

**ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA SOSIAALIPALVELUJEN
FYYSISESTÄ TOIMINTAYMPÄRISTÖSTÄ**

**Sosiaalisen vuorovaikutuksen, yksilöllisyyden ja yksityisyyden
toteutuminen odotustiloissa**

Helena Poth

Maisterintutkielma
Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian
laitos

Jyväskylän yliopisto

Kevät 2020

TIIVISTELMÄ

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA SOSIAALIPALVELUJEN FYYSISESTÄ TOIMINTAYMPÄRISTÖSTÄ

Sosiaalisen vuorovaikutuksen, yksilöllisyyden ja yksityisyyden toteutuminen odotustiloissa

Helena Poth

Sosiaalityö

Maisterintutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Ohjaajat: Maija Mänttari-van der Kuip, Maritta Itäpuisto, Johanna Kiili

Kevät 2020

Sivumäärä: 65 + 2 liitettä

Tutkielman tarkoituksena on sosiaalipalvelujen odotustilojen tarkastelu asiakasnäkökulmasta. Tutkielmani perustana on sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 30, jossa säädetään sosiaalipalvelujen fyysisestä toimintaympäristöstä. Palvelumuotoilun alalta lainattua kosketuspisteen käsitettä hyödyntäen selvitän, millaisia asiakkaan ja sosiaalipalvelun tuottajan välisiä kosketuspisteitä Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustiloissa on ja miten asiakkaat nämä kosketuspisteet kokevat suhteessa sosiaalihuoltolaissa mainittuihin sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumiseen sekä yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioimiseen.

Tutkielman tiedontuottajina ovat olleet Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen sosiaalineuvonnan palvelupisteen asiakkaat. Tutkimusaineisto koostuu kahdeksan asiakkaan teemahaastattelusta litteroidusta 113 sivusta tekstiä. Haastatteluaineisto on analysoitu sisällönanalyysiä käyttäen.

Aineistosta oli löydettävissä yhteensä 15 palveluntuottajan ja asiakkaan välistä kosketuspistettä Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustiloissa. Näistä kosketuspisteistä otin tarkempaan analyysiin ilmoittautumisautomaatin, vuoronumerolipukkeet, vuoronumeromonitorin, vastaanottohenkilökunnan ja toiset asiakkaat. Tarkastelin kosketuspisteitä siitä näkökulmasta, mitä merkityksiä haastatellut niistä tuottivat suhteessa sosiaalisen vuorovaikutuksen, yksilöllisyyden ja yksityisyyden toteutumiseen odotustiloissa.

Aineistostani on tulkittavissa, että tarkastelemillani kosketuspisteillä näyttää olevan vaikutusta asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen, yksilöllisyyden ja yksityisyyden toteutumisen kokemukseen odotustiloissa joko kokemusta vahvistavasti tai sitä heikentävästi, tai molempia. Aiemman sosiaalipalvelujen fyysisestä toimintaympäristöstä tehdyn tutkimuksen valossa tuloksistani voidaan tehdä tulkinta, että odotustilan asiakkaan ja palveluntuottajan välisillä yksittäisillä kosketuspisteillä ja odotustilalla kokonaisuutena voi olla toimijuutta, joka vaikuttaa asiakaskokemukseen.

Avainsanat: *sosiaalipalvelujen fyysinen toimintaympäristö, sosiaalihuoltolaki, sosiaalipalvelun asiakas, kosketuspiste, odotustila, sosiaalinen vuorovaikutus, yksilöllisyys, yksityisyys*

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Sosiaalipalvelujen fyysinen toimintaympäristö.....	3
2.1 Sosiaalihuoltolaki	3
2.1.1 Sosiaalipalvelujen toimitilat	4
2.1.2 Sosiaalisen vuorovaikutuksen tukeminen.....	5
2.1.3 Yksilöllisten tarpeiden ja edellytysten sekä esteettömyyden huomioiminen	5
2.1.4 Yksityisyyden suojan huomioiminen	6
2.2 Asiakas fyysisessä toimintaympäristössä	7
2.3 Aiempi tutkimus	8
3 Tutkielman toteutus	12
3.1 Tutkimustehtävän hahmottuminen ja tutkimuskohteen valinta.....	12
3.2 Yksilöllisten teemahaastattelujen kerääminen.....	14
3.3 Sisällönanalyysi	18
3.4 Eettisyys	22
4 Kosketuspisteet odotustiloissa.....	25
4.1 Ilmoittautumisautomaatti.....	27
4.2 Vuoronumeromonitori ja vuoronumerolipuke.....	33
4.3 Vastaanottohenkilökunta	42
4.4 Toiset asiakkaat	47
5 Johtopäätökset ja pohdinta.....	55
Lähteet	61
Liite 1: Teemahaastattelurunko	65
Liite 2: Infokirje ja suostumusasiakirja	68

1 JOHDANTO

”... [tänne] kun tulee, tietysti pakaroita rypistää yhteen et on jo, ainahan ne on epämiellyttävii tilanteita, että tulee.”

Kalastaman sosiaalineuvonnan palvelupisteen asiakas

Sosiaalityön ammatillisena ja yhteiskunnallisena velvollisuutena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden hyvinvointia. Tämä tulee esille esimerkiksi Suomen sosiaalihoitolaissa (SHL 1301/2014 § 1), jonka ensimmäisenä tarkoituksena mainitaan hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden edistäminen ja ylläpitäminen. Sosiaalitoimistossa asioiminen mielletään kuitenkin usein epämiellyttäväksi. Johdannon alkuun tutkielmani haastatteluaineistosta nostamani sitaatti kuvastaa tämänkaltaista kokemusta. Asiakkaiden kielteiset kokemukset vaikuttavat liittyvän esimerkiksi työntekijöiden ja asiakkaiden välisiin vuorovaikutustilanteisiin, mutta myöskään palvelujen fyysistä toimintaympäristöä – sen niukkahkon tutkimuksen mukaan mitä aiheesta tällä hetkellä löytyy – ei ole koettu mieltä ylentävänä (Juhila 2018, 112-113).

Sosiaalihoitolaiki (1301/2014 § 30) velvoittaa kiinnittämään huomiota sosiaalipalvelujen fyysiseen toimintaympäristöön. Laissa on erikseen mainittu asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen tukeminen sekä yksilöllisten tarpeiden ja edellytysten, esteettömyyden ja yksityisyyden suojan huomioiminen sosiaalipalvelujen toimitilojen suunnittelussa ja käytössä. Tämän lainkohdan innoittamana tarkastelen tutkielmassani asiakkaiden kokemuksia Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen sosiaalipalvelujen fyysisestä toimintaympäristöstä lainkohdassa mainittuihin teema-alueisiin liittyen.

Kalasatamaan terveys- ja hyvinvointikeskus avattiin helmikuussa 2017. Keskus on osa Helsingin kaupungin sote-uudistusta ennakoitua suunnitelmaa keskittää kaikki 25 terveysasemaansa kuuteen suureen terveys- ja hyvinvointikeskukseen, missä sosiaali- ja terveysterveystarjottaisiin ja toteutettaisiin fyysisesti saman katon alla. Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus tarjoaa sote-palveluita 18 000 m²:n sisäpinta-alalla 1000-1500 asiakkaalle päivittäin yli 500:n sote-alan ammattilaisen voimin. (Siironen 2018.)

Tutkielmassani tarkastelu keskittyy keskuksen ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevan sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustiloihin. Sosiaalineuvonnan palvelupiste tarjoaa sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 16) mukaista sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta kunnan asukkaille esimerkiksi etuuksien tai tukien hakemisessa ja eri palveluiden käyttöön ja yhteensovittamiseen liittyvissä kysymyksissä. Palvelupiste toimii yhteistyössä aikuissosiaalityön ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa ja sen asiakaskuntaan kuuluvat niin nuoret aikuiset, aikuiset, lapsiperheet kuin maahanmuuttajatkin. Sosiaalineuvonnan palvelupisteeseen voi tulla asioimaan ilman ajanvarausta. (Helsingin kaupunki 2020.) Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen monipalvelukonseptin mukaisesti sosiaalineuvonnan palvelupisteen toimitilat sijaitsevat yhteisessä tilassa keskuksen ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevien muiden palveluiden, kuten terveys-, päihdetyö- ja maahanmuuttopalvelujen kanssa. Odotustila näihin palveluihin on kaikille asiakkaille yhteinen.

Tavoitteeni on, että opinnäytetyöni voisi toimia kanavana asiakkaiden äänen esille tuomiseksi kyseiseen fyysiseen toimintaympäristöön liittyen. Ilkka Lovio ja Heidi Muurinen (2013, 8, 23) toteavat sosiaalipalvelujen palveluympäristöä käsittelevässä raportissaan lisääntyneen ymmärryksen asiakkaiden kokemuksista tietyssä fyysisessä toimintaympäristössä voivan auttaa kehittämään sosiaalipalveluiden vaikuttavuutta ja lisäämään niiden tehokkuutta.

2 SOSIAALIPALVELUJEN FYYSINEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Sosiaalihuoltolaki

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty, miten sosiaalihuolto tulee järjestää. Lainsäädäntöön on otettu mukaan myös sosiaalipalvelujen fyysistä toimintaympäristöä koskevia määräyksiä. Vuoden 1984 sosiaalihuoltolaissa (SHL 1984/710 § 11) sosiaalipalvelujen fyysiseen toimintaympäristöön oli tehty seuraava viittaus: ”*Sosiaalihuollon toimintoja varten kunnalla on oltava riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet.*” Vuonna 2014 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa sosiaalipalvelujen fyysiseen toimintaympäristöön viitataan seuraavasti (SHL 2014/1301 § 30 luku neljä):

”Asiakkaiden käytössä olevien sosiaalipalvelujen toimitilojen on tuettava asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilojen suunnittelussa ja käytössä on huomioitava asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja edellytykset, esteettömyys ja yksityisyyden suoja.”

Nykyinen sosiaalihuoltolaki (2014/1301) sen enempää kuin lain esityöt (hallituksen esitys eduskunnalle HE 164/2014) tai lain soveltamisopas lainkohtaa käsittelevässä osiossa (2014, 93-95) eivät kuitenkaan tarkemmin määrittele, mitä laissa mainituilla käsitteillä – sosiaalisella vuorovaikutuksella, yksilöllisillä tarpeilla ja edellytyksillä, esteettömyydellä ja yksityisyyden suojalla – tässä yhteydessä tarkoitetaan. Täten laki jättää paljon tulkinnanvaraa sille, mitä asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen tukemisella tai asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja edellytysten, esteettömyyden ja yksityisyyden suojan huomioimisella sosiaalipalvelujen toimitiloissa käsitteellisellä tasolla saati käytännössä tarkoitetaan.

Pentti Arajärvi (2017, 76) kirjoittaa sosiaalipalveluja koskevan lainsäädännön finaalistumisesta ja informaalistumisesta. Finaalistumisella viitataan ilmiöön, jonka taustalla on yhteiskunnan osaamisen kasvu: kun kaikissa palveluja tuottavissa instituutioissa on entistä koulutetumpaa henkilökuntaa, on mahdollista säädellä enemmän tavoiteltua tilaa asettamatta yksityiskohtaisia säännöksiä toiminnalle. Lainsäädännön finaalistumisella

tarkoitetaan siis menettelytapojen säätämistä yleisiksi. Finaalistumiseen liittyy lainsäädännön informaalistuminen, mikä merkitsee sitä, että palvelun tuottajalle annetaan toimintaohjeita jättäen yksityiskohdat itseohjautuviksi. Arajärvi toteaa lainsäädännön finaalistumisen ja informaalistumisen antavan mahdollisuuden pyrkiä annettuihin tavoitteisiin vaihtelevin menetelmin. Yksityiskohtaisen säätelyn puuttuminen voi kuitenkin johtaa tavoitteista riippumattomaan toimintaan. (Arajärvi 2017, 75-76.)

Myös tutkielmani keskiössä oleva sosiaalipalvelujen fyysistä toimintaympäristöä ohjaava SHL § 30 luku neljä on säädetty varsin yleiseksi jättäen niin palveluntuottajalle kuin maisterintutkielman kirjoittajallekin paljon harkintavaltaa lainkohdassa käytettyjen käsitteiden tulkitsemisessa ja esitettyjen tavoitteiden ja niihin johtavien menettelytapojen määrittämisessä. Alla kuvaan sitä, miten tutkielmassani määrittelen mainitussa lainkohdassa esille nostetut käsitteet.

2.1.1 Sosiaalipalvelujen toimitilat

Juhila (2018, 106-107) erottelee sosiaalityön kohtaamispaikat institutionaalsiin tiloihin ja kansalaisyhteiskunnan ja ihmisten arkisen elämän areenoihin. Institutionaalisilla tiloilla Juhila tarkoittaa sellaisia kohtaamispaikkoja, jotka ovat varta vasten varattu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän erityisiksi tiloiksi ja joihin kansalaiset tulevat joko henkilökohtaisesti tai virtuaalisesti hakemaan tiettyjä palveluita. Institutionaalisille tiloille tyypillistä on se, että ne ovat sote-ammattilaisten reviiriä: institutionaalisissa tiloissa asioivien ihmisten eli ”vieraiden” odotetaan noudattavan työntekijöiden eli tilojen ”isäntien ja emäntien” sääntöjä. Institutionaaliset tilat niihin liittyvine sääntöineen asettavat tiloissa oleskelevat ihmiset määrättyihin asemiin ja rooleihin ja määräävät esimerkiksi ihmisten liikkumisreittejä tiloissa. (emt. 106-107, 110-111.) Tutkielmassani keskittän tarkasteluni koskemaan sosiaalipalvelujen institutionaalisia tiloja rajaten huomion niihin asiakkaan ja palveluntuottajan välisiin kosketuspisteisiin, jotka löytyvät ulko-oven ja sosiaalineuvonnan palvelupisteen asiakastapaamishuoneiden välisestä odotustilasta Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa.

2.1.2 Sosiaalisen vuorovaikutuksen tukeminen

Sosiaalinen vuorovaikutus on hyvin laaja käsite. Esimerkiksi sosiaalipsykologiassa se käsittää ison joukon ilmiöitä yksilöiden käyttäytymistäipumuksista sosiaalisissa tilanteissa ryhmäprosesseihin ja ryhmien välisiin suhteisiin. Sosiaalinen vuorovaikutus sisältää verbaalisen kommunikaation lisäksi lukuisia nonverbaalisia muotoja kuten esimerkiksi tilaan asettumisen, katseet, eleet ja kasvonilmeet. Sosiaalisesti vuorovaikutukseksi voidaan laskea myös erilaisilla digitaalisilla alustoilla tapahtuva vuorovaikutus. (Helkama ym. 2015, 202, 209.)

Rajaan tutkielmassani asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen tarkastelun koskemaan puhuttua vuorovaikutusta. Nostan tarkastelun keskiöön sen, oliko haastateltavilla puhuttua vuorovaikutusta odotustiloissa muiden ihmisten kanssa ja mikäli kyllä, missä ja kenen kanssa. Pyrin selvittämään, onko sosiaalineuvonnan odotustiloissa jokin kosketuspiste, missä puhuttua sosiaalista vuorovaikutusta tapahtui enemmän kuin muualla ja minkä voisi näin katsoa osaltaan tukevan asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumista odotustiloissa.

2.1.3 Yksilöllisten tarpeiden ja edellytysten sekä esteettömyyden huomioiminen

SHL:ssa (1301/2014 § 30) nostetaan esille asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja edellytysten sekä esteettömyyden huomioiminen toimitilojen suunnittelussa ja käytössä. Pyrkiessäni tutkielmaani varten määrittämään tätä lainkohtaa tarkemmin, koin edellä kuvatun Arajärven (2017, 76) mainitseman sosiaalihuoltolainsäädännön informaalistumisen nousevan esille erityisen voimakkaasti: tulkinnanvaraa on runsaasti.

Anneli Pohjola (2010, 45) toteaa sosiaalityön asiakkuutta käsittelevässä artikkelissaan, että vaikka kaiken palvelutyön katsotaan pohjautuvan asiakkaiden tarpeisiin, avoimeksi on jäänyt kysymys, kuka tarpeet määrittelee ja mistä lähtökohdista. Voidaan myös kysyä,

riittääkö palvelutyössä tarvelähtöisyys vai tulisiko kartoittaa myös asiakkaan toiveet. (emt.) Tutkielmassani lähestyn kysymystä tarpeiden ja toiveiden huomioimisesta toimitilojen fyysisissä puitteissa sekä tarkennan sosiaalihuoltolaissa mainittuja käsitteitä ”yksilölliset tarpeet ja edellytykset” nojaamalla lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (SHAL 2000/812), jonka 4 §:n toinen luku kuuluu seuraavasti: ”*Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.*” Sisällytän siis tarkastelussani kaikki SHAL:ssa mainitut määreet – asiakkaiden toivomukset, mielipiteet, edut, äidinkielen ja kulttuuritaustan – kuuluviksi asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja edellytyksiin. Esteettömyyden rajaan tarkoittamaan tiloissa liikkumisen helppoutta. Esteettömyyteen voidaan laskea kuuluvaksi myös esimerkiksi opasteiden selkeys ja induktiosilmukka. Helpomman luettavuuden vuoksi yhdistän tutkielmani otsikoinnissa ja tekstissä sosiaalihuoltolaissa mainitut asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja edellytykset sekä esteettömyyden käsitteet yläkäsitteen *yksilöllisyys* alle.

2.1.4 Yksityisyyden suojan huomioiminen

Sosiaalihuollon asiakkaan yksityisyyden suojasta säädetään esimerkiksi laeissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/218). Jälkimmäisessä näistä (§ 4 luku 1) asiakkaan yksityisyydestä säädetään seuraavasti: ”[...] Asiakasta on kohdeltava siten, [...] että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.” Myös sosiaalialan ammattieettisissä ohjeissa (Heikkinen 2017, 41) painotetaan sosiaalialan ammattihenkilön velvollisuutta pitää huolta asiakkaan yksityisyyden ja luottamuksellisuuden säilymisestä kaikissa tilanteissa.

Tutkielmassani tarkastelen asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutumisen kokemusta Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustiloissa siitä näkökulmasta, kokivatko asiakkaat voitavansa asioida odotustiloissa rauhassa siten, etteivät ulkopuoliset saaneet tietoonsa asiakkaille arkaluontoisia asioita.

2.2 Asiakas fyysisessä toimintaympäristössä

Sosiaalityössä on yleisesti hyväksytty lähtökohta, että asiakkaan tilannetta ei voida muuttaa ottamatta huomioon hänen ympäristönsä. Tätä ajattelua kutsutaan *person in environment* -lähtökohdaksi. Käsitteellä ympäristö on sosiaalityössä kuitenkin viitattu lähinnä asiakkaan sosiaaliseen ympäristöön. Vähemmälle huomiolle on jäänyt fyysisen toimintaympäristön merkitys asiakkaan hyvinvoinnille. (Peeters 2012, 287-288; Matthies & Närhi 2018, 202-203).

Person in environment -ajattelu juontaa juurensa 1900-luvun alussa vaikuttaneiden sosiaalityön pioneerien Jane Addamsin ja Mary Richmondin näkemyksiin. Richmond painotti sosiaalisen vuorovaikutuksen ja sosiaalisten verkostojen merkitystä sosiaalityön asiakkaan hyvinvoinnille, kun taas Addams ymmärsi sosiaalisen ympäristön lisäksi asiakkaan ympäristöön kuuluviksi ja täten sosiaalityön tekemistä raamittaviksi tekijöiksi myös ympäristön fyysiset komponentit, kuten rakennukset ja asuintilat. (Matthies & Närhi 2018, 202-203; Närhi 2015, 322-323; Peeters 2012, 288.) Lähestyn tutkimusaiheittani ns. addamsilaisittain käsittäen sosiaalipalvelujen fyysisen toimintaympäristön osatekijänä asiakkaan hyvinvoinnissa.

Tutkielmassani lähestyn asiakkaan ja sosiaalipalvelujen fyysisen toimintaympäristön välistä suhdetta palvelumuotoilun piiristä lainatun kosketuspisteen käsitteen kautta. Palvelumuotoilu on ollut Suomessa nouseva trendi yksityisellä sektorilla, mutta sen työkaluja on otettu käyttöön myös julkisen sektorin palvelukehittämissä (TEM 2013, 6-7, 9, 51). Palvelumuotoilussa asiakas nähdään keskeisenä osana palvelutapahtumaa: puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta. Käsitettä palvelupolku käytetään kuvaamaan asiakkaan kokemusta palvelun läpikulkemisesta tietyllä aikajanalla. Palvelupolun varrella asiakas läpikäy palvelutuokioita, jotka sisältävät useita erilaisia kosketuspisteitä palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Sosiaalipalvelujen yhteydessä kosketuspisteellä voidaan tarkoittaa esimerkiksi sosiaalitoimiston tiloja, tiloissa olevia esineitä ja ihmisiä, kuten myös palvelun verkkosivuja, kotiin lähetettäviä kirjeitä, puheluita tai jopa toisen palvelua käyttävän asiakkaan kohtaamista. (Tuulaniemi 2011, 15, 33, 39; Lovio & Muurinen 2013, 8, 10.)

Palvelumuotoilussa lähdetään siitä, että jokainen kosketuspiste asiakkaan ja palveluntuottajan välillä synnyttää ja jättää asiakkaalle tiedostetun tai tiedostamattoman kokemuksen palvelusta. Palvelumuotoilussa palveluntuottajan katsotaan voivan vaikuttaa asiakkaaseensa kosketuspisteiden kautta monien aistikanavien välityksellä, kuten valon, lämpötilan, äänien, värien, tuoksujen, makujen ja materiaalien keinoin. Näin myös fyysisellä toimintaympäristöllä katsotaan olevan olennainen merkitys palvelun onnistumiselle. (Tuulaniemi 2011, 15, 33, 39; Lovio & Muurinen 2013, 8, 10.)

