

*Susanne Nylund – Metsähallitus,  
palvelumuotoilija ja erikoisasiantuntija*

Moikka! Nimeni on Susanne Nylund, olen sosiologi, palvelumuotoilija ja asiakasymmärrysasiantuntija. Minulle tärkeitä teemoja yhteiskunnassa ovat osallisuus, luonto ja tasa-arvo. Tällä hetkellä olen töissä Metsähallituksessa erikoissuunnittelijana ja vedän palvelumuotoilun pilottihanketta.



Arjessa tykkään liikkua luonnossa, vaeltaa tuntureilla, leipoa hapanjuurileipää ja tanssia Lindy Hoppia. Tällä hetkellä odotan pääseväni taas leffafestareille, taidemuseoihin ja julkisiin saunoihin.

### *Opiskelu*

Aloitin sosiologian opinnot vuonna 2007 Helsingin yliopistossa, kävin opiskelijavaihdossa Delhissä 2010 ja valmistuin kandidiksi 2012, jonka jälkeen olin pari vuotta töissä järjestöalalla ensin Suomessa ja sitten Keniassa. Maisteriopintoihin palasin yliopistolle 2014 ja valmistuin 2016.

Luin aika laajasti erilaisia kursseja, eläinfilosofiasta taloustieteeseen ja ympäristöpolitiikasta antropologiaan. Sivuaineina minulla oli monitieteinen ympäristöalan sivuainekokonaisuus ja yhteiskuntapolitiikka. Kävin myös paljon menetelmäkursseja.

Valitsin kursseja aika pitkälti ilman sen tarkempaa suunnitelmaa, oman kiinnostuksen mukaan. En tiennyt varsinkaan vielä kandidivaiheen aikana mitä haluan tehdä. Olen utelias tyyppi ja käytin hyväkseni akateemista vapautta pohtimiseen - vaikka nyt kun katsoo taaksepäin, niin onhan noissa valinnoissa ollut punainen lanka oman osaamisen kehittämässä. Aktiivinen oman kiinnostuksen seuraaminen lopulta hyödyntää työelämässä pärjäämistä.

En pidä mitään kurssia hyödyttömänä. Nautin klassikoiden lukemisesta ja koin menetelmäopinnot hyödylliseksi, mutta ehkä antoisin projekti oli gradu. Laajassa työssä sai syventyä teoriaan ja menetelmiin sekä kypsyttää ajatusta rauhassa. Tutkin gradussani poliittisen julkisuuden representaatioita eduskuntavaaleissa visuaalisen

kehysanalyysin avulla. Pääsin myöhemmin työssäni hyödyntämään metodologiaa palvelumuotoilun työkalujen kehittämisessä.

### *Järjestökokemus*

Kontaktissa toimin pari vuotta aktiivina mm. kulttuurivastaavana ja varapuheenjohtajana. Olin myös Westermarck-seuran opiskelijajaoksen puheenjohtaja ja tuutori. Se oli hauskaa aikaa ja tänä aikana tuli luotua tärkeitä verkostoja ja ystävyksiä.

Olen ollut myös ohjaajana ja tukihenkilönä mm. Parasta Lapsille ry:n monikulttuurisella perheleirillä ja HelsinkiMission seniorityössä. Lisäksi olen pienestä pitäen ollut aktiivinen partiossa, joka on kivan harrastuksen lisäksi luonut myös tärkeän pohjan työelämään. Partiossa on saanut parantaa maailmaa - tärkeitä teemoja itselleni ovat olleet nuorten osallisuus, ympäristöasiat, yhteisöllisyys, arvopohjainen johtaminen ja vastuunkantaminen. Viimeisin partiopestini oli toimiminen projektiryhmässä, jossa uudistettiin Suomen Partiolaisten peruskirja ja selkeytettiin partio arvopohjaa. Hankkeen myötä peruskirjassa sanoitetaan entistä selkeämmin, että partio on avoin kaikille, esimerkiksi eri uskontokuntiin kuuluville ja uskonottomille. Olen lisäksi kouluttanut, vetänyt ryhmiä ja ollut myös töissä partiossa. Järjestö- ja vapaaehtoiskokemus on luonut tärkeän pohjan työelämään ja vahvistanut monia työelämätaitoja. Toisaalta vapaaehtoistyö tuo myös hyvää tasapainoa työelämälle.

