/id19/bin/user?rand=27125>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinoss, S. 2017. *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa.* Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Salovaara, V. & Valta, R. 2020. *Digitalt familjecenter i Egentliga Finland – Behov, utmaningar och möjligheter.* FSKC Rapport 1/2020. Helsingfors: Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC).

Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. *Asiakkaiden osallistamisen toimintamalli - Loppuraportti.* Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Aasiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Stickdorn, M., Hormess, M.E., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World.* Sebastopol, Canada: O'Reilly Media, Inc.

STM. 2018. *Sähköinen perhekeskus. Kehittämistarpeet, tavoitetila, skenaariot ja toimenpide-ehdotukset.* Työryhmän selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 57/2018. Viitattu 16.7.2021
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161209/Rap_57_18_Sahkoinen%20perhekeskus_netti.pdf

THL. 2020a. *Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE).* Viitattu 24.11.2020. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

THL. 2020b. *Perhekeskukset Suomessa 2019. Kehittämisen tilanne ja työn jatkuminen.* Työpaperi 6/2020. Viitattu 16.7.2021
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139242/URN_ISBN_978-952-343-461-5.pdf

Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu.* Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Varsinais-Suomen perhekeskus. 2020. Viitattu 6.12.2020.
<https://www.varsinais-suomenperhekeskus.fi/>

VASSO 2020. Viitattu 24.11.2020. <https://vasso.fi/>

Vilkka, H. 2015. *Tutki ja kehitä.* 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuori, J. 2021. *Laadullinen sisällönanalyysi.* Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen

tietoarkisto. Viitattu 18.10.2021.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Vuorinen, T. 2013. *Strategiakirja - 20 työkalua*. Alma Talent Oy.

Teemahaastattelurunko

Lapsiperhepalveluiden nykytila ja kehittämistarpeet

Mikä on mielestäsi tällä hetkellä keskeisin alueesi lapsiperhepalveluita koskeva puute tai ongelmakohta? Miten siihen voisi mielestäsi tarttua? Voiko siihen vaikuttaa digitalisaation keinoin?

Mikä lapsiperhepalveluiden asiakkaalla on tällä hetkellä hyvin? Mitä asiakas kehuu? (mitkä palvelut helposti ja nopeasti saatavilla / hyvin saavutettavissa / laadukkaita) Asiakaspalaute + vastaajan oma näkemys

Mikä asiakkaalla on huonosti? Mistä asiakas valittaa? (mitkä palvelut huonosti saatavilla / vaikeasti saavutettavissa / laatu jättää toivomisen varaa) Asiakaspalaute + vastaajan oma näkemys

Sähköiset palvelut vs. perinteiset palvelut

Millaisiin tilanteisiin sähköinen palvelu sopii? Mitä asiakas voisi mielestäsi tehdä verkossa?

Mitä hyötyjä / riskejä näet edellä mainituissa palveluissa, jos ne toteutetaan sähköisesti? (erikseen asiakkaan ja työntekijän näkökulma)

Millaisissa tilanteissa sähköinen palvelu ei sovellu vaihtoehdoksi? Millainen asiakkaan ongelma vaatii aina kohtaamista fyysisesti / puhelimitse?

Millaisissa tilanteissa ensikontaktin on syytä olla tapaaminen / puhelinkeskustelu?

Sähköiset palvelumuodot

Mitä mieltä olet seuraavista palvelumuodoista? Tulisiko ne sisällyttää sähköiseen perhekeskukseen? Riskit ja mahdollisuudet?

- Tiedon hakeminen
- Sähköinen ajanvaraus
- Etätapaaminen
- Palveluohjaus-chat
- Yhteydenotto ja asiakasprosessin seuraaminen
- Itsearviointitestit
- Vertaistuki (etätapaaminen)
- Vertaistuki (keskustelufoorumi)

Millainen olisi mielestäsi “unelmien sähköinen perhekeskus”?