Tutkielmassani hyödynnän palvelumuotoilun piiristä lainattua kosketuspisteen käsitettä kokoamaan yhteen asiakkaiden haastatteluista esille nousevia Kalasataman sosiaalivonnan palvelupisteen odotustiloihin liittyviä inhimillisiä ja ei-inhimillisiä elementtejä. Kartoitan, mitä sosiaalipalvelun tuottajan ja asiakkaan välisiä kosketuspisteitä haastatteluissa nousee esille, jonka jälkeen etsin aineistosta haastateltavien näille kosketuspisteille antamia merkityksiä sosiaalihuoltolaissa (1301/2014 § 30) mainittujen sosiaalisen vuorovaikutuksen, yksilöllisyyden ja yksityisyyden toteutumisen suhteen.

2.3 Aiempi tutkimus

Sosiaalipalvelujen fyysistä toimintaympäristöä tarkasteltaessa perusteos on Leena Eräsaaren väitöskirja vuodelta 1995, mikä on toiminut inspiraation lähteenä myös omalle aihevalinnalleni. Eräsaari tutki väitöskirjassaan ihmisten toimintaa erilaisissa hallintoon ja julkisen sektorin palveluihin liittyvissä tiloissa kuvaten tiloja ja tavaroita osana ihmisten välistä vuorovaikutusta, kuten myös osana julkisen sektorin toimintaa. Eräsaari näkee organisaatioiden käyttämät tilat ja tavarat osana organisaatiota ja sen palvelua. Näin ollen pohdittaessa sosiaalipalveluiden laatua on Eräsaaren mukaan perusteltua ottaa rakennukset ja tilat mukaan tarkasteluihin. (Eräsaari 1995; Eräsaari 2002, 11; Eräsaari 2016.)

Eräsaaren väitöskirjan ohella inspiraation ja taustoituksen lähteenä omalle tutkielmalleni on toiminut Ilkka Lovion ja Heidi Muurisen (2013) raportti palveluympäristöjen merkityksestä sosiaalityössä. Raportti on toteutettu pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan ”Sosiaalipalvelutoimisto Hyvän olon tila” -nimisen tutkimus- ja kehittämishankkeen

puitteissa, jonka tavoitteena oli kehittää sosiaalitoimistojen tiloja ja tutkia niiden merkitystä sosiaalityössä. Taustalla oli huomio siitä, että sosiaalitoimistot muistuttavat usein fyysisiltä ja toiminnallisilta tilaratkaisuiltaan enemmän poliisiasemaa kuin paikkaa, jossa autetaan ihmisiä. Raportissa keskitytään sosiaalipalvelujen aulatilojen ajatteluun uudella tavalla käyttämällä hyväksi palvelumuotoilun käsitteistöä. (Lovio & Muurinen 2013, 7; Muurinen 2019b, 12.) Lovion ja Muurisen raportista on peräisin idea hyödyntää kosketuspisteen käsitettä omassa tutkielmassani.

Raportissaan Lovio ja Muurinen (2013, 16) korostavat asiakastapaamishuoneiden ulkopuolisten tilojen merkitystä asiakaskokemukselle. Lovion ja Muurisen (s. 14, 16-18) erään sosiaalitoimiston aulassa suorittaman monipäiväisen havainnoinnin mukaan merkittävällä osalla sosiaalitoimistossa asioivista ihmisistä palvelukokemus vaikutti määrittyvän vahvasti sen kautta, mitä tapahtuu aulassa. Lovio ja Muurinen lähtevät siitä, että vaikka ns. varsinainen sosiaalityö tapahtuu asiakastapaamishuoneessa vuorovaikutuksessa sosiaalityön ammattilaisen ja asiakkaan kesken, asiakkaalle sosiaalityö alkaa jo paljon ennen sosiaalityöntekijän huonetta.

Heidi Muurinen on myös myöhemmissä töissään tarkastellut fyysisen toimintaympäristön merkitystä sosiaalipalveluissa. Tapaustutkimuksessaan Espoon aikuissosiaalityön uusien avotoimitilojen suunnittelu- ja käyttöönottoprosessista Muurinen (2019a) analysoi ei-inhimillisten toimijoiden kytkeytymistä palveluiden kehittämisprosesseihin. Tutkimuksen mukaan uusien toimitilojen käyttöönoton myötä oli havaittavissa ei-inhimillisistä toimijoista muodostuvan ympäristön osin tukevan ja osin vastustavan kehittämistoiminnan tavoitteita. Tutkimuksessaan Muurinen lähtee siitä, että sosiaalityön toimintaympäristöjä kehitettäessä myös ympäristön elottomat esineet ja asiat voidaan tunnistaa tiedonmuodostusprosessissa toimijoiksi. Tutkimuksessa fyysinen tila osoittautui makrotoimijaksi, jonka toimijuus rakentui erilaisista artifakteista ja ihmisten tavasta toimia. Tutkimuksen tulokset osoittavat esimerkiksi, että avokonttorimaiset fyysiset tilat ikään kuin pakottivat työntekijät keskustelemaan kollegoiden kanssa ja näin jakamaan tietoa. Tätä voi Muurisen mukaan pitää osoituksena siitä, että tilalla on toimijuutta: se on kyvykäs vaikuttamaan. Muurinen peräänkuuluttaa ei-inhimillisen toimijuuden parempaa tiedostamista kehittämisprosessien yhteydessä todeten ei-inhimillisen toimijuuden tunnistamisen inhimillisen toimijuuden

rinnalla voivan avata uusia näkökulmia palvelutoiminnan kehittämiseen. (Muurinen 2019a, 29-30, 35-38; Muurinen 2019b, 45-46)

Kansainvälisestä aiheeseen liittyvästä tutkimuksesta mainittakoon Nicky Stanleyn ym. (2016) tutkimus ei-inhimillisen ympäristön merkitystä sosiaalipalveluissa. Englannissa lasten huostaanottopalvelujen yhteydessä toteutetussa tutkimuksessa kiinnitettiin palvelujen sijainnin ja tilojen sisustuksen ja koristusten lisäksi huomiota esimerkiksi lasten ja nuorten mahdollisuuteen liikkua ja toimia vapaasti palvelurakennuksessa. Stanley ym. näkevät fyysisen toimintaympäristöön liittyvien seikkojen kytkeytyvän mm. lasten ja perheiden kokemukseen tulla kohdelluiksi ”normaalisti”, ei stigmatisoivasti palvelunkäyttäjinä. Itsensä arvostetuksi ja tervetulleeksi tuntemisen kokemus vaikutti tutkimuksen perusteella yhdistyvän niin fyysiseen toimintaympäristöön kuin onnistuneeseen vuorovaikutukseen työntekijöiden kanssa. Stanley ym. tulevat johtopäätökseen, että huomion kiinnittäminen palvelun fyysiseen toimintaympäristöön voi vahvistaa arvostetuksi tulemisen kokemusta niin asiakkaiden kuin palvelujen työntekijöiden parissa sekä vähentää palvelun käyttämisestä aiheutuvaa stigman kokemusta asiakkaissa. (emt. 89-92.)

Fyysisen toimintaympäristön merkitystä asiakkaiden palvelukokemuksille ja sosiaalityön käytännöille ovat lisäksi tarkastelleet esimerkiksi Riitta Laakso (2018) ja Helen Scholar (2017). Laakso (2018) on tutkinut esineiden merkitystä huostaanotettujen lasten muutoissa. Hänen (s. 112-113) mukaansa esineiden voidaan katsoa personalisoivan tilaa, pitävän yllä jatkuvuutta sekä osoittavan välittämistä ja arvostamista. Scholar (2017, 632) puolestaan on tarkastellut esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden vaatetuksen merkitystä työntekijöiden ammatti-identiteetille ja työn käytännöille. Molempien tutkijoiden teksteissä korostuvat ihmisten yhdessä olemiseen liittyvän ei-inhimillisen komponentin merkitys sosiaalipalveluissa. Laakso (s. 122) toteaa, että ihminen ei elä vain toisten ihmisten kanssa vaan myös yhteistoiminnassa ei-inhimillisiksi ymmärrettyjen toisten, kuten tavaroiden, teknisten laitteiden ja muiden ympäristön elementtien kanssa. Näin ollen esineet eivät ole vain toiminnan taustalla vaan ne vaikuttavat ja muokkaavat sosiaalista kanssakäymistä (Laakso 2018, 122).

Sosiaalipalvelujen fyysistä toimintaympäristöä on käsitelty jonkin verran myös maisterintutkielmissa. Väänänen (2010) tarkastelee sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielmassaan valtaa arkkitehtonisena tilana. Väänänen (s. 51) kiinnittää tutkielmassaan huomiota sosiaalitoimiston tilojen hierarkkisuuuteen: tilaan liittyvillä rajoituksilla määritetään asiakkaiden ja työntekijöiden alueet. Väänänen (s. 63, 83) mukaan sosiaalitoimisto turvaratkaisuineen rakentuu tilana asiakasta leimaavalla, kyseenalaistavalla ja asiakkaan yhdenvertaisuuden kokemusta vähentävällä tavalla.

Maija Tarkiaisen (2012) sosiaalityön pro gradu -tutkielma käsittelee asiakkuuden kokemuksen rakentumista asiakastilan fyysisten ominaisuuksien pohjalta. Tutkielman tavoitteena oli selvittää, mihin yksityiskohtiin tai kokonaisuuksiin yksilö kiinnittää tilassa huomiota ja miksi nämä yksityiskohdat ovat yksilölle merkityksellisiä. Tutkielman tulokset osoittavat fyysisen ympäristön yksityiskohtien vaikuttavan asiakaskokemukseen; tärkeänä koettiin esimerkiksi tilan antamat mahdollisuudet kokea olevansa yksilönä tilassa eikä osana muuta asiakasryhmää.

Lager (2018) kuvaa sosiaalityön pro gradu -tutkielmassaan tilallisen hallinnan muutosta aikuissosiaalityössä Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen kontekstissa työntekijöiden näkökulmasta. Lager toteaa työnsä tiivistelmässä, että toimitiloissa tehtävän aikuissosiaalityön työtapoja ja käytäntöjä on tilallisen hallinnan mukaisesti jouduttu muuttamaan Kalasataman toimitiloihin muuton jälkeen, ja että tilallinen hallinta ulottuu työntekijöiden tunteisiin ja keholliseen kokemukseen saakka. Lagerin tutkielma sisältää työntekijöiden omaan työhönsä liittyvien kokemusten ohella myös asiakkaiden Kalasataman fyysiseen toimintaympäristöön liittyvien näkökulmien tarkastelua, mutta sosiaalityöntekijöiden näkemysten pohjalta. Omassa työssäni tarkastelen Kalasataman fyysistä toimintaympäristöä nimenomaan asiakkaiden perspektiivistä.

Kaiken kaikkiaan lienee perusteltua todeta, että asiakkaan kokemuksia sosiaalipalvelujen fyysisessä toimintaympäristössä on Suomessa sekä kansainvälisestikin sosiaalityön tutkimuksessa nostettu esille niukasti (Laakso 2018, 109; Scholar 2017, 631, 633; Lovio & Muurinen 2013, 20; Muurinen 2019a, 29; Stanley ym. 2016, 86). Tämä on se tutkimustiedossa oleva aukko, mitä omalla tutkielmallani haluan täyttää.

3 TUTKIELMAN TOTEUTUS

3.1 Tutkimustehtävän hahmottuminen ja tutkimuskohteen valinta

Inspiroiduin edellisessä kappaleessa mainitsemastani Leena Eräsaaren (1995) tilallista hallintaa käsittelevästä väitöskirjasta siinä määrin, että halusin maisterintutkielmassani käsitellä jotakin sosiaalipalvelujen fyysiseen toimintaympäristöön liittyvää teemaa. Tutkielman tekoa aloitellessani kevättalvella 2019 sote-uudistus oli Suomessa kuuma teema. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän katsottiin olevan vuosikymmeniin suurimman muutoksen kohteena (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 46).

Yksi sote-uudistuksen tavoitteista oli sosiaali- ja terveyspalvelujen keskittäminen niin hallinnollisesti kuin fyysisestikin. Tästä palvelujen saman katon alle keskittämisen pyrkimyksestä alkuvuodesta 2017 avattu Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus oli edustava esimerkki. Eräsaaren (2002, 16) mukaan tilat, paikat tai rakennukset voidaan nähdä erilaisten organisaatioiden lopputuloksina ja lähtökohtina. Näin katsoen Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen fyysinen toimintaympäristö näyttäytyi antoisana tutkimuskohteena sote-uudistuksen myötä palvelusysteemiin tehtyjen muutosten vaikutusten tarkastelemiseen.

Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisesti (Hirsjärvi ym. 2015, 126) tutkimuskysymykseni kuitenkin muokkaantuivat useaan kertaan prosessin edetessä. Alkuperäinen ajatukseni tarkastella Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen fyysistä toimintaympäristöä painopisteenä sote-uudistuksen myötä tehdyt muutokset palveluympäristössä kaatui sote-uudistuksen kaatumisen myötä keväällä 2019. Palvelumuotoilun kosketuspisteen käsitteestä inspiroituneena siirsin tarkasteluni painopisteen koskemaan sosiaalipalvelun tuottajan ja asiakkaan välisiä kosketuspisteitä tietyssä fyysisessä toimintaympäristössä. Lovion ja Muurisen (2013) jalanjäljissä halusin tarkastella sitä, millaisiin seikkoihin sosiaalipalvelujen fyysisessä toimintaympäristössä asiakkaat ylipäänsä kiinnittävät huomiota ja miten asiakkaat nämä fyysiseen toimintaympäristöön liittyvät kosketuspisteet kokevat. Tutkimuskysymystä muotoillessani koin tärkeäksi lähestyä sosiaalipalvelujen fyysistä

toimintaympäristöä nimenomaan asiakasnäkökulmasta. Anneli Pohjolan (2010, 45) mukaan sosiaalipalvelut ovat tyypillisesti rakentuneet järjestelmälähtöisesti ja myös palveluita koskevien tarkastelujen keskiössä ovat pitkään olleet järjestelmän rakenne ja työntekijän toiminta. Pohjolan mukaan hyvän asiakaspalvelun perustana on kuitenkin oltava asiakkaan näkökulmasta lähteminen.

Lisärajausta tutkimuskysymykselleni miettiessäni löysin sosiaalihuoltolain sosiaalipalvelujen fyysistä toimintaympäristöä koskevan pykälän (2014/1301 § 30). Koska lakipykälässä erikseen edellytetään kiinnittämään huomiota asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen tukemiseen ja yksilöllisten tarpeiden ja edellytysten sekä yksityisyyden suojan huomioimiseen toimitiloissa, koin mielekkääksi rajata tutkimuskysymykseni koskemaan sitä, miten asiakkaat sosiaalipalvelujen fyysisessä toimintaympäristössä kokevat nimenomaan näiden laissa esille nostettujen seikkojen toteutumisen.

Haastattelujen yhteydessä tutkimuskysymykseni muokkautui vielä kerran rajatessani tarkastelun koskemaan työntekijöiden huoneiden ulkopuolista tilaa rakennuksessa. Ennen varsinaisia haastatteluja tekemäni testihaastattelut kestivät niin kauan, että koin lisärajausten tarpeelliseksi. Päätin jättää kysymyslistalta pois kysymyksen koskien asiakkaiden kokemuksia vastaanottohuoneiden sisätiloista. Jätin avoimeksi sen vaihtoehdon, että haastateltavat nostaisivat oma-aloitteisesti esille kokemuksia vastaanottohuoneiden tiloista. Näin ei kuitenkaan tapahtunut vaan asiakkaat kuvailivat muutamaa lyhyttä poikkeusta lukuun ottamatta kokemuksiaan odotustiloista.

Tutkimuskysymykseni kuuluu:

- Millaisia asiakkaan ja sosiaalipalvelun tuottajan välisiä kosketuspisteitä Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustiloissa on ja miten asiakkaat nämä kosketuspisteet kokevat suhteessa sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumiseen sekä yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioimiseen?

Saatuani tutkimuskysymykseni ja tutkimuksen toteuttamisen suuntaviivat luonnosteltua, otin elokuussa 2019 puhelimitse yhteyttä Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteeseen

tiedustellen mahdollisuutta tulla keräämään aineistoa. Kalasataman sosiaalineuvonnan johdolta alustavan suostumuksen aineiston keräämiselle saatuani ja tutkimussuunnitelmani hyväksymisen jälkeen lähetin tutkimuslupahakemuksen Helsingin kaupungille, mistä syyskuussa 2019 sain myöntävän vastauksen tutkimuksen tekemiselle.

3.2 Yksilöllisten teemahaastattelujen kerääminen

Tutkimuskysymys määrittää, millainen aineisto hankitaan ja millaisin menetelmin (Eskola ym. 2018, 28). Omaan tutkimuskysymykseeni vastaamiseksi katsoin haastattelun olevan tarkoituksenmukaisin menetelmä hankkia aineisto siksi, että tutkielmassani on kyse monitahoisesta ja tähän asti varsin vähän kartoitetusta aiheesta. Vastausten suuntaa oli vaikea arvioida etukäteen. Pidin mahdollisena, että tutkittavat saattavat tuottaa tietoa aiheesta laajemmin – tai sitten huomattavasti suppeammin – kuin pystyin ennakoimaan, jonka vuoksi koin tärkeäksi olla kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa tutkittavien kanssa voidakseni tarvittaessa tehdä selventäviä lisäkysymyksiä ja ohjatakseni keskustelun suuntaa. (ks. Hirsjärvi ym. 2015, 205.) Haastateltaessa asiakkaita paikan päällä oli myös haastattelun aikana mahdollista aistia haastattelun aiheena oleva fyysinen ympäristö, mikä tutkimusaiheeni kannalta oli merkittävää.

Harkitsin aineistonkeruumenetelmäksi myös havainnointia sosiaalineuvonnan palvelupisteen toimitiloissa. Havainnoinnin avulla olisin kerännyt aineistoa palveluntuottajan ja asiakkaiden välisistä kosketuspisteistä. Suunnittelin havainnoivani esimerkiksi sitä, mitä reittejä asiakkaat toimitiloissa liikkuvat, missä he pysähtelevät, mihin istuutuvat ja kenen kanssa he kommunikoivat. Useita eri palveluja tarjoavassa tilassa havainnoinnin haasteeksi olisi kuitenkin muodostunut sosiaalineuvonnan asiakkaiden erottaminen muista tiloissa liikkuvista ihmisistä. Tämän ongelman lisäksi olisin ihmisiä terveys- ja sosiaalipalvelujen tiloissa heidän sitä tietämättä havainnoidessani poikennut TENK:n (2009, 4-6) määrittelemästä tietoon perustuvan suostumuksen periaatteesta aineiston keruussa. Täten minun olisi havainnointia varten pitänyt hakea tutkimuseettisen

toimikunnan ennakoarviointilausunto, mikä olisi venyttänyt työni aikataulua. Näistä haasteista johtuen päätin luopua havainnoinnista aineistonkeruumenetelmänä.

Pitäydyin siis haastatteluissa ja haastattelutyypiksi valitsin teemahaastattelun. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit on ennalta määrätty, mutta kysymysten muotoilu ja järjestys voivat vaihdella haastattelusta toiseen. Katsoin teemahaastattelun luonteen tuovan haastattelutilanteeseen vapautta ja väljyyttä samalla kun ennalta määrättyt teemat antaisivat minulle haastattelutilanteessa tarpeeksi tukea pitääkseni keskustelun suunnan ”oikeilla raiteilla”, toisin kuin informaalissa avoimessa haastattelussa tai tiukasti ennalta strukturoidussa lomakehaastattelussa. (Eskola ym. 2018, 30; Hirsjärvi ym. 2015, 208-209.)

Eskola ym. (2015, 41) toteavat haastattelukysymysten olevan avainasemassa siinä, millaista aineistoa haastatteluilla voi saada. Eskola ym. mainitsevat kolme tapaa muodostaa teemahaastattelun teemat: ne voidaan muokata intuition perusteella, etsiä ne aiemmasta tutkimuksesta tai johtaa teemat teoriasta. Eskolan ym. mukaan hyvässä tutkimuksessa yhdistyvät kaikki nämä keinot. Koska aiempi tutkimus tutkielmani aiheesta on niukahkoa, rakensin teemahaastattelun rungon hyödyntäen tutkimuskysymykseni pohjana olevaa sosiaalihuoltolain (2014/1301) pykälää 30 ja ajatusta erilaisista kosketuspisteistä odotustiloissa. Näin haastattelurungon teemoiksi nousivat asiakkaiden kokema sosiaalinen vuorovaikutus, yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioiminen sekä asiakkaan ja palveluntuottajan väliset kosketuspisteet sosiaalineuvonnan palvelupisteen toimitiloissa.

Pyrin muotoilemaan haastattelukysymykset väljästi niin, että ne mahdollisimman paljon jättäisivät tilaa asiakkaiden kokemusmaailman esiin tulemiselle. Lovio ja Muurinen (2013, 26) siteeraavat sosiaalipalvelujen palveluympäristöä asiakasnäkökulmasta käsittelevässä raportissaan Henry Fordia, joka on todennut: ”*Jos olisin kysynyt ihmisiltä mitä he haluavat, he olisivat pyytäneet nopeampia hevosia*”. Lovion ja Muurisen mukaan sitaatti kertoo siitä, että ihmisten on vaikea kuvitella sellaista, mitä he eivät ole nähneet, mutta tämä ei tarkoita, etteikö asiakkailla olisi sellaista tietoa, mikä on välttämätöntä palvelujen laadun kehittämiseksi. Täten pyrin muotoilemaan haastattelukysymykseni niin, että niiden avulla voisin mahdollisimman syvällisesti tavoittaa asiakkaiden sosiaalipalvelujen fyysiseen toimintaympäristöön liittyviä tarpeita ja toiveita.

