

Eloisa

Sijaishuollon Digipeli

Testikäyttö // Käyttäjättestiraportti



Alkusanat

Tämä dokumentti esittelee tulemat ja johtopäätelmät käyttäjähaastattelusta, joka toteutettiin Adventure Clubin Eloisalle tuottaman [Sijaishuollon Digipelin testivaiheessa](#), keväällä 2023. Digipeliä testasi asiakkaillaan yksi sosiaalityöntekijä, jonka asiakkaista neljä valikoitui testiryhmään siten, että he vastasivat pelin kyselyyn aidossa asiakastilanteessa. Myöhemmin käydyissä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä keskusteluissa voitiin myös aidon asetelman mukaisesti hyödyntää tuloksia sosiaalityöntekijän parhaaksi näkemässä laajuudessa ja yhteydessä.

Havainnot ja esitykset järjestelmän laajempaan käyttöönottoon liittyen perustuvat yksin käyttäjähaastatteluun ja pienen asiakasryhmän osalta kerättyyn vastausaineistoon, ja siten yhden sosiaalityöntekijän kokemukseen sovelluksesta. Näin ollen tuloksia ei tule yleistää koskemaan laajempaa käyttäjäyleisöä niin sosiaalityöntekijöiden kuin asiakkaidenkaan osalta. Haastattelusta nousseita havaintoja voidaan kuitenkin hyödyntää sovelluksen jatkokehityksen sekä laajemman käyttöönoton testimoniaalisena tukena.

Testiasetelman suunnittelusta, toteutuksesta ja analysoinnista vastasi Adventure Club. Raportissa esitetyt näkemykset ovat Adventure Clubin omia, eivätkä siten välttämättä edusta laajempaa tulkintaa testien sisällöstä.

Helsingissä

22. kesäkuuta, 2023



Sisällysluettelo

- 01 | **Johdanto** : Lähestyminen & Toteutus
- 02 | **Tiivistelmä** : Päätulemat & Suositukset
- 03 | **Tulokset** : Muistiinpanot haastattelusta sekä havainnot vastausaineistosta
- 04 | **Liitteet** : Haastattelurunko



01

Johdanto

Lähestyminen & Toteutus

Lähestyminen

Selvittääksemme Sijaishuollon Digipelin toimivuutta ja tästä koettua hyötyä, toteutimme kaksikantaisen tutkimusmallin.

1. TESTIKÄYTTÖÖN OSALLISTUNEIDEN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN LAADULLISET HAASTATTELUT

- Ymmärretään kyselyn hyöty sosiaalityöntekijälle – miten tämä helpotti omaa työtä tapaamisiin valmistauduttaessa ja nämä läpivietäessä?
- Selvitetään sosiaalityöntekijän näkemys lasten kyselykokemuksesta – millainen vastaanotto kyselyllä ja sen sisällöllä lasten keskuudessa oli ja miten tähän yleisesti suhtauduttiin?
- Varmistutaan järjestelmän ja käyttöliittymän käyttöönotettavuudesta – miten helppokäyttöiseksi ja toimivaksi käyttöliittymä/alusta koetaan? Mahdollisuus antaa parannusehdotuksia ja kehitystoiveita.

