



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Asiakaslähtöistä verkkopalvelua kehittämässä sosiaali- ja terveystieteiden Asumisneuvonnan VeKe-ryhmä

Partanen, Pauliina

2016 Leppävaara



Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Asiakaslähtöistä verkkopalvelua kehittämässä
sosiaali- ja terveystieteiden
Asumisneuvonnan VeKe-ryhmä

Pauliina Partanen
Terveystieteiden
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu 2016

Laurea-ammattikorkeakoulu
 Laurea Leppävaara
 Tulevaisuuden tietojohdaminen sosiaali- ja terveysalalla

Tiivistelmä

Pauliina Partanen

Asiakaslähtöistä verkkopalvelua kehittämässä sosiaali- ja terveysvirastossa: Asumisneuvonnan VeKe-ryhmä

Vuosi 2016 Sivumäärä 73

Kehittämistyössä tarkasteltiin tiedonkulkua ja verkkopalvelua sekä niiden vaikutuksia Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston asumisneuvontapalvelun tehostumiseen ja asiakkaiden kokemuksiin. Kehittämistyö on osa asumisneuvonnan sähköisten palveluiden kehittämistä, ja se nivoutuu sosiaalisen ja taloudellisen tuen jaoksen asumisneuvontaa koskeviin tulostavoitteisiin vuonna 2015. Lähtökohtana oli koota Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston asumisneuvonnan verkkosivustoille hyödyllistä tietoa, jonka avulla helsinkiläiset voivat ratkaista asumisen ongelmia itsenäisesti tai ottamalla yhteyttä asumisneuvontaan suojattua turvapostia käyttäen. Kehitystyön tavoitteena on parantaa viestinnällä osallisuutta ja oma-toimisten ratkaisujen mahdollisuuksia sekä tarjota monipuolista asiakaslähtöistä lähipalvelua verkossa oikea-aikaisesti aikaan tai paikkaan sitomatta.

Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksen menetelmällä. Tiedon keräämisessä käytettiin laadullisia ja määrällisiä menetelmiä. Tietoperusta kerättiin dokumentaatioiden pohjalta, minkä jälkeen asumisneuvontaprosessi mallinnettiin JHS-152-suositusten mukaisesti. Mallinusta seurasi kehittämiskohteiden tarkastelu laatukuilumallia hyödyntäen. Sen jälkeen pidettiin asumisneuvojien fokusryhmähaastattelu. Verkkopalvelu suunniteltiin asumisneuvojien työpajoissa yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston tietohallinto- ja viestintäosaston sekä tukipalveluiden kanssa. Asumisneuvonnan verkkopalvelu pilotoitiin digipalautekyselyllä.

Kehittämistyön perusteella tiedonsaanti parantui toimivien nettisivujen ja suojatun sähköpostin myötä. Verkkopalvelun arvioidaan olevan monipuolinen ja ennaltaehkäisevä työväline, joka vapauttaa enemmän aikaa tukea tarvitseville asiakkaille ja palvelee laajempaa asiakaskuntaa kuin aiemmin. Asumisneuvonnan kehittämisen jatkohaasteita ovat uuden työvälineen omaksuminen sekä koko asumisneuvontatiimin osallistaminen ja sitouttaminen sähköisten palveluiden kehittämiseen. Kehittämistyö tarjoaa ehdotuksia asumisneuvonnan verkkopalvelun kehittämiseksi ja jatkotyöstämiseksi.

Kehittämistyö luo perustan asumisneuvonnan sähköisten palveluiden kehittämiselle tulevaisuudessa. Pyrkimyksenä on palvelun kehittämisen, käyttökokemusten ja arvioinnin jälkeen juurruttaa verkkopalvelu osaksi asumisneuvontapalvelua. Tämän kehittämistyön toivotaan vahvistavan työn kehittämisen merkitystä käytännön työn tasolta johtotasolle ja aina päätöksien tekoon asti sekä lisäävän työntekijöiden demokraattisuutta ja osallisuutta oman työn kehittämiseen.

Asiasanat: asumisneuvonta, verkkopalvelu, asiakaslähtöisyys, (sähköiset) palvelut ja osallisuus,tieto

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Laurea Leppävaara

Knowledge Management of the Future in the Social and Health Care Field

Master of Health Care

Pauliina Partanen

Developing a customer-driven online service in a department of social services and health care: housing consultation VEKE team

Year	2016	Pages	73
------	------	-------	----

This development work examined information flow and web service, together with the impact of these on the efficiency and customer experiences of the housing consultation service provided by the City of Helsinki's Department of Social Services and Health Care. The development work is part of the development of housing consultation e-services and ties in with housing consultation performance targets in the social and financial support section. The starting point was to collect useful information on the website of the housing consultation service provided by the City of Helsinki's Department of Social Services and Health Care to enable Helsinki residents to resolve their housing problems independently or by using encrypted secure mail to contact housing consultation. The development work is aimed at using communication to improve people's engagement in and possibilities for self-directed solutions, as well as to provide a real-time comprehensive customer-driven local service online independent of time or place.

The development work was done using the action research method. Qualitative and quantitative methods were used to collect data. The knowledge base was collected on the basis of documentation, after which the housing consultation process was modelled in accordance with JHS-152 recommendations. Modelling was followed by a review of points for development using the quality gap model, after which a focus group interview of housing consultants was held. The online service was designed by housing consultants in workshops in collaboration with the City of Helsinki's Department of Social Services and Health Care's information management and communication division together with support services. The housing consultation web service was piloted using a Digium feedback survey.

Based on the development work done, access to information improved with a well-functioning website and encrypted email. The web service is assessed as being a comprehensive and proactive tool that frees up more time for customers needing support and that serves a broader customer base than before. In future, challenges facing the development of housing consultation include adopting the new tool, and engaging and committing the entire housing consultation team to developing e-services. The development work offers suggestions on how to develop and follow up the housing consultation online service.

The development work creates a platform for the future development of e-services in housing consultation. The aim, after development, user experiences and assessment is to integrate the online service as part of the housing consultation service. It is hoped this development work will strengthen the importance of work development from a practical work level to the executive level right up to decision-making, and that it increase employee democracy and engagement with regards to the development of own work.

Keywords: housing consultation, online service, customer-driven, (e)-services and engagement, information

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kehittämistyön tietoperusta	7
2.1	Asumisneuvonnan tunnettavuus ja ennaltaehkäisevyys	11
2.2	Aiempi tutkimustieto verkkopalveluista sosiaali- ja terveysalalla	12
2.3	Asiakaslähtöisyys palveluiden kehittämisessä.....	14
2.4	Osallisuus, tieto ja viestintä verkkopalvelussa.....	15
3	Kehittämisympäristö.....	17
3.1	Asumisneuvonnan verkkopalvelun kehittäminen	19
3.2	Yhteistyö viestinnän- ja tiedonhallinnan osaston kanssa.....	20
4	Kehittämistyön toteutus	21
4.1	Toimintatutkimuksen kuvaus.....	22
4.2	Ensimmäinen sykli: nykytilanteen kartoitus	24
4.2.1	Asumisneuvonnan nykytilan tarkastelua laatukuilumallin avulla	25
4.2.2	Asumisneuvojien näkemyksiä nykytilanteesta.....	28
4.2.3	Asumisneuvojien ryhmähaastattelun analyysi.....	30
4.3	Toinen sykli: Verkkopalvelun kehittäminen asumisneuvonnan työpajoissa	34
4.4	Kolmas sykli: Käyttäjän kokemukset verkkopalvelusta	40
4.4.1	Asumisneuvonnan verkkopalvelun palautekysely	42
4.4.2	Asumisneuvonnan verkkopalvelun palautekyselyn analyysi	43
5	Kehittämistyön tulokset.....	45
5.1	Moniammatillinen verkkopalvelun kehittäminen	45
5.2	Työpajatyöskentelyn kokemuksia	46
5.3	Asumisneuvonnan tiedonkulun kehittäminen	47
5.4	Käyttäjien kokemuksia kehitetyistä verkkosivuista	49
6	Kehittämistyön arviointi	51
6.1	Kehittämistyön menetelmien arviointi	52
6.2	Kehittämistyön tuloksien arviointi	54
6.3	Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus	55
6.4	Jatkokehittäminen ja johtopäätökset	57
	Kuviot	65
	Kuvat	65
	Taulukot	66
	Liitteet.....	67

1 Johdanto

Helsingin kaupunki vahvistaa strategisissa toiminnoissaan kansalaisten demokratiaa ja osallisuutta. Kansalaisia kannustetaan käyttämään sähköisiä tiedonhaku-, osallistumis- ja vuorovaikutuskanavia. Verkkopalveluja ja vuorovaikutuskanavia kehitetään kaupunkilaisten eri toiminnoissa sekä edistetään niiden käyttöönottoa. Näitä palveluita kehittämällä ja tarjoamalla sähköisiä osallistumismahdollisuuksia huolehditaan myös digitaalisen syrjäytymisen ehkäisystä. (Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013-2016, 30.) Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalouden palveluissa sähköisillä palveluilla on merkittävä rooli. Tässä kehityksessä asumisneuvontapalvelun on tärkeää olla mukana.

Helsingin kaupungin asumisneuvonta on asumissosiaalisen työn erityisosaamista, johon kuuluu palveluohjaus, neuvonta, seuranta ja verkostotyö. Asumisneuvontapalvelun strategiset lähtökohdat rakentuvat Helsingin kaupungin tavoitteista, joiden tarkoitus on kaventaa väestöryhmien välisiä terveys- ja hyvinvointieroja. (Kinni 2013, 6-7.) Asumisneuvontapalvelu on tarkoitettu kaikille helsinkiläisille. Asumisneuvontapalvelun painopiste muuttui 1.3.2014 asunnotomuutta ja asumisongelmia ennaltaehkäiseväksi työskentelyksi. Helsingin kaupungin asumisneuvojat työskentelevät laajojen sosiaali- ja terveystalouden verkostojen kanssa ja tiedonkululla on merkittävä rooli palvelun tuottamisessa. Tiedonkulun tarve alkaa asumiseen liittyvän ongelman havaitsemisesta ja jatkuu koko asiakasprosessin ajan. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013 a.) Asumisneuvojat sekä asuntoasioissa työskentelevät tarvitsevat monipuolisia vuorovaikutuskanavia ja toimivaa viestintää käytännön työssään.

Aikaisemmat tutkimukset Pohjois-Suomen osaamiskeskuksen sosiaalitoimen verkkopalvelusta kertovat verkkoneuvonnan edistäneen varhaista puuttumista asiakkaiden ongelmiin, avun piiriin hakeutumista sekä avun tarjoamista kriisitilanteessa (Nikunlassi 2008, 133). Sosiaali- ja terveystalouden verkkojen verkkopalvelujen kehittäminen ja niiden käyttäjälähtöinen tarkastelu täydentäisi kuvaa verkkopalvelusta ja olisi hyödynnettävissä asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä (Rahikka 2013, 145). Tarve uusien verkkotyökalujen kehittämiselle ja verkkotiedon kokoamiselle sekä rakenteiseen muotoon saattamiselle on ilmeinen (Heikkonen & Ylönen 2010, 115).

Kehittämistyön tarkoituksena on suunnitella asumisneuvonnan verkkopalvelu ja luoda uusi työväline asumisneuvontapalveluun. Verkkopalvelun kehittämisen tavoitteena on tiedonkulkua parantamalla hyödyttää ihmisiä, joilla on asumiseen liittyviä haasteita, ja lisätä ihmisten vaikutusmahdollisuuksia sekä osallisuutta omien asioidensa hoitamiseen. Lisäksi kehittämistyön tavoitteena on se, että Helsingin kaupungin asumisneuvonta pystyisi tulevaisuudessa vastaamaan tehokkaasti asiakkaiden tarpeisiin. Tavoitteena on myös auttaa löytämään ratkaisuja asumisen ongelmiin entistä varhaisemmassa vaiheessa.

Kehittämistyössä tarkastellaan tiedonkulkua ja verkkopalvelua sekä niiden vaikutuksia Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston asumisneuvontapalvelun tehostumiseen ja asiakkaiden kokemuksiin. Työn kehittämiskohteita selvitetään asumisneuvonnan tiedonkulun näkökulmasta asiakaslähtöisyys huomioon ottaen. Tämän kehittämistyön kohdekäyttäjryhmä ovat helsinkiläiset asukkaat, joilla on asumiseen liittyviä haasteita sekä eri sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijät, jotka voivat hyödyntää verkkosivuille koottuja tietoja palvelusaan. Verkossa oleva tieto on kansalaisten saavutettavissa tasavertaisesti, joten voidaan puhua koko maassa sovellettavissa olevan palvelun kehittämisestä.

Kehittämistyö toteutetaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston aikuispalveluissa taloudellisen tuen yksikön asumisneuvontapalvelussa yhteistyössä viestinnän ja tietohallinnon yksikön kanssa. Kehittämistyö on osa asumisneuvonnan sähköisten palveluiden kehittämistä ja se nivoutuu sosiaalisen ja taloudellisen tuen jaoksen asumisneuvontaa koskeviin tulostavoitteisiin vuonna 2015. Kehittämistyö toteutetaan toimintatutkimuksena. Aineistoa kerätään sekä laadullisin että kuvailevin määrällisin menetelmin. Kehittämistyön toivotaan edesauttavan verkkopalvelun suunnittelua ja toteuttamista sekä asumisneuvontatyöhön juurruttamista pysyväksi toimintamalliksi. Kehitetyn verkkopalvelun toivotaan helpottavan myös eri palvelusektoreiden työntekijöitä, jotka kohtaavat asumiseen liittyviä ongelmia asiakastyössään. Lopullisen työn tulokset ovat mahdollisesti hyödynnettävissä muiden kuntien ja toimijoiden sähköisten palveluiden kehittämisessä.

Keskeiset käsitteet ovat asumisneuvonta, verkkopalvelu, asiakaslähtöisyys, (sähköiset) palvelut, osallisuus ja tieto

2 Kehittämistyön tietoperusta

Kehittämistyön perustan luovat Sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnalliset ja Helsingin kaupungin strategiset tavoitteet kannustaa kansalaisia sähköisten palveluiden käyttämiseen ja pyrkiä kaventamaan terveys- ja hyvinvointieroja asiakaslähtöisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman tavoitteena on siirtää palveluiden painopistettä ongelmien hoidosta fyysisen, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen sekä ongelmien ehkäisemiseen koko väestössä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012). Suomalaiset käyttävät internetiä laajasti, ja kansalaisilla on hyvät tietotekniset mahdollisuudet ottaa käyttöön internet- ja mobiilipohjaisia palveluita myös sosiaali- ja terveydenhuollossa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015; Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013-2016). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) koordinoi kansallisesti sähköisten sote-palvelujen kehittämistä osana valtiovarainministeriön sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa. Sadeohjelman tavoitteisiin kuuluivat joustavat ja vertailukelpoiset palvelut verkossa sekä tulevaisuuden visio, jossa ihmiset huolehtivat entistä paremmin hyvinvoinnistaan. Tällä

hetkellä sähköisten palvelujen kehitystyötä ohjaa sosiaali- ja terveysministeriön kansalaisten, sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden sekä kuntaliiton kanssa yhteistyössä tehty kansallinen Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 -strategia. Yhtenäisillä kansallisilla ratkaisuilla tuotetaan luotettavaa hyvinvointitietoa ja palveluita ja tavoitellaan merkittäviä kustannussäästöjä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015,5-7.)

Sähköisillä sosiaali- ja terveyspalveluilla tarkoitetaan sellaisia viestintäteknologisia verkkopalveluita, joiden avulla kansalainen voi asioida sähköisesti ja tuottaa itse tietoja sekä omaan että ammattilaisten käyttöön. Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 -strategian keinoin lisätään kansalaisen aktiivisuutta elämänhallinnassa ja omahoidossa sekä parannetaan heidän mahdollisuuksiaan monikanavaisen tiedon hyödyntämiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 5.) Sähköisellä asiointilla tarkoitetaan tässä kehittämistyössä tapahtumaa, jossa asiakas hoitaa asiaansa tietoverkon avulla vuorovaikutuksessa julkisen palvelun tuottajan kanssa. Sähköinen asiointi tapahtuu asiakkaan käyttöliittymästä julkisen palvelun tuottajan kanssa. (Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014,13.)

Helsingin kaupunki kehittää palveluprosesseja ja teknisiä rajapintoja avoimuuden, saavutettavuuden ja yhteensopivuuden periaatteiden mukaisesti. Tietotekniikan avulla tuetaan kaupungin työntekijöiden henkilökohtaista tuottavuutta. Helsingin kaupungin strategioissa sähköisten palveluiden tavoitteena on toiminnan tuottavuuden parantaminen kohdentamalla palvelu- ja vastaanottoaikoja tarvetta vastaavaksi. Työnjakoa selkiytetään ja yhteistyötä tehdään moniammatillisesti poistamalla päällekkäisen työn tekemisen tapaa ja uudistamalla tehtävärakenteita. Sähköisiä asiointipalveluja laajennetaan palvelujen saavutettavuuden parantamiseksi ja lisätään samalla palvelujen saatavuutta verkon kautta toimistoajan ulkopuolella. Helsinki aktivoi eri toimijoita synnyttämään uusia ratkaisuja ja palveluja. (Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013-2016, 28.)

Peruspalveluiden kentällä yksi tämän hetken suurimmista muutoksista on uusi 1.4.2015 voimaan astunut sosiaalihuoltolaki (1301/2014), joka ohjaa ongelmien ennaltaehkäisyyn. Ehkäisevien palvelujen vahvistamisen tarpeesta on puhuttu kauan, ja nyt toimenpiteet vastaavat näihin tarpeisiin. Sosiaalihuoltolain tavoitteena on mahdollisimman tehokas, lyhytaikainen tuki mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kalliiden erikoispalvelujen tarve vähenee myöhemmin, kun panostukset ennaltaehkäisyyn lisääntyvät. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015; Finlex 2015 a.)

Ongelmatilanteiden ehkäisemiseksi ja lievittämiseksi sosiaali- ja terveyspalveluiden tulee toimia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa (Arnkil & Seikkula 2014, 197). Asumisneuvontapalvelu on asunnottomuutta ja syrjäytymistä ehkäisevää työskentelyä, jonka tavoitteena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä lisätä sosiaalista turvallisuutta.

Asumisneuvontapalvelua toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaisesti sekä henkilötietolakeja noudattaen. (Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus, 2015 b.)

Sosiaalialan tiedontuotantoon ja informaatio- ja kommunikointiteknologioiden mahdollisuuksien tarkasteluun liittyvät sosiaalihuollon instituutioiden ja lainsäädännön kehittäminen ja sitä kautta aktiivisen kansalaisuuden tasa-arvoisuuden vahvistaminen. Kansalaisten kuuleminen luo keinoja ottaa kuntalaiset mukaan tiedontuotantoon ja kehittämistyöhön. (Pohjola, Laitinen & Seppänen 2014, 76.) Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan kunnan tehtävänä on huolehtia ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sosisältöisinä ja siinä laajuudessa kuin kulloinkin säädetään. Sosiaalihuoltolain mukaisesti palvelut on lähtökohtaisesti toteutettava siten, että niihin on mahdollista hakeutua oma-aloitteisesti riittävän aikaisessa vaiheessa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittelee asiakkaan tarkoittavan henkilöä, joka hakee tai käyttää sosiaalipalvelua. Asiakslain tarkoituksena on edistää yksityisen henkilön tai perheen hyvinvointia tai turvallisuutta. (Finlex 2015 a; Finlex 2015 d.)

Sosiaalitoimen verkkoneuvonnan kaltaiseen palveluun sovelletaan lakia sähköisestä asiakastietojen käsittelystä viranomaistoiminnassa(159/2007). Sähköisten asiakastietojen käsittelystä viranomaistoiminnassa säädetyn lain mukaan tarkoituksena on lisätä asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta samoin kuin tietoturvallisuutta hallinnossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Lakia sovelletaan kuntien sosiaali- ja terveystoimissa tarjottaessa erilaisia sähköisiä palveluita internetsivustojen, lomakkeiden tai sähköisen tiedustelun muodossa. (Strömberg-Jakka 2010, 131-133; Finlex 2015 d.)

Asiakaslähtöinen neuvonta ja ohjaus ovat ammatillisia toimintatapoja, joilla asiakkaille annetaan heidän tarvitsemiaan tietoja. Ammattitaitoinen neuvoja ohjaa asiakasta mahdollisimman tehokkaaseen hänen tarpeidensa mukaisen tiedon käyttöön ja ottaa myös huomioon asiakkaan oman tietämyksen tärkeyden. Neuvonta on vuorovaikutteinen ja syvällisempi tilanne kuin pelkkä tiedonvälitys. (Onnismaa 2011, 23-25.) Tiedottamisessa asiakas etsii puuttuvaa tietoa, jolloin neuvojan tulisi taata tietojen oikeellisuus ja riittävyys. Neuvonnassa asiakas odottaa saavansa asiantuntijalta ongelmaansa liittyviä tietoja ja osallistuu itse aktiivisesti esille tuomiensa ongelmien ratkaisuun. Neuvonnassa korostuu jaettu asiantuntijuus, jossa ihminen on omien ratkaisujensa paras asiantuntija. (Onnismaa 2011, 26-27.) Neuvonta voidaan jaotella henkilökohtaiseen ja sähköiseen neuvontaan. Henkilökohtainen neuvonta kattaa neuvonnan tietyssä toimipisteessä sekä puhelinneuvonnan. Sähköiseen neuvontaan puolestaan luetaan sähköpostineuvonta, sähköiset lomakkeet ja hakemukset sekä tiedonvälitys internetissä. Verkkoneuvonnassa kyse on sähköisestä tiedustelusta. Erityisesti Kela on kehittänyt ja laajentanut sähköistä neuvontaa. (Strömberg-Jakka 2010, 133.)

Internetin käyttö on lisääntynyt Suomen virallisen tilaston (2014) mukaan kaikissa ikäryhmissä. Kehityksen taustalla ovat erilaisten mobiililaitteiden ja älypuhelimien yleistymisen sekä se, että internet on mukana kaikkialla. Internetin kautta tarjotut palvelut ovat myös monipuolistuneet ja useiden organisaatioiden tarjoamat verkkopalvelut informaatioineen kuuluvat nykyaikaan. (Suomen virallinen tilasto. SVT. 2014; Juhta -julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, 2.) Internetin välityksellä esimerkiksi sosiaalisen median keinoin asiakkaat on mahdollista ottaa yhä tiiviimmin mukaan palveluiden suunnitteluun, tiedontuotantoon ja arviointiin. Verkkopalveluiden mahdollistama anonymiteetti parantaa yksityisyyden suojaa ja palveluiden saatavuutta erityisesti niille, jotka pelkäävät leimaantumista. Turvaamalla asiakkaan ja ammattilaisten luotettava sähköinen tietoturvallinen vuorovaikutus verkossa voidaan uusia palveluja rakentaa helpommin. (Heikkonen ym. 2010, 125.)

Helsingin osallisuutta ja käyttäjälähtöisyyttä sähköisiin palveluihin on parannettu ottamalla käyttöön kaupunkiyhteinen palautejärjestelmä vuonna 2014. Palautteita kerättiin yhteensä 37 000 kappaletta vuoden 2014 loppuun mennessä. Helsinki on myös mukana Suomen kuuden suurimman kaupungin yhteisessä 6Aika-hankkeessa, jonka yhtenä pääpainopistealueena on avoin osallisuus ja asiakkuus. Avoin osallisuus ja asiakkuus -hanke pyrkii lisäämään asiakaslähtöistä palvelusuunnittelua ja sujuvampaa asiointia kaupungin kanssa. Helsingissä tavoitteena on rakentaa monikanavainen asiakaspalvelun malli, jossa lähtökohtana ovat asiakkaiden sekä heitä palvelevan henkilökunnan tarpeet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Helsingin kaupungin läsnäolo sosiaalisessa mediassa on lisääntynyt runsaasti. Sosiaalinen media on Sanastokeskuksen tietosanakirjan (2010) julkaiseman sosiaalisen median sanaston mukaan tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävää viestintää, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä sekä luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. Sosiaalinen media määritellään verkkoviestintäympäristöksi, jossa jokaisella käyttäjällä tai käyttäjäryhmällä on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja tiedon vastaanottajana olon lisäksi. Vuoden 2014 lopussa kaupunkikonsernilla oli yhteensä 409 sosiaalisen median sivustoa, mikä tarkoittaa sitä, että määrä on kaksinkertaistunut edelliseen vuoteen verrattuna. (Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma 2015-2017, 3.) Sosiaalinen media tarjoaa toimintaympäristön kansalaisten osallistumiselle ja vaikuttamiselle sosiaalipalveluihin sekä yhteiskunnalliseen keskusteluun. Mediavaikuttaminen sosiaalialan työssä on modernin informaatioyhteiskunnan monipuolista viestintäosaamista, jonka avulla kommunikoidaan, tehdään verkostotyötä ja osallistutaan hyvinvointipoliittisten strategioiden luomiseen. (Pohjola ym. 2014, 77.)

Sähköisen kanavan kautta tulevien asiointitapahtumien osuus on noussut yli 90 %:lla palvelutapahtumien kokonaismäärästä. Sisäisten ja ulkoisten verkkopalvelujen kehittäminen

on jatkunut mm. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston sisäverkon Helmi-intranetin uusien toiminnallisuuksien kehittämällä ja hel.fi-rakenteen ja ulkoasun uusimisella. Lisäksi on otettu käyttöön JHS-standardin mukainen palvelurekisteri, joka mahdollistaa eri palvelukanavia ja palveluja koskevan tiedon ylläpidon verkkosivustoilla. Tiedon avoin jakelu ja sosiaalisten medioiden innovatiivinen ja aktiivinen käyttö tukee hyvinvoinnin kehittämistä lisäämällä kilpailukykyisyyttä sekä käyttäjälähtöisten palvelujen kehittämistä ja parantaa niiden vaikuttavuutta ja tuottavuutta. (Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma 2015-2017, 4; Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

2.1 Asumisneuvonnan tunnettavuus ja ennaltaehkäisevyys

Granfelt (2015) ja Kinni (2013) määrittelevät asumisneuvonnan olevan asumissosiaalista työtä, jonka tavoitteena on ennaltaehkäistä asunnottomuutta ja sen toistumista tukemalla ihmisiä heidän erilaisissa asumiseen liittyvissä haasteissaan (Granfelt 2015, 10; Kinni 2013, 3). Asumisneuvontatoiminta on aloitettu vuonna 2006, ja se on vakiintunut Helsingin sosiaali- ja terveystoimen palveluksi vuodesta 2009 alkaen (Kinni 2013, 3). Asumisneuvontapalvelua tarjotaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston sosiaalipalvelupisteissä alueiden asukkaille sekä viidessä Heka-alueyhtiössä kaikille asiakasryhmille. Lisäksi asumisneuvontapalvelua tarjotaan toimeksiantosopimuksella kymmenessä Heka-alueyhtiössä. Helsingin asumisneuvonnan toiminnasta on tehty erilaisia seurantaselvityksiä ja arviointeja, joiden mukaan asumisneuvontatyö on osoittautunut merkitykselliseksi ja kustannustehokkaaksi tavaksi asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä.