Itse haastattelutilanteessa huomasin jonkin verran muokkaavani kysymyksiä myös intuitiivisesti sen perusteella, miten haastateltavat kysymyksiin reagoivat. Esitin esimerkiksi monia jatkokysymyksiä, jos kyseinen tema-alue vaikutti olevan jollekulle tärkeä, tai vaihtoehtoisesti karsin tai vaihdoin keskustelun suuntaa, jos haastateltava vaikutti sulkeutuvan aiheen suhteen. Yhtä kysymystä – millainen olisi unelmiesi palvelu – en viimeisimmissä haastatteluissa edes oikein enää kehdannut tässä sanamuodossa esittää, koska haastateltavat eivät lähteneet siihen mukaan. Kysymyksen kuultuaan he vaikenivat pitkään ja valittivat kysymyksen hankaluutta pitäytyen sitten hyvin realistisissa ja vaatimattomissa ehdotuksissa toimitilojen kehittämiseksi. Voi kysyä, oliko kysymyksenasettelussa jotain vikaa. Kävin kuitenkin kaikki pääteemat läpi kaikkien haastateltavien kanssa.

Ennen haastattelujen aloittamista pidimme Kalasataman sosiaalineuvonnan tiimin kanssa suunnittelupalaverin, missä kävimme läpi haastattelujen käytännön järjestelyjä. Eskola ym. (2018, 33-34) painottavat haastatteluihin liittyvien järjestelyjen tekemistä mahdollisimman vaivattomiksi ja miellyttäväksi haastateltaville. Liian muodollinen tai virallinen haastattelutila voi aiheuttaa haastateltavalle epävarmuuden tunnetta puhumattakaan johonkin vieraaseen ympäristöön erikseen lähtemisen vaivalloisuudesta (emt). Suunnittelupalaverissa päädyimme siihen, että asiakkaiden yksityisyys ja mukavuus huomioiden pyrin toteuttamaan haastattelut tietyssä iltapäivisin useimmiten vapaana olevassa vastaanottohuoneessa. Koska huonetta ei kuitenkaan ollut mahdollista varata yksinomaan haastattelujen tekemiselle, jouduin haastatteluihin mennessäni varautumaan siihen, että huonetta yllättäen tarvitaan ja joudun siirtymään haastateltavan kanssa aulatilaan jatkamaan haastattelua. Näin ei kuitenkaan kertaakaan käynyt, vaan pystyin toteuttamaan haastattelut häiriöttömässä tilassa rauhallisessa ilmapiirissä.

Haastateltavien rekrytoinnin suunnittelimme sosiaalineuvonnan tiimin kanssa tapahtuvaksi siten, että sosiaalineuvonnan työntekijä asiakastapaamisen päätteeksi kysyy asiakkaalta tämän halukkuudesta osallistua haastatteluun mainiten tutkimuksen aiheen, haastattelun paikan ja oletetun keston. Sovimme työntekijöiden noudattavan kahta kriteeriä haastateltavien rekrytoinnissa. Ensimmäinen kriteeri oli asiakkaan tunnetila: mikäli asiakas

tapaamisen lopuksi oli voimakkaan negatiivisen tunnekuohun vallassa, häneltä ei kysytty halukkuudesta osallistua haastatteluun. Toinen haastateltavaksi pyytämisen kriteeri oli kielitaito: asiakkaan tuli työntekijän arvion mukaan olla tarpeeksi suomenkielentaitoinen ymmärtääkseen mistä haastattelutilanteesta oli kysymys ja suoriutuakseen tarkoituksenmukaisella tavalla kysymyksiin vastaamisesta. Näiden kriteereiden asettamisen perusteluna oli asiakkaiden etu: tarkoituksena oli suojella tunnekuohun vallassa olevia ja/tai puutteellisen kielitaidon vuoksi haastattelun tarkoitusta todennäköisesti ymmärtämättömiä asiakkaita mahdolliselta haastattelutilanteen aiheuttamalta lisäkuormittumiselta. Käytännössä haastateltavien rekrytoinnissa ratkaisevaksi tekijäksi muodostui myös aika: muutama rekrytointi tyrehtyi työntekijöiden mukaan siihen, että asiakkaalla ei sillä hetkellä ollut käytössään haastattelun vaatimaa aikaa.

Lokakuussa 2019 vietin sosiaalineuvonnan Kalasataman palvelupisteessä yhden viikon keräämässä haastatteluja. Haastateltavien rekrytointi työntekijöiden toimesta toteutui edellä kuvattujen suunnitelmien mukaisesti ja kaikki haastattelut sujuivat rauhallisessa ilmapiirissä. Haastattelut painottuivat iltapäiville, jolloin käytössäni oli tyhjä vastaanottohuone haastatteluja varten. Minulla oli kulkulupa henkilökunnan tiloihin ja saatoin ottaa haastatteluun osallistumisesta kiinnostuneet asiakkaat vastaan suoraan työntekijän huoneen ovelta pyytäen heidät haastatteluhuoneeseen, missä kävin heidän kanssaan läpi informaatiokirjeen sisällön (liite 2). Tässä vaiheessa kukaan asiakkaista ei enää vetäytynyt, vaan suostumuslomake allekirjoitettiin ja haastattelu aloitettiin saman tien.

Haastatteluja toteutui yhteensä seitsemän, ja ne olivat kestoltaan 18-45 minuuttia. Useimmat haastattelut kestivät runsaan puoli tuntia. Yksi haastattelu toteutui parihaastatteluna, jolloin haastateltavana oli pariskunta. Toinen puolisoista oli suomenkielinen, toinen englanninkielinen auttavalla suomen kielen taidolla. Suomenkielinen puoliso käänsi suuren osan haastattelukysymyksistä haastattelutilanteesta puolisolleen englanniksi, joka vastasi englanniksi. Näin haastateltavia oli yhteensä kahdeksan.

Koska haastatteluni edellyttivät yli puolen tunnin ajallista panosta asiakkailta, koin kohtuullisena pyrkiä kompensoimaan tämä jollakin tavalla. Haastattelun lopuksi annoin jokaiselle haastatellulle kiitokseksi ajasta ja vaivannäöstä kahdenkymmenen euron

lahjakortin ruokakauppaan. Sovimme sosiaalineuvonnan tiimin kanssa, että työntekijät mainitsevat lahjakortista jo rekrytointivaiheessa toki painottaen, että lahjakortin saamisen edellytyksenä on haastattelun läpikäyminen kokonaisuudessaan ja että haastatteluun voi mennä kolmekin varttia.

Sain jokaiselta haastateltavalta luvan nauhoittaa käymämme keskustelu. Ääninauhoituksista muodostui 113 sivua (fonttikoko 12, rivinväli 1,5) litteroitua tekstiä. Katsoin puheen pääsisällön purkavan yleislitteraation olevan riittävän tarkka litterointitapa omaan tutkimuskysymykseeni vastaamiseksi. Valitsemassani analyysitavassa, sisällönanalyyssissa, analysoidaan haastattelussa puhuttuja sisältöjä. Tällöin litteroidaan kaikki puhuttu, myös ns. tilkesanat kuten *niinku* ja *tuota*, mutta ns. minimipalaute, kuten *mm* ja *hmm* sekä tauot, äänen sävy ja päällekkäin puhumiset, voidaan jättää merkitsemättä. Puheen rytmiä kuvataan välimerkkien avulla. (Ruusuvoori & Nikander 2017, 367-368.) Tutkielmaan nostamistani aineistositaateista poistin helpomman luettavuuden vuoksi tilkesanoja (esim. *niinku*, *tota*, *et et*) sekä joitakin toistoja (esim. *mä menin mä niinku menin*). Nämä kohdat merkitsin sitaatteihin merkinnällä [...] osoittamaan sitä, että kohdasta on poistettu jotakin.

Litteroinnin yhteydessä annoin jokaiselle kahdeksalle haastatellulle oman tunnuksen välillä V1-V8. Jaoin tunnukset satunnaisessa järjestyksessä niin, että numerot eivät noudata haastattelujärjestystä. Tunnusten käyttäminen antaa lukijalle mahdollisuuden päätellä, mitkä aineisto-otteet ovat samalta haastateltavalta ja kuinka kattavasti eri haastateltavien tuottamaa sisältöä on otettu analyysiin mukaan (Ruusuvoori & Nikander 2017, 368).

3.3 Sisällönanalyysi

Tutkimuskysymysteni perusteella vaikutti alusta asti siltä, että tutkielmani lähestymistavaksi soveltuu kvalitatiivinen tutkimusstrategia. Tutkielmani tarkoitus on enemmänkin kartoittava ja kuvaileva kuin selittävä tai ennustava: pyrkimykseni on kuvailla ja dokumentoida tietyistä olosuhteista, tilanteista ja kokemuksista keskeisiä ja kenties odottamattomiakin piirteitä. Lähtökohtanani oli ihmisten kokemusmaailman tarkastelu, säännönmukaisuuksien

etsiminen ja elementtien tunnistaminen, jolloin kvalitatiivinen lähestymistapa on kvantitatiivisia menetelmiä soveltuvampi. (Hirsjärvi ym. 2018, 132, 138-139, 164-166.)

Tavoitteenani oli luoda haastatteluaineistoni kautta kuvauksia sosiaalipalvelun asiakkaiden tuottamista merkityksistä liittyen Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustilojen asiakkaan ja palveluntuottajan välisiin kosketuspisteisiin ottaen huomioon kosketuspisteiden suhde sosiaalihuoltolaissa mainittuihin sosiaalisen vuorovaikutuksen, yksilöllisyyden ja yksityisyyden toteutumiseen. Analyysissäni lähdin liikkeelle Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2018, 78) siteeraaman Timo Laineen laadullisen tutkimuksen analyysille laatiman rungon avulla. Runko on pääpiirteissään seuraava:

- 1) Päätä, mikä aineistossa kiinnostaa ja tee vahva päätös.
- 2a) Käy läpi aineisto, erota ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi.
- 2b) Kaikki muu jää pois tästä tutkimuksesta.
- 2c) Kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta.
- 3) Luokittele, teemoita tai tyypittele aineisto.
- 4) Kirjoita yhteenveto.

En läpikäynyt Laineen listaa numerojärjestyksessä vaan huomasin työstäväni useita askeleita samanaikaisesti. Esimerkiksi tein kolmosvaiheeseen kuuluvaa luokittelua ja teemoittelua samaan aikaan kuin suoritin listan ykkös- ja kakkoskohtaa. Jouduin myös palaamaan kohtiin 1 ja 2b – eli analyysiin mukaan tulevien osien rajaamiseen – useita kertoja myöhempiä listan vaiheita toteuttaessani. Koin aineiston olevan täynnä tärkeitä teemoja, jotka olisivat ansainneet tulla nostetuksi esille tutkimusraportissa ja jouduin tekemään rajausta yhä uudelleen ja uudelleen.

Perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä, on sisällönanalyysi. Menetelmän eri koulukunnista katsoin omaan tutkielmaani parhaiten sopivan teoriaohjaavan sisällönanalyysin. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta aikaisemman tiedon toimiessa apuna. Analyysi ei kuitenkaan pohjautu suoraan mihinkään aikaisempaan tietoon, vaan aikaisempi tieto auttaa ja ohjaa analyysia. Näin ollen teoriaohjaavassa analyysissä on tunnistettavissa aikaisemman

tiedon vaikutus, mutta aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaavaa vaan ehkä jopa uusia ajatusuria aukovaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78, 80.)

Teoriaohjaavan analyysin periaatteen mukaisesti etenin analyysissäni myös aineistolähtöisesti. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti niin, etteivät analyysiyksiköt ole etukäteen sovittuja tai harkittuja (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80). Omassa tutkielmassani tämä tarkoitti esimerkiksi sitä, että kävin haastattelut yksi toisensa jälkeen läpi, mielessäni ikään kuin tavaten haastatellut vielä kerran ja kiinnittäen huomioni siihen, mitä kukin haastateltava vaikutti haastatteluhetkellä pitävän tärkeänä. Tämä kohta oli tärkeä toteuttaa haastattelujen ollessa vielä tuoreena mielessä: litteroitua tekstiä lukiessani saatoin palauttaa mieleen tilanteet, missä haastateltava vaikutti erityisen innostuneelta tai kiihtyneeltä. Olin myös litteroidessani merkinnyt ylös kohdat, missä haastateltava nauroi, liikuttui, vaikenä pitkään tms. Nämä merkinnät auttoivat osaltaan tulkintojen tekemisessä. Kaikki tässä analyysivaiheessa esiin nousseet teemat eivät kuitenkaan olleet suoraan liitettävissä tutkimuskysymykseni teemoihin. Yhdessä haastattelussa esimerkiksi nousi intensiivisenä esille toive työpaikasta, toisessa korostui asiakkaan kokema turvattomuuden tunne tilassa jne. Merkitsin kaikki esiin nousseet teemat löyhästi kunkin haastattelun yhteyteen ylös.

Toisella lukukierroksella luokittelin aineistoa merkitsemällä ylös haastatteluissa esiin nousseet odotustilan fyysisen toimintaympäristön kosketuspisteet, kuten olin ne tutkielmani viitekehyksessä määritellyt (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79). Kirjasin ylös kaikki tekstissä esiintyvät kosketuspisteet synonyymeineen ja niiden viereen tukkimiehen kirjanpidolla kuinka usein mikin elementti tekstissä esiintyi ja minkä haastattelun yhteydessä. Näin sain yleiskuvan eri kosketuspisteiden esiintyvyydestä aineistossani. Tässä kohtaa totesin, että vaikka olin pyrkinyt muotoilemaan haastattelukysymykset niin että ne jättäisivät mahdollisimman paljon tilaa asiakkaiden omille sanavalinnoille, olin keskusteluissa monin paikoin itse nostanut esille odotustilan eri fyysisiä komponentteja ilman että asiakas olisi maininnut ne oma-aloitteisesti.

Seuraavalla lukukierroksella aloin teoriaohjaavan sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti tuoda analyysia ohjaavaksi ajatukseksi jaon tutkimuskysymykseni teemoihin eli sosiaalisen

vuorovaikutuksen toteutumisen sekä yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioimisen kokemuksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80). Merkitsin aineistosta kohdat, joissa oli puhe asiakkaiden kokemasta sosiaalisesta vuorovaikutuksesta tai yksilöllisyyden tai yksityisyyden toteutumisesta odotustiloissa. Jotkin kohdat saatoinkin luokitella kuuluviksi useamman teema-alueen alle.

Tämän jälkeen kiinnitin huomioni tutkimuskysymyksen teema-alueita käsittelevissä tekstikohdissa esiintyviin kosketuspisteisiin. Poimin kohdat erilleen muusta aineistosta ja aloin teemotella niitä kosketuspisteittäin (Tuomi & Sarajärvi s. 79-80). Tässä vaiheessa työskentelyä kävi selväksi, että en maisterintutkielman puitteissa pysty käsittelemään kaikkia tutkimuskysymykseeni sisältyviä osia samassa laajuudessa, eli käymään analyysissäni läpi jokaista haastatteluissa mainittua kosketuspistettä ja analysoimaan kunkin merkitystä sosiaalisen vuorovaikutuksen, yksilöllisyyden ja yksityisyyden kannalta. Otin vaarin David Silvermanin (2013, 433) kvalitatiiviselle tutkimukselle laatimasta ohjenuorasta pyrkiä sanomaan vähästä paljon sen sijaan että sanoisi paljosta vähän: valitsin analyysin alkuvaiheessa tekemästäni kosketuspisteiden luettelosta viisi kosketuspistettä, jotka olivat esiintyneet mahdollisimman monessa haastatteluissa ottaen nämä lähempään tarkasteluun sen sijaan, että olisin pyrkinyt sanomaan kaikista haastatteluissa esille nousseista kosketuspisteistä jotakin. Tarkastelen lähemmin siis niitä kosketuspisteitä, jotka esiintyivät mahdollisimman monessa haastattelussa. Tekemäni rajaus ei tarkoita, etteikö analyysini ulkopuolelle rajautuneet tai haastatteluissa kokonaan esille nousemattomat kosketuspisteet saattaisi olla merkityksellisiä asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen, yksilöllisyyden ja/tai yksityisyyden toteutumisen kannalta.

Etsin siis aineistostani, mitä teemoihini liittyviä merkityksiä asiakkaat valitsemilleni kosketuspisteille antoivat, jonka jälkeen tyypittelin aineiston tiivistämällä tiettyä teemaa ja kosketuspistettä koskevat näkemykset yleistyksiksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79). Tekemistäni tyypittelyistä laadin taulukot kosketuspisteittäin.

Teoriaohjaavalle analyysille on tyypillistä se, että tutkijan ajatusprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit tutkijan pyrkiessä yhdistelemään näitä Tuomen ja Sarajärven (2018, 80) sanojen mukaan pakolla, puolipakolla ja välillä luovastikin. Omassa

työssäni tunnistin teoriaohjaavaan analyysiin liittyvän aineistolähtöisyyden ja valmiiden mallien käyttämisen välisen hankauksen huomattessani, että jotkin aineistosta mielestäni tärkeinä nousseet asiakkaiden kokemukset eivät mahtuneet etukäteen sosiaalihoitolain pohjalta luonnostelemieni tarkastelumallien (sosiaalinen vuorovaikutus, yksilöllisyys, yksityisyys suhteessa eri kosketuspisteisiin) sisään.

Voidaan kysyä, oliko toteuttamani sisällönanalyysi loppujen lopuksi pohjimmiltaan enemmän aineistolähtöistä kuin teoriaohjaavaa. Vaikka analyysini perusrakenne tulee annettuna kosketuspisteen käsitteen ja sosiaalihoitolain (1301/2014 § 30) kautta, ne eivät ole varsinaisia teorioita. Täten voi sanoa varsinaisen teoriaohjautuvuuden olevan analyysissäni ohutta, ja paikallistan toteuttamani analyysin jonkin teoriaohjaavan ja aineistolähtöisen sisällönanalyysin välimaastoon.

3.4 Eettisyys

Tutkielmani teossa noudatin EU:n tietosuojasetuksen (2016) ja tietosuojalain (1050/2018) asettamia vaatimuksia ja Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ihmistieteisiin luettaville tutkimusaloille laatimia eettisiä periaatteita (TENK 2009). TENK:n laatimat ihmistieteiden eettiset periaatteet on jaettu kolmeen kokonaisuuteen: 1) tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen; 2) vahingoittamisen välttäminen; ja 3) yksityisyys ja tietosuoja. Periaatteista ensimmäinen koskee haastateltavien rekrytointia ja heidän osallistumisensa vapaaehtoisuutta, ja kolmas periaate ohjaa haastattelujen sisältämien tunnistetietojen käsittelyä ja tapaa, jolla haastateltavat esitetään tutkimusraportissa. (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 357.) Alla kuvaan sitä, miten pyrin tutkielmani toteutuksessa noudattamaan näitä periaatteita.

Tutkielmani teko ei haastateltavien nauhoitettua ääntä lukuun ottamatta sisältänyt henkilöiden tunnistetietoja. Haastattelujen nauhoittaminen oli perusteltua saadakseni talteen luotettavasti ja riittävän paljon yksityiskohtaista aineistoa tutkimuksen toteuttamiseksi.

Haastateltavien äänen käsittelyn laillisuus tutkimukseni yhteydessä perustui tutkittavien antamaan suostumukseen: pyysin nauhoituksille haastateltavien luvan. Nauhoitukset tein Jyväskylän yliopiston nauhurilla. Nauhoitukset litteroin suoraan nauhurista siten, että kukaan muu kuin minä ei kuullut haastateltavien ääntä, jonka jälkeen hävitin äänitiedostot. Litteroinnit säilytin tutkimuksen ajan pseudonymisoituina omalla salasanalla suojatulla tietokoneellani.

Haastateltavilta ei liitteessä 1 mainittujen haastattelukysymysten ja teemaan liittyvien syventävien tai selventävien kysymysten lisäksi kysytty mitään muita tietoja. Ennen haastattelun aloittamista painotin haastateltavalle osallistumisen vapaaehtoisuutta ja sitä, että haastatteluun osallistumisella tai osallistumattomuudella ei ole vaikutusta asiakkaan etuuksiin tai palveluihin sekä kerroin haastateltavalle, että hänellä on oikeus keskeyttää haastattelu tai vetäytyä tutkimuksesta milloin tahansa. Viittasin tässä kohdassa informaatiokirjeessä mainittuun sähköpostiosoitteeseeni. Kävin haastateltavan kanssa suullisesti läpi informointi- ja suostumusasiakirjan (liite 2) pääkohdat, jonka jälkeen suostumusasiakirjasta allekirjoitettiin kaksi kappaletta: toinen kappale jäi haastateltavalle ja toinen minulle. Allekirjoitetut suostumusasiakirjat säilytin tutkimuksen aikana lukitussa pöytälaatikossa kotona.

Olen kuvannut haastateltavien rekrytointitapaa kappaleessa 3.2, missä kerron haastateltavien rekrytoinnin tapahtuneen sosiaalineuvonnan henkilökunnan toimesta, ja että rekrytoinnin yhteydessä haastattelukandidaateille mainittiin haastattelun päätteeksi annettavasta kahdenkymmenen euron lahjakortista ruokakauppaan. Tutkimuksen eettisyyden kannalta voi kysyä, missä määrin tietoisuus lahjakortin saamisesta mahdollisesti vaikutti asiakkaiden päätökseen osallistua haastatteluun. Hirsjärvi ja Hurme (2008, 85) toteavat yhteydenoton haastateltavaan olevan ennen kaikkea hänen motivoimistaan yhteistyöhön. He kehottavat haastattelijaa suhtautumaan ensikontaktiin haastateltavan kanssa niin, että tehtävänä on saada henkilö suostumaan. Joillakin ihmisillä esimerkiksi on taipumus yrittää välttää uusia tilanteita, mutta kun asia selitetään heille tarkemmin, he saattavat jopa innostua asiasta (emt). Vaikka Hirsjärvi ja Hurme eivät mainitse aineellisen palkinnon käyttämistä haastateltavan suostuttelussa, he kuitenkin painottavat, että koska haastattelija ei tavoittele esimerkiksi taloudellista etua eikä pyri vahingoittamaan haastateltavaa, ei suostuttelua sinänsä voida

pitää eettisesti arveluttavana. Itse halusin käyttää lahjakortteja asiakkaiden suostutteluun saadakseni riittävän määrän haastatteluja kokoon minulla käytettävissä olevassa ajassa, mutta yhtä paljon halusin käyttää niitä osoittaakseni haastateltaville arvostukseni heidän opinnäytetyöni hyväksi käyttämästä ajasta sekä jättääkseni heille mahdollisimman positiivisen mielikuvan tutkimukseen osallistumisesta.