### *Työhistoria*

Opiskeluaikoina olin töissä mm. remonttihommissa, isännöitsijätoimistossa ja Alkossa. Kandidivaiheessa kaipasin pientä taukoa opinnoista ja päädyin töihin Pääkaupunkiseudun partiolaisiin aluekoordinaattoriksi. Tämän jälkeen siirryin partion maailmanjärjestön Afrikan aluetoimistolle Nairobiin, jossa koordinoin Food for Life - nimistä kehitysyhteistyöprojektia. Tauko yliopistosta toi uutta perspektiiviä ja intoa myöhempisiin opintoihin kiinnostavien töiden lisäksi.

Maisterivaiheessa halusin tutkailla uusia mahdollisuuksia ja tein ns. informaatiohaastatteluja eri asiantuntijoiden kanssa. Sitten sattumalta törmäsin

työpaikkailmoitukseen (Insight Specialist), jossa kerrankin haettiin juuri minun osaamistani: tutkimusmenetelmätaitoja, laajojen kokonaisuuksien hallintaa ja ihmislähtöisyyttä. Sain paikan ja aloitin konsulttina pienessä tutkimustoimistossa opintojen ohella. Keskityin aluksi asiakasymmärrystutkimukseen, jonka kautta oli luontevaa laajentaa palvelumuotoiluun.

Palvelumuotoilu on palveluiden ja liiketoiminnan ihmislähtöistä kehittämistä, jossa osallistetaan asiakkaat ja sidosryhmät mukaan kehitykseen. Palvelumuotoilussa yhdistetään organisaation tavoitteet ja asiakkaiden tarpeet. Laajemmassa mittakaavassa muotoiluajattelun lähestymistapaa voi käyttää myös yhteiskunnallisten teemojen tarkasteluun ja kehittämiseen. Viime vuosina olenkin kehittänyt osaamistani enempi muotoiluajattelun hyödyntämiseen transformaatioissa.

Ennen nykyistä pestiäni olin töissä palvelumuotoilijana Digitalistilla, jossa pääsin tekemään todella vaihtelevia projekteja eri toimialoilla niin julkisella sektorilla Suomessa kuin maailman isoimpien teknologiafirmojen kanssa San Franciscossa. Opin näiden vuosien aikana aivan hurjasti yhteiskunnasta, liiketoiminnasta, palvelukehityksestä ja siitä, miten nämä kaikki liittyvät toisiinsa.

En ollut aktiivisessa työhaussa, kun huomasin Facebookin Ompeluseuran palvelumuotoilijat - ryhmässä ilmoituksen Metsähallituksen työpaikasta. Kiinnostuin kuitenkin, sillä kaipasin pitkäjänteisempää otetta kehittämiseen. Olenkin päässyt organisaation ensimmäisenä palvelumuotoilijana kiinnostavaan näköalapaikkaan, jossa voin hyödyntää kaikkea aiemmin oppimaani merkityksellisessä ympäristössä luontoteemojen parissa.

### *Työ Metsähallituksessa*

Olen vetänyt nyt vuoden verran palvelumuotoilun pilottiprojektia Metsähallituksen Rannikon Luontopalveluissa. Kokeilemme ja kehitämme uusia asiakas- ja kumppanilähtöisiä menetelmiä ja palveluita. Työni koostuu konkreettisista projekteista, koulutuksesta, sparrauksesta ja toisaalta strategisesta kehittämisestä sekä johtamisen tukemisesta.

Tällä hetkellä kehitämme esimerkiksi kansallispuistojen taukopaikkoja vastaamaan paremmin kävijöiden tarpeita, luomme digitaalisen asiakaskokemuksen konseptia, suunnittelemme osallistamisen ja yhteiskehittämisen menetelmiä sekä pohdimme,

miten opastaa kävijöitä paremmin vastuulliseen retkeilyyn. Lisäksi kehitän palvelumuotoilun työkaluja (mm. Retkeilijäprofiilit ja asiakaspolut) kuvaamaan muuttunutta toimintaympäristöä ja erilaisia asiakasryhmiä motivaatioiden, asenteiden ja käyttäytymisen tasolla, jotta pystymme paremmin kehittämään palveluitamme vastaamaan yhteiskunnan ja yksilöiden tarpeisiin.

Tällä hetkellä minulla on arjessa aika paljon kokouksia, fasilitoin työpajoja ja teen asiakasymmärrystutkimusta. Osallistamme asiakkaita palvelukehitykseen esimerkiksi digitaalisessa Retkeilijäyhteisössä, tekemällä haastatteluja, kyselyitä ja käymällä maastossa. Tällä hetkellä ohjaan myös palvelumuotoilun harjoittelijan työtä. Olen innoissani siitä, että pääsen wannabe-luontonörttinä tekemään töitä oikeiden suojelubiologien kanssa.