Kostiainen ja Laakso (2010) tutkivat Helsingin asumisneuvonnan tuloksia ja vaikutuksia vuoteen 2008 asti. Kostiaisen ja Laakson asumisneuvonnan tutkimuksesta selviää, että asiakasnäkökulmasta merkityksellinen asia on neuvojan tunnettavuus. Lisäksi tutkimuksessa esitetään, että tiedonkulku on kriittinen tekijä verkoston toimivuuden kannalta. Verkostoitumisen ja tiedottamisen myötä asumisneuvojan tunnettavuus alueilla on parantunut. Häätöjen ennaltaehkäisevässä työssä oikea-aikainen ajoitus on myös tärkeä tekijä. (Kostiainen & Laakso 2010, 3-8.)

Kinnin (2013, 3) raportin mukaan häätöjä ennaltaehkäisevässä työskentelyssä on ollut merkittävää poikkihallinnollisten yhteistyömuotojen kehittäminen palveluverkostossa ja vuokranantajatahojen kanssa. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston asumisneuvonnalla on pyritty vastaamaan lisääntyneiden asumisen ja vuokranmaksun ongelmien haasteisiin kehittämällä yhteistyötä ja etsimällä ennaltaehkäiseviä vaihtoehtoja. Asumisneuvonnan rakenteellinen yhteistyö kiinteistöyhtiöiden henkilökunnan, sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa on mahdollistanut tuloksellisen asunnottomuutta

ehkäisevän toiminnan kehittämisen. (Kinni 2013, 56; Sosiaali- ja terveysviraston toimintakertomus 2014, 8.)

Yhdysvalloissa Burt, Pearson & Montgomery (2007) ovat tutkineet asunnottomuuden taustalla olevia riskitekijöitä ja sitä, miten ne tulisi huomioida asunnottomuutta ennaltaehkäisevissä palveluissa ja toiminnoissa. Tekijät kartoittivat etenkin niiden palveluiden toimintoja, joissa ennaltaehkäisevien työmenetelmien vaikuttavuutta voitiin todentaa. Tutkimuksen mukaan asunnottomuustyötä voidaan tehdä eri lähtökohdista. Yhteistyössä kunnallisen palvelujärjestelmän kanssa saavutetaan taloudellisesti hyviä tuloksia ja ennaltaehkäistään asunnottomuutta. (Burt ym. 2007, 213-222.)

Ympäristöministeriö (2015) on koonnut kansainvälisestä asunnottomuustyöstä arviointiraportin tutkijoina Pleace, Culhane, Granfelt ja Knutagård. Raportin aineistoja on tarkoitus hyödyntää Suomen asunnottomuustyössä. Tutkimukseen osallistuivat Yhdysvaltojen lisäksi Ruotsi, Iso-Britannia ja Suomi. Granfeltin tekemästä tutkimusosioista ilmenee, että Suomessa häätöjä on kyetty ehkäisemään asumisneuvojen, vuokralvojen ja kunnallisen sosiaalityön yhteistyöllä. Suomen asunnottomuustyö on tutkimuksen mukaan osoittautunut tehokkaaksi toimintamuodoksi häätöjen ennaltaehkäisyssä. Psykososiaalinen palveluohjaus, velkojen selvittely, asunnon haussa tukeminen ja taloudellinen neuvonta ovat tärkeitä keinoja asunnottomuuden vähentämiseen tähtäävässä työssä. Raportin mukaan asunnottomuustyö on jatkuvaa kehittämistä vaativa yhteiskuntapolitiikan osa-alue. (Pleace ym. 2015, 9-10.)

Ympäristöministeriön pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman 2012 - 2015 Karppisen (2014) tekemän väliraportin mukaan asumisneuvonta on keskeisin asunnottomuuden ehkäisy työmuoto Suomessa. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman kaupungeissa oli vuosina 2012-2013 yli 16 000 asumisneuvonnan asiakasta. Asumisneuvonnalla onnistuttiin perumaan 280 hädän toteutuminen. (Karppinen 2014,16.) Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmia Paavo I ja Paavo II seuraava Aune-ohjelma jatkaa asunnottomuutta ehkäisevien toimenpiteiden kehittämistä ja uusien ratkaisujen etsimistä asumisen asiantuntijafoorummeissa (Granfelt 2015, 3).

2.2 Aiempi tutkimustieto verkkopalveluista sosiaali- ja terveysalalla

Asumisneuvonnan verkkopalvelua kehitettäessä kartoitettiin tutkimuksia, joissa on sosiaali- ja terveysalan kunnallisen ja järjestökentän kokemuksia verkossa annettavasta neuvonnasta. Rahikka (2013) selvittää tutkimuksessaan tietoyhteiskunnan vaikutuksia ja sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kokemuksia kommunikaatiosta verkossa. Rahikka nostaa tutkimuksen keskeiseksi sanomaksi sen, että verkkokommunikaatiossa on mahdollista saavuttaa dialoginen ja kohtaava kommunikaatio. Sen aikaansaaminen edellyttää

työntekijöiltä prosessin ja tekstuaalisuuden hallintaa sekä ymmärrystä sosiokulttuuristen tekijöiden vaikutuksista. (Rahikka 2013, 142-146.)

Nikunlassi (2008) on tutkinut Pohjois-Suomen sosiaalitoimen verkkoneuvontaa, siihen liittyvää viranomaisen neuvontavelvollisuutta, henkilötietojen käsittelyä ja käytännön toteutusta. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisesti kunnan velvollisuus on järjestää neuvontaa tai ohjausta (Finlex 2015 a). Viranomaiskontekstissa neuvontaan liittyy aina jonkinlaisen tiedon antaminen ennalta rajatulle tai rajaamattomalle vastaanottajalle tai kohderyhmälle. (Nikunlassi 2008, 51.) Tutkimuksen mukaan verkkoneuvonta on madaltanut kynnystä ottaa yhteyttä sosiaaliviranomaisiin ja verkon kautta asiakas saa helpommin tiedon oman asiansa käsittelyn vaiheista - ajasta ja paikasta riippumatta (Nikunlassi 2008, 133).

Chat-neuvonnasta on tehty opinnäytetöitä ja hankeraportteja. Hämeen- ELY-keskuksen (2015) Click-hankkeessa Espoon, Helsingin, Vantaan ja Kauniaisten kaupunkien neuvontatyötä tekevät kehittivät reaaliaikasta neuvontaa chat-palveluksi. Click-hankkeen aikana huomattiin Chat-neuvonnan olevan erittäin hyvä kanava yleisneuvonnan antamiseen sekä asiakkaalle luonteva tapa ottaa neuvojaan yhteyttä. Helsingissä Chat-neuvontaa tarjotaan yleisneuvontapiste Virka infossa. (Häme- ELY-keskus 2015,1.)

Exellin (2011, 5-8) sosiaalitoimen Chat-online -loppuraportissa kerrotaan sosiaalipalvelujen neuvonnan asiakkaiden kokeneen palvelun asiakaslähtöisenä. Exellin raportin mukaan asiakkaat olivat saaneet Chat-neuvonnan kautta tietoa, tukea ja rohkaisua elämäntilanteeseensa. Chat-neuvontaan yhteyttä ottaneiden ihmisten ja asiakaspalautekyselyyn vastanneiden iät vaihtelivat 17 - 61 vuoden välillä. Työntekijöiden näkökulmasta Chat-palvelu oli yllättäen aikaa vievempää kuin odotettiin. Chat-palvelun monikanavaisuuden koettiin asettavan lisähaasteita nivoa yhteen kokonaisuus, jossa asiakkaita palvellaan puhelimitse, paikan päällä, sähköpostilla ja chatissa. Markkulan (2013) tekemästä Verkkoterkkarit-hankeraportissa 2008-2012 korostuu tarve anonyymien matalan kynnyksen palveluiden kehittämiseksi ja yhteistyön tekeminen moniammatillisesti. Hankkeen myötä terveydenhoitajien työmuoto verkossa vakinaistettiin ja työskentelyä jatkettiin nuorten suosimissa verkkoympäristöissä, mm. Facebookissa ja Twitterissä. Markkulan mukaan myös sosiaalityön osaamista tulisi saada entistä vahvemmin verkossa tarjottavien palvelujen valikkoon. (Markkula 2013, 39-43.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2014 tekemästä tutkimusraportista, sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisestä asioinnista sekä kansalaisten kokemuksista ja tarpeista ilmenee, että valtakunnalliset sähköiset palvelut voivat osaltaan tukea uuden, kustannustehokkaan ja vaikuttavan palvelurakenteen toteuttamista. Sähköiset palvelut auttavat järjestämään eri alueiden asukkaille yhdenvertaiset mahdollisuudet sellaisten peruspalvelujen saamiselle,

jotka eivät edellytä fyysistä käyntiä. Nämä tavoitteet voidaan raportin mukaan saavuttaa vain, jos samanaikaisesti uudistetaan palveluprosessit. Kehittämistyössä on myös tärkeää muistaa, että osalla ihmisistä ei ole mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin ja sitä kautta aktiiviseen omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan huolehtimiseen. Tulokset osoittavat, etteivät sähköiset palvelut jatkossakaan voi kokonaan korvata asiointia kasvotusten, vaan ne täydentävät jo olemassa olevia palveluita. (Hyppönen ym. 2014, 6.)

Kehittämistyössä asumisneuvonnan tiedonkulun nykytilanne kartoitetaan ja tarkastellaan verkkopalvelun käyttäjien kokemuksia. Tässä kehittämistyössä verkkopalvelulla tarkoitetaan internetverkkoon liitetyn tietojärjestelmän antamaa palvelua. Helsingin kaupungin Asumisneuvonnan verkkopalvelu on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston tuottama, asumistietoutta sisältävä ja selkeän kokonaisuuden muodostava www-sivujen joukko. (Hyppönen ym. 2014,13.)

2.3 Asiakslähtöisyys palveluiden kehittämisessä

Helsingin kaupunki kehittää sähköisiä neuvontapalveluita asiakslähtöisesti organisaatorajoista huolimatta. Hyvän käyttäjäkokemuksen kannalta on keskeistä, että julkisesti tuotettu tieto kulkee sähköisesti yli virasto- ja muiden organisaatorajojen ja että ne ovat käyttäjälähtöisesti suunniteltuja ja maksuttomia. Tietosuojasta ja yksityisyyden suojasta huolehditaan esimerkiksi suojaetuilla sähköposteilla. (Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma 2015-2017, 1-2.)

Grönroos (2009) määrittelee asiakkaan palveluita käyttäväksi henkilöksi, joka etsii ratkaisuja jokapäiväiseen elämäänsä ja ostaa tuotteiden tai palvelujen tuottamia hyötyjä (Grönroos 2009, 25). Asiakslähtöisyys on kiinteä osa palvelua. Asiakslähtöisyyden voi määritellä ja ymmärtää monella eri tavalla. Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan toimintamallia, jossa asiakkaan tarpeet ja asiakkaalle koitua hyöty ovat ensisijaisia toimintaa ohjaavia tekijöitä. Nykyisin kunnilla on hyvät resurssit ja valmius tarjota verkossa asiakaspalveluita, joita asiakas houkuttelee käyttämään. Asiakslähtöisyys edellyttää monesti yli hallintorajojen meneviä toimintamalleja, mikä auttaa keskittymään olennaiseen palvelujen järjestämisessä. Näin kyetään saavuttamaan palvelun laadun ja tuottavuuden parantumista ja saavutettavuuden lisääntymistä. (Rantanen 2013, 14-15.)

Palvelu on ilmiönä moninainen. Palvelu on prosessi, joka koostuu ainakin osittain aineettomien toimintojen sarjasta, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin. Palveluihin sisältyy yleensä jonkinlaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan järjestelmien tai palvelutyöntekijöiden kanssa. Järjestelmät, joihin palvelujen määritelmässä viitataan, pohjautuvat enenevästi IT- ja verkkoratkaisuihin. Palvelun prosessien resursseja ovat ihmiset, tiedot, jär-

jestelmät ja infrastruktuurit. Asiakas on vaikuttamassa palveluprosesseihin ja prosessin ratkaisuihin. (Grönroos 2009, 77-79.)

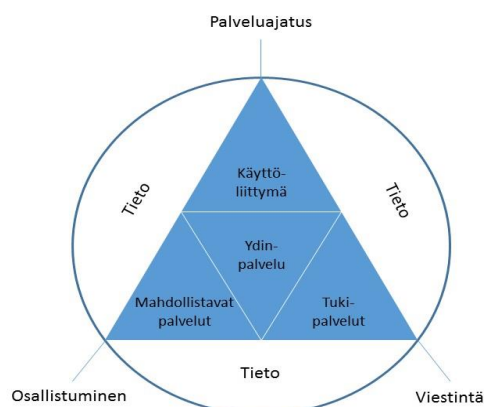
Nykyisin arkipäiväisistä palveluista, jotka ovat kohtalaisen helposti saavutettavissa joko fyysisesti, sähköisesti tai kotiin tuotuna, käytetään nimitystä lähipalvelut. Palveluprosessissa ja asiakaslähtöisessä palvelussa asiakkaan asiantuntijuus hyödynnetään palveluprosessin vaiheissa niin, että lopputulos on asiakkaan tarpeiden mukainen. Asiakkaat huomioiva palvelu madaltaa myös niiden käyttökyynystä. (Kuntaliitto 2014, 4.)

Asiakaspalvelun saavutettavuutta voidaan määritellä käyntiasioinnista lähtien. Tällöin asiakkaan kannalta merkittävin tekijä on etäisyys. Sähköisessä palvelussa merkittävää on aika- ja paikkariippumattomuus. Palvelun saavutettavuuteen liittyy myös kysymys siitä, että palvelut ovat asiakasta lähellä ja helposti löydettävissä. (Valtiovarainministeriö 2013, 2-5; Rantanen 2013, 23.) Saavutettavuus ja helppokäyttöisyys ovat sähköisten palveluiden laadukkuutta (Etene 2010, 21). Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston asumisneuvontaprosessien kehittäminen vaatii asiakkaiden palvelun tarpeiden tunnistamista, jotta palvelua voidaan lähteä kehittämään asiakaslähtöisesti. Tässä kehittämistyössä pyritään parantamaan palvelun asiakaslähtöisyyttä edistämällä palvelun saavutettavuutta, käytettävyyttä ja osallistumisen mahdollisuuksia.

2.4 Osallisuus, tieto ja viestintä verkkopalvelussa

Osallisuus merkitsee omakohtaisesta sitoutumisesta nousevaa vaikuttamista asioiden kulkuun ja vastuun ottamista seurauksista. Erityisen tarpeellista on osallistaa työelämän, palvelujärjestelmien ja yhteisöjen ulkopuolelle jäävät ihmiset. (Pajula 2014, 11.) Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun huomioiden hänen toiveensa (Finlex 2015 a). Tietotekniikka tarjoaa kaupunkilaisille käyttäjäkokemuksen moniin palveluihin ja asukkaille ja kaupungin toimijoille mahdollisuuden osallistua kaupungin kehittämiseen ja päätöksentekoon. Verkkopalvelu voi mahdollistaa käyttäjien aikaisempaa paremman osallistumisen palvelun kehittämiseen tasavertaisesti avoimessa ja läpinäkyvässä vuorovaikutuksessa verkon välityksellä. (Juhta-julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, 5.)

Informaatio- ja mediatyhteiskunnassa sosiaalipalveluiden tiedon tuottaminen tapahtuu vuorovaikutuksellisessa julkisessa keskustelussa (Pohjola ym. 2014, 83). Internetiin sopivan NetOf-fer-mallin avulla kuvataan verkossa tapahtuvan palveluprosessin elementit ja saavutettavuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvien elementtien sulautuminen toisiinsa (Kuvio 1). Verkkopalveluissa tieto on mallin kaikkien elementtien tärkeä osa ja asiakkaan osallistuminen ja viestintä verkossa tapahtuvan palvelun keskeiset elementit. (Grönroos 2009, 241-242.)



Kuvio 1: NetOffer-malli. (Grönroos 2009, 241)

Asiakkaan osallistuminen tarkoittaa palvelun kanssatuottamiseen liittyviä tietoja, taitoja ja kiinnostusta. (Grönroos 2009, 242.) Tiedon käsitettä jäsennetään eri tasoihin, joita ovat tietämys, informaatio ja rakenteellinen data. Tietämys on kokemuksellista inhimillistä tietoa, josta käytetään myös nimitystä hiljainen tieto tai osaaminen. Hiljainen tieto on osin tiedostettua ja osin tiedostamatonta. Informaatio ja data ovat rakenteellista tietoa, jota voidaan tallentaa, analysoida ja siirtää helposti. (Laihonen, Hannula, Helander, Ilvonen, Jussila, Kukko, Kärkkäinen, Lönnqvist, Myllärniemi, Pekkola, Virtanen, Vuori, Yliniemi 2013, 17-18.)

Tiedoista, taidoista ja kiinnostuksesta riippuvat asiakkaan mahdollisuudet osallistua vastaanottamaan ja käyttämään verkossa olevia palveluita. Asiakkaan osallistuminen on osin yhdessä tuotettu toiminta ja osittain yhdessä tuotettava ratkaisu asiakkaan arvonluontiprosessiin. Internetin maailmassa saavutettavuus ja vuorovaikutus edellyttävät viestintää. Verkkopalveluissa saavutettavuus tarkoittaa viestimistä sivuston kanssa käyttöliittymän navigointijärjestelmän välityksellä. Verkossa sähköpostin tai Chatin välityksellä tulee viestintää. Tällöin vuorovaikutus ja saavutettavuus sulautuvat yhdeksi elementiksi, viestinnäksi. (Grönroos 2009, 243.) Vuorovaikutus asiakkaiden ja loppukäyttäjien suuntaan ja organisaation sisällä on välttämätöntä, mikäli asiakkaille halutaan tuottaa todellista lisäarvoa (Saariluoma ym. 2010, 268).

Verkkotieto ja -viestintä vaikuttavat sosiaalialalla niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin toimintaan, helpottavat avun tarjoamista ja avun piiriin hakeutumista, tukevat ammattilaisia sekä lisäävät kysyntää uusille sähköisille palveluille. Lailla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159 /2007) pyritään edistämään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä ja luovuttamista eri rekisterinpitäjien välillä (Finlex 2015 b). Asumisneuvojat käyttävät tärkeimpinä viestintävälineinä asiakastyössään puhelinta ja kasvokkain kommunikointia. Helsingin kaupungin sosiaali-

ja terveystietokeskuksen sisäverkon Lync-chat ja Outlook-sähköposti ovat asumisneuvonnan viestintävälineitä.

Informaatio- ja viestintäkulttuurin kehittäminen on olennainen osa tämän kehittämistyön tietoperustaa. Internetin ja sosiaalisen median myötä ihmisten odotukset tiedonsaannista ovat muuttuneet. Sosiaalialan ammattilaisilta odotetaan ajantasaista, avointa ja julkista viestintää sekä palvelusta tiedottamista. Viranomaisten julkista viestintää ja toimintaa säätelevät lait, joissa määritellään salassapitovelvollisuutta, viranomaistoiminnan julkisuutta ja sananvapautta. (Pohjola ym. 2014,192-195.) Julkishallinnon verkkopalvelua suunniteltaessa palvelun järjestäjä vastaa tietojen oikeellisuudesta ja siitä, että tarjolla oleva tieto on ajantasaista, virheetöntä sekä tekijänoikeuksia kunnioittavaa. Verkkopalveluiden tulee olla osa organisaation viestintä- ja asiointipalveluja ja niitä on kehitettävä osana organisaation tiedottamis- ja palvelustrategiaa ja prosesseja. Tiedottamisen lisäksi Internet tarjoaa mahdollisuuden kaksisuuntaiseen viestintään, jolloin asiakkaat voivat aikaisempaa paremmin osallistua organisaation prosesseihin, toimimaan vuorovaikutuksessa ja asioimaan verkon välityksellä. (Juhta - julkisen tiedonhallinnon neuvottelukunnan 2012, 2.)

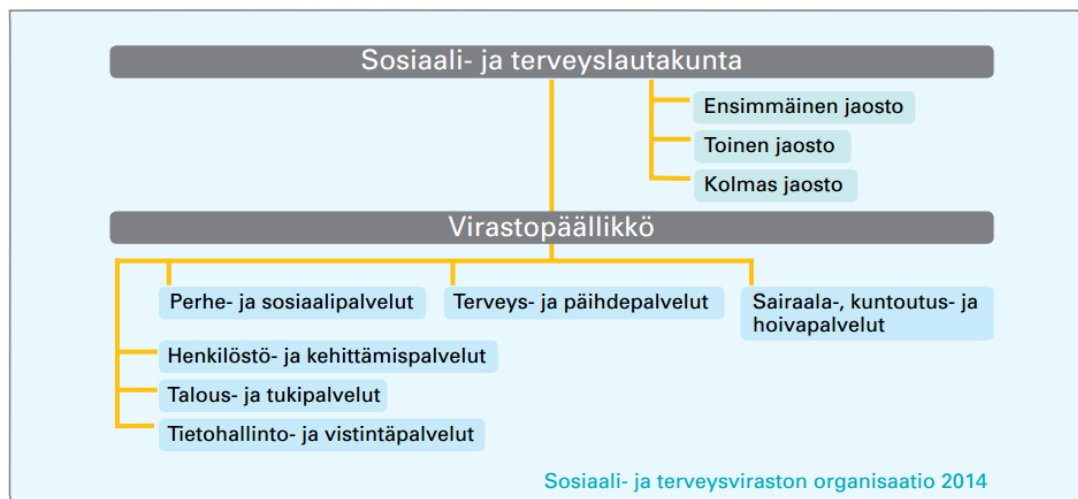
Sosiaalipalveluiden julkisen viestinnän tavoitteet voidaan jakaa ennaltaehkäisevyyteen ja vastuun osoittamiseen, oikeudenmukaisuuden jakamiseen ja maineen luomiseen. Ongelmien ehkäiseminen tiedon välittämisen avulla pohjautuu siihen näkemykseen, että ongelmat johtuvat usein tiedon puutteesta. Kun ihmisille tarjotaan tietoa ongelmien ratkaisemiseksi, niin he pystyvät korjaamaan toimintaansa itse. Viestinnän keinoin voidaan osoittaa myös, mikä taho on vastuussa asiakkaan asian hoitamisesta. Tässä työssä asumisen tietoutta on pyritty lisäämään viestinnän keinoin ja ottamalla huomioon palvelun sisäiset ja ulkoiset asiakkaat. Julkisen viestinnän avulla muodostuu myös maine eli käsitys jostakin. Maine muodostuu palvelun tosiasiallisesta toiminnasta ja ulkoisesta kuvasta. Sosiaalisten ilmiöiden mainetta voidaan luoda ja muuttaa internetin ja median välityksellä ja mahdollistaa sitä kautta sosiaalipalveluiden ymmärtämistä. Mainella voi olla ihmisille, joilla on sosiaalisia ongelmia tai pelko leimaantumaa erityinen merkitys. (Pohjola ym. 2014,197-206.) Yhtenä kehittämistyön tavoitteena on lisätä informaation avulla ymmärrystä asumisneuvonnasta myös niille, joilla on korkea kynnyksensä sosiaalipalvelujen vastaanottamiseen.

3 Kehittämisympäristö

Kehittämistyö tehdään Helsingin sosiaali- ja terveystietokeskuksessa. Helsingin sosiaali- ja terveystietokeskuksen organisaatio on esitetty kuviossa 2. Sosiaali- ja terveystietokeskuksen on määrä tuottaa hyvinvointia, sosiaalista turvallisuutta ja terveyttä helsinkiläisille. Tavoite on, että Helsingin sosiaali- ja terveystietokeskus on Suomen johtava sosiaali- ja terveydenhuollon toimija ja uudistaja. Vuonna 2014 Sosiaali- ja terveystietokeskuksella järjestettiin n.1,4 miljardilla eurolla. Kaupunkilaisia

kannustetaan ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston palveluksessa oli vuoden 2014 lopussa n.15 800 päätoimista henkilöä. (Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto 2014, 21-28.)

Sosiaali- ja terveystalvet



Kuvio 2: Sosiaali- ja terveystalvetviraston organisaatiokaavio (Helsingin kaupunki)

Tietohallinto- ja viestintäpalvelut sekä talous- ja tukipalvelut ovat tämän kehittämistyön keskeisiä yhteistyötahoja. Tietohallinto- ja viestintäpalvelut vastaavat viraston tietohallinto- ja viestintäpalveluiden järjestämisestä sekä sähköisten palveluiden ja palvelukanavien kehittämisestä strategioiden mukaisesti. Lisäksi osaston tehtävänä on toimia palveluneuvonnan ja -ohjauksen koordinoivana vastuutahona virastossa. (Helsingin kaupunki 2015 a.) Asumisneuvonnapalvelun sijoittuminen on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3: Asumisneuvonnan sijoittuminen sosiaali- ja terveystalvetviraston perhe- ja sosiaalipalveluihin. (Helsingin kaupunki)

Asumisneuvonta kuuluu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston organisaatiossa perhe- ja sosiaalipalveluiden osastossa nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikköön. Asumisneuvojat toimivat perhe- ja sosiaalipalveluiden osastossa nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön yksikössä osana sosiaalista ja taloudellista tukea. Asumisneuvojat auttavat ja neuvovat asumisen ongelmissa kaikissa asiakasryhmissä yhteistyössä asiakkaan tarpeiden mukaisen verkoston kanssa. Sosiaali- ja terveysviraston 16 asumisneuvojaa palvelee helsinkiläisiä sosiaalipalvelupisteissä ja osassa Helsingin kaupungin kiinteistöissä. (Helsingin kaupunki 2015 b.) Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston asumisneuvonta on Helsingin kaupungin, ARAN ja Helsingin kaupungin kiinteistöjen rahoittamaa toimintaa.

3.1 Asumisneuvonnan verkkopalvelun kehittäminen

Asumisneuvonnan verkkopalvelun kehittämisessä hyödynnetään osallistavan innovaatiotoiminnan menetelmää. Osallistuva innovaatiotoimintoprosessi voi lähteä liikkeelle johdon, työntekijän tai asiakkaan esityksestä. (Saarisilta & Heikkilä 2015, 5.) Sosiaali- ja terveysalan ympäristössä innovaatio merkitsee hyödyllistä asiaa, tuotetta tai palvelua, joka on otettu käyttöön ja joka synnyttää asiakkaalle lisää arvoa (Saarisilta ym. 2015, 233; Ojasalo ym. 2014, 82-83). Innovaatiolla tarkoitetaan tässä työssä uusien ajatusten tai ideoiden tarkoituksenmukaista synnyttämistä, kehittämistä ja tuottamista. Asumisneuvonnan verkkopalvelun kehittäminen on innovaatio, jota kehitetään olemassa olevien teknologioiden pohjalta. Uuden verkkopalvelun kehittäminen toteutetaan eri alan ammattilaisten osallistuvassa toiminnassa. Osallistuva innovaatiotoiminta tarkoittaa henkilöstön ja asiakkaiden aktiivista, aloitteellista osallistumista kehitystyöhön tavalla, joka vastaa organisaation muutostarpeeseen (Saarisilta ym. 2015, 22).