2. TESTIVAIHEESSA KYSELYYN VASTANNEIDEN LASTEN VASTAUSYHTEENVETO

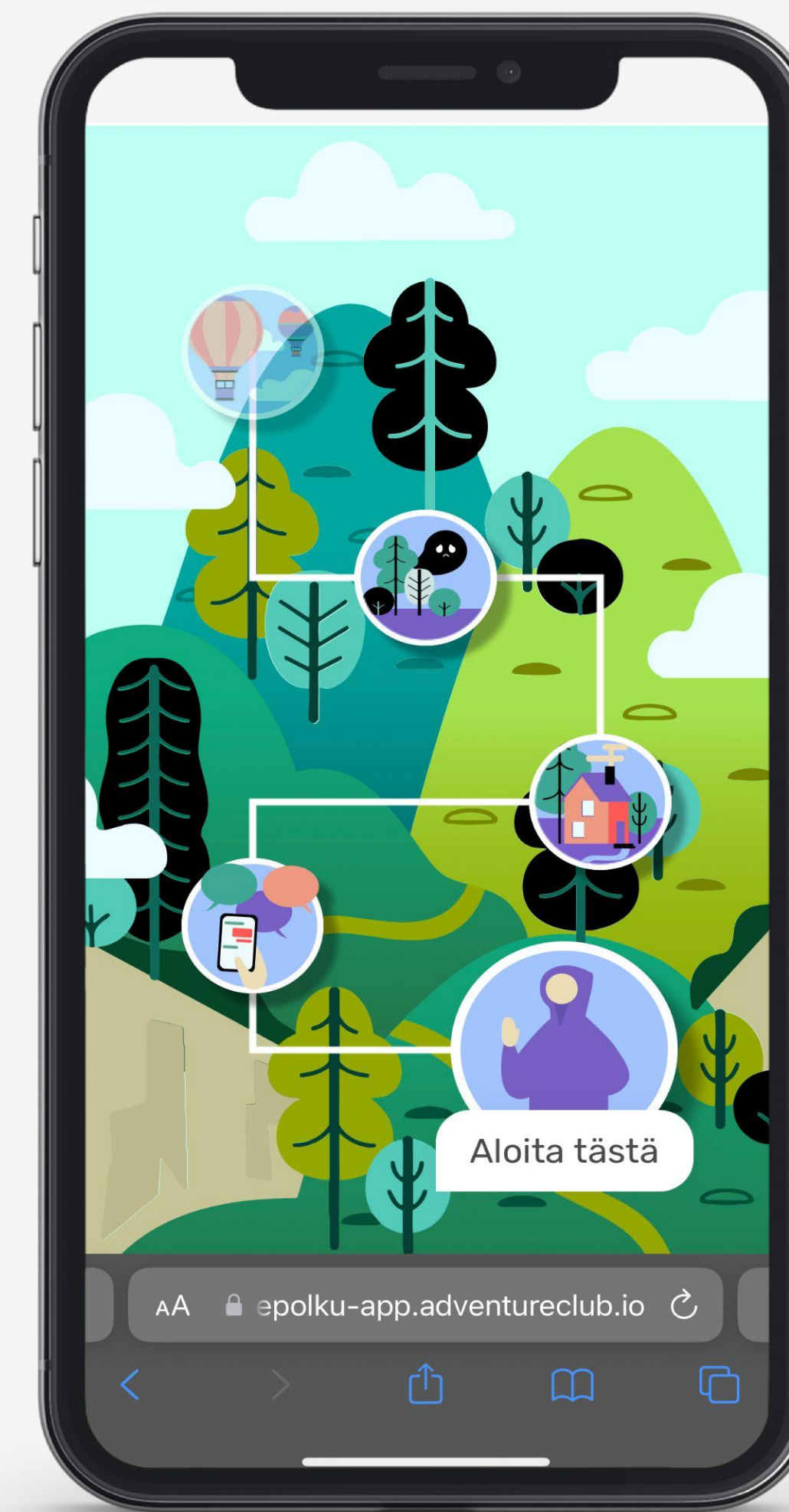
- Validoidaan kyselyn vaikuttavuus – tarkastellaan, miten lapset ovat vastanneet ‘koetko tulleeesi kuulluksi?’ ymmärtääksemme lasten kokema hyöty kyselystä.
- Tunnistetaan kehityskohtia ja kyselyn palvelevuutta lapsen näkökulmasta – mihin kysymyksiin ja miten pitkälle lomakkeessa lapsi on vastannut, sekä missä määrin vastausvaihtoehtoja on hyödynnetty.
- Varmistutaan kyselyllä tuotetun datan luotettavuudesta ja oikeellisuudesta – peilataan vastauksia sosiaalityöntekijän näkemykseen kyselyssä annettujen vastausten hyödynnettävyydestä ja uskottavuudesta.