Lahjakortteihin liittyen voidaan myös kysyä, olisivatko asiakkaat suhtautuneet haastatteluun tai vastanneet kysymyksiin toisin, jos tiedossa ei olisi ollut aineellista palkintoa. En kuitenkaan katso lahjakorttien vaikuttaneen vastausten sisältöön merkittävällä tavalla: lahjakortti haastattelun lopussa oli luvattu kaikille tiettyyn aikaraamiin sitoutuville, ei kysymyksiin ”oikealla tavalla” vastaaville. Mainittakoon, että olin varannut muutamia kymmenen euron lahjakortteja sellaisia tilanteita varten, missä asiakas jostain syystä haluaa keskeyttää haastattelun varhaisessa vaiheessa. Näissäkin tilanteissa olisin halunnut osoittaa arvostukseni siitä, että asiakas ylipäänsä suostui kokeilemaan. Kaikki haastattelut kuitenkin vietiin läpi kokonaisuudessaan ilman keskeytyksiä. Täyteen varmuuteen lahjakorttien vaikutuksesta asiakkaiden osallistumishalukkuuteen tai vastauksiin en voi päästä. Joka tapauksessa koin lahjakortin ojentamisen kiitokseksi haastattelun päättyessä luontevana vastavuoroisuuden eleenä ja haastateltavat vaikuttivat ilahtuvan niistä. Täten en näe lahjakorttien käyttämisessä haastattelujeni yhteydessä eettistä ristiriitaa.

Kuten kuvaan kappaleessa 3.2, otimme sosiaalineuvonnan tiimin kanssa haastattelujärjestelyjä tehdessämme huomioon haastattelutilanteen tekemisen mahdollisimman miellyttäväksi haastateltaville. Myös asiakkaiden yksityisyyden suoja huomioiden haastattelut päätettiin tehdä tyhjässä vastaanottohuoneessa. Jälkikäteen voi kuitenkin kysyä, millainen oli asemani haastattelijana asiakkaiden näkökulmasta ottaessani haastateltavat vastaan ja tehdessäni haastattelut työntekijöiden vastaanottohuoneessa. Haastattelutilanteessa istuin työntekijän paikalla ja haastateltava pöydän toisella puolella ns. asiakkaan paikalla samalla tavoin kuin työntekijän ja asiakkaan välisessä tapaamisessa. Vaikka haastateltaville kerrottiin, että kyseessä oli opinnäytetyöhön liittyvä haastattelu ja sitä tekemässä opiskelija, avoimeksi jää kysymys, missä määrin edellä kuvattu haastatteluasetelma ja -ympäristö vaikuttivat asiakkaiden kokemukseen tilanteesta ja kenties myös vastauksiin.

4 KOSKETUSPISTEET ODOTUSTILOISSA

Tässä luvussa esittelen tutkielmani tulokset. Analysoin haastateltavien kokemuksia Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustiloissa kosketuspisteen käsitteen sekä sosiaalihuoltolaissa mainittujen sosiaalipalvelujen fyysiseen toimintaympäristöön liittyvien teemojen – sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumisen sekä yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioimisen – kautta. Tutkimuskysymyksen mukaisesti tarkastelen ensin haastattelujen pohjalta sitä, millaisia asiakkaan ja sosiaalipalvelun tuottajan välisiä kosketuspisteitä Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustiloissa on. Tämän jälkeen nostan tarkastelun keskiöön viisi kosketuspistettä, jotka esiintyivät aineistossa yleisimmin. Näitä valitsemiani kosketuspisteitä tarkastelen sosiaalihuoltolaissa mainittujen teemojen – sosiaalisen vuorovaikutuksen ja yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioimisen toteutumisen – kautta eli etsin aineistostani, mitä laissa mainittuihin teemoihin liittyviä merkityksiä asiakkaat näille kosketuspisteille antavat.

Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustilassa eli keskuksen ensimmäisen kerroksen aulassa sijaitsevia palveluntuottajan ja asiakkaan välisiä kosketuspisteitä nousi haastatteluissa esille yhteensä 15. Lukumäärä riippuu siitä, millä tavalla haastateltujen puheenvuoroissa esiintyneet ilmaisut luokitellaan. On esimerkiksi päätettävä, käsittääkö ilmaisun ”jono” erillisenä kosketuspisteenä, vai laskeeko sen kuuluvaksi samaan ryhmään kosketuspisteen ”toiset asiakkaat” kanssa. Alla olevasta taulukosta käy esille tekemäni luokittelu. Kosketuspisteet ovat siinä järjestyksessä, kuinka monessa haastattelussa ne nousivat esille:

	Kosketuspiste	Mainittu näin monessa haastattelussa
1	<u>Ilmoittautumisautomaatti</u> <i>automaatti/monitor for the check-in/toosa/laite</i>	7/7
2	<u>Vuoronumerolipuke</u> <i>numerolappu/se lappu/jonotuslappu/tulostuslappu/a piece of paper/number/vuoronumero/jonotusnumero/vuorolappu</i>	7/7
3	<u>Vastaanottohenkilökunta</u> <i>info/infotiski/neuvo/lasikopit/vastaanottotiski/ihminen infossa/se nainen siit/kaks ukkeliä tossa/luukku/oppaat/vahtimestari/vastaanottovirkailija/vastaanottorouva/the person at the counter/rouva työntekijä/vasemmanpuoleinen ukkeli/infotyypit/se rouva</i>	7/7
4	<u>Toiset asiakkaat</u> <i>jono/porukkaa/eri ihmisiä/yks kundi/narkomaani/ne lapset/ne vanhemmat/joku äiti lapsen kanssa/vanha setä/vanhempi herrasmies/yks toinen asiakas/kaks vanhempaa eläkeläistä/ne ihmiset siel/päihdeihmiset/yks (joka kailottaa puhelimeen)</i>	7/7
5	Robotti	7/7
6	Vessa	6/7
7	<u>Vuoronumeromonitori</u> <i>näyttötaulut/numerotaulu/telkkari/ne taulut/monitori</i>	5/7
8	Istuimet	4/7
9	Kelan palvelupiste	3/7
10	Hissi	2/7
11	Koristeet	2/7
12	Vartijat	2/7
13	Lääkärit	2/7
14	Työntekijän huoneen ovi	1/7
15	Netti/wifi	1/7

Taulukko 1. Aineistossa esiintyneet asiakkaan ja palveluntuottajan väliset kosketuspisteet Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustiloissa

Kuten taulukosta näkyy, olen yhdistänyt odotustilassa oleskeleviin asiakkaisiin viittaavat ilmaisut kosketuspisteen ”toiset asiakkaat” alle. Odotustilassa asiakaskontaktissa olevan henkilökuntaan eli vahtimestareihin ja aulaoppaisiin viittaavat ilmaisut olen kerännyt kosketuspisteen ”vastaanottohenkilökunta” alle. Vastaanottohenkilökunta -kosketuspisteen alle olen ottanut mukaan myös sellaiset ilmaisut kuten infotiski ja lasikopit, mikäli kontekstista oli pääteltävissä, että haastateltava puhui näitä ilmaisuja käyttäessään nimenomaan ihmisistä infotiskin tai lasikoppien toisella puolella eli

vastaanottohenkilökunnasta. Odotustilassa varsinaisen vastaanottohenkilökunnan ohella liikkuvasta talon henkilökunnasta erillisiksi kosketuspisteiksi olen laskenut vartijat ja lääkärit sekä Kelan palvelupisteen työntekijöineen.

Tarkempaan analyysiin olen ottanut viisi luokittelussani mahdollisimman monessa haastattelussa esille nousutta kosketuspistettä eli ilmoittautumisautomaatin, vuoronumerolipukkeet ja vuoronumeromonitorit, vastaanottohenkilökunnan ja toiset odotustiloissa oleskelevat asiakkaat. Vaikka vuoronumeromonitorista ei kahden haastattelun yhteydessä puhuttu, olen ottanut ne analyysiin mukaan siitä syystä, että ne muodostavat yhdessä vuoronumerolipukkeiden kanssa tietynlaisen kokonaisuuden (ks. kappale 4.1.2). Vuoronumerolipukkeet nousivat esille kaikissa haastatteluissa. Sen sijaan jokaisessa haastattelussa esille nousseen keskuksen aulassa ilmoittautumisautomaattien läheisyydessä sijaitsevan asiakaspalvelurobotin olen jättänyt tarkemman analyysin ulkopuolelle siksi, että kukaan haastatelluista ei nostanut robottia esille oma-aloitteisesti vaan keskustelu aiheesta virisi, jos virisi, vasta nostaessani robotin esille haastattelukysymyksessä. Haastatellut kertoivat panneensa robotin merkille tai kuulleensa sen olemassaolosta, mutta kukaan haastatelluista ei kysyttäessä kertonut käyttäneensä robotin palveluita.

4.1 Ilmoittautumisautomaatti

Ilmoittautumisautomaatit palveluntuottajan ja asiakkaan välisenä kosketuspisteenä nousivat haastatteluissa esille pyytäessäni haastateltavia kuvaamaan reittiään ulko-ovelta sosiaalineuvonnan vastaanottohuoneeseen. Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen ensimmäisen kerroksen ilmoittautumisautomaatit sijaitsevat sisään astuessa noin kymmenen metriä suoraan eteenpäin ulko-ovista ennen vastaanottotiskiä. En haastatteluja tehdessäni pannut merkille automaattien tarkkaa lukumäärää, mutta niitä on kaksi automaattia vierekkäin useammassa rivissä. Automaattien kautta voi ilmoittautua useampiin palveluihin. Ilmoittautumisautomaatit nousivat esille kaikissa haastatteluissa, vaikka kaikki haastateltavat eivät kertoneet niitä kyseisellä käyntikerralla käyttäneensä. Alla tarkastelen

sitä, minkälaisia sosiaaliseen vuorovaikutukseen, yksilöllisyyteen ja yksityisyyteen liittyviä merkityksiä haastateltavat tuottivat puhuessaan ilmoittautumisautomaateista.

Aineistoni perusteella voi todeta, että ilmoittautumisautomaatit sekä vahvistivat että heikensivät **sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumista** odotustiloissa. Tulkitsen niiden heikentävän sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumista odotustiloissa siten, että mikäli asiakkaan ei tullessaan tarvinnut ilmoittautua ihmiselle vaan ilmoittautumisen saattoi kokonaisuudessaan hoitaa automaattilla, asiakkaan ei tarvinnut puhua kenenkään kanssa ilmoittautumisen yhteydessä. Haastateltavista vain yksi oli ilmoittautunut johon automaatin kautta itsenäisesti olematta puhutussa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa vastaanottohenkilökunnan kanssa. Toisaalta ilmoittautumisautomaattien voi katsoa vahvistavan sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumista siten, että mikäli automaattien käytössä ilmeni ongelmia tai epävarmuutta – esimerkiksi siten, että asiakas ei tiennyt, miten toimia automaattilla tai olivatko ne häntä varten – oli asiakkaan antauduttava sosiaaliseen vuorovaikutukseen jonkun auttavan ihmisen, yleensä aulan henkilökunnan, kanssa:

H: So you did not go to the automaatti?

V2: No. Ei.

V3: No, because we were asking first what to do, because we didn't know which automatic to go or what to do, so we went to the counter first to ask what we are supposed to do, yes.

Entä miten haastateltavat kuvasivat **yksilöllisyytensä huomioimisen kokemusta** ilmoittautumisautomaatteihin liittyen? Useat haastatellut olivat kokeneet ilmoittautumisautomaatteihin liittyen epävarmuutta siitä, saattoiko oman yksilöllisen asian kanssa ilmoittautua automaatin kautta:

V8: Sä laitat sen Kela-kortin siihen toosaan, ja sit se näyttää että joko [...] sä oot varannu sen ajan tai et oo varannu aikaa, siin on niinku kaks valikkoo. [...] Sit ku et oo varannu aikaa ni sielt tulee sit et minne oot menossa. [...] Kaikkee [...] et [...] aikuissosiaalihjaaja, lääkäri ja sitä sun tätä. [...] Siit sit pitää valita ja voihan olla että [...] aina se valinta ei siinä kohtaa suju, koska jos valinta on monitahoinen, niin minkä sä valitset? Menet sä tonne vai menet sä tonne sen asiasi kanssa?

Sitaatista kuvastuu epävarmuus siitä, pystyykö automaatti hahmottamaan oman yksilöllisen, joskus monitahoisien tilanteen. Yksi haastateltava koki ilmoittautumisautomaattien käytön

haasteellisena heikentyneen näkökykynsä vuoksi. Sama haastateltava nosti esille myös automaattien käytön hankaluuden, mikäli kokee hankaluuksia tuntoaistin kanssa:

V4: Onhan ne isot numerot, tai siis ne näppämistöt aika suuria, mut kun se tulee siihen näytölle, niin se on pienempi. [...] Joku tulee sanomaan mulle et laita nopeemmin. Mä sanon et perhana ku mä en nää. Siis ku mä en oikeesti nää.

V4: Niin, et jos tost kylmästä tuut niin ei se sormi heti ota sitä näppäintä.

Haastateltava oli kokenut tekstin lukemisen ilmoittautumisautomaatin näyttöruudulta ja kosketusnäppäimistön käytön kohmeisin sormin hankalaksi. Lisäksi hän koki tulleen hoputetuksi ilmoittautumisautomaatilla asioidessaan. Aineistosta ei käy ilmi, kenen haastateltava koki häntä hoputtaneen. Haastateltava kertoo olevan helpottavaa, jos vastaanottohenkilökunta avustaa ilmoittautumisautomaatin käytössä:

V4: [...] kyl se vähän hankaluuksii tuottaa, et kyl se on helpompi, et siin on joku toinen kattomassa.

Monista haastatteluista kuvastui mieltymys ottaa ilmoittautuessa kontakti vastaanottohenkilökuntaan pelkän automaatilla ilmoittautumisen sijaan. Ihmisen koettiin voivan paremmin huomioida asiakkaan yksilöllisyys ilmoittautumistilanteessa kuin automaatin:

V8: Täähän kokoajan muuttuu [...] tää yhteiskunta tämmöseks itsepalvelusysteemiks, et [...] okei et jos mä nyt pystyn itse ilmoittautumaan ja tuleen niin en mä tarvii siihen kenenkään työaikaa käyttää, et mä näin niinku meen, mutta onhan se paljon miellyttävämpää yleensä niinku asioida jonkun ihmisen kanssa [...].

V8: Mä kyl mielellään asioin [...] sillä tavalla, et jos tulis johonkin, se on mun mielest aina [...] plussaa, jos siel on ihmisiä paikalla, [...] jotka osaa ottaa kontaktia tai huomaa, osaa lukee ihmisiä silleen, et toi halua olla rauhassa, toi tarvii apua. [...] Et se on niinku tosi tärkeä, siin ei [...] jotkut robotit tuu koskaan pärjäämään.

Haastateltava kertoo pystyvänsä ilmoittautumaan kyllä automaateilla itse, mutta mieluummin asioivansa asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioivan, ”ihmislukutaitoisen” ihmisen kanssa. Ilmoittautumisautomaattien käyttö koettiin vastaanottohenkilökunnan puoleen kääntymistä hankalampana varsinkin silloin, kun asioitiin sosiaalineuvonnassa ensimmäistä kertaa:

H: [...] sä et noita automaatteja sitten käytelly?

V6: En tällä kertaa. Aikasemmin kyllä oon käyttäny.

H: Okei. Joo. Sä oot aikasemmin käyttäny, nyt et sitten menny sinne, oliko sulla...

V6: No kun mä en oo tätä sosiaalipuolta koskaan käyttäny niin mä en tiennyt et miten pitää toimia, [...] että missä se on ja näin.

Eräs haastateltava nosti ilmoittautumisautomaattien suhteen esille haluttomuuden ja/tai voimattomuuden ottaa selvää siitä, miten automaattit toimivat:

H: [...] mainitsit tossa alussa, että sulla ei tullut mieleen mennä niille automaateille?

V5: Ei, kun en mä oikein tienny, ensinnäkin tääl näköjään poukkoili myöskin valkotakkisii lääkäreitä, ja sitte tääl piti olla ne sosiaalityöntekijät, niin mähän en tavallaan ees tienny, et mitä ne automaattit koski. [...] kun mä en ees tiedä että onko [...] ne automaattit tarkotettu vaikka että teet jonkun lääkäri-ilmottautumisen tai jonkun niin [...] se oli mulle [...] että en mä jaksa lähtee, tai [...]se [...] selvittäminen siitä, [...] että miten ne automaattit [...] toimii.

Sen lisäksi että koki epävarmuutta siitä, saattoiko automaattien kautta ylipäänsä ilmoittautua sosiaalineuvonnan vastaanotolle, sitaatin haastateltava koki haastavana ryhtyä selvittämään, miten ilmoittautumisautomaattit toimivat. Siksi haastateltava valitsi ilmoittautumisautomaatilla asioimisen sijaan kääntyä suoraan vastaanottohenkilökunnan puoleen.

Yksityisyyden kokemuksen suhteen ilmoittautumisautomaattien käyttö koettiin sekä kokemusta vahvistavana että sitä vähentävänä. Jotkut haastateltavista nostivat esille epä mukavuuden tunteen ilmoittautumisautomaatilla asioidessaan siitä, että muut tilassa olevat saattavat nähdä ilmoittautujan henkilökohtaisia tietoja monitorilta.

H: Mm. Mites sitten nämä yksityisyyden asiat tuolla ilmottautuessa, oliko sulla, tuleeko...

V8: No joo [...], onhan se näyttö, sen täytyykin varmaan olla aika iso, ja sillon kun sä varmistat itsesi siihen niin sun nimihän tulee siihen. [...] en mä välttämättä [...] tykkäis et muut näkee mun nimenkään siinä, ohikulkiessaan.

H: Mm. Tuliko sulle siitä nyt epämiellyttävä...

V8: No joo, vähän niinku silleen että... Äkkiä äkkiä.

V6: ... et sehän [automaatti] ei oo hirveen suojattu mun mielest, [...] sä kumminki laitat sun ajat mitä tulee ja näin [...] niin siihen laitetaan sitte omat Kela-kortti tai ajokortti, [...] että siihen tulee sun tiedot.

H: Niin. Ihan näkyville.

V6: Niin. Mä oon niist ite tosi tarkka.

H: Nii justiin.

V6: Nii, just, se ei must toimi.

Näissä tapauksissa ilmoittautumisautomaatin käyttö vähensi yksityisyyden kokemusta. Toisaalta ilmoittautumisautomaattien käyttö saatettiin kokea yksityisyyttä suojaavana siinä mielessä, että niitä käyttäessä ei tarvitse sanoa asiaansa kenellekään ääneen:

H: Mitenkä [...] yksityisyyden suojan toteutuminen? Onko sulla ollu semmonen olo näissä tiloissa et oot voinu rauhassa hoitaa asioita...

V7: Kyllä.

H: ...et ei oo mitään missään tullu semmosta että joku jossain selän takana kuuntelemassa että mitä asioita sulla on tai, tai, automaattilla jotenkin...

[...]

V7: Ei, ei oo ollu koskaan, ei mun oo ennen tarvinnu ees selittää mitään kun mä oon ite ilmoittautunu ja menny suoraan eikä oo tarvinnu kysellä keneltäkään, menny istuu siihen oven eteen.

Alla olevaan taulukkoon olen vetänyt yhteen edellä tekemäni tulkinnot ilmoittautumisautomaatista kosketuspisteenä.

	Sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutuminen	Yksilöllisyyden huomioiminen	Yksityisyyden huomioiminen
ILMOITTAUTUMISAUTOMAATTI			
Vahvistaa kokemusta	Jos ei osaa tai jaksaa käyttää ilmoittautumisautomaattia, on kommunikointi vastaantotohenkilökunnan kanssa ilmoittautuakseen.		Ei tarvitse sanoa nimeään tai asiaansa ääneen ilmoittautuessa.
Heikentää kokemusta	Koska ilmoittautumisen voi hoitaa automaattilla, asiakkaan ”ei ole pakko” antautua sosiaaliseen vuorovaikutukseen vastaantotohenkilökunnan kanssa.	Automaattia voi olla hankala käyttää, jos haasteita näön tai tuntoaistin kanssa.	Muut ihmiset saattavat nähdä henkilökohtaisia tietoja automaatin näytöltä.

Taulukko 2. Sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumisen sekä yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioimisen kokemusta vahvistavat ja heikentävät tekijät asiakkaiden ilmoittautumisautomaatteja koskevissa puheenvuoroissa.

Kaiken kaikkiaan aineistosta on tulkittavissa, että asiakkaan oletetaan hoitavan palveluun ilmoittautuminen omatoimisesti ilmoittautumisautomaateilla. Tässä voidaan nähdä viitteitä itsepalvelukulttuurin kasvuun sosiaalipalveluissa sekä ajatukseen omatoimisesta ja pärjäävästä asiakkaasta. Helena Tuorila (2012) kirjoittaa itsepalvelun lisääntymisestä hoivapalveluissa käyttäen (s. 567) ilmaisua *tee se itse -palvelu*, millaisena myös ilmoittautumisautomaattia voinee pitää: automaattien tavoitteenahan lienee saada asiakkaat hoitamaan ilmoittautuminen itsenäisesti ilman henkilökunnan apua. Tähän voidaan liittää Kati Närhen, Tuomo Kokkosen ja Aila-Leena Matthiesin (2014) esille nostama keskustelu asiakkaan aktiivisen roolin korostumisesta sote-palveluissa. Aktiivisen asiakaskansalaisen hyveisiin kuuluvat vastuun ottaminen ja aktiivinen osallistuminen yhteiskunnan rakentamiseen kustannustehokkaasti (emt.) Voi kuitenkin kysyä, ovatko nämä itse itsensä palvelun ja aktiivisen osallistumisen ja omatoimisuuden hyveet tarkoituksenmukaisia silloin kun on kysymys palvelusta, minne ihmiset hakeutuvat hauraisissa elämäntilanteissa.