Uusien toimintamallien kehittäminen vaatii aikaa, vastuun antamista työntekijöille, hyvää johtamista ja esimiehen aitoa rohkaisua (Saarisilta ym. 2015, 265). Työyhteisön käytännölläisessä kehittämisessä esimiehellä on merkittävä strategisia linjauksia ja periaatteita tukeva rooli. Osallistuvia innovaatioita sosiaali- ja terveysalan kehittämisessä edistävät asiakkaiden tarpeiden ymmärrys, sujuva ja avoin organisaatiokulttuuri sekä älykäs ja luottamukseen perustuva johtaminen. Innovointi on hyödyllistä organisoitua ketteränä päivittäiseen työhön liittyvänä kehittämisenä. Osallistuvat työtavat ovat menetelmiä, jotka tarjoavat henkilöstölle aidon mahdollisuuden kehittää työtään. Nämä innovaatiotoimintaa edistävät tekijät lisäävät myös henkilöstön sitoutumista ja motivoitumista muutostilanteissa. (Saarisilta ym. 2015, 6.)

Merkittävä osa työyhteisöjen kehittämistyöstä on siirtymässä henkilöstölle. Osallistuva uudistaminen vaatii sosiaali- ja terveysalan johtamiskulttuurin muutosta. Uudenlaisissa johtamistavoissa tarvitaan eri osapuolten välistä yhteistä ymmärrystä, sitoutumista, luottamusta ja vuo-

rovaikutusta. Sitoutumista seuraa halu osallistua ja työskennellä organisaation tavoitteiden suuntaan. Luottamus tulee mahdolliseksi, kun ihmiset toimivat rehellisesti ja valta on tasa-arvoisesti jaettua. Innovaatiotyön resurssien tulee olla riittäviä. Osallistuvaa innovaatiotoimintaa voidaan edistää kannustavilla palautteilla ja ideoinnin arvostamisella. (Saarisilta ym. 2015, 24-26.)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja tulevien terveystyön ja hyvinvointikeskuspalveluiden suunnittelu edellyttävät innovaatioiden tunnistamista ja joustavia prosesseja. Jatkossa on mietittävä, miten pieniä ja suuria innovaatioita luodaan ja jatkojalostetaan. (Saarisilta ym. 2015, 268.) Palveluinnovaatioita syntyy usein eri puolilla organisaatioita pieninä edistysaskeleina. Avoin innovointi tulisi nähdä investointina ja sitä tulisi tarkastella koko organisaatiolle koituvan hyödyn näkökulmasta. (Ojasalo ym. 2014, 83; Saarisilta ym. 2015, 265.) Tässä kehittämistyössä asumisneuvonnan verkkopalvelun kehittäminen on osa sähköisten palveluiden kehittämistä.

3.2 Yhteistyö viestinnän- ja tiedonhallinnan osaston kanssa

Moniammatillinen yhteistyö on ollut tärkeä kehittämisteema viime vuosina suomalaisissa kunnissa (Seppänen-Järvelä 2004, 36). Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) edellyttää, että sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa niin, että palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden (Finlex 2015 a). Helsingin sosiaali- ja terveystyökeskus korostaa käyttösunnitelmassaan palveluiden moniammatillisen suunnittelun tärkeyttä (Sosiaali- ja terveystyökeskus 2015, 5). Palveluissa osaaminen perustuu kasvavassa määrin yhteiseen tietämiseen, näyttöön perustuvaan tietoon sekä asiantuntijoiden kokemustietoon eli hiljaiseen tietoon (Isoherranen, Rekola, Nurminen 2008, 173). Työssä muodostuu runsaasti hiljaista tietoa, jonka saattaminen julkisuuteen olisi yhteiskunnan edun mukaista (Pohjola ym. 2014, 77). Moniammatillisessa työskentelyssä pyritään huomioimaan kokonaisuus. Yhteisessä tiedon prosessoinnissa eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot on integroitu asiakaslähtöisesti. Käytännön tasolla moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen sekä poikkialainen vuorovaikutteinen verkostotyö. (Isoherranen ym. 2008, 34.)

Kehittämistyö toteutetaan sosiaali- ja terveystyökeskuksessa moniammatillisessa yhteistyössä viestinnän ja tietohallinnon sekä talous- ja tukipalveluiden kanssa. Suunnitteluprosessissa hiljainen tieto jakautui viestinnälliseen, tekniseen ja sosiaaliseen tietoon. Keskeiset kontaktiryhmät eli tietohallinto- ja viestintäpalvelut, tukipalvelut ja teknisen tuen ammatilliset yhteistyökumppanit on esitetty taulukossa 1.

Palvelu	Yhteistyö	Tiedon muodostus
Verkkopalvelu	Asumisneuvojat, viestintäosaston verkkotiedottaja	Tapaamisia, puheluita ja sähköistä tiedonsiirtoa.
Sähköisen kysymyslomakkeen suunnittelu	Asumisneuvojat, viestintäosaston verkkotiedottaja	Puhelut ja sähköpostiviestintä
Suojattu sähköposti	Tietohallinto ja atk-tuki osasto, asumisneuvojat	Tapaaminen, sähköpostiviestintä ja puhelut
Chat-palvelu	atk-hankintaosasto, tietohallinto, tukipalvelut, asumisneuvojat	Sähköpostiviestinnällä viety hankintaesitys eteenpäin
Tiedotus	Viestintäosaston verkkotiedottajat, asumisneuvojat	Sähköposteja
Toimistopalvelut	Yhteistyö kaikissa edellä mainituissa asioissa toimien linkkinä eri osastoihin koskien hankintoja ja toimintoja	Tapaamisia, sähköposteja

Taulukko 1: Moniammatillisen yhteistyön kuvaus

Moniammatillisen työskentelyn lähtökohtana on selvittää, mitkä viestintäkanavat ovat tarkoituksenmukaisia ja miten niitä voitaisiin käyttää asumisneuvontapalvelun tiedonkulun edistämiseen hyödyntämällä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston teknologioita. Verkkopalvelun kehittämisessä käytettävyyteen, saavutettavuuteen, sisältöön ja tietoturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Lainmukaiset ohjeistukset sähköisestä asiakastyöstä saadaan sosiaali- ja terveysviraston tietosuojavastaavalta.

4 Kehittämistyön toteutus

Tässä kehittämistyössä tarkastellaan tiedonkulun ja verkkopalvelun kehittämisen vaikutuksia asumisneuvontapalvelun tehostumiseen ja asiakkaiden käyttökokemuksiin. Lähtökohtana on kehittää Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston asumisneuvonnan verkkopalvelu, johon kootaan hyödyllistä asumisen tietoutta ja mahdollistetaan viestintä verkossa suojatun sähköpostin välityksellä. Tavoitteena on viestinnän keinoin lisätä ihmisten osallisuutta ja omatoimisten ratkaisujen mahdollisuuksia sekä tarjota monipuolista asiakaslähtöistä lähipalvelua oikea-aikaisesti aikaan tai paikkaan sitomatta.

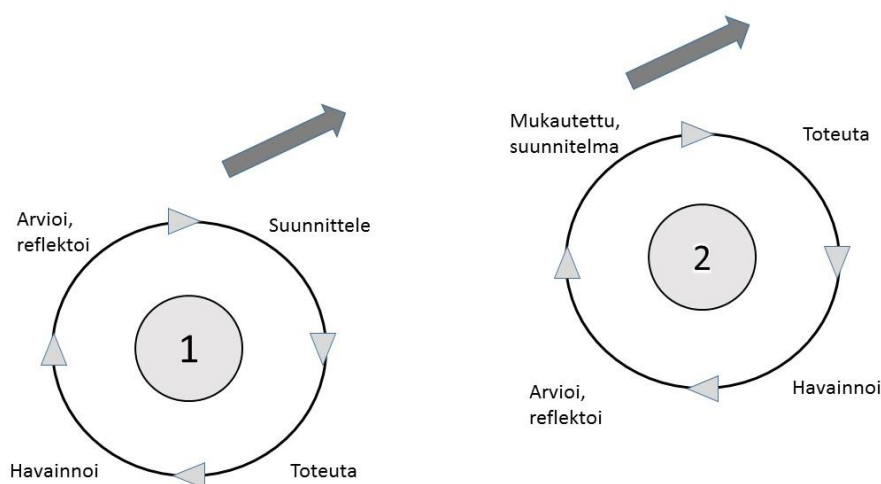
Kehitystyö toteutetaan toimintatutkimuksen menetelmällä. Keskeinen piirre toimintatutkimuksessa on käytännön muutoksen aikaansaaminen ja organisaatiossa toimivien työntekijöiden aktiivinen osallistuminen kehittämistyöhön. Kehitetyn ratkaisun toteuttaminen ja käytännön toimivuuden ja hyödyllisyyden arviointi ovat olennainen osa toimintatutkimusta. Toimintatutkimuksessa korostuu menetelmien moninaisuus. Erilaisia menetelmiä käyttäen saadaan myös monipuolisesti näkökulmia ja tietoa kehittämistyön tueksi. Toimintatutkimuk-

nessä kehittämistyön tekijä toimii yleensä osana sitä ryhmää, jolle asia kuuluu. (Ojasalo, ym. 2014, 58-59.) Toimintatutkimus kohdistuu usein vuorovaikutukseen pohjautuvaan sosiaaliseen toimintaan ja on ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2008, 16-17).

4.1 Toimintatutkimuksen kuvaus

Tunnusomaista toimintatutkimukselle on käytännön ja teorian vuorovaikutus sekä syklimäinen etenemistapa (Arnell, Kortesoja, Laakso & Ojala. 2009, 12). Toimintatutkimuksessa useat peräkkäiset syklit muodostavat spiraalin, jossa toiminta ja ajattelu liittyvät toisiinsa peräkkäisinä suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin, arvioinnin, reflektion ja uudelleen suunnittelun kehinä eli iteraatioprosesseina. (Heikkinen ym. 2008, 80; Altrichter, Kemmis, McTaggart & Zuber-Skerrit 2002, 130.)

Ensimmäinen vaihe on muutoksen kohteen kartoitusvaihe, jossa voidaan käyttää erilaisia luovia tekniikoita. Tilannekartoituksen avulla etsitään kehitettäviä kohteita. Nykytilanne on arvioitava, jotta kehittämistyön tuloksia voidaan verrata lähtötilanteeseen. (Kananen 2014, 52-53.) Toimintatutkimus etenee jatkuvaan pohdintaan, keskusteluihin ja neuvotteluihin perustuvana vaiheittaisena prosessina. Toimintatutkimusprosessissa edetään suunnitelman teosta toimintaan, jota havainnoidaan ja muutetaan saatujen kokemusten perusteella. (Arnell ym. 2009, 26.) Toimintatutkimus voi edetä eteen- tai taaksepäin ja sille on tyypillistä syklisyys (Kuvio 4): toimintaa suunnitellaan ja kokeillaan ja tehdyistä havainnoista tehdään johtopäätöksiä, jotka voidaan siirtää uuteen suunnitelmaan.



Kuvio 4: Toimintatutkimuksen spiraalimainen eteneminen (Ojasalo ym. 2014, 60)

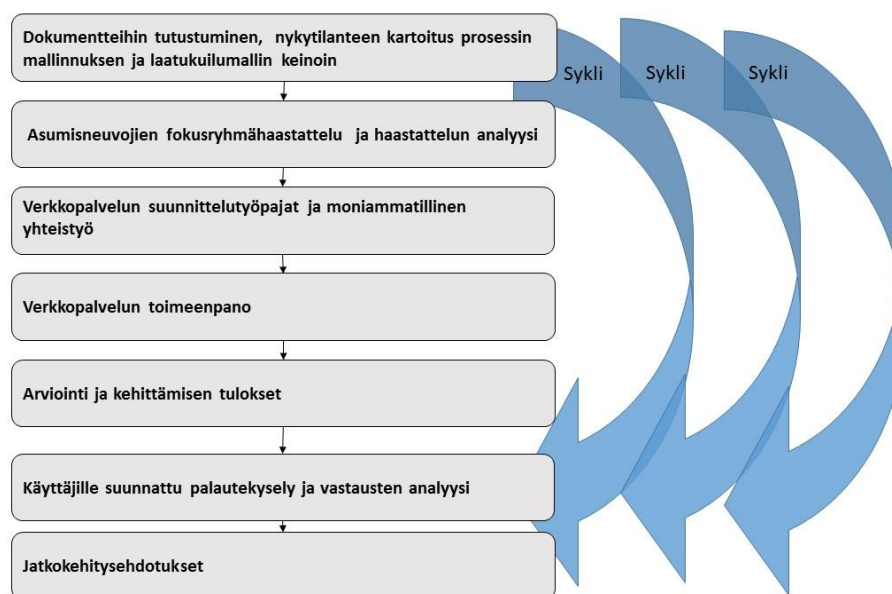
Suunnitteluvaiheessa toimintatutkija hahmottelee tutkimusasetelmaa ja tehtävää koskevia kysymyksiä ja ideoi kenttätöitä. Tässä vaiheessa tutustutaan kirjallisuuteen ja täsmennetään näkökulmaa aiempien tutkimusten, keskeisten käsitteiden ja teoriasuuntausten pohjalta. Suunnitteluvaiheessa muutokselle määritellään tavoitteet ja konkreettiset keinot niihin pääsemiseksi. (Heikkinen ym. 2008, 96; Kananen 2014, 52-53.)

Toteuttamisvaihe sisältää interventiomuotojen arvioinnin ja valinnan. Kun muutos on toimeenpantu, jatketaan seuranta ja tiedonkeruuta. Uutta toimintamallia kokeillaan ja kehitetään ottamalla se käyttöön työtoiminnan arjessa. (Arnell ym. 2009, 29.) Toimintatutkimuksessa voidaan käyttää erilaisia tiedonkeruumenetelmiä ja tiedon keräämisessä yhdistetään usein laadullisia ja määrällisiä menetelmiä.

Arviointi- ja reflektointivaihe ovat toimintatutkimuksen olennaisia osia. Reflektiivisyys merkitsee joustavaa tapaa toimia, oppia kokemuksista ja ajatella intuitiivisesti ja rationaalisesti. Muutoksen vaikutuksia on arvioitava, jotta voidaan päätellä, onko parannusta tapahtunut ja ovatko mittarit olleet oikeita. Arviointi alkaa jo suunnitteluvaiheessa ja on toteuttamisvaiheessa jatkuvaa kehittämissuunnitelman toteutumisen seuranta. (Arnell ym. 2009, 29.) Kehittämistyön arvioinnissa käytetään prosessinarviointia ja palautekyselyä (Ojasalo ym. 2014, 48). Mikäli tavoitteisiin ei päästä, niitä muutetaan ja nelivaihteinen kierto eli iteraatioprosessi toteutetaan uudelleen päivitetyllä suunnitelmalla (Altrichter ym. 2002, 130).

Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta ja myös sen menetelmien tulee olla osallistavia. Osallistavat menetelmät mahdollistavat pääsyn kohdeorganisaation toimijoiden ammattitaitoon, kokemukseen ja hiljaiseen tietoon. Yleisimpiä tiedonkeruun muotoja ovat haastattelu, kysely, dokumentit ja havainnointi. Tiedonkeruun apuna voidaan käyttää myös mallintamista, ryhmäkeskustelua ja työpajatyöskentelyä. Mallintaa voidaan tutkimustoiminnassa myös yrityksen ja erehdyksen kautta, jolloin toimintatutkimuksen eri vaiheista saadaan tietoa oppimalla. (Ojasalo ym. 2014, 61; Arnell ym, 2009, 18.)

Kehittämistyön alkuvaiheessa perehdyttiin ilmiöön ja perustettiin kehittämisryhmä. Kehittämistyön tiedonkeruumuotoina käytettiin mallintamista ja työpajatyöskentelyä, ryhmähaastattelua, prosessinarviointia ja käyttäjälähtöistä palautekyselyä. Kehittämistyön eteneminen on esitetty kuviossa 5.



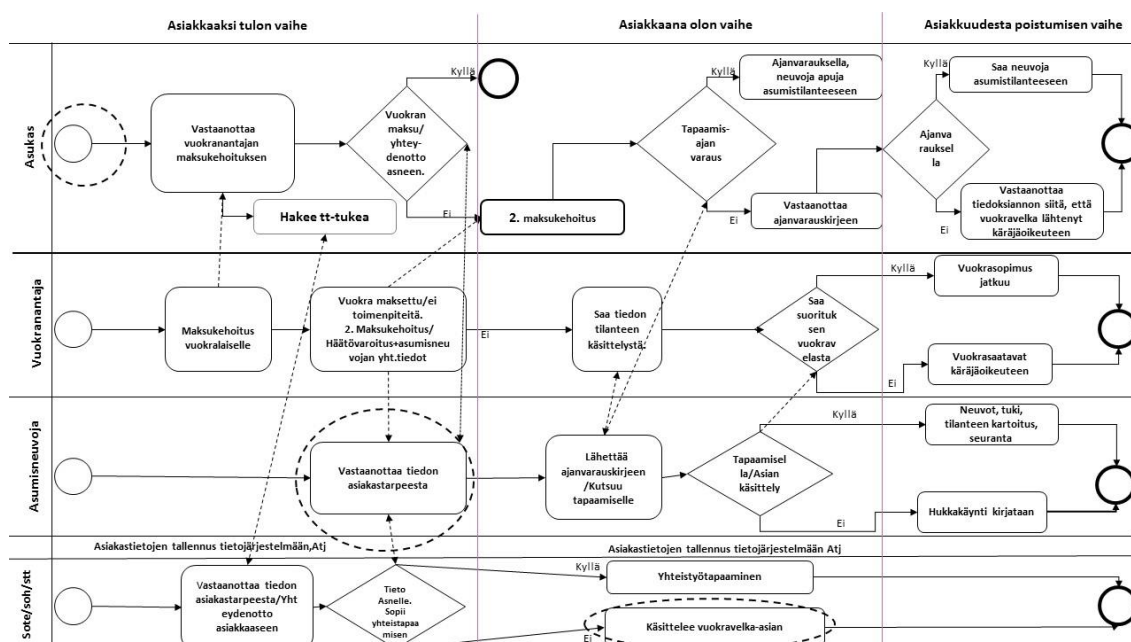
Kuvio 5: Kehitystehtävän etenemisen kuvaus

Toimintatutkimus aloitetaan nykytilan kartoittamisella, siihen liittyvällä prosessinmallinnuksella ja kuiluanalyysilla. Lisäksi tutustutaan kirjallisuuteen ja aiempaan aihetta käsittelevään tutkimustietoon. Asumisneuvonnan osaprosessi tiedonkulusta vuokravelkatilanteessa mallinetaan JHS-152-suositusten mukaista prosessin kuvaustapaa soveltaen. Prosessinkuvauksen oikeellisuuden varmistamiseksi tehty prosessinmallinnus esitellään asumisneuvojille ja siihen tehdään tarvittavia muutoksia. Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn (1985) kehittämän laatuksimallin avulla tarkastellaan palvelun laadun ominaisuuksia. Fokusryhmähaastattelun keinoin hankitaan tietoa asianosaisten kokemuksista ja tehostetaan heidän osallisuutta kehittämässä (Seppänen-Järvelä 2004, 36). Asumisneuvonnan verkkopalvelu suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan työpajatyöskelyn keinoin. Kehittäminen toteutetaan moniammatillisessa yhteistyössä tietohallinto- ja viestintäpalveluiden kanssa.

4.2 Ensimmäinen sykli: nykytilanteen kartoitus

Kehittämistyön alkuvaiheessa tehtiin asumisneuvonnan ja Helsingin kaupungin kiinteistöjen yhteistyötä ja tiedonkulkua kuvaava asiakasprosessi vuokravelka-asiassa JHS-152-prosessin kuvaustapaa käyttäen. Käyttäjälähtöistä palvelua uudistetaan sen prosesseja kehittämällä, mikä edellyttää palvelukokonaisuuden tarkastelua asiakkaan tarpeista käsin. Asunnottomuusuhkatilanteiden taustalla on usein vuokravelkatilanne, joka on suurin syy tulla asumisneuvonnan asiakkuuteen (Kinni 2013, 42). Mallinnuksen avulla voidaan nähdä, kuinka palvelu toimii ja miten sitä voisi kehittää. Prosessianalyysi on hyödyllinen menetelmä palveluorgani-

saation kehittämisessä. (Ojasalo ym. 2014, 44.) Kuvauksessa kiinnitetään huomiota asiakkaaksi tulon, asiakkaana olon, asiakkuudesta poistumisen ja tiedonkulkuun prosessin eri vaiheissa.



Kuvio 6: Tiedonkulku vuokravalkaprosessissa (Juhta -julkisen hallinnon tietohallinnon neuvotelukunta 152, 1-12)

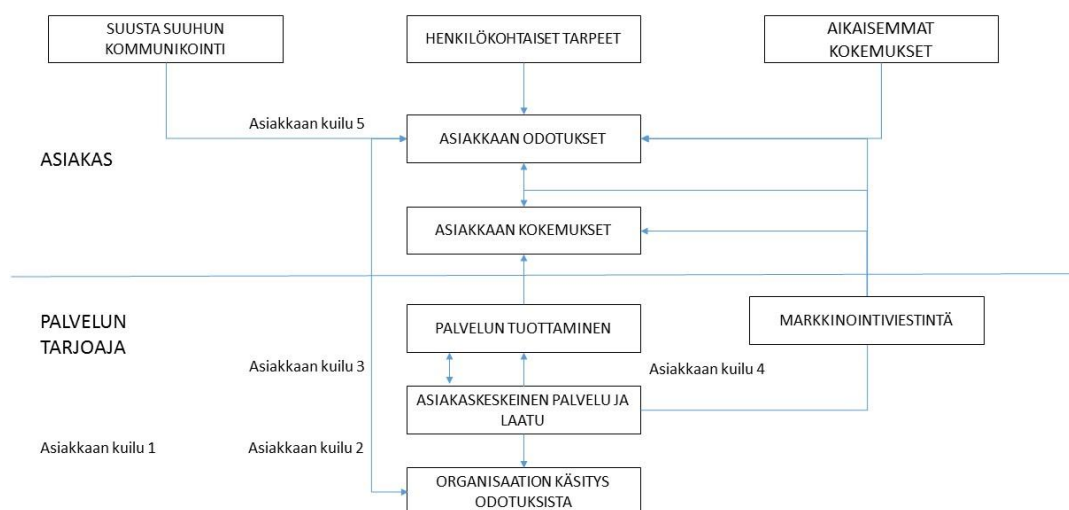
Prosessinkuvauksessa (kuviokuva 6) on ympyröitynä kohdat, joihin kehittämistyön aikana pyritään luomaan parannuksia. Tässä kehittämistyössä asiakastarpeen vastaanottovaiheen työtapoja uudistetaan ja tiedonsaantia parannetaan verkkopalvelun avulla. Tarkoitus on myös sujuvoittaa asumisneuvonnan prosesseja moniammatillisella työskentelyllä ja tiedottamalla asumisneuvonnan palvelusta. Tässä kehittämistyössä prosessin uudistamistarpeena on ennaltaehkäisevien työtapojen tehostaminen ja tunnistamattoman palvelutarpeen kartoittaminen. Tunnistamattoman palvelutarpeen etsimisellä voidaan paremmin löytää hyvinvoinnin riskiryhmiä ja edistää palvelun varhaista vaikuttamista.

4.2.1 Asumisneuvonnan nykytilan tarkastelua laatuksilumallin avulla

Helsingin kaupungin asumisneuvojilla oli vuoden 2015 Digium-tilastoinnin mukaan 6115 asiakastapaamista. Asumisneuvonnan asiakkaiden kokemuksia palvelun laadusta ei ole kuitenkaan kattavasti selvitetty. Asiakaspalvelun laatua tutkimalla voidaan saada arvokasta tietoa muun muassa tiedonkulun ongelmanaiheuttajista sekä löytää keinoja ennaltaehkäisevän asumisneuvontapalvelun kehittämiseen. Asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä voidaan hyödyntää Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn (1985) kehittämää laatuksilumallia, jonka avulla tarkastellaan palvelun laatua palvelun saajan ja tarjoajan välillä. Asiakaslähtöisessä

kehittämisessä on keskeistä tietää, millaisia odotuksia, käsityksiä ja tarpeita asiakkailla on palveluun liittyen. Laatuongelmien lähteiden analysoinnissa palvelun laadukkuuteen vaikuttavia asioita voidaan tarkastella viiden eri kuilun avulla. Laatukuilumallista (kuvio 7) tehtyjen havaintojen pohjalta nostetaan esiin asumisneuvontapalvelun kehittämiskohteita. (Parasuraman ym.1985, 45; Ojasalo ym. 2014, 187.)

Kuilu 1: Odotusten ymmärryskuilu. Tämä kuilu kuvastaa eroja asiakkaan odotusten ja palveluntarjoajan välillä. Kuilu liittyy asiakkaan odotuksiin ja siihen, miten palveluntarjoaja ymmärtää hänen odotuksensa. Tämän kuilun aiheuttavat usein tiedonkulun ongelmat tai väärät tulkinnat. Laadullisella tutkimuksella voidaan saavuttaa yhteistä ymmärrystä asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Virheellisten näkemysten korjaaminen pienentää tätä kuilua ja parantaa asiakaspalvelun laatua. (Parasuraman ym.1985, 45; Ojasalo ym. 2014,187.)



Kuvio 7: Laatukuilumalli. (Parasuraman, Zeithamlin & Berry. 1985, 44).

Kuilu 2: Suunnittelukuilu. Asiakkaan odotusten ja palveluntarjoajan välinen kuilu syntyy, kun ongelmia on palvelunmuotoilussa tai palvelun suunnittelussa. Organisaation johdon ja palveluntuottajien välillä saattaa ilmetä sisäisiä ristiriitoja. Suunnittelussa ei ole osattu tulkita asiakkaan odotuksia oikein eikä palvelu tosiasiasa ole toimivaa. Näitä epäkohtia voidaan poistaa palvelun suunnittelua parantamalla. (Parasuraman ym. 1985, 45; Ojasalo ym. 2014, 187.) Asumisneuvonnan verkkopalvelun suunnittelua varten perustettiin asumisneuvojista koostuva kehittämisryhmä. Verkkopalvelua suunniteltiin moniammatillisessa yhteistyössä viestinnän ja tiedonhallinnan osaston kanssa. Asumisneuvonnan verkkopalvelun kehitystyön suunnittelun perustana on esimiehen ja organisaation johdon tuki. Kehittämisen tueksi pyritään keräämään verkkopalvelun käyttäjien näkemyksiä ja kokemuksia palvelusta.

Kuilu 3: Tuotantokuilu. Palvelun tuottamisen kuilu syntyy, kun palvelua ei tehdä palvelun laatuvaatimusten mukaisesti ja kun palvelun laatuvaatimuksia ei oteta huomioon sitä tuotettaessa. Työntekijät eivät aina hyväksy muutoksia totuttuihin toimintatapoihin tai heiltä puuttuu muutokseen tarvittava motivaatio. Puutteita saattaa olla johtamisessa, tiedottamisessa tai koulutuksessa, jolloin palvelun kysyntä ja tarjonta eivät kohtaa tai asiakkaiden roolia ei ymmärretä oikein. Taloudellisten resurssien puute voi myös aiheuttaa sen, ettei organisaatiolla ole mahdollisuutta vaikuttaa palvelun laatuun. Tätä kuilua voidaan pienentää tarkkailemalla ja tutkimalla, millaiseksi asiakas kokee palvelun laadun. Teknologian ja järjestelmien kehitys voivat tukea oikeanlaisen palvelun tuottamista. (Parasuraman ym. 1985, 45; Ojasalo ym. 2014, 188.)