Toteutus

Tutkimusmenetelmä ja otoskoko, ajankohta, vastuut sekä raportoinnin periaatteet.

- Kuullaan palautepelin testikäyttöön ottanutta ja asiakkailtaan jo käyttänyttä sosiaalityöntekijää kahdenkeskisessä haastattelussa; yksi (1) haastattelu.
- Haastattelun ajankohta toukokuu 2023 // Teams. Haastattelun suunnittelusta, toteutuksesta ja raportoinnista vastasi AC // Satu.
- Haastattelu dokumentoidaan ja raportoidaan suojaten sekä haastateltavan että lasten anonymiteettiä siten, että mitään näitä identifioivaa tietoa ei tallenneta eikä raportoida.
- Lisäksi arvioidaan kyselyn vaikuttavuutta ja tähän vastaamisen intensiteettiä neljän (4) asiakkaan vastausyhteenvedon osalta. Lasten identiteettisuoja kunnioitettiin varmistamalla testikäyttäjänä olleelta sosiaalityöntekijältä ennen aineiston palvelimelta poimimista ja lähempää tarkastelua, ettei tämä sisällä mitään lasta identifioivaa tietoa.
- Kyselyn läpitehneet lapset valikoituivat testikäyttäjän omalta asiakaslistalta suurelta osin sen mukaan, miten jo sovittujen tapaamisten ajankohta sopi testikäytön ajankohtaan.



02

Tiivistelmä

Päätulemat & Suositukset

Päätulemat

1 |

SOVELLUS ON HELPPO JA SELKEÄ KÄYTTÄÄ NIIN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN KUIN LAPSENKIN NÄKÖKULMASTA.

Palautekyselyyn koettiin olevan asiakkaan näkökulmasta intuitiivinen ja miellyttävä vastata, eikä sen osalta nähty tarpeelliseksi toteutettavan sosiaalityöntekijän toimesta erillisiä ennakkovalmisteluja tai -ohjeita lapselle. Myös sosiaalityöntekijän sovelluksen käyttöliittymä koettiin helpoksi käyttää ja yksittäiset vastaukset selkeäksi tulkita muun muassa intuitiivisesti ymmärrettävien liikennevaloista tutun värikoodauksen johdosta.

Kyselykokonaisuuteen toivottiin kuitenkin parempaa ja selkeämpää näkymää, jolloin sisältö vastauksineen olisi kokonaisuudessaan sosiaalityöntekijän paremmin hahmotettavissa. Myös osittainen personoitavuus asiakaskohtaisesti esimerkiksi sosiaalityöntekijän mahdollisuudella lisätä avoimia kysymyksiä koettiin tulevaisuudessa tärkeäksi kehittää.

2 |

KYSELY MAHDOLLISTAA MUUSSA KOMMUNIKOINNISSA ESIINTULEMATTOMIEN SEIKKOJEN HAVAINNOINNIN.

Palautekyselyn koetaan antavan lapsen ja hänen tässä hetkessä vaikuttaviin ja kokemiin elämäntekijöihin näkymän, joka ei tavanomaisessa sijaishuollon kanssakäymisessä välttämättä tule esille. Syitä esiintulemattomuuteen saattaa olla lapsen haluttomuus, kyvyttömyys tai osaamattomuus nostaa epäkohtia esille tai kertoa näistä, mutta myös esimerkiksi sosiaalityöntekijän etukäteistieto ja ennakkokäsitys lapsen (hyväksi koetusta) tilanteesta, jolloin epäkohtia ei osaa kysyä tai näiden olemassaoloa ei onnistu tiedostamaan.