4.2 Vuoronumeromonitori ja vuoronumerolipuke

Samoin kuin ilmoittautumisautomaatit, myös vuoronumerolipuke ja vuoronumeromonitori nousivat haastatteluissa esille siinä vaiheessa, kun asiakkaat pyydettäessä kuvasivat reittiään ulko-ovelta työntekijän vastaanottohuoneeseen. Saapuessaan Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen sosiaalineuvonnan palvelupisteeseen asiakas saa joko ilmoittautumisautomaatista tai vastaanottohenkilökunnalta vuoronumerolipukkeen. Lipukkeessa on asiakkaan vuoronumeron lisäksi graafinen esitys odotustilan sijainnista suhteessa ulko-ovien läheisyydessä sijaitsevaan ilmoittautumisalueeseen sekä maininta siitä, kuinka monta asiakasta on jonossa ennen omaa vuoroa. Vuoronumeroiden kulkua seurataan odotustilassa sijaitsevilta televisioruudun kokoisilta vuoronumeromonitoroilta, joita tilassa on kaksi. Eri palveluihin jonottavat asiakkaat seuraavat samoja kahta monitoria, missä eri palvelujen jonot etenevät eri numerosarjoina.

Aineistoni perusteella vuoronumerolippu ja vuoronumeromonitori vaikuttivat tukevan asiakkaiden **sosiaalista vuorovaikutusta** odotustiloissa siten, että ne aiheuttivat epävarmuuden tunnetta ja tästä kumpuavan tarpeen sosiaaliseen vuorovaikutukseen vastaanottohenkilökunnan kanssa. Voidaan kysyä, onko tällöin kyseessä sosiaalisen vuorovaikutuksen tukeminen vai enemmänkin siihen pakottaminen. Haastateltavat raportoivat tarpeestaan tiedustella joltakin ihmiseltä (vastaanottohenkilökunnalta), kuinka kauan odottaminen vielä kestää tai onko oma vuoro kenties mennyt ohi.

V4: H: Mites sitten kun [...] sä sait sen vuoronumeron siitä automaatista, miten sun matka jatku siitä sitten? [...]

V4: [...] mä asettauduin sen näyttötaulun alle.

H: Niin justiin. Sieltä seurasit...

V4: Joo ja siinä lukee että, siinä paperissa et on yksi ihminen ennen sinua. Välillä on nolla ihmistä ennen sinua...

H: Niin?

V4: ...ja silti voi joutua odottaa kaksikymmentä minuuttia (naurahtaa).

H: Niin, just.

V4: Siinä menee usko just että tekis mieli tulla kysymään joltain, joltain ihmiseltä [...] että onko se menny se aika, et kerkeekö käydä tupakalla...

H: (nauraa)

V4: ...kerkiikö käydä vessassa.

Sitaatissa asiakas kertoo kokevansa hämmentävänä sen, että vaikka vuoronumerolipukkeessa kerrotaan jonossa olevan vain yhden ihmisen ennen omaa vuoroa, odottaminen kestää. Tässä tilanteessa hän kertoo kaipaavansa ihmistä, jolta tiedustella, kuinka kauan odottaminen vielä kestää. Yksi haastateltavista toteaa, että olisi tarpeesta huolimatta jopa harkinnut vessakäynnin väliin jättämistä siinä pelossa, ettei löydä ketään kelle sanoa olevansa vessassa ja että oma vuoro menee ohi:

V5: Mä oisin voinu ajatella et jos mul ois tullu joku ihan hirvee vessahätä [...] ja sit mul ois ollu myös se [vuoronumero]lappu [...] niin mä oisin luultavasti tullu siihen pulmaan, että mistä mä täältä avaruusasemalta löydän sen vessan silleen suht koht nopeesti ilman et mä menetän sen vuoroni, ja voinko mä jollekin kenties sanoo et hei mä oon vessassa. Että luultavasti en ois menny.

Kukaan haastatelluista ei kuitenkaan kertonut vuoronumeromonitorin luona vuoroa odottaessaan olleensa puhutussa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kenenkään kanssa, vaikka kertoivatkin tunteneensa tarvetta kysyä henkilökunnalta tietoa odotustilanteesta, vessojen sijainnista tai oman vuoronumeron kohtalosta tilasta poistumisen aikana. Yksi haastateltava nosti esille sen, että vessojen sijainti on merkitty vuoronumerolipukkeeseen:

V8: Huomasin että siin jonotuslapussa oli myös wc merkittynä että jos joku vessaa tarvitsee niin varmaan löytää sinne.

Kaukaa haetusti tästä voisi asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumiseen liittyen esittää hypoteesin, että vessan sijainnin merkitseminen vuoronumerolipukkeeseen voisi vähentää asiakkaiden henkilökunnalle tai toisilleen suunnattuja kyselyjä aiheeseen liittyen ja täten siis myös heikentää sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumista odotustilassa. Yksi haastateltava kertoo kokemuksestaan edelliseltä käyntikerralta, jolloin hänen vuoronsa oli lapsen kanssa vessassa käynnin aikana mennyt ohi, ja kuinka hän oli ohimenneen vuoron takia ollut tavallaan pakotettu sosiaalisen vuorovaikutuksen henkilökunnan kanssa tehdäkseen henkilökunnalle selväksi, että oli vielä paikalla:

V6: [...] äkkii käydään vessassa, tullaan takasin niin se oliko menny se, se numero, et on käyny myös näinki.

H: Miten sä sait tietää et se oli...

V6: No siis tulin koputtelemaan, että tota, kun näin [...] että jotenki [...] se numero oli menny, eiku se oli tuolla [...] alempana, kun toi tulee aina toi uusin [numero] tonne ylös. [...] Niin tota sitte menin koputtelemaan (nauraa).

Vastaanottohuoneiden oville koputellessa saattaa kuitenkin käydä niin, että huone on jo varattu toiselle asiakkaalle. Eräs haastateltava kertoo tapauksesta, missä toinen asiakas oli myöhästynyt omalta vuoroltaan:

V5: No sitten mää seurailin sitä numerolappua ja, tai sitä numerotaulua ja [...] sit tuli oma numero niin sitten mää tulin tähän. [osoittaa sosiaalineuvonnan oven edustaa] Sit sieltä tuliki yks toinen asiakas jolla oli menny se oma numero huti, se oli jotenki onnistunu sen missaamaan. [...] Ni sit se otettiin ennen mua sisälle, ja mä sanoin et se on ihan fine, et hoitaa vaan sen hommat kunnolla ensteks. [...] Mut sit tavallaan se hämäs taas mua sen verran et sen jälkeen mä jäin jotenki kiinni siihen, et niin mä meen sit tonne huoneeseen seuraavaks. Elikkä sit kun se mun numero pompsahti uudestaan niin mähän olin kovasti menossa siihen huoneeseen missä olin äsken kommunikoinu ja tavallaan jääny näin, mut sehän olikin napattu seuraavaan huoneeseen, mut mä olin jotenki niin siinä et tonne mä sit meen tän jälkeen elikä mä olin taas jotenki inhimillisyydessä, ku sit se oliki taas jo pompsahtanu koneella ja siirtyny tonne.

Tässä tilanteessa asiakas kokee puhuttua sosiaalista vuorovaikutusta odotustilassa neuvotellessaan toisen asiakkaan ja sosiaalineuvonnan työntekijän kanssa vuoroista. Asiakas luovuttaa oman vuoronsa ”myöhästyneelle” asiakkaalle olettaen, että hänen vuoronsa on saman työntekijän huoneessa seuraavaksi. Kun hänen vuoronumeronsa näkyy uudelleen vuoronumeromonitorilla, asiakas menee automaattisesti sen huoneen ovelle, jossa hän hetki sitten kommunikoi työntekijän kanssa ja hämmentyy, kun numero onkin ”pompsahtanut koneella” ja hänet otetaan vastaan toisessa huoneessa kuin mihin hän hetki sitten oli ollut kontaktissa.

Eräs haastateltava koki tarvetta varmistaa vastaanottohenkilökunnalta, tulostuiko vuoronumerolipuke oikein, ja oli näin sosiaalisessa vuorovaikutuksessa odotustiloissa:

V4: Kun mä sain tulostettua [vuoronumerolipukkeen ilmoittautumisautomaatista], mä sitten et tuliko tää nyt oikein, hän [vastaanottovirkailija] varmisti sen.

Kaiken kaikkiaan haastatteluaineistoni perusteella vaikuttaa siltä, että vuoronumerolipuke ja vuoronumero kannustavat asiakkaita sosiaaliseen vuorovaikutukseen odotustiloissa ennen kaikkea epävarmuuden ja hämmennyksen kautta.

Entä millä tavalla asiakkaat kokevat, että heidän **yksilöllisyytensä** tulee huomioiduksi heidän käyttäessään vuoronumeromonitoria ja vuoronumerolipukkeita? Suurimmalle osalle haastatelluista vuoronumeromonitorin seuraaminen aiheutti epävarmuuden tunteita. Vuoronumeromonitorilla vaihtuvista numeroista asiakas ei voi päätellä, mihin palveluun kukin jonottaa, eikä numeroista myöskään voi päätellä, kuinka monta asiakasta on jonossa ennen omaa vuoroa tai missä kohtaa kunkin palvelun jonoa ollaan menossa. Tämä johtaa siihen, että vuoronumeromonitoria on seurattava aktiivisesti ja paikalta on hankala poistua lyhyestikään ilman pelkoa oman vuoron menettämisestä.

H: Miten sää koet ton taulun selkeyden ja oliko se sulle helppo seurata sitä että mun numero on nyt tää [...]?

V8: Mä en koe et se taulu on [...] ollenkaan selkeä.

H: Mikä sulla [...] siitä tekee hankalan tai näin?

V8: No siis, koska siinä tulee helposti se vaikutelma, että jos mun numero oli yks seitsemän yhdeksän yhdeksän, niin siel on ne numerot jo menossa et yks kahdeksan viis kolme, et se on täysin unohtunut sieltä välistä, koska aika vaan kuluu ja kuluu ja kuluu, et jotain on täytyny tapahtua miksi minun vuoro ei ole edelleenkaan. [...] Ei pysty päättelemään ollenkaan odotusaikaa [...] ja se ei oo millään tavalla näkyvissä se numero, joka oli sinua ennen.

V6: Koska noi numerothan on niinku [...] eri sarjoja ja näin, ja vaihtuu ja ei oo järjestyksessä ja näin niin onhan se, et sun pitää oikeesti vaan istuu täällä ja oikeesti niinku seurata.

Eräs asiakas kertoo kärsivänsä paniikkiin asti yltyvästä ahdistuksesta odotustiloissa:

V8: [...] kun sä saat sen [vuoronumerolipukkeen], kun mulle tuli se, että vain yksi henkilö sinun edellä, niin jonotin lähes tunnin, tossa istuen, kuunnellen näitä ärsyttäviä ääniä, niin se ottaa mulle kyl koville. Ja sit mä en uskalla poistuu, tai mä oon poistunu, siis jättäny homman sikseen, mutta siis sillai et en uskalla poistua jonottaakseni jossain muualla palatakseni takaisin kun mun vuoro on, koska [...] ei tiedä koskaa et millon se [vuoro] tulee. [...] Tähän mennessä oon aina saanu jonkun paniikkikohtauksen tossa aulassa ja [...] vaikka mul ois ollu [...] se lappu [vuoronumerolipuke], niin jätän jonotuksen sikseen ja poistun.

Haastateltava selostaa, miten hänen hyvinvointiaan odotustilassa edesauttaisi se, että jäljellä oleva odotusaika olisi paremmin asiakkaan pääteltävissä:

V8: [...] koska silloin sä voit mennä vaikka tonne rantaan tai jos joku tykkää mennä tonne kauppakeskukseen, tai seisoo kadunkulmaan pois tästä tilasta.

Muutamissa puheenvuoroissa nousee vuoronumerolipukkeen ja vuoronumeromonitorin yhteydessä esille asiakkaiden toive siitä, että asiakkaat kutsuttaisiin työntekijän toimesta nimeltä tai vuoronumerolla kutsuen vastaanottohuoneeseen.

H: Miltä sust tuntu seurata, tai minkälaisia, kun nyt aattelet näitä tiloja ja, minkälainen olo sulla näissä oli silloin kun sä olit sen vuoronumeron kanssa siinä ja seisot ja katsoit niin minkälaisii tunnelmia sulla siinä...

V6: No vähän, hämmentyny. [...] Kun jotenki on aina tottunu kun asioit jossain ni kutsutaan sukunimellä, niin nyt silleen et nyt seurataan sitte tota omaa numeroa tuolta, ni vähän hämmentyny että [...]missaaks mä sen numeron kun ne menee miten sattuu. Että semmoseks tää on muuttunu ettei enää sukunimellä huudeta. (nauraa)

V4: Kyl ne lääkäriin ilmeisesti tulee kutsumaan siit ovelta jossei oo paikalla. Mä luulen täälkin. Mut jos ei niin se ois hyvä. Niin jos sit tästäkin, kerran kiekasee vaan sen, numero kaks kaks kolme tai jotain. Sit odottaa sen kolmisen minuuttia, jos ei ihminen tuu ni sit onki jo kaks kaks neljä tai mikä nyt sattuu oleekkin kiireellisyysjärjestyksessä.

Puheenvuoroista ei käy ilmi, miksi asiakkaat toivovat omalla nimellä kutsumista. Tulkitsen nämä puheenvuorot liittyviksi yksilöllisyyden huomioimisen kokemukseen: onko yksilöllisempää tulla kutsutuksi sisään vastaanottohuoneen ovelta työntekijän toimesta omalla nimellä tai odotusnumerolla kuin monitorilla näytettävän numeron kautta? Eräs haastateltava ehdottaa vuoronumerokuuluttajan käyttöön ottamista, mikä mahdollistaisi esimerkiksi vessakäynnin omaa vuoroa odottaessa:

V4: [...] olla koko ajan skarppina siinä, ja ei oikein uskalla mennä vessaankaan jos meni ohi se...

H: Mm. Niin siellä vessoissa ei oo noita [vuoronumero]tauluja eikä...

V4: Ei oo ei. Mä aattelin et jos ois, jos ois vaik ihan sellanen, vieno, hyvä-ääninen, tota, kuuluttaja... kuusi kuusi kuusi [matkii kuuluttajaa].

H: [nauraa]

Vuoronumeroiden kuuluttaminen antaisi myös enemmän liikkumatilaa ihmisille, joiden on haastava pysytellä paikallaan tai nähdä numeroita monitorilta. Jos asiakkaalla on näön

kanssa hankaluuksia, pitää odottaa vuoroaan lähellä vuoronumeromonitoria nähdäkseen vuoronumerot:

V4: Kyl noi on aika suuret et noi näkee noi numerot. Mut ei, ei kaukaa, emmä kaukaa nää.

Selkeän vuoronumerolippu- ja vuoronumeromonitorisysteemin merkitystä asiakkaille kuvastaa erään haastateltavan kuvaus tilanteesta aulassa sijaitsevassa Kelan palvelupisteessä, missä vuoronumerosysteemiä ei ole:

V5: Siel Kelan päässä [...] voi kuvitella et siel vois joskus olla semmosii tilanteit kun siel ei ole sitä lippulappujonoo, et nythän siel oli ne ihmiset silleen [...] et kuka täällä on seissy ensimmäisenä, mutta kuka on siellä ensimmäisenä nykimässä [työntekijää] hihasta.

H: Kuka huutaa kovimmin niin...

V5: Niin tai kuka on se niinku tavallaan ryöhkein. Voihan se olla et joku on sellanen et se on seissy jo vaikka kuinka kauan siel, mut vähän silleen hitaampi, ja joku on saattanu tulla paljon paljon myöhemmin mut on enempi semmonen niinku että minä tarviin apua nyt. Sillonhan se nappaa sen [vuoron/työntekijän].

Vuoronumerosysteemin puuttuminen oli herättänyt haastateltavassa epävarmuutta siitä, voidaanko jonottaville taata tasavertainen kohtelu heidän yksilöllisistä ominaisuuksistaan riippumatta. Tästä voidaan mielestäni vetää johtopäätös, että asiakkaiden esille nostamista puutteista huolimatta olemassa oleva tämänhetkinen vuoronumerosysteemi vuoronumerolipukkeineen ja monitoreineen on asiakkaiden yksilöllisyyttä tukevaa siinä mielessä, että ollessaan vuoronumerojonossa asiakkaat voivat kokea olevansa samalla viivalla keskenään eikä vuoroon pääsy riipu siitä, kuka yksilöllisiltä ominaisuuksiltaan on vahvempi pitämään puoliaan jonossa.

Aineiston vuoronumerolipukkeita koskevissa puheenvuoroissa nousee esille vielä yksi seikka, minkä tulkitsen voivan liittyä asiakkaan kokemukseen tulla kohdelluksi yksilöllisesti. Kuvasin kappaleen alussa sosiaalineuvontaan tulevien asiakkaiden saavan vuoronumerolipukkeen ilmoittautumisautomaatista tai vastaanottovirkailijalta. On kuitenkin olemassa erityistilanteita, missä asiakas ei syystä tai toisesta saa vuoronumerolipuketta, vaan hänet ohjataan jonoon vastaanottohenkilökunnan kautta:

V2: Se oli silleen et tuolta, info mikä onkaan, et sieltä tuotiin niinku. Kun hänel ei vielä mitään Kela-korttii tai muuta, et sieltä tuotiin niinku sen tiedot tänne ja sit ne pyysi meitä nimellä.

Tilanne, missä asiakas ei saa vuoronumerolipuketta vaan hänet otetaan jonoon vastaanottohenkilökunnan toimesta ja pyydetään sisään nimeltä kutsuen työntekijän huoneen ovelta, voi syntyä ilmeisesti esimerkiksi silloin, kun asiakkaalla ei ole esittäviä tiettyjä dokumentteja ilmoittautuessa. Puheenvuorosta on tulkittavissa, että se, että ei saa vuoronumerolipuketta, saatetaan kokea ulossulkevana. Asiakas kertoo aiemmasta lääkärikäynnistä puolisonsa kanssa, missä pariskunta käännytettiin sulkemisajan koittaessa pois sillä perusteella, ettei heillä ollut esittäviä vuoronumerolipuketta:

H: Tiedättekte mistä syystä teille ei oo sitä numerolappua, mikä siin on, ettei sitä numerolappua oo tullu?

V2: En mä tiiä. [...] Kerranki kun me käytiin täällä niin ne oli vaan silleen tai kun mä kysyin sitä et mistä sen saa sen vuorolapun, sit ne niinku, just siinä kysy henkkarit ja kaikki, mut sit ne ei ees antanu vuorolappua vaan sano et menkää oottamaan.[...] Sillon oli [...] just niinku tää menossa kiinni kohta, sit noi lääkärit oli silleen joo et teillä pitäis olla numerolappu että me ei voida nimellä pyytää tänne. Mä sanoin, et meille sanottiin et oottakaa täällä ja teidät pyydetään.

H: Tuliks siitä ongelmia, pääsittekte kuitenkin...

V2: Ei me päästy, siis kun se meni kiinni niin ne oli silleen et ei voida enää ottaa ku teillä ei oo numerolappuu ja...

H: Ajettiin teidät niinku ulos vai mi...

V2: Joo, ne oli vaan et tulkaa myöhemmin uudelleen.

H: Okei.

V2: Et se oli siis tosi sellanen, outo.

Sitaatista käy ilmi, että mikäli asiakas ei saa vuoronumerolipuketta, hän on vaarassa tulla poiskäännytetyksi. Esimerkissä korostuu vuoronumerolipukkeen merkitys ns. sisäänpääsylippuna palveluun. Kysyessäni haastattelun lopuksi pariskunnalta toiveista odotustilojen fyysisen ympäristön suhteen, asiakas palasi vuoronumerolipukkeeseen:

H: [...] Mitä teille tulee mieleen, ja nyt jos ihan niin kun unelmoitte, niinkun, ei tarvii olla mitenkään kauheen realistisia toiveita, miten tätä voitais tätä palvelua näitten tilojen puolesta kehittää? Täällä paikan päällä.

V2: No mun mielestä ehkä vois... Ainaki se, mikä se on se juttu mistä saa sen numerolapun, niin mä en itseasiassa ees vieläkään tiedä missä se on, mä en oo nähny sitä. Mä en tiedä, onkse vaan menny ohi multa, mutta silleen ois kiva, jos se ois jossain silleen tosi näkyvästi...

H: Okei, tarkotat sitä, tota jonotuslappua?

V2: Joo.

H: Okei, niin että ei mennä sinne sinne vahtimestarille, vaan tota sais...

V2: Niin, siis saaksen vaan vahtimestarilta?

H: Saittekste nyt...

V2: Me ei saatu sitä. Et mä en tiä miten se toimii, et onksiin semmonen masiina jost sen saa vai saaksen siit vastaanotolta vai, siis sitä mä en tiedä.

H: Okei. Mäkään en tiedä, koska...

V2: Okei. Mut se olis hyvä, et olis silleen, et tietäis mistä sen saa.

Sen, että asiakas vielä haastattelun lopussa, missä hänellä olisi ollut mahdollisuus esittää mitä tahansa toiveita toimitilojen fyysisten puitteiden suhteen, palaa vuoronumerolipukkeeseen, tulkitsen merkiksi siitä, että asia on hänelle tärkeä. Erityiskohtelun saamisen eli jonoon ilmoittautuminen ns. takakautta ja jonottaminen ilman vuoronumerolipuketta voi katsoa olevan yksilöllisyyttä tukevaa - että ylipäänsä pääsee jonoon, vaikka ei olisi esim. Kela-korttia - toisaalta tämän erityiskohtelu voi henkilökunnan puolelta kuitenkin olla peruste poissulkemiselle. Asiakkaan sitaatissa kuvaama tapaus ei kuitenkaan tapahtunut sosiaalineuvonnan palvelupisteessä, vaan aiemmalla lääkärikäynnillä.

	Sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutuminen	Yksilöllisyyden huomioiminen	Yksityisyyden huomioiminen
VUORONUMEROMONITORI ja VUORONUMEROLIPUKE			
Vahvistaa kokemusta	Jos huomaa, että oma vuoro meni ohi, on yritettävä saada yhteys työntekijään esim. kolkuttamalla vastaanottohuoneen oveen Jos epävarma siitä, menikö oma vuoro ohi, tarve kysyä joltakulta	Jos vuoronumerolipuketta ja -monitoria ei olisi, vallitsisi epävarmuus siitä, pääsevätkö myös vähemmän vaativat/hiljaisemmat asiakkaat vuoroon tasa-arvoisesti eikä niin, että röyhkeämmillä paremmat mahdollisuudet (vrt. Kelan piste)	Monitorin numeroista ei voi päätellä, mihin palveluun asiakas on menossa
Heikentää kokemusta		Näkövamma – pysyttävä monitorin lähellä, jotta näkee numerot	

		<p>Ahdistushäiriö – pysyttävä monitorin lähellä, vaikka ahdistaa ja tekisi mieli liikkua</p> <p>Ylipäättänsä on pysyttävä monitorin lähellä ja seurattava sitä tarkasti, jottei oma vuoro mene ohi. Lyhyetkin poistumiset monitorin luota, esimerkiksi vessakäynnit, tämän vuoksi hankalia.</p> <p>Jos ei oikeutettu saamaan vuoronumerolipuketta, voi joutua ns. toisen luokan jonoon, mistä saatetaan käännättää pois.</p>	
--	--	--	--

Taulukko 3. Sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumisen sekä yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioimisen kokemusta vahvistavat ja heikentävät tekijät asiakkaiden vuoronumeromonitoria ja vuoronumerolipuketta koskevissa puheenvuoroissa.

Kuten edellisessä ilmoittautumisautomaattien merkitystä asiakaskokemukselle käsittelevässä kappaleessa, myös vuoronumerolipuketta ja vuoronumeromonitoria koskevien puheenvuorojen perusteella aineistosta syntyy vaikutelma, että asiakkaiden odotetaan olevan omaehtoisesti toimivia ja järjestelmään sujuvasti sopeutuvia aktiivisia asiakaskansalaisia (ks. Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 227-228). Heidän tulee itse pitää huolta asioistaan ja vaatia palvelua, jos systeemi ei jostain syystä toimi tai he menettävät vuoronsa. Voidaan kysyä, millaista toimijuutta on ajateltu ihmisillä automaattisesti olevan, kun järjestelmää on suunniteltu. On huomattava, että kyse on palvelusta, minkä tarkoituksena on tukea heikompaan asemaan joutuneita (Pohjola 2016, 87).

4.3 Vastaanottohenkilökunta

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskukseen sisään astuessaan asiakas voi nähdä aulassa ovelta katsottuna suoraan edessään noin parinkymmenen metrin päässä ilmoittautumisautomaattien takana tiskin, jonka takana istuu yksi tai kaksi vastaanottovirkailijaa. Näiden virkailijoiden lisäksi olen tutkielmassani laskenut vastaanottohenkilökuntaan kuuluviksi ns. aulaoppaat: työntekijät, jotka avustavat asiakkaita palvelujen löytämisessä ja ilmoittautumisessa. Aulaoppaat kiertelevät ilmoittautumisautomaattien läheisyydessä jututtaen ja avustaen asiakkaita. Tehdessäni haastatteluja aulaoppaita näytti olevan paikalla yleensä yksi.

Aineistoni perusteella voi todeta vastaanottohenkilökunnalla olevan merkittävä rooli puhutun **sosiaalisen vuorovaikutuksen** toteutumisessa odotustiloissa. Seitsemän yhteensä kahdeksasta haastatellusta kertoivat kyseisellä käyntikerralla puhuneensa vastaanottohenkilökunnan kanssa. Useat olivat kävelleet ulko-ovilta suoraan tai aulaoppaan välityksellä vastaanottotiskin virkailijoiden luokse ja saaneet vuoronumerolipukkeen sitä kautta. Yksi kuvaili hoitaneensa ilmoittautumisen ilmoittautumisautomaatilla aulaoppaan avustuksella. Yksi haastateltava kuvaili vastaanottohenkilökunnan kanssa kokemansa vuorovaikutuksen lisäksi olleensa puhutussa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden tilassa oleskelevien asiakkaiden kanssa. Kaksi haastateltavista viittasi käyttäneensä aulassa sijaitsevan Kelan palvelupisteen palveluja mahdollisesti siis ollen puhutussa vuorovaikutuksessa Kelan työntekijän kanssa. Vain yhdellä haastatelluista ei kertomansa mukaan ollut ollut puhuttua vuorovaikutusta vastaanottohenkilökunnan eikä kenenkään muunkaan kanssa odotustiloissa. Hän oli hoitanut ilmoittautumisen itsenäisesti ilmoittautumisautomaatilla, ja hän myös korostaa, ettei hänellä ollut toivetta puhua kenenkään kanssa odotustiloissa.

H: Mihin sää menit ensimmäisenä kun tulit noista ovista niin...

V8: Ensimmäisenä menin ilmoittautumaan Kela-kortilla, ja sain jonotusnumeron.

H: Menitkö siihen automaatille vai menitkö...

V8: Menin automaatille.

[...]

H: Sä menit ilmottautumaan siihen automaatile ja hoidit siinä sen ilmottautumisen, ja sitten ymmärsin että tulit tänne odottamaan ja sitte juttelit tässä työntekijän kanssa ilmeisesti...

V8: Joo.

H: ... ja nyt me puhutaan tässä, mutta puhuitko kenenkään muun kanssa tässä näissä tiloissa?

V8: En.

H: Ei ollu mitään vuorovaikutusta kenenkään muun asiakkaan tai jonkun muun...

V8: Ei ollu, ei.

H: Tuliko sille jossain kohtaa semmonen olo et ois ollu mukava puhua jonkun kanssa...

V8: Ei. Mieluiten ei.

Vaikka haastateltava ei tällä kertaa itse toivonut kontaktia vastaanottohenkilökuntaan tai kehenkään muuhunkaan odotustiloissa, hän kuitenkin painotti osaavan vastaanottohenkilökunnan läsnäolon tärkeyttä asiakaskokemukselle yleisesti:

V8: Ihmisiä on niin moneen eri lähtöön sillä tavalla että minkä tyyppisissä asioissa ne asioi ja mi... ei koskaan voi tietää, että [...] kuka se sun asiakas on, mistä se tulee, mitä sille on tapahtunu, miks se on tos elämäntilanteessa, et ne vaihtelee niin paljo. Ja sen takia sit vaan et jos siinä [vastaanotossa] ei oo koskaan ketään, että, kyl mä ainakin katsoisin että semmost ihmistä [...] tai aulapalveluita tai jotakin, niin ei sielt voi vähentää ainakaan henkilöstöä. Koska siis siel voi olla just sellasii, [...] et ne tulee ehkä niinku kerran elämässään hoitaa jonkun tietyn asian, joka saattaa olla ylitsepääsemättömän vaikee. Ja silloin se olis parasta varmaan niinku kaikille osapuolille et se asia niinku hoituu hyvässä hengessä ja sujuvasti.

Monet haastatelluista arvostivat mahdollisuutta kysyä neuvoa vastaanottohenkilökunnalta:

H: Ja mainitsit sit sä menit sit tohon siis jonkun ihmisen...

V6: Tohon infoon, infopisteelle.

H: Infopisteelle kysymään, okei.

V6: Joo... mihin pitää mennä.

H: Joo. Ja miten, miten se onnistui, saitko sieltä...

V6: Sain, tosi ystävällinen palvelu ja heti neuvo että tässon vuoronumero ja menet jonottamaan.

Eräs haastateltava kertoi aiemmilla käynneillään käyttäneensä ilmoittautumisautomaatteja, mutta nyt asioidessaan ensimmäistä kertaa sosiaalineuvonnassa koki tarvetta selvittää automaatin sijaan vastaanottohenkilökunnan kanssa miten toimia ja kertoo saaneensa selkeää ohjausta:

V7: *Nyt mä menin tohon infopisteelle kun mul oli erilainen asia.*

H: *Okei, eli siihen, siihen tiskille, missä istui ihminen.*

V7: *Joo. Sit, sit sieltä sain ton, tän, kysyin tai selitin sen mun asian ja sit sain ton vuoronumeron joka tuliki sit aika äkkiä.*

Aineistostani kuvastuu se, että vastaanottohenkilökunnalla on tärkeä rooli asiakkaiden **yksilöllisyyden huomioimisessa**. Asiakkaiden puheenvuoroissa kuvastuu epävarmuuden tuntemus aulaan saapuessa. Vaikutelmaa kuvataan kaoottiseksi ja eräs kuvailee saapumistaan keskuksen aulaan kuin saapuisi suureen avaruusalukseseen, missä on vaikea orientoitua ja löytää etsimänsä. Tässä yhteydessä asiakkaat kuvaavat arvostavansa mahdollisuutta kääntyä vastaanottohenkilökunnan puoleen sen sijaan, että ryhtyisivät itse selvittämään esimerkiksi ilmoittautumisautomaattien kautta, miten toimia ja mihin mennä:

V6: *En löytänyt heti, kun en tiennyt mihin niinku pitää tulla tähän näin, niin en löytänyt ketään niinku tommosta henkilökuntaa tosta. Mutta sitte ku noi lasikopit niin siinä sitte menin kysymää, et mihin pitää mennä.*

H: *Okei. Jos sä ajattelet nyt niinku tilannetta ihan niinku hidastetussa filmissä, miltä se tuntu kun sä tulit tohon niin minkälaisia tuntemuksia sulla oli?*

V6: *No semmonen kaaos, kaoottinen semmonen, et emmä oikeen osaa kuvailla, mutta semmonen niinku että suuri maailma ja apua mitä mun tääl pitää tehdä.*

V5: *Se oli oikeesti semmonen tunne niinku ois tipautettu, flop, keskelle semmosta jotain avaruusasemaa missä on kaiken maailman luokkua ja juttuja ja sit sielt pitäis löytää se yks mihin mun pitää mennä. [...] Ja onko siin viel joku et sinne saa mennä niin kuuluuks siihen ottaa joku lippu tai pitääks siihen käydä jossain ilmoittautumas vai mitä siel pitää tehdä. [...] Niin [...] se on hyvä et siel on toi joku jolta voi kysyä.*

V5: *[...] ihan ensimmäinen oli se kun [...] mä huomasin et tääl on paljon kaikenlaista ja sit tääl on automaattit. Ja sit se seuraavahan oli et [...] kait tääl on jossain joku jolta mä voin kysyä, et ei tarvii mennä niille automaateille mistä en oikeestaan ees ihan tiedä mitä mä oon hakemassa plus et sen jälkeen mun pitäis tietää miten ne [...] toimii [...].*

Eräs haastateltava jatkaa:

H: *Mites noi automaattit tossa, huomasiiko niitä tai...*

V5: *Joo mä huomasin, huomasin, mut mä jotenkin kartoin, kartoin ne automaattit koska mä aattelin et mä en jaksa niinku, tai et mul hoksottimet ei tuu toimimaan et mitä mä oon niinku ettimässä ja sit sen jälkeen sit kattoo et miten ne automaattit toimii. Ku mä en niinku oikein tiedä mitä mä niinku oikeestaan etinkään ja sit mun pitäis sen jälkeen alkaa niinku niitten koneitten kanssa ja selvittää et mites tää niinku. Se ihminen ja info on aina sitte niinku se, joo.*

Sitaatista kuvastuu useiden muidenkin haastattelujen perusteella syntynyt vaikutelma siitä, että asiakkaille ei aina ole saapuessa selvää, mikä palvelu heidän sen hetkisiin tarpeisiinsa vastaa. Sosiaalineuvontahan on nimenomaan sitä varten, että siellä selvitetään asiakkaan tilannetta ja ohjataan tarvittaessa eteenpäin muiden palveluiden, kuten aikuissosiaalityön pariin. Yllä olevassa sitaatissa kuvastuu haastateltavan kokemus siitä, ettei hän osannut tarkemmin määritellä mitä palvelua oli etsimässä. Asiakkaalla oli ongelma mihin hän toivoi saavansa apua, mutta aulaan saapuessa hänelle ei ollut selvää mistä löytää oikea taho. Sitaatin haastateltava koki miellyttävänä sen, että ei tarvinnut alkaa selvittää tilannetta ilmoittautumisautomaattien kautta, vaan saattoi kuvailla yksilöllisen tilanteensa vastaanottohenkilökunnalle, jotka auttoivat häntä etenemään palvelupolulla:

V5: Siin on kaks ukkelia tossa, toinen on niinku tolla puolella ja toinen on tuol vasemmalla, niin mä sit niinku vähän ehkä siinä fundeerasin et kummast mä meen ja olin ehkä vähän edelleenkin viel semmonen niinku vissiin tonne tai tonne. Sit siinä istu semmonen rouva työntekijä, ja se niinku tavallaan tuli et mikäs et voiko mites on apua ja sitten näytin et tämmönen juttu [...] ja sit se ohjas mut siihen vasemmanpuoleiselle ukkelille, joka sitte sano että joo tonne sun pitää mennä. [...] Mä sain sen asian niin sitte sieltä hoidettua [...] mä sain siis päätöksen Kelasta ja sit mä tajusin et samalla iskulla kun mä olen nyt täällä ja mun on ehkä muutenkin pitänyt tulla tänne sosiaalipuolelle juttelemaan, niin ehkä mä hoidan sen homman nyt, ja sit mä marssin uudesti sinne infotiskille ja kysyin että miten mä pääsen tänne [sosiaalineuvontaan], ja sitte se anto mulle sen lapun, ja sano että katot sitä numerotauluu ja odottelet tossa ja sit mä tein niin.

Ihmiset tulevat Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen moninaisten ongelmien kanssa. Vastaanottohenkilökunnalla vaikuttaa aineistoni perusteella olevan tärkeä rooli asiakkaiden yksilöllisten tilanteiden huomioimisessa:

V4: Se rouva sano et mun pitää mennä terveyskeskukseen kun mul on kyse tosta apteekkisopimuksen [...] lakkauttamisesta.

H: Okei. Onks tää niinku Kela-asia vai kuka rouva sulle sano...

V4: Eiku tää vastaanottorouva, niin se sano mulle, et se hoidetaan niinku terveyskeskuksessa. Kerroksessa kolme, kait. [...] Ja se neuvo mut sinne. [...] Mis mä en oo ikinä käyny.

Sitaatista käy ilmi, että asiakkaalla on ollut useita hoidettavia asioita keskuksen saapuessaan ja että vastaanottohenkilökunta on avustanut häntä oikeiden tahojen löytämisessä hänen yksilöllisessä tilanteessaan. Vastaanottohenkilökunnan avun merkitys

asiakkaiden yksilöllisyyden huomioimisessa odotustiloissa korostuu myös silloin, kun asiakkaalla on yksilöllisiä esimerkiksi liikkumiseen tai tarvittaviin dokumentteihin liittyviä erityistarpeita:

V4: Tää vastaanottoihminen neuvo, kun mul oli ensiks papereiden jättö, se neuvo mulle missä se postilaatikko on, koska mä en edelleenkään kokenut mitään ihmeparantumista näön suhteen...

Tässä sitaatissa käy ilmi vastaanottohenkilökunnan avustaneen näön suhteen erityistarpeista asiakasta Kelan postilaatikon löytämisessä. Joissakin tilanteissa, kuten silloin kun ilmoittautuminen ei syystä tai toisesta – esimerkiksi tarvittavien dokumenttien puuttuessa – onnistu ilmoittautumisautomaatin kautta, vastaanottohenkilökunnan apu asiakkaan vastaanottamisessa ja ilmoittautumisessa on välttämätön:

V3: The person at the counter actually helped us, she brought us here, she said she would go inside to ask people responsible on what we are supposed to do, she went and consulted and she came and informed us that...

Sitaatin asiakas ei voinut ilmoittautua automaatin kautta. Tässä tilanteessa vastaanottovirkailija konsultoi sosiaalineuvonnan työntekijöitä siitä miten toimia ja konkreettisesti avusti asiakkaan jonoon opastamalla hänet oikean vastaanottohuoneen eteen odottamaan. Mikäli vastaanottohenkilökuntaa ei olisi, voisi ajatella, että monet asiakkaiden kysymyksistä jäisivät sosiaalineuvonnan työntekijöiden tai muiden tahojen vastattaviksi, kunhan asiakkaat ensin tiensä näihin palveluihin selvittävät ja löytävät.

	Sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutuminen	Yksilöllisyyden huomioiminen	Yksityisyyden huomioiminen
VASTAANOTTOHENKILÖKUNTA			
Vahvistaa kokemusta	Seitsemän kahdeksasta haastatellusta oli puhunut vastaanottohenkilökunnan kanssa	Vastaanottohenkilökunta pystyy neuvomaan asiakkaita kunkin yksilöllisen tilanteen mukaisesti	
Heikentää kokemusta			

Taulukko 4. Sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumisen sekä yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioimisen kokemusta vahvistavat ja heikentävät tekijät asiakkaiden odotustilan vastaanottohenkilökuntaa koskevissa puheenvuoroissa.

Aineistostani ei noussut esiin mitään, mistä olisin voinut tulkita vastaanottohenkilökunnan vaikuttavan asiakkaiden yksityisyyden toteutumisen kokemukseen vahvistavasti tai heikentävästi. Sen sijaan aineistossa korostui ammatillisen kontaktin tärkeys asiakkaille odotustilassa. Lähes kaikki haastatellut olivat olleet sosiaalisessa vuorovaikutuksessa vastaanottohenkilökunnan kanssa saaden heiltä yksilöllistä neuvontaa ja helpotusta fyysisen ympäristön aiheuttamaan epävarmuuden kokemukseen.

4.4 Toiset asiakkaat

Kalasadaman sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustiloissa jonotetaan myös useisiin muihin sote-palveluihin kuten terveydenhoito-, päihdetyö- ja maahanmuuttajapalveluihin. Odotustilaan saapuva ja siellä oleskeleva asiakas on harvoin yksin vaan jakaa tilan muiden asiakkaiden kanssa. Vaikka haastattelurunkoni ei sisältänyt kysymystä, missä suoraan olisi kysytty toisista asiakkaista odotustiloissa, kaikista haastatteluista oli löydettävissä

viittauksia tiloissa oleskeleviin toisiin asiakkaisiin. Alla tarkastelen aineiston toisiin asiakkaisiin viittaavia kohtia siitä näkökulmasta, mitä ne kertovat toisten asiakkaiden merkityksestä asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen ja yksilöllisyyden ja yksityisyyden toteutumiseksi.

Vain kaksi yhteensä kahdeksasta haastatellusta viittaa tilanteisiin, joissa he ovat olleet verbaalisessa **sosiaalisessa vuorovaikutuksessa** toisten asiakkaiden kanssa odotustilassa. Toinen kyseisistä haastatelluista kertoo vaihtaneensa pari sanaa odotustilassa tapaamiensa tuttavien kanssa:

H: Puhuitsä siellä jonkun kanssa siellä Kelalla, jonkun työntekijän tai...

V4: En. Pari tuttuu jotka meni ohi, ja sitte...

H: Sul meni tuttuja ohi täällä vai?

V4: Joo. Oli Kela-asioita kans hoit... täyttelemässä.

H: Okei, sää moikkailit ja...

V4: Joo moikkailin kyl, [...] vaihdettiin kuulumisia ja, sen sellasta. Hetken juttelin [...].

Yksi haastateltava oli ajautunut sosiaaliseen vuorovaikutukseen toisen odotustilassa oleskelevan asiakkaan kanssa kokiessaan epävarmuutta siitä, miten toimia odotustilan yhteydessä toimivassa Kelan palvelupisteessä, missä oli asioinut sosiaalineuvonnassa käynnin yhteydessä:

V5: Mä etin siitä Kelan tilasta [...] taas sitä semmosta numerolappujuttua. [...] Harhailin sen katseen kans ympäriinsä, ja totesin et ei näy sellasta. [...] No sit siin oli semmonen vanha setä, niin sitten mä otin niinku semmosta vähän niinku kontaktii siihen et, katsekontaktii ja tämmöstä. No setä ymmärsi ja se oli heti et joo, tääl ei ole sitä semmosta numerolappua et siel on vaan yks ihminen [Kelan työntekijä], mutta kun se tulee niin nappaa sitä hihasta et niin minäkin tein. [...]

H: Oliko hän... joku asiakas ilmeisesti?

V5: Asiakas, semmonen, itseki vanhempi herrasmies.

[...]

V5: ...ja sit siihen tuli kaks vanhempaa eläkeläistä, vanhempi rouva ja vanhempi mies, jolla toisella oli joku omaki pulma, se halus tietyn lomakkeen [...]. Ja sitte tavallaan he jäi kans siihen [...] silleen että mites tääl ei vissiin oo sitä vuoronumeroo [...] ja sit mä sanoin et joo ei, ja kun se [Kelan työntekijä] tulee sieltä niin napatkaa kiinni ja näin. Ja sitte vähän niinku niitten kans siin turinoitiin ja jäätiin semmoseen kolmen koplaan.

[...]

H: Eli siin muodostu, oliko siin vähän semmonen ketjureaktion tyyppinen, että sä olit saanu apua siin niinku, ja nyt sää sitte pystyit antamaan oman kokemuksen perusteella sitten heille...

V5: Juu ja sitten kun tavallaan näki et he niinku taas palloili siinä ja vähän niinku oli silleen niinku et ku keltä he vois ja mitenkä se, senhän tavallaan näkee ihmisestä.

Haastateltava oli saanut epäselvässä tilanteessa toiselta asiakkaalta neuvon toimia tietyllä tavalla (”nappaamaan työntekijää hihasta”), ja myöhemmin asiakas halusi antaa tämän neuvon eteenpäin toisille tilanteessa samankaltaisesti hämmentyneille asiakkaille. Haastatellun kuvaamassa tilanteessa siis asiakkaiden epätietoisuus siitä miten toimia tilanteessa ajoi heidät puhuttuun sosiaaliseen vuorovaikutukseen keskenään. Haastateltava kuvaa jääneensä kahden toisen samassa tilanteessa olevan asiakkaan kanssa ”kolmen koplaan” eli ikään kuin liittoutuneensa heidän kanssaan, mistä voi päätellä, että vuorovaikutustilanne oli asiakkaalle vapaaehtoinen ja miellyttävä.