Kuilu 4: Viestinnän kuilu. Markkinointiviestinnän kuilu syntyy siitä, että luvataan enemmän kuin pystytään toteuttamaan. Puutteita saattaa olla eri yksiköiden välisessä toiminnassa. Organisaation sisäinen viestintä ei toimi, eikä tieto palvelun sisällöstä välity myöskään asiakkaalle. (Parasuraman ym. 1985, 45; Ojasalo ym. 2014, 188.)

Kuilu 5: Koetun palvelun laadun kuilu. Koettuun laatuun vaikuttaa se, kuinka asiakas kokee odotuksiansa täyttyneen. Vastaamalla asiakkaan odotuksiin tai jopa ylittämällä ne myönteisesti taataan laadukas palvelu. Kaikki edellä mainitut kuilut vaikuttavat siihen, miten palvelun laadun koetaan. (Parasuraman ym. 1985, 46.)

Käyttämällä Parasuramanin ym. (1985) laatukuilumallia palvelun tarkastelussa voidaan asumisneuvontapalvelusta nostaa esiin keskeisiä kehittämiskohteita. Tässä kehittämistyössä huomio kiinnitetään tiedonkulun puutteisiin eri osapuolten välillä ja digitaalisten palvelujen puuttumiseen. Asumisneuvonnan palvelun painottuminen 1.3.2014 alkaen asunnottomuutta ennaltaehkäisevään työskentelyyn on vaikuttanut asiakaskunnan muutokseen. Sen seurauksena on tullut ajankohtaiseksi miettiä uudenlaisten palveluiden kehittämistä. Asumisneuvonnan asiakkaiden ja asumisneuvojien kokemukset ja odotukset asiakaspalvelua kohtaan ovat tämän kehittämistyön lähtökohtia. Asiakkailta saattaa olla vääränlainen käsitys siitä, mitä asumisneuvontapalvelu on sekä milloin, miten ja missä asioissa asumisneuvontaan kannattaa ottaa yhteyttä. Asumisneuvontapalvelussa tarkastelun kohteeksi päätyi asiakaspalvelun tiedonkulku ja siinä ilmenevät haasteet. Tiedonkulun sujuvoittamiseksi ja ennaltaehkäisevän työskentelyn parantamiseksi asetettiin tavoitteeksi kehittää asumisneuvontaan verkkopalvelu.

Digitaalisten palveluiden ja teknologian kehittymisen myötä on tullut mahdolliseksi hyödyntää nykYTEKNOLOGIOITA myös asumisneuvonnan verkkopalvelun kehittämisessä. Asumisneuvonnan verkkosivuja suunnitellaan asumisneuvojien työpajoissa ja selvitetään mahdollisuuksia ottaa neuvontapalvelussa käyttöön suojattu sähköposti ja Chat-neuvonta. Parantamalla tiedottamis-

ta ja monipuolistamalla työskentelytapoja vähennetään vääränlaisten odotusten syntymistä. Asiakkaiden tietoisuuden ja ymmärryksen asiakasneuvonnasta toivotaan lisääntyvän verkkopalvelun ja tiedottamisen myötä. Kehittämistyön edetessä asumisneuvojille tehdään ryhmähaastattelu ja asumisneuvonnan verkkopalvelun asiakkailta kysytään asiakaspalautekyselyllä kokemuksia palvelusta. Asiakaskyselyn tarkoituksena on hankkia tietoa siitä, kuinka asiakkaat ovat verkkopalvelun kokeneet ja kuinka sitä voidaan jatkossa kehittää niin, että se palvelisi paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Kuiluanalyysin perusteella kehitettäväksi osaluokiksi muodostuivat asumisneuvonnan tiedonkulku ja digitaaliset palvelut. Asumisneuvojen fokusryhmähaastattelu rakentui näiden teemojen ympärille.

4.2.2 Asumisneuvojen näkemyksiä nykytilanteesta

Asumisneuvontapalvelun kehittämiskohteiden tarkentamiseksi toteutettiin asumisneuvojen fokusryhmähaastattelu. Tavoitteena oli selvittää asumisneuvonnan tiedonkulkuun ja verkkopalvelun kehittämiseen liittyviä näkökulmia. Ryhmähaastattelua käytetään usein silloin, kun tarkoituksena on kehitellä uusia ideoita, paljastaa asiakkaiden tarpeita tai asenteita tai kehittää uusia palveluja (Saariluoma ym.2010, 202; Hirsijärvi, Hurme, 2010, 62). Kehittämistyön prosessin kannalta oli luontevaa valita haastattelun kohderyhmäksi verkkopalvelun kehittämistyöryhmä. Fokusryhmähaastatteluissa sisäiset ryhmät koostuvat usein työntekijöistä tai johdosta ja ulkoiset ryhmät nykyisistä, potentiaalisista tai entisistä asiakkaista. Fokusryhmähaastattelussa asetetaan aluksi tavoitteet eli määritellään, mitä tietoa halutaan saada. (Ojasalo ym. 2014,111-112.)

Ryhmähaastattelu valittiin tiedonkeruun muodoksi, jotta saadaan tietoja usealta henkilöltä samalla kerralla. (Hirsijärvi, Remes, Saajavaara, 2013, 210.) Ryhmähaastattelun haittana voidaan mainita se, etteivät kaikki paikalle kutsutut välttämättä saavukaan haastatteluun (Hirsijärvi ym. 2010, 63). Tätä tutkimusta varten järjestettyyn ryhmähaastattelutilanteeseen jäi tulematta yksi henkilö.

Haastattelu toteutettiin Heka Oy:n kiinteistössä. Haastatteluun osallistui kolme kehittämiss ryhmän asumisneuvojaa, jotka työskentelevät sosiaalipalvelupisteessä ja Heka Oy:n kiinteistöissä. Haastattelutilanteen aluksi kaikille oli kerrottu haastattelun tarkoitus ja se, että aineisto tullaan käsittelemään luottamuksellisesti henkilötietoja paljastamatta. Haastateltavilta pyydettiin haastatteluun suostumus, jonka he allekirjoittivat. Haastattelu videoitiin, etteivät puheenvuorot sekoitu keskenään. Haastattelun teemat rakentuivat Parasuramanin ym. (1985) laatukuilumallin tarkastelussa nousseiden asumisneuvontapalvelun kehittämiskohteiden ympärille. Haastattelun tukena käytettiin teemoiteltua asumisneuvonnan nykytilaan ja verkkopalvelun kehittämiseen liittyvää kysymyslistaa (liite 1). Haastattelun teemoina olivat tiedonkulun nykytila, asumisneuvonnan verkkopalvelu, Chat-neuvonta verkossa ja asumisneu-

vonnan prosessinmallinnus. Haastattelussa syntyi keskustelua myös siitä, millaisia resursseja verkkopalvelun ylläpitäminen edellyttää. Lisäksi keskusteltiin sosiaali- ja terveyspalvelujen tietojärjestelmien yhdistämisen vaikutuksista asumisneuvontapalveluun.

Haastattelu avattiin sisällön analyysilla. Fokusryhmähaastattelun puheenvuorot muutettiin litteroimalla tekstimuotoon ja vastaajien tunnistettavuus häivytettiin. Haastattelu kesti 47 minuuttia ja litteroitua tekstiä syntyi 12 sivua rivivälillä yksi. Koska kehittämistyö ei koske haastateltavien käyttämää kieltä tai puhetapaa, jätettiin litteroinnista pois joitakin toistuvia ilmaisuja, joilla ei ole aineiston kannalta merkitystä. Aineisto järjestettiin tekstinkäsittelyohjelman avulla ja selvennettiin olennaisesti tärkeitä asiat. Varsinaisessa analyysivaiheessa aineisto pelkistettiin ja ryhmiteltiin luomalla teoreettisia käsitteitä (Tuomi & Sarajärvi 2009,108-109.)

Käsitellystä aineistosta pyrittiin löytämään yhteyksiä tämän työn taustana käytettyyn teoriaan. Analysoitaessa aineistoa kukin ilmiö kytkettiin aiempaan kokonaisuuteen ja siinä käytettyyn teoriaan sekä tarkasteltiin aineistossa esiintyviä ilmiöitä tai asioita, jotka olivat useammalle haastateltavalle yhteisiä. (Ojasalo ym. 2014,111.) Pelkistettyjä ilmauksia löytyi aineistosta kaiken kaikkiaan 63 kappaletta. Analyysia jatkettiin ja muodostettiin pelkistetyistä ilmauksista 13 alaluokkaa ja 6 yläluokkaa, joista syntyi kehittämistehtävää vastaava tema: tiedonkulkua kehitetään monitasoisella viestinnällä asiakaslähtöisesti. Luokittelusta on esitetty esimerkki taulukossa 2.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Työntekijöiden tiedottaminen tärkeää		
Tiedonkulussa eroja Heka Oy:ssä ja sosiaaliasemilla	Tiedonkulun tärkeys ja vaihtelu	Tiedonkulkua kehitetään monitasoisella viestinnällä asiakaslähtöisesti.
Asumisneuvonnan käsite vieras	Asumisneuvonnan tiedon puuttuminen	
Viestinnässä käytössä puhelin, sähköposti, Lync	Monitasoinen viestintä	
Nettisivut parantavat tiedonkulkua	Asiakasnäkökulman huomioiminen	
Osalta puuttuvat koneet ja kyvyt verkkoasiointiin		
Näkyvyyttä parannetaan ilmaisjakelulla		

Taulukko 2: esimerkki luokittelun kuvauksesta

4.2.3 Asumisneuvojen ryhmähaastattelun analyysi

Haastattelussa kysyttiin mielipiteitä asumisneuvonnan asiakasprosessin nykytilankuvauksen vuokravelkaprosessin mallinnuksesta. Prosessinmallinnuksen nähtiin selkiyttävän asiakasläh- töistä työskentelyä ja asiakkaan polun näkemistä asumisen ongelmista. Prosessinmallinnus koettiin osin vaikeaselkoiseksi ja siitä löydettiin virheitä, joita kehittämistyön aikana korjat- tiin.

Asumisneuvojen ryhmähaastattelussa kysyttiin asumisneuvojen mielipiteitä ja kokemuksia asumisneuvonnan tiedonkulun nykytilanteeseen liittyvistä asioista. Asumisneuvojen kokemuk- set siitä, kuinka hyvin ihmiset saavat tiedon asumisneuvonnasta, vaihtelivat Helsingin kaupun- gin kiinteistöissä ja sosiaaliasemalla työskentelevien asumisneuvojen välillä. Kiinteistön asu- misneuvojat toivat esiin, että heidän mielestään Helsingin kaupungin kiinteistöissä saavutet- tavuus on kohtalaisen hyvä ja asiakaspalautte on ollut positiivista. Positiivista palautetta on tullut myös palvelusta ja työntekijän yhteydenotoista. Helsingin kaupungin kiinteistöjen asuk- kaat saavat tällä hetkellä tietoa asumisneuvontapalvelusta Heka-alueyhtiöiden verkkosivun ja tiedottamisen kautta jo varhaisessa vaiheessa. Asumisen ongelmista yhteydenottaminen on toisinaan ollut asukkaille vaikeaa ja kynnys tulla sosiaalipalveluihin voi olla korkea. Sosiaali- palvelupisteissä tiedonkulun kannalta ratkaisevassa asemassa ovat asumisneuvojen lisäksi sosiaalipalvelupisteiden muut työntekijät. Sosiaalipalvelupisteiden asumisneuvojen saavutet- tavuuteen vaikuttaa merkittävästi yhteistyökumppaneiden tekemä palveluohjaus. Työnteki- jöiden tiedottaminen asumisneuvontapalvelusta koettiin myös tärkeäksi. Asiakkaita koettiin olevan runsaasti niin sosiaalipalvelupisteissä kuin Heka Oy:n kiinteistöissäkin.

Kyllä niitä tulee, että en ole ikinä kuullut, että tämmöistä palvelua on tarjolla, tai että on asumisneuvoja, kyllä sitä kuulee säännöllisen epäsäännöllisen tasai- sin väliajoin. Se miten asemilla olevat asumisneuvojat löydetään, onkin sitten erilainen prosessi.

Sosiaaliasemalla ja Helsingin kaupungin kiinteistöissä toimivat asumisneuvojat toivat esiin, ettei tieto palvelun sisällöstä ole avautunut kaikille asiakkaille. Yhteydenottoja tulee esimer- kiksi asunnon fyysisistä korjausasioista, joista ovat vastuussa muut toimijatahot kuin asumis- neuvonta. Ongelmaksi koettiin myös se, että asumisneuvonta on käsitteenä vielä määrittele- mätön ja ihmisille vieras. Helsingin kaupungin nettisivuja pidettiin epäselvinä ja koettiin, että sivujen kautta on vaikeaa löytää tietoa asumisneuvojista. Verkkosivuilla tällä hetkellä olevat asumisneuvontaa koskevat tiedot koettiin puutteellisiksi. Nähtiin tärkeäksi, että verkkosivuil- ta löytyisi tietoa siitä, mitä asumisneuvonta on ja millaisissa tilanteissa asumisneuvontaan kannattaa ottaa yhteyttä.

Jos nyt mentäisiin kadulla kysymään niin mä luulen, että iso osa vastaisi, että se on jotakin asumiseen liittyvää. Siis eihän ne tiedä tarkalleen mitä se on. Tietoa siitä mitä me oikein tehdään ja milloin meihin kannattaa olla yhteydessä, niin siinä on varmasti parantamisen varaa. Eivätkö ne ole vaikeasti löydettävissä ne tiedot meistä, tai ne tiedot on aika puutteellisia?

Asumisneuvojilta kysyttiin näkemyksiä siitä, miten asumisneuvonnan tiedonkulkua voisi parantaa. Tällä hetkellä kasvokkain kohtaamisen lisäksi viestintävälineinä ovat puhelin, sähköposti, Lync ja faksi. Keinoiksi näkyvyyden parantamiseen nähtiin toimivat nettisivut, perinteinen lehti- ja esitemainonta sekä mediassa esillä oleminen. Tärkeäksi koettiin myös asumisneuvontaan liittyvän ymmärryksen ja monitasoisen tiedon lisääminen käyttämällä erilaisia tiedottamisen tapoja asumisneuvonnasta kertomisessa. Toisaalta ilmaistiin huoli ihmisten eriarvoistumisesta ja siitä, ettei kaikilla ei ole tietokonetta tai kykyä käyttää sitä. Keskustelussa nousi esiin, että Heka-alueyhtiöissä muuttamisvaiheessa jaetuista painetuista asumisoppaista on saatu hyvää palautetta. Tiedottamista pidettiin merkityksellisenä ja nähtiin, että sen avulla ihmisillä on mahdollisuus saada tietoa asumiseen liittyvistä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Siten ihmiset voisivat paremmin jäsentää tilannettaan.

Asumisneuvojat kertoivat asiakasohjautuvaisuuden toimivan selkeiden ja ennalta sovittujen mallien mukaisesti. Tuotiin esiin käsitys siitä, että joillain Helsingin alueilla ja toimipisteissä nämä mallit toimivat paremmin ja osassa heikommin. Asumisneuvojien ajanvarauksen jonotilanteet ovat hyvin vaihtelevia toistaiseksi tuntemattomista syistä johtuen. Varattuun tapaamiseen pääsee 1 - 4 viikon aikavälillä. Kriisitilanteita varten on olemassa niin sanottuja puskuriaikoja.

Haastatteluun osallistuneilta asumisneuvojilta kysyttiin ajatuksia asumisneuvonnan verkkopalvelusta ja sen kehittämisestä. Asumisneuvojat kertoivat verkkopalvelun hyödyttävän sellaisia asiakkaita, joilla on toimintakykyä. Hyvän toimintakyvyn omaavat ihmiset voisivat verkkopalvelusta saamiensa tietojen ja neuvojen avulla ratkaista itse ongelmansa. Verkkopalvelun koettiin helpottavan myös sellaisia ihmisiä, jotka eivät kykene kasvokkain kohtaamiseen.

Haastattelussa keskusteltiin siitä, että teknologiset taidot ovat keskeisiä nyky-yhteiskunnassa selviytymiselle. Asumisneuvojilla on kokemus siitä, että iso osa ihmisistä käyttää jonkinlaista verkkopalvelua tai ainakin verkkopankkia. Tämä käy ilmi vuokravelka- ja vuokranmaksunseuranta-asiakkuuksista. Merkittävältä osalta asumisneuvonnan asiakkaita kuitenkin puuttuvat mahdollisuudet verkkopalveluiden käyttämiseen. Verkkopalvelun käyttöön nähtiin vaikuttavan erityisesti oman halun, osaamisen ja kyvyn. Todettiin, että nuoret käyttävät sujuvasti sähköi-

siä palveluita, joista esimerkkinä on toimeentulotukihakemus. Lisäksi hyvin iäkkäätkin ihmiset käyttävät verkkopalveluita.

Sitten on se tietty ryhmä, joka ei oikein sitä tietokonetta osaa, eikä halua käyttää, eikä halua oppia ja ei ehkä uskalla. Nämä ovat sitten niin eri palveluiden piirissä, jos voi näin sanoa.

Helsingin kaupungin verkkosivujen rakennetta pidettiin toimimattomana ja sivuja vaikeasti löydettävänä. Koettiin, että jos sivut löytyisivät helpommin, ihmisten mahdollisuudet tehdä omatoimisia ratkaisuja lisääntyisivät. Myös heidän osallisuutensa omien asioidensa hoitamiseen lisääntyisi, mikä ennaltaehkäisisi asumisen ongelmia. Tiedon avulla voitaisiin vaikuttaa asumisen ongelmiin varhaisemmassa vaiheessa, jos ihmisillä olisi mahdollisuus ja taitoja tietokoneen käyttämiseen. Varhaisen tiedonsaannin ajateltiin ehkäisevän asumistilanteiden kriisiytymistä.

Se oikea-aikaisuus on siinä, että ottaa yhteyttä, vaikka ei kykenisikään mihinkään muuhun.

Asumisneuvojat toivat esiin, että joidenkin sähköisten palvelujen käyttöönottamisessa on ilmennyt vaikeuksia. Esimerkkejä tästä ovat sähköisen toimeentulotukihakemuksen täyttämisen verkossa ja Hekan asuntopörssinvaihtosivusto verkossa. Heikkoutena tuotiin esiin, että kehittymättömät ja keskeneräiset sähköiset palvelut työllistävät runsaasti ja että käyttäjiltä saatu palaute on ollut negatiivisista. Asumisneuvojat ilmaisivat myös muutuskriittisyyttään suhteessa uudenlaiseen työskentelytapaan. Asiakkaan ohjaaminen puhelimitse nettisivuille koettiin vieraaksi työtavaksi. Epäilystä herätti se, että asiakkaat löytäisivät tarvitsemansa tiedot nopeammin verkosta kuin ottamalla yhteyttä asumisneuvojiin nykyisillä tavoilla. Toisaalta ilmaistiin näkemys siitä, että verkkosivuille koottu tieto, esimerkiksi lista vuokranantajista, mahdollisesti helpottaisi ja tehostaisi asumisneuvontaa.

Asumisneuvojilta kysyttiin mielipidettä palvelun käyttäjien palautteenantomahdollisuudesta. Asumisneuvojat toivat esiin, että verkkopalvelu ei kehity, jos siihen ei liity käyttäjänäkökulmaa ja käyttäjiltä saatua palautetta. Tärkeänä nähtiin myös se, että hyviä käytänteitä vahvistetaan ja toimimattomia käytänteitä kehitetään paremmiksi. Palautteenantoa pidettiin asiakkaitten oikeutena ja palveluammattissa toimivan mahdollisuutena päästä käsiksi palvelun toimimattomuuksiin. Asiakkailta ei kuitenkaan haluttu henkilökohtaista palautetta verkkosivujen kautta suoraan vaan esimiesten kautta, kuten tälläkin hetkellä. Se koettiin riskiksi, että verkon kautta tuleva palaute saattaa olla myös epäasiallista.

Homma ei kehity, jos ei siihen liity käyttäjänäkökulmaa ja sieltä saatu palaute.

Asumisneuvojilta kysyttiin myös, mitä mieltä he olisivat siitä, että asumisneuvonnan verkkosivuille tulisi Chat-neuvonta. Chat-neuvonta herätti runsaasti hämmennystä ja sen tarpeellisuutta kyseenalaistettiin. Toisaalta oltiin yhtä mieltä siitä, että Chat-neuvonnan toimivuuden ja tarpeellisuuden voi selvittää vain kokeilun kautta. Asumisneuvojat toivat esiin sen, että työajan käyttöön liittyviä resurssointikysymyksiä tulee pohtia tarkoin ennen uuden toimintatavan käyttöönottoa. Helsingin kaupungin kiinteistöissä ja sosiaalipalvelupisteissä työskentelevien asumisneuvojien työnkuvat määrittävät verkkopalvelun käyttöönottoon liittyvät resurssit. Todettiin, ettei kiinteistöissä olevilla asumisneuvojilla ole mahdollista nykyisten työsopimusten puitteissa tehdä omatoimisesti muutoksia tarkoin määriteltyyn työnkuvaansa. Tuotiin esiin, että Chat-palvelu on kuitenkin nykyaikainen kommunikointiväline ja ajatuksena viehättävä.

Asumisneuvonnan nettisivujen yhteyteen? Meinaatko meidän Helsingin kaupungin nettisivuja, että tulisi tällöinen pomsahdus Chat- Hei kuinka voin auttaa.

Asumisneuvojat nostivat esiin sen, että Chat-palvelun myötä asumisneuvontapalvelu muuttuu universaaliksi ja siihen liittyy haasteita, koska asumiseen liittyvät asiat ovat sidoksissa omaan asuinalueeseen. Pohdittiin, ettei palvelu ole tuolloin enää vain helsinkiläisille rajattua, vaan yhteydenottaja voi asua missä päin Suomea tahansa. Asumisneuvojat arvelivat Chat-neuvonnan pitävän sisällään palveluohjausta sekä vastauksien ja neuvojen antamista ihmisen asumisen ongelmatilanteisiin. Asumisneuvojat toivat vahvasti esiin sen näkemyksen, ettei Chatistä ole kriisityövälineeksi. Se koettiin todelliseksi riskiksi, että ihmiset ottavat yhteyttä Chatin kautta ja ilmaisevat hädän hetkellä kriisitilanteensa. Tärkeänä pidettiin sitä, että verkkosivujen kehittämisessä edetään maltillisesti ja otetaan tarkoin huomioon nykyiset resurssit. Sivujen ylläpito ja mahdollinen verkkokommunikaatio nähtiin toimivaksi osaksi asemilla työskentelevien asumisneuvojien työnkuva. Visioitiin, että verkkopalvelua hoitaisi selkeästi määritelty ydinryhmä. Chat-vuorot sovittaisiin etukäteen, samoin mahdolliset varahenkilöt. Tavoitteena olisi hyvin suunniteltu ja laadukas verkkopalvelu, jota päivitetään säännöllisesti.

Se on palvelulupaus palvelun käyttäjille kanssa, että ylläpidetään ihan oikeasti ja ollaan siinä hetkessä.

Tietoturvakysymykset koettiin tärkeiksi. Asumisneuvojat toivat esiin, ettei työskentely ole mahdollista ilman toimivia suojattuja verkkoyhteyksiä ja tietojärjestelmiä, koska työskentely perustuu tietokoneen ja sen järjestelmien käyttämiseen. Suojatusta sähköpostista kysyttäessä asumisneuvojat olivat yllättyneitä ja pohtivat nykyiseen suojaamattoman postin lähettämiseen liittyvien käytänteiden olevan toimivia.

Haastattelussa syntyi keskustelua myös kehitteillä olevasta sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteisestä tietojärjestelmästä Apotista. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tietojärjestelmä koettiin nykyisellään tehottomaksi ja asiakaspalvelun kannalta jäykäksi. Haastateltavat toivat esiin näkemyksen, että joissakin tapauksissa yhteinen tietojärjestelmä lisäisi asiakkaan kannalta arvokasta tietoa. Lakia yksityisyyden suojasta pidettiin kulmakivenä turvaamaan, ettei ihmisen koko elämänhistoria ole kaikkien nähtävissä. Lisäksi korostettiin työntekijän moraalista vastuuta asioiden hoitamisessa lakien mukaisesti. Pidettiin tärkeänä, että työntekijät näkevät järjestelmistä vain asiakastyön kannalta merkitykselliset tiedot. Yhteisen tietojärjestelmän kehittäminen koettiin myös hyvin keskeiseksi asiaksi sosiaali- ja terveysviranomaisten tiedonkulun ja asiakastyön kannalta.

Ryhmähaastattelussa nousi esiin useita verkkopalvelun kehittämisessä huomioitavia seikkoja. Näistä keskeisiksi koettiin asiakasymmärrys, tiedottamisen tärkeys, lakien noudattaminen ja tietoturvan toimivuus sekä tietojärjestelmien ja nykyteknologian kehittyminen. Haastatellut asumisneuvojat toivat esiin sen, että tiedonkulkua on kehitettävä monitasoisella viestinnällä ja asiakaslähtöisesti. Tiedon lisääntymisen nähtiin mahdollisesti vähentävän vääränlaisten odotusten syntymistä. Verkkopalvelun kehittäminen nähtiin tärkeäksi ja ajankohtaiseksi työn kehittämisosa-alueeksi. Verkkopalvelu miellettiin lisävälineeksi ja uudeksi toimintatavaksi asumisneuvontapalvelujen kokonaisuudessa, jonka koetaan parhaimmillaan ennaltaehkäisevän asumisen ongelmia. Nostettiin esiin, että kehittämisessä on syytä ottaa huomioon ihmisten erilaisuus ja kyvyt verkkopalvelun käyttämiseen. Osa asiakkaista tarvitsee henkilökohtaisen kontaktin ja sitä, että asiat tehdään yhdessä saattaen. Asumisneuvojat toivat esiin myös huolensa ikääntyvistä ihmisistä ja heidän asumisen haasteistaan, joihin liittyvät yhteydenotot ovat viime aikoina lisääntyneet. Verkkopalvelu nähtiin loistavana keinona asunnottomuutta ennaltaehkäisevässä työssä. Ihmiset voisivat sitä kautta löytää tarvitsemansa tiedot varhaisemmassa vaiheessa kuin nykyään. Verkkopalvelun arveltiin soveltuvan hyvin tietyille asiakaskunnalle ja osalle työntekijöistä. Kehittämisen toivottiin etenevän rauhallisesti, selkein raamein ja rakentein ja mahdolliset riskit huomioon ottaen. Ryhmähaastattelun jälkeen verkkopalvelun kehittäminen jatkuu työpajatyöskentelyn keinoin, mitä kuvataan seuraavassa kappaleessa.