Kyselyn koettiinkin tukevan asiakassuunnitelmaneuvoitteluja hyvin sekä tarjoavan näkymän lapsesta asioihin, jotka voidaan huomioida ja ohjata henkilökohtaisempiin keskusteluihin esimerkiksi kahden keskisissä tapaamisissa. Kehityskohtena kyselylle kuitenkin toivottiin lapselle mahdollisuutta itse nostaa avoimella vastauksella esille mieltään askarruttavat seikat.

3 |

KYSELYN AVULLA LAPSI KOKEE TULEVANSÄ KUULLUKSI JA KUUNNELLUKSI.

On toki huomioitava testin pieni otos sekä sosiaalityöntekijän että testanneiden asiakkaiden osalta, mutta hypoteesina kyselyn vaikuttavuudesta voidaan todeta lasten kokeneen tullessa kyselyyn vastatessaan kuulluksi. Vaikuttavuudesta kertoo sekä kyselyssä mukana ollut kuulluksitulemisen kysymys, mutta tätä tukee myös sosiaalityöntekijän oma kokemus ja näkemys lasten sovelluksen käyttömielikuvasta ja hyötykokemuksesta kyselyn vastaamista kohtaan.

Kyselyn hyvää käytettävyyttä puoltaa lisäksi testikäyttäjän näkemys annettujen vastausten totuudenmukaisuudesta ja avoimuudesta. Myös avointen vastausten intensiteetin nähtiin kuvaavan kyselyn tarvetta kommunikoinnin ja palautteenannon välineenä lasten taholta sekä vahvistavan näkemystä lasten kokemasta kuulluksitulemisen tunteesta. Luottamus asioiden esillenostamiseen ja edistämiseen kuitenkin aina lunastettava.



TESTIMONIAALI

SUORIA LAINAUKSIA TESTIKÄYTTÄJÄN KANSSA KÄYDYISTÄ KESKUSTELUISTA

“Tosi hyvä tapa kartoittaa ja tutustua.

“Kaivattu tapa kysellä asioita.

“Suora keino päästä nuorten omaan kokemukseen kiinni.

“Olen erittäin innostunut. Huikea väline!



Miten jatkamme? Suositukset jatkokehitystoimille

Tämä raportti dokumentoi Palautepolku-projektin testikäytön tulokset ja siten päättää projektin tältä osin.

Jatkokehitysaskelista ja suosituksista päätetään yhdessä Eloisan projektiimin kanssa elokuun 2023 aikana yhteisessä työpajassa. Samalla projektitiimille esitellään tässä raportissa kuvatut testikäytön lopputulemat.



03

Tulokset

Muistiinpanot haastattelusta sekä
havainnot vastausaineistosta

Taustoitus

Haastateltavan ja palvelualueen perustiedot sekä työn sisältö*

Testikäyttäjänä toimineella sijaishuollon sosiaalityöntekijällä pitkäaikainen kokemus lastensuojelusta useammalta sote- tai hyvinvointialueelta.

Asiakkaita tällä hetkellä noin 25 lasta perheineen. Kuvaa lastensuojelun asiakaspolkua hyvin monimuotoiseksi ja perhekohtaiseksi – merkittäväälle osalle avohuollon palvelut riittävät, mutta lopulta tarvittavat palvelut ja näiden kesto määritellään asiakaskohtaisesti. Yhteistä asiakasperheille kuitenkin on haastava, jo ongelmien osalta kulminoitunut tilanne sekä erilaiset päihde- ja mielenterveysongelmat. Lastensuojelun palveluiden pariin toivoo nopeampaa, ennakoivampaa pääsyä sekä ennaltaehkäisevää, vanhemmuutta jo neuvolasta lähtien paremmin tukevaa hoitomallia.