Aineistossani kuitenkin useimmat kohdat, missä haastateltavat mainitsevat jotain toisiin odotustiloissa oleskeleviin asiakkaisiin viittaavaa, ovat joko neutraaleja toteamuksia toisten läsnäolosta tai ne ovat negatiivissävytteisiä. Olen tulkinut tällaisten puheenvuorojen kertovan siitä, miten asiakkaat kokevat **yksilöllisyytensä** toteutuvan odotustiloissa. Useissa puheenvuoroissa nousee esille asiakkaiden ärtymys toisten asiakkaiden aiheuttamasta melusta odotustiloissa:

V1: Täällön eri ihmisiä tulee, joka voi olla sama kotimaasta ja joskus mä kuulen kommunikaatio ja joskus mä kuulen, mul ei ole niinku halua kuuntelee, mutta mä teen jotain netissä ja luen viestejä. Ja vielä ympäristössä tapahtuu jotain puhe mitä mä en ymmärrä.

Asiakas viittaa odotustiloissa kuulemiinsa eri kieliin, ehkä myös hänen kotimaansa kieliseen puheeseen, mitä hän ei oikeastaan haluaisi kuulla. Hän kertoo aktiivisen kuuntelemisen sijasta syventyvänsä tekemään jotain matkapuhelimellaan netissä. Myös seuraavassa sitaatissa asiakas kuvaa tuntemuksiaan suhteessa toisten odotustiloissa oleskelevien asiakkaiden tuottamiin ääniin:

V8: Yhtäkkisiä kovia ääniä täällä on paljon. Äänimaailma on terävä. Tossa kun istu odotusaikaan niin se on hirveä paikka, koska sieltä kuuluu kaikki [liikuttaa tuolia vieressään lattiaa vasten] tuolien siirtämiset kuin vanhaa liitutaalua raapis, ja siel on siis ne seniorituolit ja muut jotka on just sellasia. Ja sit mikä tahansa pienikin puhe saatikka se, että ihmiset puhuu kännykkäänsä tai jonkun kännykkä soi, sekin voi olla niinku et, niin häiritsevää. [...] Siel yks kailottaa puhelimeen, yks tulee korkokengissä ja lapset räähky vieressä, ni se on vaan niinku liikaa mulle. En tiä onko muille mut mulle.

Tässä sitaatissa nousee esille myös se, miten tilan arkkitehtoniset ja sisustukselliset ratkaisut – kuten tuolien ja lattiapinnan materiaali, akustiikka – näyttävät vahvistavan äänen kuuluvuutta odotustilassa. Häiritsevänä koetun äänimaailman lisäksi asiakkaiden yksilöllisyyden toteutumisen suhteen haastatteluissa nousi esille turvattomuuden tunne muiden odotustiloissa oleskelevien asiakkaiden suhteen:

H: Et kaivannu mitään juttuseuraa tässä odotellessa tai muuta?

V6: No en kyllä kun tota, emmä tiä liittyys tää nyt aiheeseen mutta kun tässä on tää päihdepuoli niin, vähän semmone et, kattelin et minkäläist porukkaa, että tota, mitenkään aliarvioimatta ketään mutta vähän semmost että en ehkä haluukaan jutella. [...] Mä oon, yleensä kun mä meen ihan mihin vaan niin mä aina höpöttelen, mä oon semmonen sosiaalinen, mutta tää ei oo must hyvä juttu et nää on samassa. Mä en koe olooni kauheen semmoseks turvalliseks tässä. Et vaik mä tiedän et tääl on, tääl on vartijat ja nää mut, must se ei oo hyvä asia. Varsinki sen takia ku on pienten lasten kanssa ollu tässä ni se ei oo hyvä juttu.

Asiakas kertoo yleensä olevansa seurallinen, mutta nyt välttäneensä sosiaalista vuorovaikutusta toisten asiakkaiden kanssa odotustilassa. Tämän hän yhdistää siihen, että kokee päihdepalveluiden asiakaskunnan läsnäolon samoissa odotustiloissa aiheuttavan turvattomuuden tunnetta. Asiakas kertoo työntekijän vastaanottohuoneessa asioidessaan kuulleensa käytävältä pamauksen ja yhdistänyt tämän mielessään päihdepalvelujen asiakkaisiin:

H: Nytkun mietit tätä tämänkertasta reissua [...] kun oot ollu täällä niin onko jotain sellasia että olis tullu jossain kohtaa jollain tavalla epämiellyttävä olo?

V6: No tänään, tuli sitte kun oli näitä päihdeihmisiä, niin vähän semmonen, tai siis mä istuin tos kopissa kun me keskusteltiin asiaa niin yks kaks kuulu kauhee pamaus, niin sit mä olin heti silleen niinku et mitä tapahtu et tapahtuko jotain? Mut hän sit, virkailija sano että ei oo mitään, et tääl on hyvä vartiointi et jos nyt sattuis, mut ei oo mitään. Et semmonen oli inhottava. Ja heti, heti mä yhdistin sen et noni, päihdeihmiset, tapahtuko joku tämmöne.

Työntekijän rauhoittelusta huolimatta asiakkaalle vaikuttaa jääneen epävarma olo oman turvallisuutensa suhteen odotustiloissa liittyen siellä oleskeleviin toisiin asiakkaisiin ja tiettyyn asiakasryhmään liittyen. Myös seuraavasta sitaatista käy ilmi jonkinlainen kokemus turvattomuudesta tai epäjärjestyksestä odotustiloissa:

V4: Nää seudut on mitä on et kyl siel nyt joku järjestysmieskin vois sulautuu sinne, tai joku virkailija virkailijan asussa.

H: Niinkun vähän sitä, turvallisuutta...

V4: Turvallisuutta, ja muutenkin kattomaan. Että ei pikkulapset hypi sohvilla kengät jalassa. [...] Joo ei mitään natsikurii mut kuitenkin sellast, sellast.

Vaikka odotustiloissa on vartiointi, asiakas ehdottaa virkapukuisen järjestysmiehen läsnäoloa odotustiloissa ei ainoastaan vahtimassa turvallisuutta vaan myös ylläpitämässä yleistä järjestystä ("ettei pikkulapset hypi sohvilla kengät jalassa"). Turvattomuuden tunteeseen liittyen haastateltava nostaa esille myös pelon lisääntyneestä riskistä saada flunssatartunta toisilta asiakkailta, kun odotetaan samassa tilassa terveystaloihin jonottavien kanssa:

V4: Mä oon itte perusterve ollu, paitsi [...]. Et flunssasuuksia en kyl välttämättä haluis, et saattais olla toiset nurkat, jotkin, terkkarin puolelle meneville, et se vois olla ihan pätevä asia.

H: Niin sä mietit sitä että tässon nyt niinku samat niinku terveydenhuoltoon meneville..

V4: Niin no enhän mä pysty kyl välttämään busseissakaan niit ihmisii tai vastaavaa mut, ylenpalttisesti tartte altistaa.

Asiakas toivoo erillisiä tiloja terveydenhuoltoon jonottaville asiakkaille. Useissa haastatteluissa nousi myös esille asiakkaan toive saada olla odotustilassa rauhassa:

H: Olisitko kenties mielellään jutellu jonkun kanssa, vai oliko ihan ok niin?

V7: Ihan ok [...] oottaa niin, kun ei siinä ees ollu kauaa kestäny. [...] Niin ei siin ois, mutta kyllä mä mielellään juttelenkin jos tota, mut ihan ok oli nytte.

H: Niin justiin, et et kaivannut mitään siihen mitään...

V7: En.

H: ...kommunikaatiota?

V7: En, en mä oikeestaan kaivannu, kun mä, toi asia oli sellanen, niin...

H: Että olit omissa, omissa ajatuksissa?

V7: Joo.

Aineistoni perusteella voi tehdä joitain päätelmiä myös siitä, miten asiakkaat kokivat **yksityisyytensä** toteutuvan odotustiloissa suhteessa toisiin asiakkaisiin. Asiasta kysyttäessä useimmat haastateltavat kertoivat, etteivät tällä käyntikerralla olleet kokeneet oman yksityisyytensä suojan olleen uhattuna toisten asiakkaiden läsnäolon johdosta odotustiloissa:

H: Oliko sulla semmonen olo, että sait niinku rauhassa hoidettua asiiasi, ettei ollu kukaan selän takana kuuntelemassa mitä sä puhut jossakin tai...

V1: Ei. Mä oon aina focused, tiätkö, en mä katso toisia ihmisiä, onkse kuuntelee mua tai jotain.

Se, että samassa tilassa jonotetaan useisiin palveluihin ja että asiakkaat eivät voi odotustilan perusteella toisistaan päätellä, mihin palveluun kukin on menossa, koettiin puheenvuoroissa yksityisyyden kokemusta vahvistavana:

V3: I think that is even adding to the secrecy and then people are coming here comfortably to meet people and can go without being noticed or....

V2: Yeah, when everyone is in the same place where no one knows where they are going...

V3: ... whether it is a doctor or it is here [sosiaalineuvonta] or something, you know, so, I think it is good like this.

H: Miten koet yksityisyyden suojan toteutuvan näissä tiloissa?

V4: No kyllähän se sinänsä just koska tää on niin monipalvelujuttu et kukaan ei tiedä mihin sä oot menossa, mitä palvelua oot hakemassa..

Vaikkei kukaan haastatelluista kertonut tällä käyntikerralla kokeneensa yksityisyytensä loukkaamista toisten asiakkaiden toimesta odotustiloissa, joitakin vaaranpaikkoja yksityisyyden toteutumisen suhteen oltiin ajatuksen tasolla pantu merkille:

V2: Yks kerta ainaki siin [vastaanottotiskillä] oli muuta porukkaa, et varmasti ne kuulee siinä, vaikkei ne nyt kuuntelemalla kuuntele, mutta...

H: Millast, miten sää koit sen?

V2: No siis toisaalta, ihan sama, ku ei ollu mitään semmost arkoja asioita, mut sitte jos ois toisaalta, nii kyl mä sit ehkä haluaisin, et muita ei oo siin.

Haastateltava toteaa, että esimerkiksi vastaanottotiskillä asioidessa on mahdollista, että asiakkaat saattavat kuulla toistensa arkaluontoisiakin asioita, vaikkeivat ”kuuntelemalla kuuntelisikaan”. Toisten asiakkaiden puheen kuuntelemisen välttäminen on tietenkin hankalaa, mikäli äänimaailma odotustilassa on terävä, kuten eräs asiakas asiantilaa ylempänä kuvaa. Haastateltava kokee saman pätevän ei pelkästään vastaanottotiskillä asioidessa vaan myös odotustiloissa:

V2: Kyllähän siinä kuulee kaikkien jutut ja silleen vaikka ei haluaiskaan kuunnella, niin kuulee.

Tämän vuoksi haastateltava toivoo odotustiloihin mahdollisuutta olla istumatta odotustiloissa ”yhessä läjässä” muiden asiakkaiden kanssa:

V2: Ehkä jotain siis semmosia väliseiniä, tai sellasii istumispaikkoja, tai paikkoja erikseen et ei oo kaikki silleen tos niinku yhdessä läjässä. Emmä tiä ymmärräksä mitä mä...

(nauraa)

H: Joo, joo. Siis väliseiniä, tarkoitat niinku et siin ois vähän niinku semmosta omaa tilaa vai mikä...

V2: Niin ehkä vähän joo. Silleen kun tuol kumminki kuulee kaikkien jutut, vaikket niinku kuuntelekaan, niin sitku ihmiset puhuu tossa niin ois silleen, ehkä vähän silleen yksityisempä tai silleen.

Väliseinien tai suuremman oman tilan asiakas katsoo voivan vahvistaa yksityisyyden toteutumisen kokemusta odotustilassa. Useat haastateltavat toivoivat odotustiloihin enemmän ”omaa tilaa”.

	Sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutuminen	Yksilöllisyyden huomioiminen	Yksityisyyden huomioiminen
TOISET ASIAKKAAT			
Vahvistaa kokemusta	Toisilta asiakkailta voi kysyä neuvoa epäselvässä tilanteessa Mahdollisuus sattumalta tavata tuttuja		Kun odotustilassa on paljon toisia asiakkaita, on mahdollisuus ikään kuin hävitä massaan
Heikentää kokemusta	Toisten odotustilassa oleskelevien asiakkaiden tosiasiallinen tai oletettu häiritsevä (aggressiivinen tai meluisa) käytös ei rohkaise puhuttuun sosiaaliseen vuorovaikutukseen	Toisten asiakkaiden aiheuttamat äänet ja/tai melu koettiin häiritsevänä Samassa odotustilassa mahdollisesti sopimattomasti käyttäytyvät asiakkaat koettiin riskinä omalle turvallisuudelle Samassa odotustilassa terveyspalveluihin jonottavat asiakkaat koettiin riskinä omalle terveydelle	Toiset asiakkaat saattavat kuulla arkaluontoisia asioita niitä vastaanottotiskillä tai myös muualla odotustilassa esittäessä

Taulukko 5. Sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumisen sekä yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioimisen kokemusta vahvistavat ja heikentävät tekijät asiakkaiden toisia odotustiloissa oleskelevia asiakkaita koskevissa puheenvuoroissa.

Aineistoni pohjalta herää kysymys, miten suuren, useita eri palveluja käsittävän odotustilan voidaan olettaa soveltuvan kaikille ja miten sen käytössä voidaan riittävästi huomioida ihmisten yksilöllisyys. Vaikka aulatilan ei oleteta olevan intiimi vaan väliaikaiseen oleskeluun tarkoitettu tila, mistä siirrytään työntekijän vastaanottohuoneeseen, esimerkiksi sosiaalisesti aremmille asiakkaille odotustila vaikuttaa tulosteni perusteella voivan olla erittäin haastava paikka.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkielmani tarkoituksena oli selvittää, millaisia asiakkaan ja sosiaalipalvelun tuottajan välisiä kosketuspisteitä Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustiloissa on ja miten asiakkaat nämä kosketuspisteet kokevat suhteessa sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumiseen sekä yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioimiseen. Tässä luvussa kokoan yhteen merkittävimpiä tutkimustuloksia ja peilaan tuloksista tehtyjä johtopäätöksiä sosiaalipalvelujen fyysistä toimintaympäristöä käsittelevään aiempaan tutkimukseen pohtien lopuksi tutkielman rajoitteita ja luotettavuutta sekä ajatuksia jatkotutkimuksen suhteen.

Aineistossani esiintyneistä yhteensä 15 kosketuspisteestä analysoin tarkemmin ilmoittautumisautomaatin, vuoronumerolipukkeen, vuoronumeromonitorin, vastaanottohenkilökunnan ja toisten odotustilassa oleskelevien asiakkaiden merkitystä asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen, yksilöllisyyden ja yksityisyyden toteutumisen kokemukselle odotustiloissa. Aineistostani on tulkittavissa, että edellä mainituilla kosketuspisteillä näyttää olevan vaikutusta asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen, yksilöllisyyden ja yksityisyyden toteutumisen kokemukseen odotustiloissa joko kokemusta vahvistavasti tai sitä heikentävästi, tai molempia.

Ilmoittautumisautomaatti sekä vuoronumerolipukkeen ja vuoronumeromonitorin yhdistelmä vaikuttivat vahvistavan **puhutun sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumista** siten, että niiden käyttämiseen liittyvät epävarmuuden tunteet ja joissain tilanteissa aivan konkreettiset esimerkiksi näköön liittyvät ongelmat ikään kuin ajoivat asiakkaita kysymään neuvoa vastaanottohenkilökunnalta ja täten antautumaan puhuttuun sosiaaliseen vuorovaikutukseen odotustilassa. Samalla näiden kosketuspisteiden voi myös katsoa heikentävän puhutun sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumista odotustilassa: ilmoittautumisautomaatti, vuoronumerolipuke ja vuoronumeromonitori antavat asiakkaalle mahdollisuuden hoitaa ilmoittautuminen, jonottaminen ja työntekijän vastaanottohuoneeseen siirtyminen olematta vuorovaikutuksessa kenenkään kanssa odotustilassa.

Odotustilan palveluntuottajan ja asiakkaan välisistä kosketuspisteistä vahvistavasti sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumiseen näyttää vaikuttavan myös vastaanottohenkilökunta. Haastatelluista seitsemän kahdeksasta olivat kyseisellä käyntikerralla olleet puhutussa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa vastaanottohenkilökunnan kanssa. Vastaanottohenkilökunta ei aineistoni perusteella näytä vaikuttavan heikentävästi puhutun vuorovaikutuksen toteutumiseen odotustilassa. Eräs haastateltava nosti esille sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumisen suhteen toivomuksen siitä, että vastaanottohenkilökunnan on osattava lukea asiakkaita niin, että jos asiakas ei halua tulla puhutelluksi ja osaa toimia itsenäisesti, hänet on osattava jättää rauhaan.

Toisten odotustilassa oleskelevien asiakkaiden kanssa sen sijaan ei ollut puhunut kuin kaksi yhteensä kahdeksasta haastatellusta. Toinen näistä vuorovaikutustilanteista liittyi neuvon kysymiseen toiselta asiakkaalta epäselvässä tilanteessa ja toinen haastateltava oli tervehtinyt odotustilassa näkemiään tuttuja. Haastatteluissa korostui enemmän asiakkaiden toive saada olla odotustilassa omassa rauhassa kuin puhua tilassa oleskelevien toisten asiakkaiden kanssa. Sosiaalisen vuorovaikutuksen toteutumista odotustilassa toisten asiakkaiden kanssa voi aineistoni perusteella tulkita jonkin verran heikentävän epävarmuuden tai epäluulon tunteet muita asiakkaita kohtaan liittyen esimerkiksi toisten asiakkaiden meluisaan tai muulla tavalla epäsopevaan käytökseen tai pelkoon saada tarttuva tauti samassa tilassa terveydenhoitoon jonottavilta asiakkailta.

Analyysissani käsittelemilläni kosketuspisteillä näyttää olevan vaikutusta myös asiakkaiden **yksilöllisyyden huomioimisen toteutumiseen** odotustiloissa. Ilmoittautumisautomaatti, vuoronumerolipuke ja vuoronumeromonitori näyttävät vahvistavan yksilöllisyyden toteutumista odotustiloissa siten, että asiakkaalle jää mahdollisuus valita, haluaako hän olla puhutussa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa vastaanottohenkilökunnan kanssa ilmoittautuessa vai mieluummin hoitaa ilmoittautumisen ja jonottamisen ilman sosiaalista kontaktia kehenkään.

Toisaalta ilmoittautumisautomaatti vaikutti heikentävän yksilöllisyyden toteutumista siten, että asiakkaat eivät kokeneet automaatin voida vastata heidän mahdollisesti moninaisiin tarpeisiinsa: asiakkaiden puheenvuoroista oli tulkittavissa pelkoa siitä, että automaatti ei

pysty ymmärtämään omaa yksilöllistä tilannetta tarpeeksi yksityiskohtaisesti. Tämä korostui niiden asiakkaiden kohdalla, jotka kertoivat asioivansa sosiaalineuvonnan palvelupisteessä ensimmäistä kertaa.

Vuoronumerolipuke ja vuoronumeromonitori vaikuttivat heikentävän yksilöllisten tarpeiden huomioimisen kokemusta siten, että oman vuoron odottaminen edellyttää tauotonta pysyttelyä vuoronumeromonitorin läheisyydessä. Monitorilla vaihtuvista vuoronumeroista ei voi päätellä, kuinka monta asiakasta on jonossa ennen omaa vuoroa, mikä estää lyhyenkin poistumisen tilasta ilman pelkoa oman vuoron menemisestä ohi. Vaikka vuoronumerolipukkeeseen on painettu tieto siitä, kuinka monta asiakasta on jonossa ennen omaa vuoroa, useat haastateltavat olivat kokeneet jonotusajat epäloogisiksi ja vaikeiksi ennakoita. Tämä näyttää heikentävän asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimisen kokemusta.

Vastaanottohenkilökunta vaikutti aineistossani vahvistavan asiakkaiden yksilöllisyyden huomioimisen kokemusta pystymällä paremmin kuin automaattit huomioimaan asiakkaita heidän sen hetkessä tilanteessaan kuuntelemalla kunkin sen hetkiset tarpeet – jotka saattoivat olla moninaiset – ja sitten asiakkaan yksilöllisen tilanne huomioiden neuvomalla miten edetä. Aineistostani kävi ilmi, että joissakin tilanteissa vastaanottohenkilökunnan kyky joustavuuteen kunkin yksilöllisen tilanteen mukaan näyttäytyy välttämättömänä, jotta asiakkaalla ylipäänsä on mahdollisuus ilmoittautua ja päästä jonoon.

Aineistossani toiset asiakkaat vaikuttivat heikentävän yksilöllisyyden huomioimisen kokemusta siten, että toiset asiakkaat aiheuttivat joissakin haastatelluissa epä mukavuuden – yhden haastatellun tapauksessa paniikkiin asti yltyviä – tuntemuksia liittyen meluun ja turvallisuuden kokemukseen.

Myös **yksityisyyden kokemukseen** tarkastelemani kosketuspisteet näyttivät vaikuttavan sekä vahvistavasti että heikentävästi. Ilmoittautumisautomaatti vaikutti vahvistavan yksityisyyden kokemusta siten, että sen avulla ilmoittautuessa asiakkaan ei tarvinnut sanoa asiaansa ääneen vastaanottohenkilökunnalle. Ilmoittautumisautomaatti kuitenkin myös

näytti heikentävän yksityisyyden kokemusta, koska automaattilla ilmoittautuessa automaatin näytölle tulevat näkyviin asiakkaan tiedot, jotka muut tilassa olevat ihmiset saattavat nähdä.

Vuoronumerolipukkeen ja vuoronumeromonitorin yhdistelmä näytti vahvistavan yksityisyyden huomioimisen kokemusta odotustiloissa siten, että vuoronumeromonitorin numeroista ei voi päätellä, mihin palveluun asiakas on menossa. Vuoronumerolipukkeen ja vuoronumeromonitorin yhdistelmällä ei aineistossani vaikuttanut olevan heikentävää vaikutusta yksityisyyden huomioimisen kokemukseen.