4.3 Toinen sykli: Verkkopalvelun kehittäminen asumisneuvonnan työpajoissa

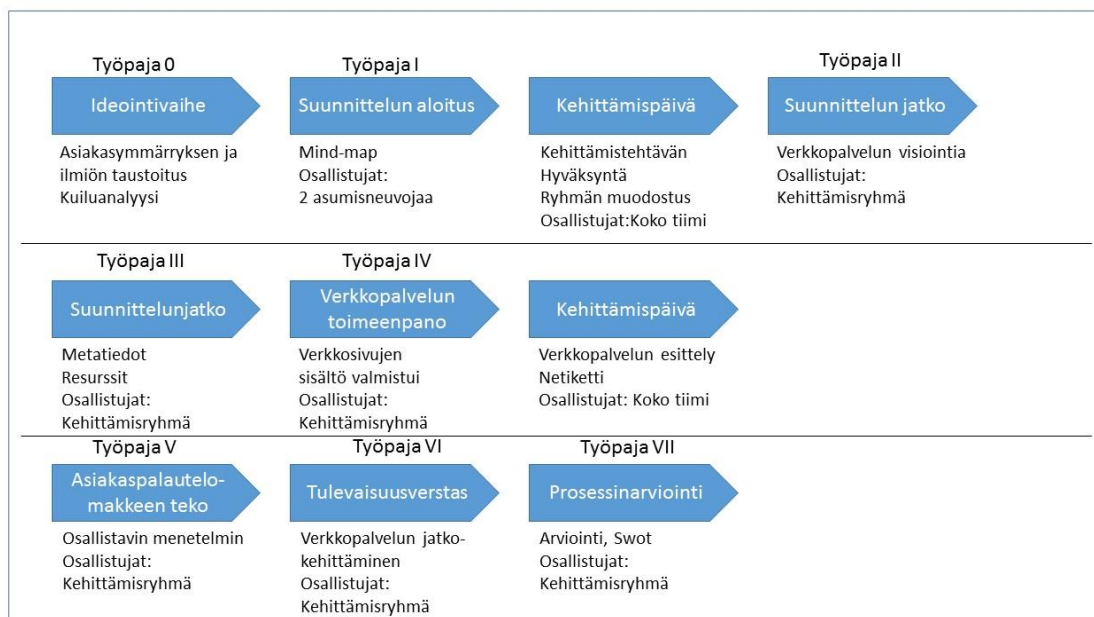
Työpajatyöskentely on yksi ideointiin ja uuden palvelun suunnitteluun soveltuva ryhmätyöskentelymenetelmä. Työpajoissa työstetään ennalta valikoituja teemoja ja aiheita. Työskentelytapana työpaja on osallistavaa, tavoitteellista ja tuloksellista toimintaa. Työskentelyssä ohjaajan rooli on merkittävä. Ohjaaja suunnittelee, valmistelee ja tekee yhteenvedon työpajojen kokoontumisista. (Saariluoma, Kujala, Kuuva, Kymäläinen & Leikas 2010, 203.) Työpajojen

tuotokset dokumentoidaan ja kehittämistyön aikana ne analysoidaan refleksiivisesti muiden tulosten kanssa. Työpajatyöskentely käynnistää oppimisprosessin ja aloittaa uudenlaisen kehittämiskäytännön muotoutumisen (Saarisilta ym. 2015, 88-89).

Parhaimmillaan työskentely on dialogista oppimista, osallistujien tasavertaista keskustelua, ongelmanratkaisua ja tiedonmuodostusta. Dialogisuuden elementtejä työpajoissa ilmentävät osallistuminen, sitoutuminen, vilpittömyys, vastavuoroisuus ja refleksiivisyys. (Heikkinen ym. 2008, 102.) Tässä työssä työpajatoimintaa ovat verkkopalvelun kehittämissuhteiden kokoukset. Työpajatyöskentelyn keinoin edetään nykytilasta tavoitetilaan kiinnittämällä huomiota kehittämiskohteisiin, parantamalla asiakasprosessin tiedonkulussa ilmenneitä puutteita ja kehittämällä asumisneuvonnan verkkopalvelua. Kehittämistyöpajat olivat oleellinen osa tämän työn tiedonhankinta- ja kehittämisprosessia.

Asumisneuvonnan toiminnan kehittäminen ja edistäminen edellytti työntekijöiden ja työyhteisön osallistumista kehittämiseen. Asumisneuvojista koottiin verkkopalvelun kehittämissuhteiden ja työpajatyöskentely toteutettiin arjen työssä. Työpajatyöskentelyn tuotoksia jatkojalostettiin tietohallinto- ja viestintäosaston henkilöstön sekä tukipalveluiden kanssa. Ensimmäinen verkkopalvelun työpaja oli helmikuussa 2015. Viimeinen kehittämistyön aikana pidetty työpaja toteutettiin marraskuussa 2015.

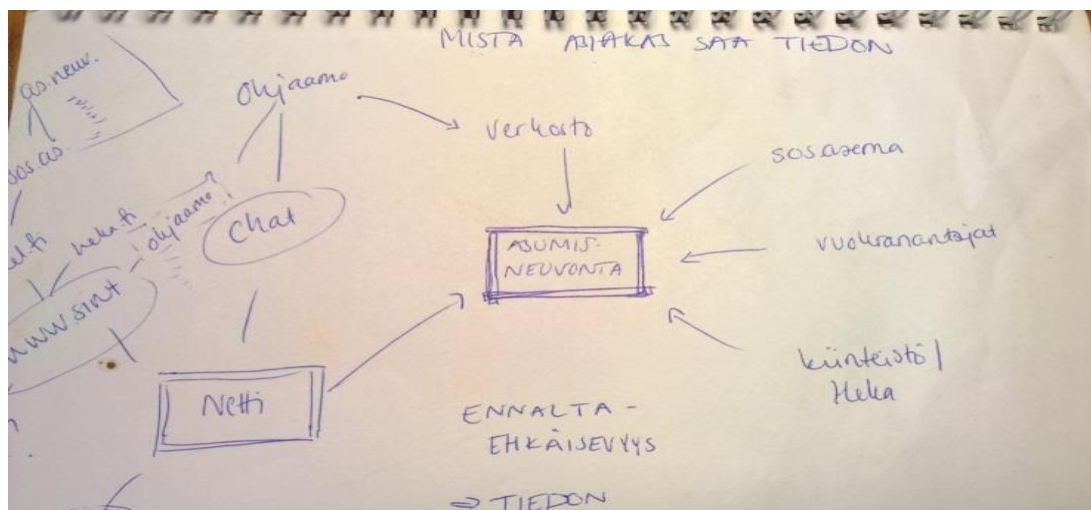
Työpajoja toteutettiin kaiken kaikkiaan seitsemän. Ensimmäisissä pajoissa taustoitettiin ilmiötä ja ideoitiin sähköisten palveluiden kehittämistä. Seuraavissa työpajoissa koostettiin asumisneuvonnan verkkosivuja. Työpajatyöskentelyn lopuksi kehittämistyötä arvioitiin. Työryhmän kehittämispäivinä keväällä sekä syksyllä 2015 toimintaa kehitettiin koko tiimissä. Työpajat pidettiin puolen päivän mittaisina suunnittelukertoina. Lähtökohtana työpajoissa oli kehittämistoiminta ja sen analysointi suhteessa kehittämistyön haasteisiin (Saarisilta ym. 2015, 87). Työpajatyöskentelyn vaiheet esitetään kuviossa 8. Kuviossa ovat mukana myös vaihe ennen työpajoja sekä työryhmän yhteiset Kehittämispäivät.



Kuvio 8: Työpajatyöskentelyn prosessin vaiheet kaavio (Kuntaliitto 2014, 10)

Työpaja 0. Tammikuussa 2015 asuminenjojoille lähetettiin sähköposti, jossa kerrottiin verkkopalvelun kehittämisideasta. Sähköpostiin ei saatu palautetta, eli idean vastaanotto oli melko vaikea. Vaikutti siltä, ettei työryhmää voida perustaa. Kehittämistyön ideointivaiheessa ilahduttivat suuresti erään työryhmän jäsenen sanat: ”Tämä on meidän työn kehittämistä. Vaikka kehittäminen täytyisi tehdä omalla ajalla, niin tehdään tämä, koska on kyse tärkeästä asiasta.”

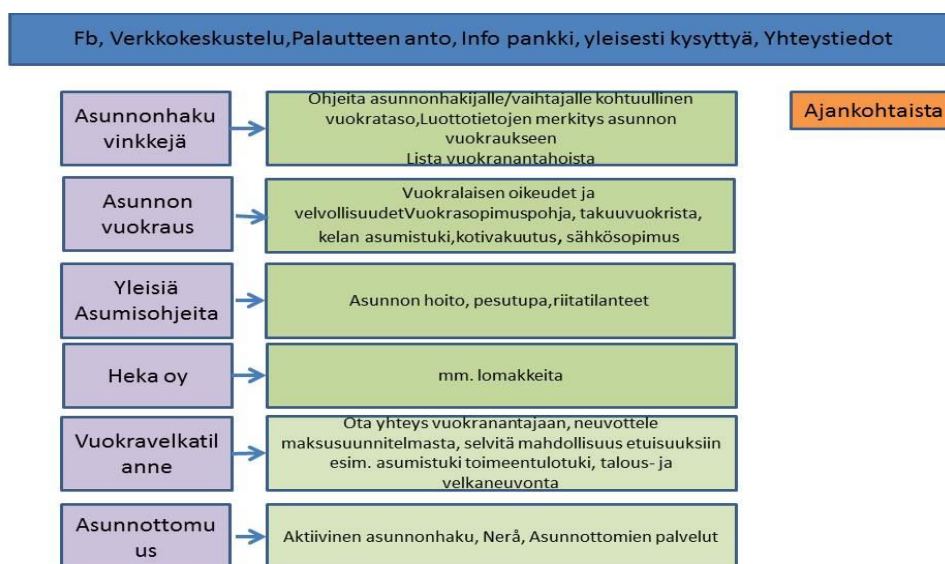
Työpaja 1. Ensimmäisessä työpajassa hahmoteltiin Mind map -menetelmän avulla tiedonkulun ja verkkopalvelun kehittämisen ideaa. Mind map on nopea ja helppo menetelmä ryhmätyöskentelyn ideointi-, suunnittelu- ja kehittämissä vaiheissa ja käsiteltävien asioiden hahmottamisessa. Mind map -menetelmä eli miellekartta (Kuva 1) on hyvä työkalu monenlaisissa kehittämissä ja suunnitteluprojekteissa. (Kananen 2014, 40.)



Kuva 1: Asumisneuvonnan verkkopalvelun suunnittelua Mind map -menetelmällä

Kehittämistehtävän jäsentäminen mind mapin avulla oli tärkeää jatkoon kannalta, koska sen jälkeen ideasta oli mahdollista keskustella koko työryhmän kanssa. Kehittämisidea jaettiin koko tiimille kehittämispäivänä 9.3.2015. Päämääränä oli innostaa työryhmä mukaan verkkosivujen kehittämiseen. Tuossa vaiheessa puhuttiin vielä sähköisen asioinnin kehittämisestä. Kehittämisaihe- ja tarve hyväksyttiin. Suunnittelua ja toteuttamista varten perustettiin verkkopalvelun kehittämisryhmä. Kehittämisryhmään ilmoittautui neljä asumisneuvojaa.

Työpaja 2. Toisessa työpajassa työskentely aloitettiin ryhmässä verkkopalvelun avoimena innovatiivisena visiointina. Tuotoksena syntyi runsaasti ideoita, jotka esitetään kuviossa 9.



Kuvio 9: Verkkopalvelun visio

Kehittämistyön alkaessa asumisneuvonnalla oli vain yksi verkkosivu sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön sivustojen yhteydessä. Sivulla oli suppea työntekijöille suunnattu palvelukuvaus sekä asumisneuvojen yhteystiedot. Tässä vaiheessa verkkosivujen luonnin reunaehdoista ja mahdollisesta alustasta ei ollut vielä olemassa tarkempaa tietoa. Pidettiin tärkeänä, että asumisneuvonnan verkkosivut olisivat helposti löydettävissä ja linkitetty hyvin muihin Sosiaali- ja terveystieteiden palveluihin. Kehittämissuunnitelman sitoutumista ja koko tiimin osallisuutta verkkosivujen ja verkkokeskustelun ylläpitämisessä pidettiin keskeisenä. Tavoitteeksi asetettiin parantaa verkkopalvelun avulla asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia omien asumiseen liittyvien asioidensa hoitamisessa. Pohdittiin, että sivustosta olisi hyötyä myös yhteistyötahoille, koska se tekee tiedon jakamisesta sujuvampaa. Käyttäjänäkökulma ja asiakaslähtöisyys ovat koko kehittämisen taustalla olevat ajattelumallit.

Verkkopalvelun toteuttamista edelsi verkkopalvelun ja viestintäsuunnitelman teko, jossa määriteltiin verkkopalvelun tehtävät ja tavoitteet ja tarkistettiin, että ne ovat organisaation yleisen toimintastrategian mukaisia (Juhta -julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012,4). Viestintäosaston kanssa alkaneesta yhteistyöstä saatiin rakentavaa palautetta. Verkkosivujen kehittämistä pidettiin viestinnässä hyvänä ja tärkeänä asiana. Kokousaikoja sovittiin tarpeen mukaisesti viestinnän verkkotiedottajan kanssa. Kokouksien tavoitteeksi asetettiin verkkosivujen näkyvyyden lisääminen ja asumisneuvonnan linkittäminen tärkeimpiin yhteistyötahoihin Helsingin kaupungin palveluissa. Verkkopalvelun löydettävyyttä voidaan parantaa ilmoittamalla palvelun osoite hakukoneille ja varmistamalla linkitys tärkeimpien yhteistoimijoiden kanssa (Juhta -julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012,13).

Työpaja 3. Viestintäosaston verkkotiedottajalle lähetetystä verkkopalvelun visiosta saatiin vastaukseksi, että Helsingin kaupungin graafinen toteutus on yhtenäinen, joten vision kaltaisen sivuston toteuttaminen ei ole mahdollista. Helsingin kaupungin verkkosivujen painopiste on palveluviestinnässä ja vuorovaikutuksen tai osallistumisen välineenä verkkosivut ovat vielä kehittämättömät. Asumisneuvonnan verkkosivustoon liittyviä uudistusehdotuksia pidettiin kuitenkin viestinnän osastolla selkeinä ja meitä kannustettiin jatkamaan kehitystyötä. Tämän jälkeen verkkopalvelun visiota muutettiin ja alettiin suunnitella verkkopalvelua olemassa olevien graafisten ohjeiden ja reunaehtojen mukaisesti. Facebook-ryhmän perustamista pohdittiin jo kehittämisen tässä vaiheessa. Kaiken kaikkiaan verkkosivujen kehittämiseen liittyvät keskustelut ovat olleet sävyiltään myönteisiä. Kolmannessa työpajassa verkkopalvelun sisällön suunnittelu siis jatkui. Lisäksi mietittiin ja ideoitiin metatietoja, joiden avulla voi parantaa asumisneuvonnan verkkosivuston löydettävyyttä internetin hakukoneilta. Metatiedot ovat sivun käyttäjälle näkymättömiä rakenteellisia tietoja, jotka ohjaavat ja dokumentoivat tietojen käsittelyä ja hallintaa (Juhta- julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012,16). Seuraava vaihe on toimintatutkimuksen toteuttamisvaihe. Vaihe sisältää kehittämistehtävän toteutuksen, sen seurannan ja arvioinnin. Kun muutos on toimeenpantu, jatketaan seuranta-

ja tiedonkeruuta. Kehitetty uusi toimintamalli testataan ja rikastetaan ottamalla se käyttöön työtoiminnan arjessa. (Arnell, ym. 2009, 29.)

Työpaja 4. Valmis verkkopalvelusuunnitelma lähetettiin viestintäosastolle. Tässä vaiheessa tavoitteena oli se, että verkkosivuille liitetään kolme kysymyslomaketta, jotka lähetetään asuminneuvonnalle luotuun yhteiseen sähköpostiin. Ilmeni, että tietosuojasyistä johtuen asiakkaan ei ole mahdollista ottaa kyseisen lomakkeen avulla yhteyttä asuminneuvontaan ilman suojattua yhteyttä. Asumisneuvonjille haettiin kehittämistyön aikana suojattu turvasähköposti, jonka saimme asuminneuvonnan käyttöön syyskuussa 2015. Helsingin kaupungin sisä- ja ulko-verkkoon laadittiin tiedote verkkopalvelun kehittämisestä, ja tietoa jaettiin myös sähköpostitse sosiaali- ja terveystieteiden johtaville työntekijöille. Työryhmän kehittämispäivänä käytiin yhteisesti läpi verkkopalvelun kehittämisen aikana jo toteutuneita asioita ja sitä, miten suunnittelutyössä edetään. Lisäksi jaettiin vastuutehtäviä verkkopalvelusta kiinnostuneille.

Työpaja 5. Tässä työpajassa ideoitiin ja kehitettiin palautekyselylomaketta (Kuva 2). Pohdittiin, mitä tietoja palautekyselyllä halutaan saada ja millaisilla kysymyksillä käyttäjien kokemuksia on mahdollista kartoittaa. Asumisneuvonnan verkkopalvelun sisältö haluttiin toteuttaa kohderyhmälle tutulla ja tarkoituksenmukaisella kielellä. Todettiin, että sivut on tärkeää kääntää ainakin englanniksi ja ruotsiksi. Viestintään lähetettiin toive verkkosivujen kääntämisestä tämän työpajan jälkeen.



Kuva 2: Kyselylomakkeen teko

Kyselyllä haluttiin selvittää, mistä eri syistä ihmiset ovat lähteneet etsimään tietoa asuminneuvonnan verkkopalvelusta. Koettiin tärkeäksi kysyä, kuinka helposti asiakkaat löysivät verkkopalvelun ja saivatko he sivuilta tarvitsemansa tiedot. Avoimella kysymyksellä haluttiin sel-

vittää ihmisten näkemyksiä siitä, kuinka verkkopalvelua voitaisiin parantaa. Arvioitiin, että kyselyyn vastaajat saattavat jättää kyselyn kesken, jos se on liian pitkä tai ei pidä riittävästi mielenkiintoa yllä.

Kehittämissyhmässä tuli esille erään osallistujan myönteinen kokemus kyselystä, jossa vasta lopuksi kysyttiin henkilökohtaisia asioita. Tämän pohjalta päädyttiin järjestämään verkkopalvelun kehittämisen kannalta tärkeimmät kysymykset lomakkeen alkuun ja henkilökohtaiseen statukseen liittyvät kysymykset loppupuolelle.

Työpaja 6. Työpajassa ideoitiin verkkopalvelun kehittämisen jatkoa ja verkkopalvelun juurruttamista osaksi asumisneuvontapalvelua vuonna 2016. Tulevaisuuden kehittämistyöhön syntyi hieno idea: asiakkaan palvelupolun kuvaaminen nettipelin avulla. Yksi vaihtoehto olisi tarjota nettipeliaihetta opinnäytetyöksi media-alan oppilaitoksiin. Mietittiin keinoja, joilla koko tiimi saadaan osallistumaan ja ottamaan uudet toimintatavat käyttöön.

4.4 Kolmas sykli: Käyttäjän kokemukset verkkopalvelusta

Toiminnan muuttamisessa tarvitaan arviointia, jonka kautta työtä voidaan kehittää (Isoherranen 2008, 167). Kehittämissyhmän prosessin arviointivaiheen keskustelussa on sovellettu Seppänen-Järvelän (2004, 57) luomaa kysymyspatteristoa ja Swot-analyysia. Kehittämissyhmään osallistuneita pyydettiin vastaamaan kysymyksiin kirjallisesti, minkä jälkeen asiasta keskusteltiin yhdessä. Kirjallisten vastausten ja keskustelun pohjalta muodostui kehittämistyön arviointiaineisto. Parhaiten arviointi tukee toiminnan kehittämistä silloin, kun se on dialogista selvittämistä kehittämisen tarkoituksesta ja mitattavasta kohteesta (Onnismaa 2011, 132). Systemaattisella prosessinarvioinnilla voidaan mitata muutoksia ja tuoda näkyväksi niiden keskeisiä piirteitä (Seppänen-Järvelä 2004, 19).

Kehittämissyhmän kokoonpano pysyi samana työn alusta aina kehittämistyön viimeiseen vaiheeseen, koko prosessin arvioimiseen saakka. Verkkopalvelun kehittämisen vaiheita ovat olleet nykytilan kartoitus, suunnittelu, toteuttaminen ja arviointivaiheet. Arvioinnissa kiinnitettiin huomioita kehittämistoimien vaikutuksiin. Pohdittiin sitä, saavutettiinkö alussa asetetut tavoitteet, vastaako nyt aikaansaatu verkkopalvelu asiakkaiden tarpeisiin, kuinka toimintatapa voidaan jatkossa parantaa ja millaiseksi kehittämistyö koettiin.

Työpaja 7. Verkkopalvelun kehittämisen koettiin olleen jatkuva ja suunnitelmallinen prosessi. Kehittämissyhmään osallistuneiden asumisneuvojien ajatukset olivat myönteisiä. Yhdessä voitiin todeta, että alkutavoitteet on saavutettu. Kehittämissyhmän punaisena lankana on ollut selkeä visio tarpeesta, joka on noussut käyttäjistä. Tavoitteet verkkopalvelun kehittämiseksi ovat kokonaisvaltaistuneet ja muuttuneet matkan varrella. Tavoitteisiin päästiin hyvän suun-

nittelun ja runsaiden keskustelujen kautta. Koettiin, että kehittämisprosessi on hyvällä alulla ja jotkut osa-alueet ovat jo valmiita. Verkkosivut ovat monipuoliset ja auttavat sekä asiakkaita että työntekijöitä monessa tilanteessa.

Asumisneuvontapalvelun verkkosivujen kiinnittymisen Helsingin kaupungin organisaatioon koettiin vahvistavan omaa toimintaidentiteettiä. Arvioitiin, että asumisneuvonnan verkkosivusto mahdollistaa tiedonkulun erilaisissa tilanteissa palvelua hakeville ja palveluiden piirissä jo oleville kansalaisille. Edistystä on tapahtunut merkittävästi verrattuna vuoden takaiseen verkkoviestinnän tasoon. Puhelut ja yhteydenotot ovat lisääntyneet eri toimipisteissä. Asumisneuvonnan verkkopalvelu on jo tällä hetkellä kuntalaisten käytössä. Verkkosivuilla on koostettu asiakkaan itsenäistä työskentelyä vahvistavaa materiaalia. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta verkkopalvelun kautta. Suojattu sähköposti on tällä hetkellä asennettu kolmen työntekijän työasemille, minkä ansiosta asumisneuvontapalvelua saa suojatun sähköpostin kautta. Chat-neuvontapalvelu on edennyt hankintavaiheeseen, ja sen arvioitu käyttöönotto asumisneuvonnassa tapahtuu vuoden 2016 aikana.

Sosiaaliseen mediaan mukaan lähtemistä päätettiin vielä harkita ja sopia vastuuhenkilöt sivun ylläpitoon. Verkkopalvelut ovat jatkuvasti uusiutuva palvelumuoto ja teknologiset menetelmät kehittyvät nopeasti. Pidettiin tärkeänä ottaa huomioon, että verkkosivujen ylläpito vaatii jatkuvaa kehittämistä sekä lain, nettietiketin ja sosiaali- ja terveysviraston omien ohjeiden noudattamista. Verkkopalvelusta on tiedotettu sähköpostitse ja suullisesti yhteistyötahoille ja lisäksi Helsingin kaupungin sisä- ja ulko verkkosivuilla. Verkkosivuston tietoja hyödyntävä ohjaus ja neuvonta on koettu mielekkääksi uudeksi toimintatavaksi asiakastyössä. Työpajassa keskusteltiin myös siitä, että tiedottaminen eri verkostoille on nyt ja jatkossa tärkeää. Tulevaisuudessa verkkosivujen arviointiin käytetään myös Haagan sosiaalipalvelupisteessä toimivaa asiakasraatia.

Kehittämisprosessin arviointitiedon avulla voidaan tunnistaa aiemmin piilossa olleita asioita. Kehittämisprosessiin osallistuminen voi olla oppimiskokemus niin yksittäiselle henkilölle, projektiryhmälle kuin organisaatiollekin. (Seppänen-Järvelä 2004, 22-23.) Yhteistyö on koettu oppimisprosessina, joka on laajentanut näkökulmia. Kehittäminen on ollut ammatillista, rakentavaa ja myönteistä. Työpajatyöskentely koettiin kiinnostavaksi ja yhteiset keskustelut ajatuksia herättäviksi. Toimintaa on arvioitu ammatillisen kriittisesti ja suunnitelmiin on tehty tarvittaessa muutoksia. Kehittämistyön aikana asenteet ja mielikuvat verkkopalvelusta ovat kirkastuneet, koska ryhmän vetäjä on ollut määrätietoinen ja selkeä tavoitteiden suhteen. Ryhmän jäsenet olivat sitoutuneita ja kannustavia. Ideointi oli tuottoisaa ja innovatiivista. Kehittäminen toteutui hyvässä dialogissa ja yhteistyössä sekä viestinnän että johdon kanssa. Sosiaali- ja terveysvirasto on tukenut kehittämisprojektia hyvin mahdollistamalla kehittämisryhmän toiminnan työajalla.

Kehittämisprosessin arvioinnissa havainnot rakentuivat kehittämisryhmään osallistuvien yhteisestä tulkitsemisesta ja vuorovaikutuksesta (Seppänen-Järvelä 2004, 34). Arviointivaihe sai kehittämistyöhön osallistuvat toimijat ottamaan kantaa ja ohjaamaan työn kulkua. Arvioinnissa esiin nousseet ideat voivat toimia kehittämisryhmään osallistuneita henkilöitä vahvistavalla ja aktivoivalla tavalla. (Seppänen-Järvelä 2004,35.) Kehittämisryhmän viimeisessä työskentelypajassa yhteinen näkemys oli, että verkkopalvelu on käyttöönottovaiheessa, josta käyttäjälähtöinen kehittäminen vasta voi alkaa. Arviointiin, että kehittämisryhmä on onnistunut odotuksiin nähden hyvin. Todettiin, että uuden toimintatavan juurtumiseen menee aikaa ja nähtäväksi jää, miten muutos vaikuttaa asumisneuvontapalvelun toimintaan.

4.4.1 Asumisneuvonnan verkkopalvelun palautekysely

Asumisneuvonnan verkkopalvelun käyttökokemuksia kartoitetaan sähköisen Digium-kyselyn avulla. Asumisneuvonnan verkkopalvelua pilotoitiin pyytämällä käyttäjiltä palautetta uusista verkkosivuista. Asiakaspalaute on oleellinen osa arviointia ja antaa arviointiin tärkeää aineistoa myös yhteistyön näkökulmasta (Isoherrala ym. 2008,164). Palautekysely tehtiin kehittämisryhmän työpajassa laaditun rungon pohjalta. Kyselystä tehtiin sähköinen digiumlomake, joka testattiin ennen sen käyttöönottoa. Kehittämistyön palautekyselyssä yhdistellään kahta kyselyn päätyyppiä esittämällä osa kysymyksistä avoimina ja osa suljettuina. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle tulkinnan mahdollisuuden. Suljetut kysymykset antavat kuvan siitä, mistä kehittäjät ovat kiinnostuneita. (Saariluoma ym. 2010,198.)