Kuvaa työn olevan päivittäin hyvin vaihtelevaa, yllättävää ja monipuolista, usein kolmansien tahojen kanssa toimimista ja asiointia (Kela, pankki, poliisi, sijoituspaikka, koulu ...). Työvälineet hyvin perinteisiä ja yksilökohtaisia, kuten puhelin ja allakka; digitaalisia työkaluja ei juurikaan ole alalla tarjolla ja/tai käytössä. Myös dokumentoinnin ja raportoinnin osalta käytänteet usein työntekijäkohtaisia, ja siten ei-yhtenäisiä.

Sijaishuollon asiakkaiden tapaamiset, ns. asiakassuunnitelmaneuvoittelut 2krt/vuosi, kaikille vakiintuneita työskentelyn muotoja – nämä ainoat *ennaltasuunnitellut* tapaamiset lapsen kanssa. Kokee tärkeäksi osallistua itse omia asiakkaita koskeviin neuvotteluihin ja tapaamisiin, jotta tuntisi asiakkaansa mahdollisimman hyvin ja voisi palvella tätä kokonaisvaltaisesti mahdollisimman hyvin. Kuvaa lasten lähtökohtaisesti tulevan sovittuihin tapaamisiin mielellään ja ovat kiinnostuneita tapaamaan omaa sosiaalityöntekijää. Systemaattista mittarointia ja työssä onnistumisen seurantaa tai tämän vaikuttavuutta ei seurata; tiedonjakamista on kuitenkin pyritty helpottamaan ja lisäämään erilaisin vapaamuotoisin dokumentein ja kommentointimahdollisuuksin.

Käytänteet, työkalut ja tekemisen tavat hyvin perinteisiä ja yksilöllisiä.

Yhtenäiselle, digitaaliselle kysely- ja palautejärjestelmälle sosiaalityöntekijöiden taholta tunnistettavissa suuri tilaus.

“Puheluita ihan hirveesti ja kirjaaminen laahaa jäljessä. Tavanomaista päivää ei ole.”

* Työluonteen ja haastateltavan toimenkuvan sekä tekemisen tapojen syvemmän ymmärryksen tueksi haastattelu aloitettiin taustoittavalla osuudella.



Sijaishuollon digipeli

1/3

Testikäyttäjänä toimineen sosiaalityöntekijän oma kokemus

Ennako-odotukset positiivisia, innostuneita ja ilahuneita päästä kokeilemaan kyselyjärjestelmää käytännössä – standardisoidulle digitaaliselle ennakkotieto- ja palautekanavalle koettiin olevan selkeä tilaus. Järjestelmän teknisyyks ja oletettu vaikeakäyttöisyys sekä turhautuminen ‘taas uuteen järjestelmään’ kuitenkin mietitytti ennen ensimmäistä käyttökokemusta. Opastusta ja koulutusta järjestelmään ei koeta laajemmin tarvittavan, järjestelmän nähdään olevan ‘hivittävän helppo ja ei todellakaan vaikea’ erityisesti lapsen käyttöliittymän osalta. Sosiaalityöntekijä koki hankalaksi vain sen, ettei ole tallentanut palautepolun linkkiä omalle työpöydälle. Erityisen kiitettävää järjestelmässä nähtiin siinä, että järjestelmästä saattaa lähettää muistutuksen ja peruuttaa jo lähetetyn kyselyn.

Lapsia ei valmisteltu kyselyyn mitenkään, eikä tähän nähty olevan tarvetta. Sosiaalityöntekijän mahdollisuus kirjoittaa kyselyn introviesti omin sanoin keräsi kiitosta ja sen koettiin olevan järjestelmä käyttöönotettaessa riittävä informaatio kyselyyn. Kuitenkin, mikäli järjestelmä otetaan laajempaan käyttöön, voisi tämän käytöstä, roolista ja tavoitteista informoida lasta jo tapaamista sovittaessa tai muussa vastaavassa yhteisessä instanssissa.