Vastaanottohenkilökunnan merkitys asiakkaiden yksityisyyden kokemukselle odotustiloissa ei noussut aineistosta esille. Toisten odotustilassa oleskelevien asiakkaiden voi tulkita vahvistavan yksityisyyden kokemusta siinä mielessä, että yksittäisellä asiakkaalla oli mahdollisuus ikään kuin piiloutua massaan, muiden asiakkaiden joukkoon, eikä kukaan tiennyt mihin kukakin on menossa. Toisaalta toiset odotustilassa olevat asiakkaat vaikuttivat asiakkaiden puheenvuoroissa heikentävän yksityisyyden kokemusta siten, että toisten asiakkaiden pelättiin saattavan kuulla esimerkiksi vastaanottohenkilökunnan kanssa puhuttuja arkaluontoisia asioita tai nähdä henkilökohtaisia tietoja ilmoittautumisautomaatin näytöltä.

Tulokseni vahvistavat Lovion ja Muurisen (2013) näkemystä odotustilojen vaikutuksesta asiakkaan palvelukokemuksen syntyyn. Lovio ja Muurinen (s. 16) toteavat, että aulatiloja kehittämällä voidaan vaikuttaa joidenkin kävijöiden kohdalla siihen, mihin käynti sosiaalitoimistossa johtaa. Tutkielmani tulokset myös vahvistavat Stanleyyn ym. (2016, 86, 92) sekä Lovion ja Muurisen (2013, 14, 16-18) esittämiä näkemyksiä siitä, että asiakaskokemus ei synny pelkästään vuorovaikutuksessa työntekijöiden kanssa vaan siihen vaikuttavat myös fyysisen toimintaympäristön elementit. Tulokseni voidaan kytkeä Muurisen (2019a) esille nostamaan ei-inhimillisen toimijuuden merkitykseen sosiaalipalvelujen toimitiloissa. Tutkielmassani tarkastellut palveluntuottajan ja asiakkaan väliset kosketuspisteet Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteen odotustilassa voidaan Muurisen (s. 30) esittelemän ei-inhimillisen toimijuuden näkökulman valossa nähdä ei-inhimillisinä toimijoina ja odotustila kokonaisuudessaan makrotoimijana, jotka ovat kyvykkäitä jättämään jälkiä ja vaikuttamaan asiakkaiden palvelukokemukseen. Näin ollen

tutkielmani tulokset tukevat sosiaalityössä yleisesti hyväksytyn *person in environment* - näkökulman mukaista ajatusta siitä, että asiakkaan ympäristö on merkittävä sosiaalityötä raamittava tekijä.

Tutkielmani tekee näkyväksi myös sosiaalihuoltolainsäädännön finaalistumis- ja informaalistumistendessejä (Arajärvi 2017, 75). Tutkielmani osoittaa, että sosiaalihuoltolain (1301/2014) sosiaalipalvelujen fyysistä toimintaympäristöä ohjaava § 30 luku neljä on säädetty varsin yleiseksi jättäen palveluntuottajalle paljon harkintavaltaa lainkohdassa käytettyjen käsitteiden tulkitsemisessa ja esitettyjen tavoitteiden ja niihin johtavien menettelytapojen määrittämisessä. Tutkimustulokseni johdattavat esimerkiksi sen kysymyksen äärelle, laadultaan millaisen sosiaalisen vuorovaikutuksen tukemista sosiaalipalvelujen tiloissa lainsäätäjät tavoittelee. Sosiaalihuoltolaki (2014/1301 § 30) ei asiakkaiden sosiaalisen vuorovaikutuksen tukemisesta sosiaalipalvelujen toimitiloissa säätäessään tarkemmin määrittele sosiaalisen vuorovaikutuksen laatua vaan antaa mahdollisuuden tulkita minkä tahansa tasoisen sosiaalisen vuorovaikutuksen tukemisen toimitiloissa olevan tavoiteltavaa. On kuitenkin huomattava, että sosiaalista vuorovaikutusta on myös esimerkiksi se, että ihmiset ovat muodollisesti samassa tilassa, mutta eivät antaudu kohtaamaan toisiaan (Mönkkönen 2018, 135). Voidaan kysyä, missä määrin tällaisen sosiaalisen vuorovaikutuksen tukemisen voidaan katsoa olevan asiakkaan hyvinvointia lisäävää.

Tutkielmani luotettavuutta pohtiessani joudun toteamaan, että hallitumpaan lopputulokseen ja täten täsmällisempiin johtopäätöksiin olisin todennäköisesti päässyt malttamalla rajata tarkastelua esimerkiksi vain yhteen tai kahteen kosketuspisteeseen tai tarkastelemalla kosketuspisteitä vain yhden sosiaalihuoltolaissa mainitun tema-alueen, esimerkiksi vain yksityisyyden toteutumisen kokemuksen, näkökulmasta.

Tulosteni luotettavuutta pohdittaessa on myös otettava huomioon se, että haastatteluihini valikoitui ainoastaan niitä asiakkaita, jotka olivat käyneet läpi koko palvelupolun ulko-ovelta työntekijän huoneeseen saakka ilmoittautumisineen ja jonottamisineen ja joiden tapaaminen sosiaalineuvonnan työntekijän kanssa oli todennäköisesti sujunut tyydyttävästi. Voidaan kysyä, olisivatko fyysiseen toimintaympäristöön liittyvät puheenvuorot erilaisia,

mikäli haastateltaisiin myös palveluun selkeästi tyytymättömiä tai palvelua lainkaan saamattomia asiakkaita? Aineistostani nimittäin on tulkittavissa, ettei ole itsestäänselvyys, että asiakas ylipäänsä jaksaa tai pääsee ilmoittautumis- ja jonotusprosessin läpi työntekijän huoneeseen saakka. Jatkotutkimuksessa olisi tärkeä kiinnittää huomiota myös niiden asiakkaiden kokemuksiin, joiden palvelupolku syystä tai toisesta ei pääse alkamaan tai keskeytyy ennen työntekijän kohtaamista.

Tulosten luotettavuutta pohtiessa on myös syytä kysyä, missä määrin teemahaastattelu menetelmänä yhdistettynä kokemattomuuteeni haastattelijana on kenties johtanut tiettyjen teemojen korostumiseen ja toisten taustalle jäämiseen haastattelutilanteissa. Kannustivatko haastattelukysymykseni nostamaan esille negatiivisina koettuja seikkoja? Voiko olla, että monet asiat, jotka toimivat hyvin, eivät tulleet mainituiksi? Yleisesti voi kysyä, voiko siitä, ettei joku tietty aihe herätä haastatelluissa tuntemuksia suuntaan tai toiseen, tehdä päätelmän, että asiat eivät kyseisen teeman suhteen vaikuta olevan ainakaan huonosti?

Osittain aineistolähtöisen analyysini pohjalta aineistosta nousi esille alkuperäisen aiheajaukseni ulkopuolisia teemoja, jotka voisivat olla mielenkiintoisia jatkotutkimuksen kannalta. Tällaisia teemoja olivat itsepalvelukulttuurin vahvistuminen sosiaalipalveluissa sekä oletus sosiaalipalvelun asiakkaan omasta aktiivisuudesta ja pärjäämisestä, jotka aineistoni perusteella vaikuttavat heijastuvan myös sosiaalipalvelujen fyysiseen toimintaympäristöön.

LÄHTEET

Arajärvi, P. 2017. Sosiaaliturvan perustuslaillisia näkökohtia. Teoksessa: E. Nykänen, L. Kalliomaa-Puha & Y. Mattila (toim.) Sosiaaliset oikeudet - näkökulmia perustaan ja toteutumiseen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 67-81.

Eräsaari, L. 1995. Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Väitöskirja. Helsinki: Gaudeamus.

Eräsaari, L. 2002. Julkinen tila ja valtion yhtiöittäminen. Helsinki: Gaudeamus.

Eräsaari, L. 2016. Väitöskirjan jälkeen tapahtunut yhteiskunnallinen muutos. Virtuaaliseminaari Vastavuoroinen sosiaalityö. RePro, Helsingin yliopisto. Viitattu 29.8.2019.

<https://blogs.helsinki.fi/relationships/virtuaaliseminaari/>

Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä, PS-kustannus, 27-51.

EU:n tietosuojasetus 2016. *The EU general data protection regulation 2016/679 (GDPR)*. <http://www.privacy-regulation.eu/fi/index.htm>

Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 164/2014).

<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164#idp447343312>

Heikkinen, A. (toim.) 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia.

<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Helkama, K., Myllyniemi, R., Liebkind, K., Ruusuvoori, J., Lönnqvist, J.-E., Hankonen, N., Mähönen T.A., Jasinskaja-Lahti, I. & Lipponen, J. 2015. Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilannearviointi ohjaustyössä. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 46-58.

Helsingin kaupunki 2020. Sosiaali- ja terveyspalveluiden verkkosivut. Viitattu 24.3.2020.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo/sosiaalineuvonta/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. Tutki ja kirjoita. 22. painos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Juhila, K. 2018. Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Laakso, R. 2018. Esineet huostaanotettujen lasten muutoissa. Teoksessa H. Forsberg & A. Ritala-Koskinen: Monen kodin lapset. Lasten monipaikkainen asuminen ja sosiaalityö. Gaudeamus, 103-130.

Lager, L. 2018. Sellikonttorista monitilatoimistoon. Tapaustutkimus tilallisen hallinnan muuttuvista käytännöistä aikuissosiaalityössä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Annettu Helsingissä 20.3.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254#Pidp446033696>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (SHAL) (2000/812). Annettu Helsingissä 22.9.2000.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lovio, I. & Muurinen, H. 2013. Sosiaalitoimisto 2.0. Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan? Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan työpapereita 2013:2.

Matthies, A.-L. & Närhi, K. 2018. Ecological Theories. Teoksessa N. Thompson & P. Stepney (toim.). Social Work Theory and Methods. The Essentials. New York: Routledge, 202-214.

Muurinen, Heidi 2019a. Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittämisessä: Tapaustutkimus kahdesta sosiaalityön avotilatoimistosta. Yhteiskuntapolitiikka 84/2019, 29–40.

Muurinen, Heidi 2019b. Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 2/2019. Helsinki: Socca.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Närhi, K. 2015. Ekososiaalinen viitekehys sosiaalityössä. Janus vol. 23 (3), 322-328.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies A-L. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus vol. 22 (3), 227-244.

Peeters, J. 2012. The place of social work in sustainable development: Towards ecosocial practice. International Journal of Social Welfare 21, 287-298.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.

Pohjola, A. 2016. Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä: Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 87-96.

Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori: Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 357-366.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori: Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 367-377.

Scholar, H. 2017. The neglected paraphernalia of practice? Objects and artefacts in social work identity, practice and research. *Qualitative Social Work* 16(5), 631-648.

Siironen, S. 2018. Tällainen jätti korvaa pienet terveystakeskukset - Neliötä 18 000, auki 13 tuntia päivässä ja 120 000 potentiaalista asiakasta. Yle Uutiset 10.1.2018. Viitattu 7.4.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10014051>

Silverman, D. 2013. *Doing qualitative research*. Fourth edition. Los Angeles: Sage.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp447117168>

Stanley, N., Larkins, C., Austerberry, H., Farrelly, N., Manthorpe, J. & Ridley, J. 2016. Rethinking place and the social work office in the delivery of children's social work services. *Health and Social care in the Community* (2016) 24(1), 86-94.

Tietosuojalaki (1050/2018). Annettu Helsingissä 5.12.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050>

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tuorila, H. 2012. Itsepalvelun leviäminen hoivapalveluihin on konsumerismin tuotos. *Yhteiskuntapolitiikka* 77(2012):5, 567-573.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) 2013. *Muotoile Suomi. Kansallinen muotoiluohjelma*. <https://tem.fi/documents/1410877/2901871/Kansallinen%20muotoiluohjelma/57768a95-f3a9-4397-88a4-6cdae8f20e01/Kansallinen%20muotoiluohjelma.pdf>

Väänänen, N. 2010. Sosiaalitoimisto ja sen valta – etnografinen tutkielma vallan rakentumisesta sosiaalitoimistossa. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELURUNKO

Kosketuspisteiden hahmottamiseen liittyen:

Oletko täällä rakennuksessa ensimmäistä kertaa?

Palaa mielessäsi tilanteeseen, kun astuit tänään tähän rakennukseen.

- Kuvaa sitä, kun tulit sisään ulko-ovista ja astuit sisään. (ikään kuin hidastetussa filmissä)
- Miltä tuntui (kun yrität käyttää mahdollisimman laajasti aistejasi: näkö, kuulo, haju, tunto jne.) tulla tänne tilaan sisään? Minkälaisia ajatuksia ja tunteita Sinulla oli?
- Mistä tiesit minne mennä?
- Miten reittisi kulki ulko-ovilta sosiaalineuvonnan vastaanottohuoneeseen?
- Miten koit eri pysähdyspaikat, miltä ne tuntuivat? (Esim. automaatin käyttö, oppaan kanssa asiointi, odottaminen)

Kiinnittikö (tai kiinnittääkö nyt) jokin seikka ympäristössäsi erityisesti huomiosi?

Huomasitko aulassa robotin?

- Mitä siitä ajattelit?
- Käytitkö robotin palveluita? Miksi kyllä/ei?

Sosiaalinen vuorovaikutus:

Sosiaalineuvonnan työntekijän ja minun lisäksi juttelitko tänään täällä ollessasi jonkun muun kanssa?

- Kenen (tarkoittaen työntekijä/toinen asiakas/joku muu)?
- Missä?
- Miten kohtaaminen tapahtui?
- Miltä se tuntui?

Jos et jutellut,

- miltä se sinusta tuntui?
- olisitko kenties halunnut jutella? Miksi?

Yksilöllisyyden ja yksityisyyden huomioiminen:

Jos ajatellaan ihmisen perustarpeita (esim. nälkä, jano, lämpö, turvallisuus...) ja oloasi täällä näissä tiloissa,

- niin millainen olo oli? helppo vai jollain tavalla tukala tai epämiellyttävä?
- jos jossain kohdin tuntui epämiellyttävältä, mihin se liittyi? Mikä olisi voinut helpottaa oloasi (näissä tiloissa)?

Kun nyt käytät mahdollisimman monia aistejasi (katselet, kuuntelet, haistat, tunnet jne.),

- mitä näissä tiloissa on, mistä pidät?
- mistä tulee hyvä olo/mieli?
- mikä mielestäsi toimii hyvin?
- mitä tiloissa on, mistä et pidä?
- mistä tulee epämiellyttävä olo?
- mikä mielestäsi ei toimi?

Miten koet tilojen esteettömyyden?

- eli miten koit liikkumisen tiloissa?
- ja/tai miten koit siirtymisen paikasta toiseen täällä tiloissa? Oliko jossain kohdin vaikeuksia, missä, minkälaisia?

Miten koet yksityisyytesi toteutuvan tiloissa?

- saitko hoidettua asiiasi rauhassa, ettei tullut tunnetta, että joku on näkemässä tai kuulemassa henkilökohtaisia asioitasi?

Miten palvelua (tiloihin liittyen) voisi täällä paikan päällä mielestäsi kehittää niin että asiointi täällä olisi mahdollisimman helppoa tai miellyttävää?

Kun lähdetään siitä, että tämä asia/ongelma nyt on olemassa, minkä vuoksi tänään tänne tulit, niin: kuvittele, miten kaikkein mieluiten olisit tämän asian (jonka vuoksi täällä tänään olet) hoitanut! Saa unelmoida! Miten asian selvittäminen olisi voitu tehdä mahdollisimman helpoksi ja mukavaksi? Mitä vain keksit toivoa!

LIITE 2: INFOKIRJE JA SUOSTUMUSASIAKIRJA

Tietoa tutkimukseen osallistuvalle



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Hei!

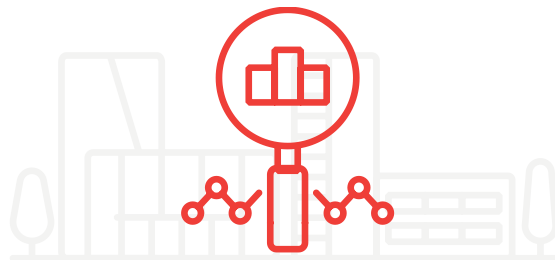
Nimeni on Helena Poth.

Kirjoitan sosiaalityön pro gradu -tutkielmaa Jyväskylän yliopistossa.

Tutkimukseni käsittelee **asiakkaiden kokemuksia Kalasataman sosiaalineuvonnan toimitiloista**. Olen kiinnostunut siitä, miten Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen sosiaalineuvonnan toimitilat tukevat asiakkaan sosiaalista vuorovaikutusta, yksilöllisyyttä ja yksityisyyttä.

Tutkimustani varten haastattelen noin 15 Kalasataman sosiaalineuvonnan palvelupisteen asiakasta.

Haluatko Sinä osallistua?



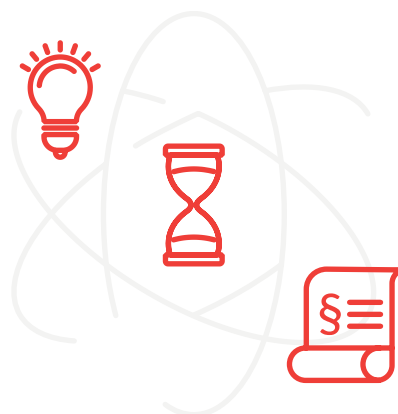
Tietoa tutkimuksesta

Haastattelussa kysyn Sinulta, minkälaisia tuntemuksia ja ajatuksia Kalasataman sosiaalineuvonnan toimitilat Sinussa herättävät. Olen kiinnostunut siitä, oletko kokenut yksilöllisten tarpeidesi ja yksityisyyden suojasi tulleen huomioituksi sekä siitä, minkälaisia sosiaalisia vuorovaikutustilanteita Sinulla on täällä asioidessasi ollut.

Jos annat luvat, nauhoitan keskustelumme.

En kerää Sinulta mitään muita tietoja.

Haastattelu tehdään Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen tiloissa ja se kestää noin 30-45 minuuttia.

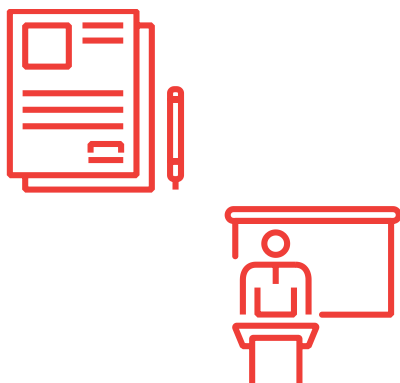


Suojaan keräämäni tiedot



Käsittelen haastattelussa Sinulta saamani tiedot luottamuksellisesti ja nimettömästi. Kukaan muu kuin minä ei kuuntele haastattelusta tehtyä äänitettä. Noudatan kaikissa haastatteluiden käsittelyyn liittyvissä toiminna EU:n tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain määräyksiä. Tutkimuksen päätyttyä hävitän haastattelut ja niistä tehdyt muistiinpanot tietoturvalisesta. En arkistoi tutkimusaineistoa.

Tietojasi ei luovuteta ulkopuolisille eikä niitä käsitellä EU:n ulkopuolella.



Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksesta valmistuu opinnäytetyö vuoden 2020 kesään mennessä.

Sinua ei voida tunnistaa tutkimukseen liittyvistä tutkimustuloksista.



Vapaaehtoisuus ja tutkittavan oikeudet

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Sinun ei tarvitse kertoa, miksi et halua osallistua.

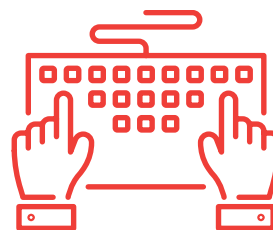
Voit kysyä minulta mitä tahansa tutkimuksesta ennen haastattelua, haastattelun aikana tai sen jälkeen. Sinulla on oikeus tarkastaa tai oikaista antamasi tiedot. Voit myös vetäytyä tutkimuksesta missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ilman, että sillä on vaikutusta asiakkuuteen tai palvelujen saantiin.

Saat minuun yhteyden sähköpostitse osoitteessa [hekuitun\(at\)student.jyu.fi](mailto:hekuitun(at)student.jyu.fi).

Jos Sinulla on kysyttävää tutkimukseen liittyvistä oikeuksistasi, voit olla yhteydessä myös Jyväskylän yliopiston tietosuojavastaavaan: [tietosuoja\(at\)jyu.fi](mailto:tietosuoja(at)jyu.fi), p. 040 805 3297.

Pyydän Sinua allekirjoittamaan suostumuslomakkeen, kun teemme haastattelun. Lomakkeella voit antaa minulle luvan käsitellä niitä tietoja, joita minulle kerrot.

Lomake on tämän tiedoston viimeisellä sivulla.





Suostumus osallistua tutkimukseen

Minua on pyydetty osallistumaan Jyväskylän yliopistoon tehtävään sosiaalityön pro gradu -tutkimukseen nimeltä "Asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalvelujen fyysisistä toimitiloista – miten tilat tukevat asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta, yksilöllisyyttä ja yksityisyyttä?"

Olen lukenut yllä olevat tiedot ja ymmärtänyt ne. Tutkija on kertonut minulle tutkimuksesta myös suullisesti, ja vastannut kaikkiin kysymyksiini tutkimuksesta.

Ymmärrän, että tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus milloin tahansa tutkimuksen aikana keskeyttää tutkimukseen osallistuminen. Minun ei tarvitse ilmoittaa keskeyttämisen syitä eikä siitä aiheudu minulle mitään ikäviä seuraamuksia. Ilmoituksen keskeyttämisestä voin tehdä haastattelun aikana suullisesti tai myöhemmin tutkimuksen tekijälle sähköpostiosoitteeseen hekuitun(at)student.jyu.fi.

Tästä asiakirjasta on tehty kaksi kappaletta: toinen jää suostumuksen antajalle ja toinen tutkimuksen tekijälle.

Kyllä, haluan osallistua tutkimukseen.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimen selvennys

Tutkijan allekirjoitus ja nimen selvennys