Kyselylomakkeen suunnittelutyöpajassa (Työpaja 5) päädyttiin siihen, että lomakkeesta tehdään mahdollisimman helppokäyttöinen. Palautekyselyn alussa on perustelut kyselylle, eli miksi kysely tehdään. Lisäksi mainitaan, ettei yksittäisiä vastaajia voi tunnistaa vastauksista. Monivalintakysymyksillä kysytään syitä verkkosivujen käytölle sekä ikä ja sukupuoli. Likertin skaaloihin perustuvalla asteikolla 1-5 vastaaja valitsee vaihtoehdon, joka kuvaa parhaiten hänen kokemustaan kysytystä asiasta. Likertin asteikoilla kysytään, saiko asiakas vastauksen kysymykseensä ja kuinka helposti hän koki löytäneensä sivut. (Hirsjärvi ym. 2013, 199 -200.) Kysely toteutettiin soveltaen informoidun kyselyn muotoja. Informaatiota verkkopalvelun kehittämisestä ja kyselystä jaettiin omille yhteistyötahoille suullisesti, sähköpostitse ja puhelimitse. (Hirsjärvi ym. 2013,197.)

Asumisneuvonnan verkkopalvelun palautekyselyn otos koostui asiakkaista, jotka ovat ottaneet sähköisten palveluiden kautta yhteyttä asumisneuvontaan tai käyneet asumisneuvonnan verkkosivuilla. Verkkopalvelusta ja asiakaspalautekyselystä tiedotettiin sosiaali- ja terveysalan työntekijöille ja ammattillisten oppilaitosten kuraattoreille sähköpostitse. Kyselystä tiedottamiseen osallistui koko asumisneuvontatiimi. Helsingin kaupungin asumisneuvonnan verkko-

palvelusta tiedotettiin lähes kaikissa Helsingin kaupungin sosiaalipalvelupisteissä. Asumisneuvojat lähettivät omien alueidensa yhteistyötahoille sähköpostitse saatekirjeen (liite 3) verkkosivujen kehittämisestä ja palautekyselystä. Tavoitteeksi asetettiin, että jokainen asumisneuvoja lähettäisi tiedotteen verkkopalvelusta ja kyselystä 10 -15 toimijalle tai yhteistyökumppanille. Samoja henkilöitä muistutettiin palautteen antamisen tärkeydestä lähettämällä kyselylinkki vielä uudelleen kahden viikon kuluttua.

Suojattua sähköpostia käyttäneille henkilölle lähetettiin ensimmäinen kysely lokakuun lopussa kyselylomakkeen valmistuttua. Aineiston keruun aikana lähetettiin sähköpostitse linkki kyselyyn kolmelle henkilölle, jotka ottivat suojattua sähköpostia käyttäen yhteyttä asumisneuvontaan. Kyselystä informoitiin myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Palautekyselyn linkki liitettiin marraskuun alussa asumisneuvonnan verkkosivuille. Tämän kehittämistyön aineistona käytetään palautekyselyn vastauksia ajalta 30.10 -10.12.2015.

4.4.2 Asumisneuvonnan verkkopalvelun palautekyselyn analyysi





Asumisneuvonnan verkkopalvelun palautekyselyyn vastanneista 39,13 % (n=9) oli yksityishenkilöitä ja 60,87 % (n=14) viranomaisia tai toimihenkilöitä. Asumisneuvonnan verkkopalvelun palautekyselyyn saatiin (n=23) vastausta. Määrällisesti otos on hyvin pieni ja antaa vain viitteellisen kuvan asiakkaiden verkkopalvelukokemuksista. Vastaajista yli puolet oli naisia. Asiakaspalautekyselyyn vastanneiden ikä vaihteli 25 - 65 vuoden välillä. Vastanneista 69,7 % (n=16) oli 40-64-vuotiaita.

Mikä näistä parhaiten kuvaa yhteydenottonne syytä?			
1. Asunnon hakuun liittyvä informaation tarve	6	26,09%	
2. Asunnottomuusuhkatilanne	6	26,09%	
3. Vuokranmaksuun liittyvät asiat	2	8,70%	
4. Asumisterveydellinen ongelma	1	4,35%	
5. Asunnottomuus	2	8,70%	
6. Jokin muu, mikä	6	26,09%	
Yhteensä	23	100%	

Taulukko 3: Verkkosivujen sisällön ja yhteydenottojen arviointi

Verkkopalvelun sivustolta haki asunnon hakuun liittyvää informaatiota 26,09 % (n=6) ja kuusi henkilöä ilmoitti yhteydenoton syyksi tarvitsevansa neuvoja asunnottomuuteensa. Avoimen

vastaustilan valitsi 26,09 % (n=6) vastanneista. Yhteydenottojen taustalla oli halu muuttaa pois asuntolaympäristöstä, tiedon tarve asumisneuvontapalvelusta ja tutustuminen sivuihin. Likertin asteikolla 1 - 5 kysyttiin, saiko asiakas vastauksen etsimäänsä asiaan. Vastauksen löysi 91,3 % (n=21). 8,7 % (n=2) ei saanut sivuilta tarvitsemaansa tietoa.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Oli vaikea löytää	0	0,00%					
2.	2	4	17,39%					
3.	3	3	13,04%					
4.	4	9	39,13%					
5.	Löytyi helposti	7	30,43%					
	Yhteensä	23	100%					

Taulukko 4: Verkkosivujen saavutettavuuden arviointi (asteikolla 1-5)

Kyselyyn vastanneista 82,6 % (n=19) koki löytäneensä sivut helposti tai kohtalaisen vaivattomasti. Asumisneuvonnan verkkosivujen löytämisen koki haastavaksi 17,39 % (n=4) vastanneista. Valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen annettiin vapaata vastaustilaa. Avoimen vaihtoehdon ajateltiin tuovan esiin parhaiten palvelun käyttäjien näkökulmia. Verkkopalvelun kyselyyn vastanneiden avoimissa vastauksissa annettiin parannusehdotuksia verkkosivuista. Avoimissa vastauksissa verkkosivuja pidettiin selkeinä ja hyvinä, mutta sivujen löydettävyyttä sellaiselle henkilölle, jolla ei ole tietoa asumisasiossa auttavista toimihenkilöistä, pidettiin vaikeana. Palautteissa ehdotettiin asiakaspolun luomista kaaviona käyttämällä mobiilisovellusta. Pidettiin tärkeänä, että asumisneuvonnan sivut linkittyisivät myös Helsingin kaupungin ulko-verkon asumisasioiden sivustoon. Kyselyn palautteissa suojatun sähköpostin käyttöä pidettiin sekavana. Lisäksi haluttiin selkeämpää tietoa siitä, miten asumisneuvojiin saisi yhteyden.

Verkkopalvelun pilottikyselyllä haluttiin selvittää, minkälaisia kokemuksia asiakkailta on kehittyneistä verkkopalveluista. Vastauksia kyselyyn saatiin niukasti, minkä takia aineistoa voi tulkita vain viitteellisesti määrällisin kuvailevin menetelmin. Lisäarvoa on kuitenkin saavutettu mahdollistamalla käyttäjien aktiivinen osallistuminen verkkopalvelun kehittämiseen. Asumisneuvonnan verkkopalvelusta saadut asiakaskyselyn palautteet otetaan jatkossa huomioon sivuja kehitettäessä.

Tiedottamisen ansiosta asumisneuvonnan verkkosivujen olemassaolo tuli laajasti eri sosiaali- ja terveystietopalvelujen sekä opetusviraston työntekijöiden tietoisuuteen. Verkkosivuista tiedottamisen yhteydessä asiakaspalautetta on saatu myös suullisesti eri toimihenkilöiltä. Suulliset

palautteet ovat olleet erittäin myönteisiä ja niiden perusteella on syntynyt sellainen vaikutelma, että verkkopalvelu on koettu hyödylliseksi. Asiakaskysely jätetään sivustolle ja verkkopalvelua kehitetään jatkuvasti käyttäjien toiveet ja tarpeet huomioiden. Seuraavassa kappaleessa analysoidaan kehittämistehtävää aineistolähtöisesti ja kuvataan keskeiset verkkopalvelun kehittämisestä saadut tulokset.

5 Kehittämistyön tulokset

Tässä kehittämistyössä innovoitiin osallistuvien menetelmin asumisneuvonnan verkkopalvelua. Verkkopalvelun innovointiprosessi lähti liikkeelle työntekijän aloitteesta ja johti kehittämissuunnan perustamiseen. Sosiaali- ja terveysalan uudistuvat palvelut mahdollistivat asumisneuvonnan kehittämisen ja toimintojen muutoksen suunnittelun. Lähtökohtana muutoksessa ja osallistuvassa innovaatiotoiminnassa oli asiakasymmärrys ja käyttäjälähtöinen kehittäminen. Kehittämistyössä tuotettiin uusia välineitä, osaamista ja rakenteita sekä edistettiin hiljaisen tiedon näkyväksi tuleamista ja jakamista. Näin mahdollistettiin uuden innovaation leviäminen työyhteisössä.

Asumissosiaalisen työn osaamista jaettiin verkossa eri sektoreiden toimijoille, mikä edisti asumisneuvonnan moniammatillista yhteistyötä. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston organisaation voidaan nähdä edesauttaneen kehitystyötä mahdollistamalla siihen tarvittavat resurssit; hankintaesitysten etenemisen ja moniammatillisen yhteistyön. Tämän kehittämistyön tuloksia ovat muutokset asumisneuvontapalvelussa, kehittämiseen osallistuneiden henkilöiden oppimiskokemukset, moniammatillinen työskentely, vastuullisuus ja sitoutuminen kehittämistyöhön. Seuraavissa kappaleissa kuvataan kehittämistyössä saavutettuja tuloksia.

5.1 Moniammatillinen verkkopalvelun kehittäminen

Yhteistyössä tehty kehittäminen toi konkreettisesti esiin eri ammattiryhmien osaamista. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston moniammatillisessa työskentelyssä roolituksen merkitys ja sisäisten kirjoittamattomien pelisääntöjen tunnistus oli keskeinen taito. Yhteistyö sivustojen päivityksistä vastaavan verkkotiedottajan kanssa oli hyvää ja rakentavaa. Päivitykset Helsingin kaupungin asumisneuvonnan sivustolle tehtiin graafista yhtenäisyyttä noudattaen. Asumisneuvonnan verkkopalvelun sivusto käännettiin viestintäosastossa myös ruotsin ja englannin kielelle.

Tietohallinto-osastolta haettiin suojattu sähköposti mahdollistamaan tietoturallinen viestintä verkossa asiakkaiden kanssa. Syyskuussa 2015, neljän kuukauden kuluttua hanke-esityksen tekemisestä, saatiin käyttöön asumisneuvonnan yhteissähköpostitunnus ja sen yhteyteen suojattu turvasähköposti. Suojatun sähköpostin käyttöönottovaiheessa ilmeni teknisiä haasteita,

jotka ratkaistiin kehittämistyön aikana yhteistyössä tietohallintaosaston kanssa. Teknisten vaikeuksien vuoksi palvelun käyttöönottoon kului runsaat kolme viikkoa. Yhteistyössä tiedonhallinnan ja atk-tukiosaston kanssa selvitettiin palvelun käyttöön liittyviä teknisiä seikkoja ja ongelmia. Taloudellisen ja sosiaalisen tuen osaston toimistosihteerin kanssa tehtävä yhteistyö edesauttoi suojatun sähköpostin ja Chat-ohjelman hankintaesitysten eteenpäin viemisen ohjeistusten mukaisesti. Chat on tulossa uutena viestintävälineenä asumisneuvontapalveluun vuonna 2016. Asumisneuvonnan sähköinen asiointi olisi haluttu mahdollistaa verkkolomakkeilla. Valitettavasti lomakkeita ei voi lähettää suojatussa yhteydessä tietojärjestelmän kautta, joten ajatuksesta piti luopua.

Tiedottaminen asumisneuvonnan verkkopalvelusta tehtiin yhteistyössä viestintäosaston kanssa. Asumisneuvonnan verkkopalvelusta tiedotettiin Helsingin kaupungin sisä- ja ulkoverkossa 15.10.2015. Tiedottamalla verkossa asumisneuvonnan uudesta verkkopalvelusta tavoiteltiin näkyvyyttä ja pyrittiin parantamaan verkkosivujen löydettävyyttä. Asumisneuvonnan verkkopalvelun kehittämisen onnistumisen edellytyksenä oli jatkuva moniammatillinen yhteistyö tiedonhallinnon ja viestintäosaston sekä tukipalveluiden osaston kanssa. Vahvana taustavaikuttajana oli johdon tuki ja sitoutuminen yhdessä sovittuihin tavoitteisiin.

5.2 Työpajatyöskentelyn kokemuksia

Tarkastellessa työpajatyöskentelyn tuloksia on tärkeää kiinnittää huomiota kehittämiss ryhmän sitoutumiseen, oppimiskokemuksiin ja toiminnan asenteissa aikaansaamiin muutoksiin. Asiakslähtöisen verkkopalvelun kehittämiseen sitoutuivat kehittämiss ryhmän lisäksi viestintäosasto sekä sosiaali- ja terveystieteiden johto mahdollistamalla työajalla tapahtuvan suunnittelun ja kehittämistyön.

Kehittämistyön alussa asumisneuvojat ilmaisivat muutoskriittisyyttään uudenlaista työskentelytapaa kohtaan. Kehittämistyön avulla kerätystä aineistosta tiedonkulkuun liittyvänä ongelmana pidettiin sitä, että asumisneuvonta on käsitteenä vielä määrittelemätön ja ihmiselle vieras. Helsingin kaupungin nettisivuja pidettiin epäselvinä ja niiden linkkiä asumisneuvojiin vaikeasti löydettävänä. Asiakkaan ohjaaminen puhelimitse nettisivuille koettiin vieraaksi työtavaksi ja epäiltiin, etteivät ihmiset löytäisi tietoa nopeammin kuin mikä nykyisillä toimintatavoilla on mahdollista. Nämä alkujaan varovaiset asenteet ja mielikuvat verkkopalvelusta muuttuivat kehittämisen aikaansaannosten ja kriittisen ammatillisen vuoropuhelun myötä. Työpajat lisäsivät henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia ja vuorovaikutusta eri työyksiköiden välillä. Kehittämistyö lisäsi verkon välityksellä tietoa ja ymmärrystä asumisneuvontapalvelusta. Yksi kehittämistyön merkittävä tulos oli asumisneuvonnan verkkosivujen uudistaminen ja linkittäminen Helsingin kaupungin organisaation verkkosivustoon, mikä teki asumisneuvonnan palvelut aiempaa näkyvämmiksi ja vahvisti asumisneuvojien toimintaidentiteettiä. Ohjaus ja

neuvonta verkkosivuston tietoja hyödyntämällä koettiin mielekkääksi uudeksi asiakaspalvelun työtavaksi. Muutos koettiin näkökulmia avartavana ja myönteisenä oppimisena. Tulokset ovat hyvin kannustavia kehittämistyön merkittävyyden kannalta.

Toteuttamisvaiheen moniammatillinen yhteistyö ja työpajatyöskentelyn oppimiskokemukset osoittavat kehittämismyönteisyyden ja sen, että asumisneuvontapalvelussa voidaan edelleen kehittää monipuolisia ja joustavia käytänteitä ja näin mahdollistaa varhainen puuttuminen asunnottomuutta aiheuttaviin tekijöihin.

5.3 Asumisneuvonnan tiedonkulun kehittäminen

Kehittämistyö kartoitti Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen näkemyksiä tiedonkulun parantamisen vaikutuksia asumisneuvonnan palvelun tehostamiseen. Tämän työn tavoite oli tiedonkulun parantaminen entistä monipuolisemman viestinnän keinoin. Selkeän ja monipuolisen tiedottamisen nähtiin tehostavan tiedonkulkua ja vähentävän virheellisten odotusten syntymistä. Kun ihmisille tarjotaan riittävästi tietoa ja selkeitä ratkaisumalleja, he pystyvät itse korjaamaan toimintaansa. Tulokset osoittavat, että verkkopalvelu voi olla yksi hyvä keino asunnottomuutta ennaltaehkäisevässä työssä.

Helsingin kaupungin kiinteistöissä ja sosiaalipalvelupisteissä työskentelevien asumisneuvojen työnkuvat määrittävät sen, mitä resursseja verkkopalvelun käyttöönottoon on olemassa. Sosiaalipalvelupisteissä toimivien asumisneuvojen työtehtävien muutokset ovat organisaation sisäinen asia. Kiinteistöissä olevilla asumisneuvoilla ei ole mahdollista nykyisten työsuhteidensa puitteissa tehdä omatoimisesti muutoksia tarkoin määriteltyyn työnkuvaansa. Kerätyssä aineistossa pidettiin tärkeänä ottaa huomioon se, että kehittymättömät keskeneräiset sähköiset palvelut työllistävät työntekijöitä erittäin paljon. Kehittämisessä pidettiin tärkeänä ottaa huomioon vastuunjako, työajan hallinta, henkilöstöresurssit ja mahdolliset muutokset niissä.

Tulevaisuuden näkyymiin aiheuttavat epätietoisuutta Sote-muutokset ja se, miten asumisneuvonta sijoittuu tuleviin terveys- ja hyvinvointipalveluihin. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tietojärjestelmä koettiin nykyisellään tehottomaksi ja asiakaspalvelun kannalta jäykäksi. Aineistosta nousee esiin näkemys, että joissakin tapauksissa yhteinen tietojärjestelmä tarjoaisi asiakkaan kannalta arvokasta tietoa. Haasteeksi koettiin, kuinka järjestelmä mahdollistaa asiakkaan yksityisyyden suojan eli sen, että käytettävissä ovat kulloinkin ensisijaisesti asiakkaan tarpeiden kannalta tarkoituksenmukaiset tiedot. Kehitteillä oleva sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen yhteinen tietojärjestelmä Apotti nähtiin tärkeäksi sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tiedonkulun ja asiakastyön kannalta.

Asumisneuvonnan verkkopalvelun kehittämistä tarkasteltiin myös verkkopalvelujen käyttäjä-lähtöisyyden näkökulmasta. Kinnin (2013, 3) raportin ja Burtin ym. (2007, 220) mukaan häätöjä ennaltaehkäisevässä työssä merkittävää on yhteistyömuotojen kehittäminen kunnallisessa palveluverkostossa ja vuokranantajatahojen kanssa. Verkkopalvelu voi edesauttaa tärkeän tiedon löytämistä nykyistä varhaisemmassa vaiheessa. Kehittämistyön aineiston perusteella sosiaalipalvelupisteiden asumisneuvojien saavutettavuuteen vaikuttaa merkittävästi yhteistyökumppaneiden tekemä palveluohjaus. Myös työntekijöiden tiedottaminen asumisneuvontapalvelusta koettiin tärkeäksi. Heka-alueyhtiöissä asumisneuvonnasta tiedottaminen on jo hyvin toimiva osa rakenteita.

Kehittämistyön tuloksien kanssa samansuuntainen on Kostiaisen ja Laakson (2010, 8) tekemä kaupunkitutkimus, josta ilmenee, että tiedottamisen myötä asumisneuvojan tunnettavuus alueilla parantui. Häätöjä ennaltaehkäisevässä asumisneuvontatyössä ajoitus on merkittävä tekijä sekä kerätyn aineiston sekä Kostiaisen & Laakson tekemän tutkimuksen mukaan. Optimaalisessa tilanteessa ihminen on löytänyt tarvitsemansa tiedon oikea-aikaisesti. Sen avulla vältetään asumisen ongelmien aiheuttamilta toissijaisilta tarpeilta ja saavutetaan myös kansantaloudellista hyötyä.

Tulevaisuudessa asumisneuvontapalvelu laajenee verkossa uuden työmuodon, Chat-neuvonnan myötä. Se tuo uusia verkkokommunikaatioon liittyviä kehittämisen haasteita ja koulutustarpeita. Kehittämistyön ja aineiston pohjalta Chat-neuvonnan ja sosiaalisen median palveluiden kehittämisessä päädyttiin etenemään maltillisesti. Aiemmistä verkkotyöskentelyä koskevista raporteista ja opinnäytetöistä ilmenee, että Chat-neuvontaan panostaminen on kustannustehokasta ja tavanomaiseen sähköiseen asiointiin verrattuna vuorovaikutteista, henkilökohtaista ja reaaliaikaista palvelua (Exell 2011; Häme -ELY- keskus 2015,1). Kehittämistyön aineistosta nousee lisäksi esiin se Chat-neuvontaan liittyvä riski, että asiakkaat ottavat Chatin kautta yhteyttä myös kriisitilanteissa. Haastatteluaineiston perusteella syntyi se näkemys, että kriisityövälineenä Chattiä ei voida käyttää. Chat-palvelua pidetään kuitenkin nykyaikaisena kommunikointityökaluna, jonka toimivuuden ja tarpeellisuuden pystyy päättelemään vasta kokeilun kautta.

Verrattaessa tämän kehittämistyön tuloksia Verkkoterkkarit-hankkeen aikaiseen kehittämiseen havaittiin yhdistäviä tekijöitä, esimerkiksi tarve anonyymien matalan kynnyksen palveluiden kehittämiselle, moniammatillisen yhteistyön tärkeys ja sosiaalialan osaamisen tarjoaminen verkkotyöskentelyn keinoin (Markkula 2013, 39-43). Yhteydenotto asumisen ongelmissa saattaa olla ihmisille vaikeaa. Siksi on tärkeää mahdollistaa erilaisia asiakaskohtaamisen tapoja, joista yksi on juuri verkkopalvelun tarjoaminen. Yhtenä kehittämistyön tavoitteena oli lisätä informaation avulla ymmärrystä asumisneuvonnasta myös niille, joille kynnys sosiaalipalveluihin tukeumiseen saattaa olla korkea.

Kehittämistyössä kerätyn aineiston ja THL:n tutkimuksen (Hyppönen ym. 2014) tulokset kertovat, että osallistumiseen vaikuttavissa tekijöissä on otettava huomioon ihmisten erilaisuus ja mahdollisuudet ottaa sähköiset palvelut käyttöön. Asiakkaan verkkopalvelusta saamat hyödyt vaihtelevat sen mukaan, onko asiakkaalla pääsy internettiin, onko asumisneuvoja tavoitettavissa verkkopalvelussa ja tavoittaako asumisneuvontapalvelu neuvoja tarvitsevan ihmisen. Kehittämisen nähdään parantavan asumisneuvonnan saavutettavuutta, asiakaslähtöisyyttä ja palvelun oikea-aikaisuutta. Osa asiakkaista tarvitsee henkilökohtaisen kontaktin ja palvelua perinteisillä kohtaamisen tavoilla. Sähköiset palvelut eivät jatkossakaan korvaa asiointia kasvokkain vaan täydentävät jo olemassa olevia palveluita. (Hyppönen ym. 2014, 6.)

Asumisosiaalisessa työskentelyssä riskiryhmien tunnistamisessa etsivällä työllä ja matalan kynnyksen palveluilla on suuri merkitys (Pleace ym. 2015, 10). Kehittämistyössä kerätyn aineiston ja Rahikan (2013, 145) tutkimuksen tuloksia yhdistää näkemys siitä, että verkkopalvelujen avulla voidaan tavoittaa niitä asiakasryhmiä, jotka eivät ole aikaisemmin olleet sosiaalipalvelujen piirissä tai joille palvelut ovat vaikeasti saavutettavissa.

Tässä työssä selvitettiin myös asumisneuvojen näkemyksiä asiakkaiden mahdollisuudesta antaa palautetta. Aineiston perusteella verkkopalvelun kehittäminen ja hyvien käytänteiden vahvistaminen ei ole mahdollista ilman käyttäjänäkökulmaa ja käyttäjiltä saatua palautetta. Palautteenantoa pidettiin jokaisen ihmisten oikeutena ja palveluammattissa toimivan mahdollisuutena päästä käsiksi palvelun epäkohtiin. Palautteenantamiseen voi liittyä myös riskejä, muun muassa se, että verkon kautta saatu palaute voisi olla myös epäasiallista.

5.4 Käyttäjien kokemuksia kehitetyistä verkkosivuista

Tämä kehittämistyö selvitti palautekyselyllä sitä, millaisia käyttökokemuksia asiakkailla on kehitetyistä verkkosivuista. Verkkosivuston tietojen kattavuutta ja yhteydenottojen taustasyytä arvioitiin niihin liittyvien kysymysten avulla. Asiakkaan etsiessä asumisneuvonnan verkkopalvelusta puuttuvaa tietoa on palvelun tarjoajan taattava käytettävissä olevien tietojen oikeellisuus ja riittävyys (Onnismaa 2011, 26). Vastausmäärän vähyydestä huolimatta vastauksista kävi ilmi asumisneuvonnan asiakaskunnan laajuus ja sen moninaiset tiedon tarpeet.

Saavutettavuus ja osallistuminen verkkopalveluissa tarkoittavat viestimistä sivuston kanssa käyttöliittymän navigointijärjestelmän välityksellä (Grönroos 2009, 243). Saavutettavuutta arvioitiin palvelun löydettävyyttä kartoittavien kysymysten avulla. Aineiston pohjalta saadun tiedon perusteella asumisneuvonnan palvelun saavutettavuutta voidaan jatkossa parantaa lisäämällä linkittymistä ja verkostoitumista sekä hyödyntämällä sosiaalisen median mahdolli-

suuksia. Suojatun sähköpostin käyttö on ollut vielä vähäistä ja palautteen mukaan sen käyttö on haasteellista.

Verkkosivuista tiedottamisen yhteydessä saatiin myös suullista asiakaspalautetta eri toimihenkilöiltä. Palautekyselyn kirjalliset ja suulliset palautteet olivat myönteisen rakentavia ja loivat käsityksen, että asumisneuvonnan verkkopalvelu koettiin hyödylliseksi. Palautekysely jätetään sivustolle, jotta verkkopalvelua voidaan kehittää edelleen käyttäjien toiveet ja tarpeet huomioiden. Asiakaspalautteet kertoivat, että palvelun saavutettavuudessa ja löydettävyydessä on vielä parannettavaa. Sähköisen palvelun saavutettavuudessa merkittävää on myös riippumattomuus ajasta ja paikasta ja se, ovatko palvelut helposti löydettävissä (Valtiovarainministeriö 2013, 2-5; Rantanen 2013, 23).

Vastauksien vähyyden vuoksi kyselyn tuloksia ei verrattu muihin tutkimuksiin. Asiakaspalautekyselyn nähdään kuitenkin tuovan lisäarvoa kehittämistyölle, koska se mahdollistaa käyttäjien aktiivisen osallistuksen verkkopalvelun jatkuvaan kehittämiseen. Tärkeintä tässä kehittämissä tiedonkulun ja uuden verkkopalvelun kannalta oli asumisneuvojen ammatissaan käyttämän tiedon jakaminen ihmisille; ei niinkään se, kuinka paljon uuteen verkkopalveluun liitettiin palautelyselyyn saadaan vastauksia.

Nyt verkkopalvelu on vaiheessa, josta käyttäjälähtöinen kehittäminen voi alkaa. Kehittämissä hankkeille tyypilliseen tapaan toimenpiteiden vaikutukset tulevat esille vasta paljon myöhemmässä vaiheessa. Tämän työn lopulliset tulokset käyvät ilmi, kun verkkopalvelu, suojattu sähköpostin käyttö, Chat-neuvonta ja sosiaalinen media ovat juurtuneet osaksi asumisneuvontapalvelua. Fokusryhmähaastattelu, työpajatyöskentely, moniammatillinen yhteistyö ja palautekysely toimivat hyvin uuden palvelun käyttöönoton ja tärkeän käyttäjäkokemukseen perustuvan tiedon hankkimisen tukena.