Kyselyn nähtiin avaavan arvokkaan näkymän lapsen elämäntilanteeseen ja kokemuksiin haasteisiin. Myöhemmässä vaiheessa, kun järjestelmästä saa asiakaskohtaiset kyselyn kokonaisuudessaan tulosteena, nähdään tämän olevan tärkeä väline kahdenkeskisissä tapaamisissa lapsen kanssa kommunikoidaan lapselle käsiteltävien asioiden tärkeyttä, ohjaamaan keskusteluja ja antamaan näille ennaltasovittu rakenne sekä varmistamaan keskustelujen tasalaatuisuus sosiaalityöntekijöiden välillä. Nyt testikäytössä asiakkaan palautepolku oli vaikea kokonaisuudessaan käydä läpi, mutta tästä oli helppo nostaa keskusteluun yksittäisiä kohtia, joihin sosiaalityöntekijä koki tärkeäksi voida puuttua. Kyselyn nähdään kuitenkin olevan moneksi, ja jää sosiaalityöntekijän pohdittavaksi, miten tätä parhaiten omien asiakkaiden kanssa hyödyntää. Käyttötapauksia tunnistettiin spontaanisti muun muassa hiljaisen tiedon kerryttäminen ja keskusteluavauksen apu.

On kuitenkin pohdittava, mihin tilanteeseen kysely parhaiten sopii – (asiakassuunnitelmaneuvoittelu-)palaveri koostuu usein laajennetusta osallistujakunnasta, joille lasten tiettyjen henkilökohtaisten asioiden läpikäynti on väärä foorumi. Lasten suhtautuminen kyselyyn ja avoin osallistuminen koettiin suurena luottamuksenosoituksena, jota ei epäonnistuneella tai sopimattomalla vastausten hyödyntämisellä haluta vaarantaa. Nuoren tulee voida myös itse vaikuttaa siihen, milloin luottamuksella kertomiaan asioita sosiaalityöntekijän kanssa käsitellään.

Järjestelmä selkeä ja helppokäyttöinen molemmille käyttäjäryhmille.

Avaa sosiaalityöntekijälle todellisen näkymän lapsen tilanteeseen ja nykyhetkeen.

Käyttötapaukset tulee voida miettiä asiakaskohtaisesti.

“Erittäin helppo ja käytettävä.”



Sijaishuollon digipeli

2/3

Lapsen kokemus sosiaalityöntekijän havainnoimana

Palautepelin nähtiin soveltuvan laajemmalle ikäryhmälle, kuin mitä sen on alustavasti suunniteltu olevan. Testikäytön aikana kyselyyn vastanneet lapset olivat 13–17-vuotiaita. Pelin kuitenkin koettiin soveltuvan myös pienemmille (alakouluikäisille) lapsille, joskin riittävä lukutaito tulee olla. *Sisällöllisesti* pelin nähtiin kuitenkin jo soveltuvan myös testiryhmää nuoremmille – lasten elämäntilanne ja todellisuus koettiin olevan laajasti sisällön mukaista mm. väkivallan uhkan tai sen kokemuksen osalta, vaikka tietyistä aiheista keskustelu tai näiden esilletuominen voi olla ammattilaisellekin vaikeaa. Kyselyn käyttäjistä hankalimmaksi koetuksi ryhmäksi nähdään murrosikäiset johtuen ikään liittyvästä yleisestä negatiivisesta suhtautumisesta kaikkeen, mutta testikäyttäjän näkemys kuitenkin on, että kyselyn vastaanotto ei ole riippuvainen demografisista ominaisuuksista, kuten iästä, tai muista taustatekijöistä – lapselle voi olla helpompi kertoa asioistaan kirjoittaen tai omassa rauhassa omaan tahtiin kyselyyn vastaten ja tähän on hyvä tarjota kanava.

Lapset lähtivät palautepeliin positiivisesti ja luottavaisesti mukaan. Lapset suhtautuvat lähtökohtaisesti kyselyyn vastaamiseen hyvin ja lähtivät tätä sosiaalityöntekijän mielestä käyttämään herkästi huolimatta siitä, että tätä ei ollut alustettu lainkaan. Testikäyttäjä koki myös ‘positiivisesti yllättyvänsä’ siitä, millaisella intensiteetillä ja syvyydellä lapset kyselyyn ja sen avoimiin kohtiin vastasivat – kyselyllä koettiin pääsevän jopa syvemmälle tasolle kuin muilla kommunikoinnin ja keskustelun keinoin hyvänkin asiakassuhteen ollessa kyseessä. Nuoret eivät kuitenkaan itse spontaanisti ottaneet kyselyä tai sen sisältöä ja vastauksiaan puheeksi, mutta kyselyn avulla nuoreen sosiaalityöntekijän oli helpompi ottaa kontakti ja alustaa keskusteluja.

Palautepeli tarjoaa kanavan tulla kuulluksi ja tähän annetut vastaukset totuudenmukaisia ja lapsen elämää aidosti kuvaavia. Vaikka kysely nähtiin kattavaksi lapsen näkökulmasta, tähän koettiin tarvittavan vielä nuorelle mahdollisuus antaa avoin kommentti itseään mietityttävästä, vapaasta teemasta. Myös sosiaalityöntekijän personoima, kaikkia asiakkaita koskematon kysymysmahdollisuus koettiin tulevaisuudessa tärkeäksi, esim. avoin kysymys, jonka voisi lähettää hatkanuorelle tunnistamaan juurisyitä hatkaamiseen. Kuulluksitulemisen kysymykseen osa (2/4) lapsista oli jättänyt vastaamatta, mutta tähän vastanneet kokivat kyselyn avulla tulleen kuulluksi. Myös testikäyttäjän näkemys oli, että lapset kokivat kyselyn mahdollistavan heille uudenlaisen kanavan kertoa omista asioista ja tulleen tämän avulla kuulluksi. Samalla kyselyn nähtiin mahdollistavan nuorelle vaihtoehdon kertoa elämäntilanteestaan totuudenmukaisesti, joskin osa vastauksista saattaa aina jäädä antamatta, eikä näkymää sittenkään lapseen saada – kuitenkin ne kysymykset, joihin vastattiin, koettiin lapsen kokemusta aidosti kuvaaviksi.

Palautepelin vastaanotto hyvä ja sen koettiin tarjoavan aidon kanavan tulla kuulluksi.

Sisällöllisesti kysely kattava, mutta vapaan aiheoston mahdollisuutta kaivataan.

Peli soveltuva myös nuoremmille lapsille.

“Positiivinen vastaanotto, mikä näkyy lasten vastauksissakin.”



TESTIMONIAALI

SUORIA LAINAUKSIA TESTIKÄYTTÄJÄN KANSSA KÄYDYISTÄ KESKUSTELUISTA

“Kouluarvosana 9, koska aina voi olla jotain viilattavaa.

Ihan hirveän hyvä ja olen kollegoillekin sanonut, että vitsi miten ihanaa päästä tähän testikäyttöön. Kyllä mä ajattelen, että tosi positiivisesti tähän kollegatkin suhtautuu.