Kehittämistyön eri sykleistä saatiin tulokset, jotka on esitetty taulukossa 5 mukaellen Saarisilan ym. (2015, 240) laatimaa taulukkoa. Kehittämistyön tuloksia arvioidaan käyttämällä kriteereinä prosessin kuvausta, menetelmien soveltuvuutta ja dialogisuutta sekä työn vaikuttavuutta.

	Yhteenveto
Kehittämistyön prosessi	<ul style="list-style-type: none"> • Kehittämistyö oli suunnitelmallista, tavoitteellista ja jäsentynyttä toimintaa. • Kehittämissryhmän työntekijät, muut yhteistyötahot ja johto olivat sitoutuneita • Kehittämistyötä leimaa asiakaslähtöisyys ja osallisuus
Käytetyt menetelmät verkkopalvelun luomiseksi	<ul style="list-style-type: none"> • Työpajatyöskentely, moniammatillinen työskentely, fokusryhmähaastattelu, palautekysely
Menetelmien soveltuvuus (Positiiviset havainnot +, negatiiviset havainnot -)	<p>Edistävät tekijät:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Ymmärrys asiakastarpeista + Kehittämissryhmän sitoutuminen, vuorovaikutus ja luottamus eri toimijoiden välillä + eri ammattilaisten osaamisen yhdistäminen + Resurssit + Viestintä ja monipuolinen tiedonkeruu kehittämisen tukena + Johdon ja esimiehen tuki + Sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen <p>Ehkäisevät tekijät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asenteet muutoksiin ja kehitettävään verkkopalveluun - Hitaasti etenevä kehittäminen - Asiakasymmärryksen puute - Olemassa olevien teknologioiden hyödyntäminen
Mitä uutta syntyi kehittämistyön tuloksena?	Asumisneuvonnan verkkopalvelu ja ideoita sähköisten palveluiden kehittämiseen.
Millaisia vaikutuksia ja seurauksia innovaatiosta on henkilöstölle (H) ja asiakkaalle (A)	<p>Odotettavissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> A - Monipuolistuneet ja tehostuneet asioiden hoitamistavat A - Käyttäjän mahdollisuus osallistua palvelun kehittämiseen H - Uusi työmuoto ja perusta jatkokehittämiseen H - Moniammatillisen yhteistyön tiivistyminen H - Sitoutuminen, myönteinen oppimiskokemus, työhyvinvointi

Taulukko 5: Yhteenveto kehittämistyön tuloksista

Arvioimalla aikaansaatuja muutosta edellä mainittujen kriteerien avulla selvitetään, saavutettiinkö lopputuloksilla toimintatutkimuksen tavoitteet. (Saarisilta ym. 2015, 56.) Asumisneuvonnan verkkopalvelun suunnittelutyössä kehittämistehtävien ja tietojen yhteen liittäminen sekä systemaattinen ja dokumentoitu ratkaisujen reflektointi oli olennainen edellytys tavoitteiden saavuttamiselle (Saariluoma ym. 2010, 262-263).

6 Kehittämistyön arviointi

Kehittämistyön aihe nousi tarpeesta tehostaa asumisneuvontapalvelun ennaltaehkäisevyyttä ja varhaisen vaikuttamisen mahdollisuuksia asumisen ongelmissa. Työ on osa asumisneuvonnan sähköisten palveluiden kehittämistä, ja se liittyy asumisneuvontaa koskeviin tulostavoitteisiin vuonna 2015. Teoriapohjana käytetyissä dokumenteissa korostettiin asiakaslähtöisten osallistavien sähköisten palveluiden kehittämisen tärkeyttä. (Helsingin kaupungin Strategiaohjelma 2013-2016, 28-30; Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 4-29.) Aiemmistä tutkimuksista ja raporteista nousee esiin monikanavaisen asiakaspalvelun hyödyllisyys sekä tarve lisätä sosiaalialan osaamista verkossa. (Excell, 2011, Markkula 2013, Nikulassi 2008, Hyppönen ym. 2014.) Tämän työn avulla selvitettiin asumisneuvonnan sähköisten palveluiden kehittämisen mahdollisuuksia, kehitettiin asumisneuvonnan verkkopalvelu sekä tarkasteltiin tiedonkulkua ja käyttäjien kokemuksia.

6.1 Kehittämistyön menetelmien arviointi

Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksen menetelmällä tavoitteena luoda uudenlaista toimintaa ja uusi työväline asumisneuvontapalveluun. Toimintatutkimus soveltui hyvin työmenetelmien ja käytänteiden muuttamiseen. Se hyödynsi työntekijöiden ymmärrystä kehitettävästä asiasta ja oli voimaannuttava oppimiskokemus työn raportoijalle. Toimintatutkimus kehittämistyön muotona antoi mahdollisuuden tarkastella verkkopalvelun kehittämistä monelta eri kannalta. Toimintatutkimukselle tyypillisellä tavalla tiedonkeruuseen käytettiin useita menetelmiä (Ojasalo ym. 2014,61; Heikkinen ym. 2008, 104; Kananen 2014,135; Altirichter 2002, 125-131).

Kehittämistyön alkuvaiheessa asetuissa aikarajoissa pysyttiin, vaikkakin se tuntui ongelmalliselta, koska kehittäminen loi lisää kehittämisen tarpeita. Kehittämistyö toimintatutkimuksen menetelmänä näyttäytyi ajoittain päättymättömänä suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin, reflektion ja uudelleensuunnittelun spiraalina (Heikkinen ym. 2008, 105).

Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta, ja sen menetelmien tulee olla osallistavia. Tämän työn osallistavat menetelmät mahdollistivat pääsyn käsiksi kohdeorganisaation toimijoiden ammattitaitoon, kokemukseen ja myös hiljaiseen tietoon. (Ojasalo ym. 2014, 61; Arnell ym, 2009, 18.) Kehittämistyö toteutui moniammatillisessa yhteistyössä tietohallinnon ja viestintäpalveluiden kanssa. Kehittämistyössä nykytilankuvauksen, fokusryhmähaastattelun, työpajatyöskentelyn, moniammatillisen työn ja palautekyselyn kautta tuotiin ihmisten aidot kokemukset rakennusaineeksi yhteiselle ymmärrykselle (Seppänen-Järvelä 2004, 38).

Kehittämistyössä JHS-prosessinmallinnuksen avulla määriteltiin kehittämiskohdetta asumisneuvonnan asiakkaan tarpeista lähtien ja jäsennettiin prosessin kulkua. Parasuramanin ym. (1985) laatukuilumallin käyttäminen asumisneuvontapalvelun tarkastelussa nosti esiin kehittämiskohteita tiedonkulussa ja digitaalisissa palveluissa. Fokusryhmähaastattelulla saatiin erittäin hyvin tietoa asumisneuvontapalvelun nykytilanteesta sekä asumisneuvojen näkemyksistä ja kokemuksista. Fokusryhmähaastattelu osoittautui myös käyttökelpoiseksi menetelmäksi tehostaa ryhmäläisten osallisuutta kehittämistyössä.

Kehittämisryhmän työpajatyöskentely mahdollisti käytännön suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin toteutumisen osallistujien dialogisessa tasavertaisessa keskustelussa. Työpajoissa dialogisuuden elementtejä ilmensivät osallistuminen, sitoutuminen, vilpittömyys, vastavuoroisuus ja refleksiivisyys. (Heikkinen ym. 2008, 102.) Työpajojen tuloksia esiteltiin osallistujille ja uudet työpajat suunniteltiin edellisten työpajojen tulosten pohjalta. Kehittämistyön edetessä työn tuloksia esiteltiin myös tiimeissä, jolloin halukkaat pääsivät osallistumaan ke-

hittämiseen ja olivat mukana muutoksessa. Kehittämistyön työpajojen ja yhteistyön säännöllinen raportointi sekä kehittämispäiväkirjan pito auttoivat kehittämisen etenemisessä.

Kehittämistyössä käytettyjä tiedonkeruumenetelmiä ja tulosten arviointia on toteutettu vaihe vaiheelta. Toimintutkimuksen periaatteiden mukaisesti arviointi tehtiin kehittämissryhmässä ja käyttäjille suunnatulla verkkopalvelun palautekyselyllä (Kananoja 2014, 137). Verkkopalvelun kehittämisessä mitattiin kehittämisen aikaansaannoksia, oppimista, sitoutumista sekä muutoksia toiminnoissa ja asenteissa.

Käyttäjälähtöisen kehittämisen mahdollistamiseksi asumisneuvonnan verkkopalvelu pilotoitiin keräämällä asiakaspalautetta sähköisellä Digium-kyselyllä. Kyselyn luotettavuuden arviointiin liittyvät validiteetin, reabiliteetin ja kadon käsitteet. Kyselyn luotettavuutta mitataan reabiliteetillä eli toistettavuudella. Validiteetilla arvioidaan, mittaako palautekysely tarkoituksenmukaisia asioita. Asumisneuvonnan jatkokehittämisessä kyselyyn tehdään myöhemmin muutoksia, mikäli huomataan, ettei kysymysten avulla saada haluttua tietoa. Kadolla tarkoitetaan kyselyyn vastaamatta jättäneitä. Vastausten kadon vähentämiseksi asiakkaille lähetettiin uusintapyyntö vastata palautekyselyyn. (Saariluoma ym. 2010, 199.)

Sähköinen tiedonkeruu on nopeaa ja mahdollistaa myös reaaliaikaisen ja jatkuvan tiedonkeruun verkkosivustolla. Otantakehikko muodostui 14 asumisneuvojan verkostoista, jolloin otannan arvioitiin alun perin olevan kattava. Palautekyselystä informoitiin myös asumisneuvonnan verkkosivuilla. Sähköpostitse lähetettiin noin 140 kyselylinkkiä Helsingissä toimiville sosiaali- ja terveystieteiden sekä opetusalan työntekijöille. Lisäksi pyydettiin välittämään viestiä eteenpäin. Sitä, kuinka monelle henkilölle kysely lopulta lähetettiin, on mahdotonta tietää. Tavoite oli kerätä noi sata vastausta, mutta kyselyyn vastasi vain (n=23) henkilöä aineiston keruun aikana 30.10.-10.12.2015. Vastausten määrä jäi vähäiseksi, joten kyselyä ei voida pitää edustavana eikä yleistettävänä. Sähköisen tiedonkeruun kattavuutta heikensi se, ettei sähköpostiin lähetettyihin kyselyihin vastattu. (Ojasalo ym. 2014, 128-129.) Palautekyselystä saatiin kuvailevaa aineistoa, josta ei voi tehdä tilastollisia johtopäätöksiä. Kehittämistyön kannalta palautekyselyn merkitys oli tiedottava ja asiakkaita osallistava.

Helsingin kaupungin verkkosivujen kävijämääristä saadaan tietoja Snoobi-järjestelmän kautta. Snoobi on maksullinen käyttäjäseurantaohjelma, jota käytetään nettiselaimen välityksellä. Snoobi-järjestelmän kautta ei seuranta kuitenkaan kyetty toteuttamaan teknisten ongelmien vuoksi. Verkkopalvelun käytössä koettuja hyötyjä ja vaikuttavuutta voidaan arvioida ja kehittää palautteen ja seurantatulosten perusteella (Juhta - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, 9). Tulevaisuudessa asumisneuvonnan verkkopalvelun käytettävyyden ja saavutettavuuden seuranta voidaan jatkuvan arvioinnin ja käyttäjäkyselyiden lisäksi tehdä kävijämäärien seurannalla.

6.2 Kehittämistyön tuloksien arviointi

Asumisneuvonnan verkkopalvelun kehittäminen toimintatutkimuksen keinoin osoittautui hyödylliseksi. Pyrkimyksenä oli parantaa palvelun asiakaslähtöisyyttä, saavutettavuutta, käytettävyyttä ja osallistumisen mahdollisuuksia. Kehittämistyön aineiston keruu toteutettiin suunnitellussa aikataulussa 21.2 - 10.12.2015. Kehittämistyölle asetetut alkutavoitteet saavutettiin hyvin. Asumisneuvonnan verkkopalvelu on nyt kuntalaisten käytössä, ja tietoa asumisneuvontapalvelusta on jaettu tiedottamisen eri tavoin. Asumisneuvontaan otti suojattua sähköpostia käyttäen yhteyttä 10 asiakasta syys-joulukuussa 2015. Kehittämistyössä haetun Chatin saaminen viivästyi ja sen käyttöönotto siirtyi vuodelle 2016. Sen osalta sähköisten palveluiden kehittämisessä tavoitteisiin ei päästy. Tuloksien perusteella asumisneuvonnan sähköisten palveluiden kehittämiseen, niihin liittyviin muutoksiin ja hankintoihin tarvitaan lisää aikaa.

Kehittämisaihe osoittautui ajankohtaiseksi ja tärkeäksi, mikä mahdollisti uuden toiminnan rakentamisen asumisneuvontapalveluun. Kehittämistyössä tehdyn Swot-analyysin tuloksien perusteella verkkopalvelu on monipuolinen ja ennaltaehkäisevä työväline. Kehittämistyön tuloksia arvioitiin kehittämisryhmän työpajassa 7, jota on kuvattu tämän kehittämissuunnitelman kappaleessa 4.4. Verkkopalvelun arvioitiin vapauttavan asumisneuvojen työaikaa enemmän tukea tarvitseville henkilöille ja palvelevan laajempaa asiakaskuntaa kuin aiemmin. Kehittämisen nähdään parantavan asumisneuvonnan saavutettavuutta ja palvelun oikea-aikaistumista. Verkkopalvelun laajentuessa Chat-neuvonnan ja Facebookin myötä tulee ajankohtaiseksi järjestää työryhmälle lisäkoulutusta. Kehittämistyön arviointivaiheessa koottiin verkkopalvelun kehittämisen vahvuuksia ja heikkouksia sekä tulevan kehittämisen mahdollisuuksia ja uhkia (Kuvio 10).

Nykyiset	Vahvuudet	Heikkoudet
Tiedonkulun kehittämisen tulokset	<ul style="list-style-type: none"> Tiedon jako tehostunut tiedottamisen, toimivien nettisivujen ja suojatun sähköpostin myötä. Monipuolinen, ennaltaehkäisevä ammattilaisten kehittämä työväline, joka vapauttaa aikaa enemmän tukea tarvitseville ja palvelee aiempaa suurempaa asiakaskuntaa. 	<ul style="list-style-type: none"> Verkkopalvelun kehittäminen pienessä porukassa. Nykyisestä toimintatasosta-tiimintasolle siirtymisen haasteet. Asumisneuvojien tiimin sitouttaminen, osallistaminen. Asiakkaiden kykyjen ymmärtäminen ja huomiointi.
Tulevaisuuden	Mahdollisuudet	Uhat
Nettiasumisneuvonta	<ul style="list-style-type: none"> Nettiasumisneuvojan toimenkuvan ja monikanavaisen palvelun kehittäminen. Tavoittaa tukea tarvitsevia helpommin ja nopeammin. Ajantasainen nykyaikainen palvelu <ul style="list-style-type: none"> ✓ Chat-neuvonta ✓ Facebook, Twitter ✓ Suojattu sähköposti Asiakasnäkökulman mittaaminen <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asiakaspalautte, asiakasraati ✓ Yhteistyökumppanit 	<ul style="list-style-type: none"> Asumisneuvonnan asemoituminen tulevaisuudessa hyvinvointipalveluihin. Käyttäjät, joilla ei ole tietokonetta ja heidän asemansa Asiakkaan kykyjen väärin ymmärtäminen. Asumisneuvojien ajankäytön hallinta, vastuut ja tehtävien jaot esim. henkilökunnan vaihdoksissa.

Kuvio 10: SWOT-nelikenttäänalyysi kehitetyn verkkopalvelun nykytilanteesta ja tulevaisuudesta (Seppänen-Järvelä 2004, 59)

SWOT-analyysin pohjalta kehittämistyön vahvuutena voi pitää tiedonkulun tehostumista toimivien nettisivujen ja suojatun sähköpostin myötä. Kehittämistyön heikkoudeksi arvioitiin työntekijöiden haasteet omaksua nykyinen uusi työväline sekä koko tiimin osallistamisen haastavuus ja sitouttaminen verkkopalvelun kehittämiseen. Asiakkaille, joilla ei ole kykyjä tai halua käyttää verkkopalvelua, tulee edelleen tarjota asiakaspalvelua perinteisillä kohtaamisen tavoilla. Asiakasymmärryksen huomioon ottamista pidettiin keskeinä tekijänä uudistuvan työskentelytavan kannalta.

Tulevaisuudessa analysoidaan asiakaspalautteita, joiden kautta toimintaa voidaan edelleen kehittää. Käyttäjälähtöisyyttä arvioidaan vuonna 2016 asiakasraadin keinoin. Verkkosivujen ja verkkopalvelun hyödyt ja asiakkaalle syntyvä lisäarvo voivat vaihdella sen mukaan, onko asiakkaalla pääsy internettiin, onko asumisneuvoja tavoitettavissa verkkopalvelussa ja saavuttaako asumisneuvontapalvelu apua tarvitsevan kansalaisen. Kehittämisessä pidettiin tärkeänä ottaa huomioon vastuiden jakautuminen, työajan hallinta, henkilökuntaresurssit sekä mahdolliset muutokset niissä. Tulevaisuuden näkymiin epätietoisuutta aiheuttavat Sote-muutokset ja asumisneuvonnan sijoittuminen hyvinvointipalveluihin.

6.3 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Työelämälähtöistä toimintatutkimuksellista kehittämistyötä koskevat samat normit ja eettiset säännöt kuin tieteellisen tutkimuksen tekijää (Ojasalo 2014 ym. 48). Toimintatutkimuksen eettisyyden mittareita ovat Lapanin, Quartarolin ja Riemerin (2011, 29) mukaan työn etene-

misen kuvaus, luotettavuus ja siirrettävyys sekä objektiivinen ja autenttinen tulosten tulkin-
ta.

Toimintatutkimuksen luotettavuus syntyy siitä, että ilmiöön on perehdytty hyvin ja työn teki-
jällä on kehitettävästä osa-alueesta riittävä tietoperusta (Lapan ym. 2011, 29). Tämän kehi-
tämistyön tekijä on toiminut vuosia asumisneuvojana, minkä voidaan katsoa antavan riittävän
perehtyneisyyden ja ymmärryksen kehityskohteesta ja muista siihen liittyvistä asioista. Sosi-
aali- ja terveysviraston henkilökunnan tulee anoa tutkimuslupaa kaikille tutkimuksille, joissa
kerätään tai käsitellään viraston asiakkaita tai henkilökuntaa koskevia tietoja. Tutkimusluvan
myönsi Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön vs. johtaja 14.7.2015.

Luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus kehittämistyön toteuttamisesta sen kaikissa
vaiheissa (Hirsjärvi ym. 2013, 232; Lapan ym. 2011, 29). Tässä kehittämistyössä on pyritty
autenttiseen raportointiin kehittämistyön etenemisestä. Kehittämisyhmän työpajatyöskente-
lyyn, fokusryhmähaastatteluun sekä palautekyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista ja osa-
puolille oli kerrottu kehittämistyön tarkoitus.

Toimintatutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat myös erilaisten tietolähteiden käyttö ja se,
miten tutkimusaineisto analysoidaan (Lapan ym. 2011, 29). Tässä kehittämistyössä tietoa
muodostettiin moniammatillisessa yhteistyössä ja tiedonkeruussa käytettiin työpajatyöskente-
lyä, fokusryhmähaastattelua ja palautekyselyä. Kerättyjen tietojen analyyseja yhdistämällä
nostettiin esiin ehdotuksia asumisneuvonnan verkkopalvelun jatkokehittämiseen.

Tulosten objektiivinen tulkitseminen vaikuttaa työn eettisyyteen (Lapan ym. 2011, 29). Kehi-
tämistyö toteutettiin osallistavien ryhmätyömenetelmin, jotka poistavat mahdollisia kehittäjän
omia tulkintoja ja vääristymiä. Haastattelun ja arvioinnin aineistot annettiin ryhmän jäsenille
luettavaksi ennen kehittämistyön lopullista julkistamista, jotta voitiin varmistua oikeista tul-
kinnoista ja siitä, että raportoiija oli tehnyt oikeat johtopäätökset.

Asumisneuvojien fokusryhmähaastattelun puheenvuorot litteroitiin. Työssä olevat lainaukset
ovat suoria lainauksia. Litteroinnista jätettiin muutama aineiston kannalta epäolennainen
toistuva sanamuoto pois. Tekstinkäsittelyohjelman avulla aineisto järjestettiin ja selvennet-
tiin olennaisesti tärkeät asiat. Varsinaisessa analyysivaiheessa aineisto pelkistettiin ja ryhmi-
teltiin luomalla teoreettisia käsitteitä. (Tuomi ym. 2009, 108-109.) Haastattelu myös
kuvattiin, jotta vastaajien äänet eivät sekoittuisi toisiinsa. Haastattelukysymykset luotiin laa-
tukuilumallissa esiin tulleiden kehittämiskohteiden ympärille. Haastatteluun ja kyselyyn
vastanneiden henkilöllisyyksiä ei paljasteta ja aineistot tuhoetaan asianmukaisesti.

Yhtenä eettisyyden mittarina on siirrettävyys (Lapan 2011,29). Toimintatutkimuksen haasteena on, että tutkimuskohde on lähes aina tiettyyn tilanteeseen sidottu, mikä tekee sen tulosten siirrettävyyden ja vertaamisen muihin tutkimuksiin hankalaksi tai mahdottomaksi (Ojasalo ym. 2014,61; Kananoja 2014,135).

6.4 Jatkokehittäminen ja johtopäätökset

Valtakunnalliset sosiaali- ja terveysministeriön linjaukset, Sosiaali- ja terveysviraston toimintasuunnitelmat, valtakunnallinen pitkäaikaisasunnottomuusohjelma Aune ja uusi sosiaalihuoltolaki velvoittavat asumisneuvontapalvelun painottumisen asunnottomuutta ennaltaehkäisevien palvelujen tuottamiseen. Siksi on tärkeää löytää uusia kustannustehokkaita kansallisia käytänteitä, jotka mahdollistavat aiempaa varhaisemman vaikuttamisen ihmisten asumisen ongelmatilanteisiin. Ennaltaehkäisevässä työssä on tärkeää kiinnittää huomioita asiakkaaksi tulon vaiheeseen ja tunnistamattoman palvelutarpeen kartoittamiseen. Tämä merkitsee pohdintaa siitä, kuinka ihmisiä voidaan auttaa jo ennen asiakkuuden alkamista. Asumisneuvonnan asiakastyössä resurssien kohdentaminen oikea-aikaisesti voi mahdollistaa tuen lisäämisen sitä eniten tarvitseville. Vaikka varsinaisia säästöjä ei synny, voidaan tilanteiden kriisiytymisiä ehkäistä palvelun saatavuutta parantamalla.

Tässä kehittämistyössä tiedon johtamisella on keskeinen rooli. Uusien toimintamallien, työmenetelmien ja teknologioiden avulla voidaan luoda entistä vaikuttavampia ja ihmiskeskisempiä hyvinvointipalveluja, joissa ennaltaehkäiseväisyys korostuu ohjaavana tekijänä. Tiedon hyödyntäminen edellyttää sen kokoamista, keräämistä ja visualisointia kokonaisuudeksi. Hyödyntämällä olemassa olevaa runsasta tietoa siitä saadaan merkittävä työkalu suunnittelun, päätöksenteon ja seurannan pohjaksi. (Haahkola 2014, 5.) Uuden verkkopalvelun suunnittelussa ja asiakaslähtöisten toimintojen käyttöönotossa näiden kokonaisuuksien tarkastelu on luonut tärkeän pohjan kehittämistyölle. Tehtyjä analyysyjä ja kehittämistyön aineistoja voidaan hyödyntää jatkossa asumisneuvonnan sähköisten palveluiden kehittämisessä. Tulevaisuudessa on tärkeää selvittää, miten asumisneuvonnan sähköiset palvelut vaikuttavat asunnottomuuden ehkäisemiseen.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto suosii johtamisen strategioissa Modig & Åhlströmin Lean-strategian käyttöä. Leanin tavoitteena on tuottavuuden ja toimintojen tehostaminen sekä asiakastyytyväisyyden lisääminen (Modig ym. 2013). Nykytilanteessa verkkosivuilta on mahdollisuus löytää tietoa ennen ongelman kriisiytymistä, joten ihmiset pystyvät hoitamaan asumiseen liittyvät asiansa omatoimisesti. Asumisen tietojen jakaminen muille toimijoille nopeuttaa asiakkaan palveluun pääsyä ja mahdollistaa asiakastarpeen havaitsemisen aiemmin. Kun työntekijöiden välillä on yhteinen ja selkeä näkemys siitä, mikä on kenenkin rooli palveluprosessissa, vältetään myös tarpeettomalta päällekkäisen työn tekemiseltä. Hel-

singin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston asumisneuvontapalvelu kehittää jatkuvasti uusia toimintoja, joista osapuolille kertyy osaamista, ymmärrystä ja uusia kokemuksia asiakkaan tarpeista (Modig ym. 2013, 152). Lean-ajattelun voidaan näin ollen nähdä toteutuneen tässä kehittämistyössä.

Verkkopalvelun kehittäminen toteutettiin yhteistyössä tieto- ja viestintäosaston ja tukipalveluiden kanssa yli perinteisten yksiköiden rajojen. Jatkossa tulisi selvittää linkittymisen ja yhteistyön tehostamisen mahdollisuudet terveysalan sektorin ja kansaneläkelaitoksen sähköisten palvelujen kanssa. Sosiaalialan osaamisen hyödyntäminen muilla sektoreilla ja tietotaidon yhdistäminen lisää palvelun laadukkuutta. Tämän kehitystyön tulokset ja jatkokehitysehdotukset ovat tarkastelluilta osin samansuuntaisia Helsingin kaupungin strategioiden (Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013-2016) kanssa. Työn tarjoama tieto on ajankohtaista, ja se on hyödynnettävissä myös muiden kuntien sähköisten palveluiden kehittämisessä.

Jatkossa on keskeistä päivittää asumisneuvonnan verkkosivuja ja huolehtia verkkosivujen sisällön ja toimintojen laadukkuudesta asiakasnäkökulma huomioiden. Sähköisissä palveluissa tieto on toiminnan tärkein elementti. Ihmisten mahdollisuudet hakea tietoa ja pyytää apua asumisneuvojilta parantuvat tiedottamisen ja sähköisten palveluiden kehittämisen myötä. NykYTEknologiat kehittyvät nopeasti käyttäjätavallisempään suuntaan. Haastetta luo kuitenkin se, että julkiset verkkopalvelut kehittyvät edelleen hitaasti ja ovat teknisiltä ja graafisilta ominaisuuksiltaan jähmeitä. Laadukkaan kehittämisen esteenä voi olla mahdollisuus ottaa käyttöön sähköisten palvelujen tarvitsemaa teknologiaa. Sähköisten neuvontapalveluiden kehittämisessä olisi olennaista hyödyntää olemassa olevat teknologiset vaihtoehdot palvelua tehokkaasti ja jatkuvasti uudistaen.