Sijaishuollon digipeli

3/3

Havainnot vastausaineistosta, N=4

Huolimatta hyvästä vastausprosentista, kyselyyn vastataan lyhyesti, minkä johdosta kyselyn helppous ja nopea vastaaminen avainasemassa ovat vastausten keruun osalta. Lasten vastaukset vaihtelevat siinä, miten moneen osioon kyselyssä vastataan. Avoimia kysymysvaihtoehtoja esimerkiksi omien avoimien toiveiden suhteen hyödynnetään heikosti, minkä lisäksi kuulluksitulemisen kysymykseen joka toinen ei ottanut kantaa. Kuitenkin, monivalintakysymyksiin sekä asteikollisiin kysymyksiin – toisinsanoen kysymystyyppeihin, joihin on intuitiivisesti helppoa, nopeaa ja selkeää vastata – on vastattu lähtökohtaisesti hyvin. Näiden osioiden (Perusjutut, Yhteidenpito läheisiin, Sijoituspaikka, Ikävät asiat) osalta tulosten käytettävyys yksittäisen asiakkaan kanssa ja laajemman, kaikkien omien asiakkaiden tilaa kuvaavan näkymän saaminen on hyvä. Kyselyn täyttöprosentin, ts. kuinka suurelta osin kysymyksiin on vastattu, voidaan nähdä tarjoavan sosiaalityöntekijälle niin asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin kuin lapsen kanssa käytäviin kahdenkeskisiin tapaamisiin hyvät lähtökohtaiset tiedot lapsen nykytilanteesta ja voinnista.

On kuitenkin pohdittava, miten kysely tulisi alustaa lapsille, jotta tätä hyödynnettäisiin laajemmin myös avoimien kysymysten osalta.

Testikäytössä lapset saivat tekstiviestitse kutsun vastata kyselyyn tästä enempää heille kertomatta, mikä on saattanut vaikuttaa lasten intoon ja luottamukseen avoimien kysymystyyppien ja vastausvaihtoehtojen osalta. Myös avoimien vastausten läpikäyntiä ja näissä esille tuotujen kohtien käsittelyä ja eteenpäinvientiä tulee pohtia, jotta asiat tulevat käsitellyiksi lapsen tiedostamalla ja hyväksymällä tavalla. Lähtökohtaisesti kyselyn voidaan kuitenkin testikäytön tulosten perusteella todeta palvelevan asiakassuunnitteluneuvoitteluihin valmistauduttaessa ja sisäisessä, sosiaalityöntekijän ja sijoituspaikan välisessä kommunikaatiossa ja yhteistyössä hyödynnettäväksi.

Kyselyyn vastatataan lähtökohtaisesti hyvin.

Vastaamisessa korostuu osiot, joihin vastaaminen nopeaa, helppoa ja selkeää, kuten monivalinnat ja asteikolliset kysymystyypit.

Avoimiin vastauskohtiin vastaamiseen tulee voida kannustaa.



04

Liitteet

Haastattelurunko

Sisältö

Keskusteluja ohjaavat teemat – haastattelu toteutettiin vapaamuotoisena tunnustellen, mistä haastateltavalla on eniten annettavaa, ja keskityttiin näihin.

01 | FRAMING JA TUTKIMUKSELLISET SEIKAT 3 min

02 | TAUSTOITUS 10 min

- Haastateltavan perustiedot: (ymmärretään haastateltavan rooli ja vastuut)
- palvelualueen perustiedot: (ymmärretään palvelualueen sisältö ja laajuus)

03 | TYÖNSISÄLTÖ 10 min

- Työluonne ja sisältö
- Ennaltasovitut asiakastapaamiset

04 | SIJAISHUOLLON DIGIPELI : SOSIAALITYÖNTEKIJÄN KOKEMUS 20 min

- Spontaanit ennakko-odotukset
- Valmistautuminen ja järjestelmäkäyttö
- Palautteen vastaanottaminen ja hyödyntäminen
- Käyttökokemus (arvosana) ja perustelut

05 | SIJAISHUOLLON DIGIPELI : LAPSEN KOKEMUS 10 min

- Ennakko-odotukset sosiaalityöntekijän näkemyksen mukaan
- Palautteenanto ja hyötykokemus

06 | LOPETUSPUHEENVUORO 2 min



Kiitos

Satu Roponen
Customer Insight Director

+358 40 730 7243
satu@adventureclub.io

Ari Heinonen
Business Director, Client Lead

+358 50 386 6348
ari@adventureclub.io