Asumisneuvojien näkökulmasta kehittämisen kohteita ovat uuden työvälineen omaksuminen ja asumisneuvontatiimin osallistaminen verkkopalvelun kehittämiseen. Uuden toimintatavan käyttöönottamiseen liittyy muutoksia asenteissa. Verkossa olevilla tiedoilla ohjaaminen, suojatun sähköpostin käyttö ja tulevat sähköiset neuvontapalvelut tuovat muutoksen totuttuihin käytänteisiin. Muutokseen tarvitaan aikaa, ja niiden omaksuntaa voidaan edesauttaa yhteisellä asioiden käsittelyllä. Jatkossa on tärkeää pohtia, kuinka motivoida, osallistaa ja innostaa koko tiimi mukaan kehittämiseen. Kun uudistuksessa on mukana koko tiimi ja sitoutuminen muutokseen on itseohjautuvaa, voi kehittäminen olla innovaativista ja aloitteellista. Tiimin osallistuminen voisi synnyttää myös myönteistä yhteishenkeä ja lisätä työssä onnistumisen kokemuksia. Lisäksi tulevaisuudessa on tärkeää selvittää, onko työntekijöillä riittävästi verkkotyössä tarvittavaa koulutusta.

Jatkossa olisi tärkeää selvittää kattavalla asiakaspalvelukyselyllä asumisneuvonnan asiakkaiden kokemuksia monimuotoistuneesta asumisneuvontapalvelusta. Käyttäjäkeskeisen ymmär-

ryksen lisäämiseksi olisi mielenkiintoista hyödyntää palvelumuotoilua lähestymistapana ja mallintaa verkkopalvelun asiakaspolkuja (Ojasalo 2014, 72). Kehittämistyön aineistosta nousi innovatiivinen idea kuvata asumisneuvonnan moninaisia asiakaspolkuja verkkopelin muodossa. Asiakaspalautteissa ehdotettiin myös mobiilisovelluksen hyödyntämistä asiakaspolun luomiseen. Näitä edellä mainittuja kehittämisideoita tarjotaan mahdollisesti alan oppilaitoksille kehittämistyöaiheina.

Tulevaisuudessa asumisneuvonnan verkkopalvelun käytettävyyden ja saavutettavuuden seuranta voidaan jatkuvan arvioinnin ja käyttäjäkyselyiden lisäksi tehdä kävijämäärien seurannalla. Tiedonkulun sujuvoittamiseksi asumisneuvojien verkostoitumista ja sivujen löydettävyyttä parannetaan liittymällä mukaan sosiaalisen median verkkoviestintäympäristöihin. Asumisneuvonnan tunnettavuutta lisätään parantamalla tiedottamista ja viestintää. Tarkoituksena on suunnitella julisteet asumisneuvonnan toiminnasta Helsingin kaupungin sosiaalipalvelupisteisiin. Käyttälähtöisten palveluiden kehittämisessä on otettava huomioon jatkuva vuorovaikutteisuus ja asiakkaiden palautteenantomahdollisuus. Jatkossa asiakaspalautteita analysoidaan toiminnan kehittämiseksi edelleen.

Työpajojen järjestäminen asumisneuvonnan asiakkaille olisi tuonut lisää tämän kehittämistyön kannalta tärkeää käyttäjälähtöistä tietoa. Kehittämistyön aikana välitettiin toive asumisneuvonnan verkkopalvelun arvioimisesta Haagan sosiaalipalvelupisteessä toimivalle asiakasraadille. Asiakasraati on vuorovaikutteinen osallistavan menetelmän toimintamalli, jonka avulla sosiaalipalvelujen toimivuudesta saadaan hyödyllistä tietoa (Sauristo 2014, 1). Suunnitelmissa on toteuttaa asiakasraadin arviointi alkuvuodesta 2016. Sosiaalipalvelupisteissä ja Helsingin kaupungin asunnot Oy:n kiinteistöissä kerätään asumisneuvontapalvelusta välitöntä asiakaspalautetta ”Happy or not”-palautekyselyllä vuoden 2016 aikana. Palauteella kerätään tietoa siitä, kokiko asiakas saamansa palvelun hyväksi. Palautekyselyn vastausvaihtoehdot ovat kyllä ja ei.

Tämä kehittämistyö on konkreettinen osoitus Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden strategioista vahvistaa toiminnissaan työntekijöiden demokraattisuutta ja osallisuutta oman työnsä kehittämiseen. Paras tapa lisätä tuottavuutta on hakea kehitysideoita työntekijöiltä. Kantavana ideologiana on, että kaikki organisaation toimijat voivat omilla toimintatavoillaan vaikuttaa työpaikkansa kehittymiseen entistä kannustavammaksi ja resursseja luovemmin ja -kavaksi. Osapuolien kuulluksi tuleminen sekä luottamus kehittämisryhmän ja johdon välillä mahdollistivat uuden palvelun suunnittelun ja käyttöön ottamisen. Tässä työssä osallistavien kehittämiskäytänteiden luominen edellytti sosiaali- ja terveystieteiden ylhäältä alas suunnatun toiminnan lisäksi myös alhaalta ylöspäin tehtävää työntekijälähtöistä innovointia ja sen vahvistamista. (Saarisilta ym. 2015, 89.) Tulevaisuuden tavoitteena on koko työyhteisön osallistuminen asumisneuvonnan sähköisten palveluiden kehittämiseen.

Asumisneuvojen työssään hyödyntämä tietotaito on merkityksellistä monelle eri sosiaali- ja terveysalan toimijalle ja myös vuokranantajatahoille. Työn tuloksellisuuden ja asiakaslähtöisyyden kannalta on tärkeää, että olemassa olevaa tietoa ei pidetä itsellä vaan se jaetaan muille mahdollisimman hyvin. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston kehittämiseen ja osaamiseen tarvitaan avoin tiedolla johtamisen kulttuuri, joka rakentuu teknologioiden lisäksi myös inhimillisestä tiedosta ja osaamisesta (Laihonen ym. 2013, 28).

Kehittämistyön tekeminen oli motivoiva, innostava ja voimaannuttava oppimiskokemus. Eri tieteenalojen luomia malleja ja tietoa oli mielenkiintoista hyödyntää sosiaali- ja terveysalan kehittämistyössä. Yhteistyö eri toimijatahojen kanssa oli sujuvaa ja arvostavaa. Kehittäjän roolin kokeminen valtaisti ja lisäsi tasavertaisuutta suhteessa eri ammattirooleihin. Kehittämistyössä merkityksellistä oli yhteinen, asiakkaiden tarpeisiin nivoutuva päämäärä sekä eri ammattilaisten tietotaidon ja uusien teknologioiden monipuolinen hyödyntäminen yhteisen päämäärän saavuttamiseksi.

Lähteet

Altrichter, H., Kemmis, S., McTaggart, R., Zuber-Skerrit, O. 2002. The concept of action research. The learning organisation. Volume No.3, 2002, 125-131.

Arnell, J, Kortosalu, M, Laakso, P, Ojala, J. 2009. Toimintatutkimuksen menetelmäoppaita. Teoksessa Taatila, V. (toim). Toimintatutkimuksia. Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja.

Arnkil, T & Seikkula, J. 2014. Nehän kuunteli meitä. Dialogeja monessa suhteessa. Suomen yliopistopaino Oy.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. ARA. 2013 a. Asumisneuvonnan opas. Viitattu 10.4.2015. http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Asumisneuvonnan_opas/Asumisneuvonnan_tyotavat/Tiedonkulku_asumisneuvonnassa

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA.2013 b. Viitattu 10.3.2015. [http://www.ara.fi/http://www.ara.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Uutiset_ ja_tiedotteet/Uutiset_ ja_tiedotteet_2014/Asunnottomuuden_ennaltaehkaisyyn_lisaa_p\(31613\)](http://www.ara.fi/http://www.ara.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Uutiset_ ja_tiedotteet/Uutiset_ ja_tiedotteet_2014/Asunnottomuuden_ennaltaehkaisyyn_lisaa_p(31613))

Burt, M., Pearson, C. Montgomery, A. 2007. Community-Wide Strategies for Preventing Homelessness: Recent Evidence. Primary Prevent 28:213-228.

Etene. 2010, Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. Vantaa. Viitattu 18.4.2015. <http://markkinointi.laurea.fi/julkaisut/d/d06.pdf>

Excell, P. 2011. Sosiaalihuolto On-line-palvelu. Loppuraportti.

Finlex 2015 a. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Finlex. Edita Publishing Oy. Viitattu 20.4. ja 17.11.2015. www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710

Finlex 2015 b. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköinen käsittely (159 /2007) Edita Publishing Oy. Viitattu 20.3. ja 19.11.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Finlex 2015 c. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015. Finlex. Edita Publishing Oy. Viitattu 21.4.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

Finlex 2015 d. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Edita Publishing Oy. Viitattu 7.12.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Granfelt, R. 2015. Asumissosiaalinen työ: Kotiin ja rikollisuudesta irti? Y-Säätiön julkaisuja 2015.

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 3. painos. WS Bookwell oy. Juva

Haahkola, K. Sitra 2014. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tietojohdamisen käsikirja. Viitattu 19.12.2015. Erweko. Helsinki. 2014. <https://www.sitra.fi/julkaisu/2014/sosiaali- ja-terveyspalveluiden-tietojohdamisen-kasikirja>

Heikkinen, H. Rovio, E., Syrjälä, L. 2008. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura. Helsinki.

Helsingin kaupungin Strategiaohjelma 2013-2016. Viitattu 15.4.2015.

[https://www.google.fi/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=helsingin%20kaupungin%20%3a%20strategiaohjelma%](https://www.google.fi/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=helsingin%20kaupungin%20%3a%20strategiaohjelma%20)

Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma 2015-2017. Viitattu 22.5.2015.

http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunginhallitus/Suomi/Paatos/2015/Kanslia_2015-04-13_Khs_15_Pk/EF9AFEAB-F682-4B62-A6AB-C2F1EEC11A6A/Liite.pdf.

Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveysvirasto. Sosiaali- ja terveysviraston toimintakertomus 2014.

Helsingin kaupunki 2015 b. Sosiaali- ja terveysvirasto. Asumisneuvonnan verkkosivut. Viitattu 29.12.2015. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/asumisneuvonta/palvelut>

Helsingin kaupunki 2015 a. Viitattu

29.12.2015.http://helmi/sote/osastot/tietohallinto_ja_viestinta/Sivut/default.aspx

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Gaudeamus Helsinki University Press, Oy.Yliopistokustannus, HYY-yhtymä. Tallinna: Raamatutrükikoda.

Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K., Ahlgren, S. 2014. THL. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi - Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Raportti.

Häme-ELY-keskus. 2015. Click-hankkeen loppuraportti. Reaaliaikainen neuvonta Click ja sen osahankkeet. Viitattu 14.12.2015.

http://www.hel.fi/hel2/Helsinginseutu/Hankkeet/Click/Click_loppuraportti_2015.pdf

Isoherranen, K., Rekola, L., Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä -moniammatillinen yhteistyö. WSOY Oppimateriaalit Oy 2008.

Juhta- julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2012. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Viitattu 18.4.2015. <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs152>

Juhta- julkisen hallinnon tiedonhallinnon neuvottelukunta. 2012. JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet. Viitattu 19.12.2015.

<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.html>

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistyön muotona. Suomen Yliopistopaino oy.

Karppinen, J. 2014. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishankkeen loppuraportti. Ympäristöministeriön kehittämishankkeen loppuraportti.

Kinni, A. Asumisneuvonnan vuosiraportti 2012-2013. Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto.

Kostiainen, E., Laakso, S. 2010. Asumisneuvonnan vaikuttavuus Helsingissä. Kaupunkitutkimus. TA. Helsinki.

Kuntaliitto 2014. Lähipalvelut - mitä nekin nyt ovat? Suomen kuntaliitto. Helsinki 2014.

Laihonen, H., Hannula, M., Helander, N., Ilvonen, I., Jussila, J., Kukko, M., Kärkkäinen, H., Lönnqvist, A., Myllärniemi, J., Pekola, S., Virtanen, P., Vuori, V., Yliniemi, T. 2013. Tietojohdaminen. Tampereen teknillinen yliopisto, Tietojohdamisen tutkimuskeskus Novi.

Lapan, S., Quartaroli, M. & Riemer, F. 2011. Qualitative research. An Introduction to Methods and Desings. San Francisco: Jossey-Bass.

- Markkula, T. 2013 Terveystoiminnan työn kehittäminen sosiaalisen median toimintaympäristöissä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö Yamk. Viitattu 25.2.2015.
<http://www.hel.fi/static/kanslia/Innovaatorahasto/Loppuraportti-Verkkoterkkari.pdf>
- Modig, N. & Åhlström, P. 2013. Tätä on Lean. Ratkaisu tehokkuusparadoksiin. Tukholma. Rheologica publishing.
- Nikunlassi, Y. 2008. Sosiaalitoimen verkkoneuvonta. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOY pro oy.
- Onnismaa, J. 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Gaudeamus. Helsinki University Press. Hakapaino Oy. Helsinki. 2011.
- Pajula, E. 2014. Osallisuuden jäljillä. Viitattu 18.5.2015. (toim.) Jämsén, A. & Pyykkönen, A. 2014. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. 2014.
<http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. A Conceptual model of service quality and its Implications for future Research. The Journal of Marketing, Vol.49, No 4 (Autumn,1985), pp 41-50. American Marketing Association. Viitattu 10.2.2015.
<http://sistemas-humano-computacionais.wdfiles.com/local--files/capitulo:sistemas-de-servico/ServQual.PDF>
- Pleace, N. & Culhane, D & Granfelt, R. & Knutagård, M. 2015. The Finnish Homelessness Strategy: An International Review. Helsinki: Reports of the Ministry of the Environment 3en.
- Pohjola, A., Kääriäinen, A., Kuusisto-Niemi, S. 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia teoksessa: Strömberg-Jakka, M. Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan.
- Pohjola, A., Kääriäinen, A., Kuusisto-Niemi, S. 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia teoksessa: Heikkonen, H., Ylönen, K. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä.
- Rahikka, A. 2013. Väitöskirja. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja. Unigrafia, Helsinki. Rheologica publishing.
- Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Saarisilta, J., Heikkilä, J. 2015. Yhdessä Innovoimaan -osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Osuva-tutkimushankkeen loppuraportti. TeKes. Juvenes Print. Tampere. 2015.
- Saariluoma, P., Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen, T., Leikas, J., Liikkanen, L.A. & Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia. Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Teknologiateollisuus ry. Tampere: Tammerprint OY.
- Sanastokeskus TSK 2010. Sosiaalisen median sanasto. Viitattu 22.04.2015.
www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto
- Sauristo, H. 2014. Asiakkaat osallisena palveluiden kehittämisessä - opas asiakasraadin perustamiseen. Yamk opinnäytetyö. Viitattu 3.1.2016.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83002/Opiskelija%20Sauristo%20Hannele.pdf?sequence=1>

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuunnitelmassa. Opas käytäntöihin. Stakes. 2004. Viitattu 17.11.2015.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf?sequence=3

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma. Kaste 2012-2105. Viitattu 29.12. 2015.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112146/STM_2012_%20KASTE_FI_uusi.pdf?sequence=3

Sosiaali- ja terveysvirasto 2015. Käyttösuunnitelma. Viitattu 22.04.2015.

http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaali-ja_terveyslautakunta/Suomi/Esitys/2015/Sote_2015-05-12_Sotek_9_EI/037C0807-4372-4E31-BF27-6670437C0C02/Liite.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Viitattu

15.5.2015 www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1900412

Suomen virallinen tilasto (SVT) 2014. Internetin käytön yleiset muutokset. Helsinki. Tilastokeskus. Viitattu 21.5.2015.

http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_kat_001_fi.html

THL. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Viitattu 21.5.2015.

https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmäpalvelut/sahkoisten-palveluiden-esteettomyys.sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. 6Aika. Vipuvoimaa Eu:lta. Forum virium Helsinki. Viitattu

11.11.2015. <http://6aika.fi/helsinki-kehittaa-palvelujaan>

Valtiovarainministeriö 2013. Asiakaspalvelu 2014 -Yhdessä palvelut lähelle. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämissuunnitelma. Viitattu 17.5.2015. Juvenes print, Suomen yliopistopaino Oy.

<http://vm.fi/documents/10623/360836/Asiakaspalvelu2014+yhdessä%20palvelut+lähelle+raportti/2c873246-1263-41f0-a749-7642f13c1647>

Muut lähteet:

Perhe- ja sosiaalipalvelut organisaatiokaavio. Viitattu.11.10.2015.

<http://www.hel.fi/static/sote/virasto/peso-organisaatio.pdf>

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston organisaatiokaavio. Viitattu. 11.10.2015.

<http://www.hel.fi/www/sote/fi/esittely/organisaatio/>

Kuviot

Kuvio 1: NetOffer-malli. (Grönroos 2009,241)	16
Kuvio 2: Sosiaali- ja terveystalvelujen organisaatiokaavio (Helsingin kaupunki).....	18
Kuvio 3: Asumisneuvonnan sijoittuminen sosiaali- ja terveystalviraston perhe- ja sosiaalipalve-luihin. (Helsingin kaupunki)	18
Kuvio 4: Toimintatutkimuksen spiraalimainen eteneminen (Ojasalo ym. 2014, 60) .	22
Kuvio 5: Kehitystehtävän etenemisen kuvaus	24
Kuvio 6: Tiedonkulku vuokratelkaprosessissa (Juhta -julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 152, 1-12)	25
Kuvio 7: Laatukuilumalli. (Parasuraman, Zeithamlin & Berry. 1985, 44).	26
Kuvio 8: Työpajatyöskentelyn prosessin vaiheet kaavio (Kuntaliitto 2014, 10).....	36
Kuvio 9: Verkkopalvelun visio	37
Kuvio 10: SWOT-nelikenttäänalyysi kehitetyn verkkopalvelun nykytilanteesta ja tulevaisuudesta (Seppänen-Järvelä 2004, 59)	55

Kuvat

Kuva 1: Asumisneuvonnan verkkopalvelun suunnittelua Mind map -menetelmällä ..	37
Kuva 2: Kyselylomakkeen teko.....	39

Taulukot

Taulukko 1: Moniammatillisen yhteistyön kuvaus.....	21
Taulukko 2: esimerkki luokittelun kuvauksesta.....	29
Taulukko 3: Verkkosivujen sisällön ja yhteydenottojen arviointi	43
Taulukko 4: Verkkosivujen saavutettavuuden arviointi (asteikolla 1-5).....	44
Taulukko 5: Yhteenveto kehittämistyön tuloksista	51

Liitteet

Liite 1: Asumisneuvojien fokusryhmähaastattelun kysymysrunko verkkopalvelun kehittämisryhmälle	68
Liite 2: Asumisneuvonnan verkkopalvelun Digium-kyselylomake. Kysely on Helsingin sosiaali- ja terveysviraston asumisneuvonnan verkkopalvelusta.....	70
Liite 3: Tiedote sähköpostitse työntekijöille.....	71
Liite 4: Asiakaspalautekysely suojattua sähköpostia käyttäneille.....	72
Liite 5: Kehittämisryhmän prosessinarviointi	73

Liite 1: Asumisneuvojien fokusryhmähaastattelun kysymysrunko verkkopalvelun kehittämissyöhmälle

Alkuinformaatio haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuudesta, tietosuojaja-asioista, haastattelun videoimisesta, äänittämisestä ja haastattelun teemasta. Haastatteluun osallistujilta on pyydetty kirjalliset luvat. Prosessimallinnus jaettiin asumisneuvojille paperisina versioina. Haastattelukysymysten kautta on tarkoitus hankkia tietoa työntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä tiedonkulun nykytilanteesta, verkkopalvelun kehittämisestä, Chat-neuvonnasta ja tehdystä prosessimallinnuksesta.

Asumisneuvonnan tiedonkulun nykytila

- Kuinka hyvin mielestänne ihmiset tietävät asumisneuvonnasta?
- Mitkä eri viestintäkanavat ovat käytössäsi?
- Millaisilla asioilla asumisneuvonnan tiedonkulkua voisi mielestäsi parantaa?
- Millaiseksi koet asumisneuvonnan asiakasohjautuvaisuuden tällä hetkellä?
- Miten nopeasti ajanvarauksillesi pääsee?

Asumisneuvonnan verkkopalvelu

- Millaiseksi kuvailisit tällä hetkellä asumisneuvonnan saavutettavuutta?
- Millainen merkitys sillä mielestäsi olisi asiakkaalle, että asumisneuvoja saisi verkon kautta?
- Näkisittekö, että verkkosivut voisivat tukea asiakkaan omatoimisuutta vaikuttaen asiakassuhteeseen sekä asiakkaan motivaation selvittämiseen ongelmia?
- Näkisittekö, että ihmiset voisivat toimia aktiivisesti omien asioiden hoitamisessa tiedon avulla?
- Kenelle verkkosivujen käyttö ja verkkopalvelu sopii?
- Millaisiin tarpeisiin asumisneuvonnan verkkosivut vastaavat?
- Minkälaisia asioita ja minkälaisiin palveluihin ihmisille tulisi mielestänne tarjota linkkejä verkon kautta?
- Miten tärkeänä pidät asiakkaiden ja yhteistyötahojen palautteenannon mahdollisuutta?

Chat-neuvonta verkossa

- Mitä mieltä olette Chat-neuvontapalvelun käyttöönotosta?
- Millainen kohtaaminen verkossa palvelisi ihmistä, jolla on asumiseen liittyviä ongelmia tai tiedontarve?
- Mitä vaikutuksia mahdollisilla tietokatkoksilla voisi olla?
- Miten turvallisiksi koet Helsingin kaupungin verkossa asioinnin?

- Olisiko mielestäsi perusteltua, että asumisneuvojilla on suojattu sähköpostiyhteys?
- Näkisittekö, että asumisneuvonnan verkkopalvelu tukisi työmme ennaltaehkäisevyyttä?
- Miten tärkeänä pidät asiakkaiden osallistumista asioiden hoitamiseen?
- Minkälainen asiakaskunta hyötyisi verkossa saatavasta neuvonnasta ja tiedosta?
- Millaisia resursseja asiakastyö Chatin kautta edellyttää?
- Miten toimit Chat-keskustelussa, jos asiakas on kriisitilanteessa?

Asumisneuvonnan prosessinmallinnuksesta

- Miten piirroksen prosessikuvausmalli mielestänne kuvaa asiakastarpeen vastaanottovaihetta?
- Miten asiakasprosessin mallinnusta voisi mielestäsi hyödyntää asiakastyössämme?
- Millainen merkitys verkkosivuilla ja verkkokeskustelulla voisi mielestänne olla koko asumisneuvonnan asiakasprosessia ajatellen?

Haastatteluun osallistuvan kirjallinen suostumus haastatteluun ja sen hyödyntäminen osana asumisneuvonnan verkkosivujen kehittämistä:

Päiväys _____ Paikka _____

Allekirjoitus _____

Kiitokset osallistumisestasi.

Liite 2: Asumisneuvonnan verkkopalvelun Digium-kyselylomake. Kysely on Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen asumisneuvonnan verkkopalvelusta.

Kehitämme palvelua saatujen vastausten perusteella. Kyselyyn vastaamiseen kuuluu vain hetki. Valitkaa kuvaavin seuraavista vaihtoehdoista, kiitos.

1. Mikä näistä parhaiten kuvaa yhteydenottonne syytä?

Asumisen hakuun liittyvä informaation tarve

Asumattomuusuhkatilanne

Vuokranmaksuun liittyvät asiat

Asumisterveydellinen ongelma

Asumattomuus

Muu, mikä?

2. Saitko vastauksen kysymykseesi? (1-5)

En saanut

Sain

3. Asumisneuvonnan verkkosivujen löytyminen. (1-5)

Oli vaikea löytää

Löytyi helposti

4. Miten parantaisit verkkosivuja?

5. Oletteko?

Yksityishenkilö

Viranomainen, toimihenkilö

6. Sukupuoli

Nainen

Mies

Muu

7. Ikä

alle 25v.

25-29v.

30-39v.

40-64v.

65 v. tai yli

Kysely on osa Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Yamk-opintoja. Yksittäiset vastaajat eivät ole tunnistettavissa raportoinnista. Kehittämistyötä koskeviin kysymyksiin vastaa asumisneuvoja Pauliina Partanen.

Kun olet vastannut, paina "**Lähetä**"-painiketta. Kiitos vastauksistasi!

Liite 3: Tiedote sähköpostitse työntekijöille

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen asumisneuvojat ovat kuluneen vuoden 2015 aikana kehittäneet asumisneuvonnan verkkopalvelua yhteistyössä viraston viestintä- ja tietohallinnon henkilöstön kanssa. Sivustoille on koottu hyödyllistä tietoa, jonka avulla kansalaiset voivat ratkaista asumisen ongelmiaan itsenäisesti tai ottamalla suojattua turvapostia käyttäen yhteyttä asumisneuvontaan. Sivustolta löytyvät myös asumisneuvojen yhteystiedot, mikäli asukkaalla on tarve henkilökohtaiseen neuvontaan. Tarkoituksena on, että asumisneuvonta pystyy vastaamaan nykyistä tehokkaammin asukkaiden tarpeisiin ja ihmiset löytävät ratkaisuja asumisen ongelmiin entistä varhaisemmassa vaiheessa. Verkkosivujen tietojen toivotaan hyödyttävän eri palvelusektoreiden työntekijöitä helpottamalla ajankohtaisen tiedon saavutettavuutta.

Verkkopalvelusta toivotaan käyttäjiltä palautetta, jotta kehitystyötä voidaan toteuttaa kansalaisten ja työntekijöiden kokemukset huomioiden. Palautteen antamiseen on avattu sivuille Digium-kysely, johon toivomme sinun vastaavan. Vastausaikaa menee vain hetki.

Kysely-linkki

Asiaa saa mieluusti jakaa ja infota eteenpäin 😊

Ohessa on linkki sivuille.

<http://www.hel.fi/asumisneuvonta>

Liite 4: Asiakaspalautekysely suojattua sähköpostia käyttäneille

Saitko tarvitsemasi vastauksen?

Täytähän alla olevan palautelomakkeen. Siihen vastaaminen kestää alle minuutin. Kiitos!

kysely-linkki

Kysely on osa Yamk-opintoja. Raportoinnista ei käy ilmi vastaajien henkilötietoja. Kyselyä koskeviin tiedusteluihin vastaa asumisneuvoja Pauliina Partanen (p. 09-31044012, pauliina.partanen@hel.fi).

Ystävällisin terveisin, Asumisneuvonta

Liite 5: Kehittämisryhmän prosessinarviointi

Prosessin arvioinnissa on muokattu Seppänen-Järvelän (2004) tekemää kehittämisarvioinnin kysymyspatteria. (Seppänen-Järvelä, 57)

- Miltä nyt tuntuu, mitä kuuluu?
- Missä vaiheessa nyt ollaan?
- Mitä vaiheita olemme läpikäyneet?
- Mitä olemme tehneet tiedonkulun ja verkkopalvelun kehittämiseksi?
- Miten olemme saavuttaneet tavoitteitamme sujuvoittaa asumisneuvonnan tiedonkulkua?
- Ovatko tavoitteet muuttuneet kehittämisprosessin aikana? Jos ovat, niin miten ja miksi?
- Miten yhteistyö on sujunut?
- Miten Sosiaali- ja terveystieteiden keskus on tukenut kehittämisprojektia?
- Tulevaisuuden suunnat, miten kehittämistä voisi jatkaa ja miksi?