Työn yksi parhaita puolia on sen monipuolisuus ja merkityksellisyys.

Muotoiluajattelu ja asiakaslähtöisyys voidaan nähdä välineenä ja työkaluna organisaation tavoitteisiin pääsemisessä. Metsähallituksen toiminnan ytimessä on vastuullisuus, luonnon monimuotoisuuden säilyttäminen, ilmastonmuutoksen vaikutusten hillintä ja hyvinvointi. Jos jokaisella käynnillä kasvatetaan kävijöiden suhdetta luontoon tai saadaan syntymään uusi oivalluksia, on palveluiden vaikuttavuus todella suuri. Metsähallituksen kontekstissa voidaankin puhua yhteiskunnallisesta muotoilusta.

Muotoiluajattelu tarjoaa palvelukehitykseen holistisen näkökulman, prosessin ja myös konkreettisia työkaluja. Se auttaa luomaan yhteisesti jaettua ymmärrystä, mikä on tärkeä lähtökohta kompleksisessa maailmassa. Muotoiluajattelu nähdään nykyisin yhä strategisempänä välineenä, myös laajojen organisaatioiden ja systeemien muotoilussa tai vaikkapa avoimen ja osallistavan demokratian kehittämisessä. Tämä sopii sosiologille erinomaisesti ja koen, että palvelumuotoilu tekee jollain tavalla sosiologin osaamisesta konkreettista.

### *Sosiologin vahvuudet työelämässä*

Uskon, että monipuolinen työkokemukseni niin yksityisellä sektorilla kuin järjestömaailmassa on antanut minulle hyvää perspektiiviä nykyiseen työhöni. Sosiologista näkökulmaa arvostetaan. Entisen pomoni sanoi minulle kerran, että "me tarvitaan sun ajattelua". Uskoisin, että hän tarkoitti tällä esimerkiksi eri näkökulmien ymmärtämistä ja yhteensovittamista, kriittistä ajattelua, luovuutta, analyttisyyttä ja laajojen kokonaisuuksien hallintaa, eli yhteyksien löytämistä sekä

mikro- ja makrotasoilla. Empatia on tärkeä työkalu työelämässä tänä päivänä ja uskon, että ihmislähtöinen linssi ja kyky ymmärtää eri näkökulmia ovat luontevia sosiologeille. En myöskään voi korostaa liikaa tutkimusmenetelmätaitoja ja niiden konkreettista hyötyä monenlaisissa töissä.

Yhteiskunnassa on meneillään valtavia muutoksia ja kriisejä niin ekologisen monimuotoisuuden, tasa-arvon kuin pandemian suhteen ja valtiotieteilijöillä on aidosti osaamista isojen kokonaisuuksien ja pienten yksityiskohtien hahmottamiseen. Teoreettinen ajattelutapa on mainio pohja, mutta sen lisäksi tarvitaan myös konkreettisia välineitä. Ei ole itsestäänselvyys, että osaa esimerkiksi suunnitella oivaltavia tutkimusasetelmia, laatia hyviä kyselyitä, tiivistää dataa ja kiteyttää sekä visualisoida monimutkaisia asioita.

*Terveisiä opiskelijoille*

Toivottavasti ”vitsiä”, jonka mukaan sosiologit/ valtiotieteilijät eivät työllisty, ei enää toistettaisi. Se ei yksinkertaisesti pidä paikkansa: meidän osaamiselle on aidosti paljon kysyntää. Kenties osaamista täytyy osata paketoida hieman eri tavalla, kuin vaikkapa insinöörin, mutta tämä on generalistin haaste ja mahdollisuus. Kannustankin hankkimaan monipuolista kokemusta eri toimialoilta (vaikka tietäisikin tarkkaan, mitä haluaa tehdä).

Toisinaan työelämää mystifioidaan liikaa. Yrityksissä, kunnissa, yliopistolla, järjestöissä ja valtiolla on ihan tavallisia ihmisiä ratkomassa erilaisia asioita. Kannattaakin lähteä jo aikaisessa vaiheessa tapaamaan kiinnostavan tuntuisia asiantuntijoita ja haastatella heitä, ihmiset kertovat mielellään töistään. Omaa uteliaisuuttaan kannattaa ruokkia, mutta nauttia myös rennosti juuri siitä, mitä on parhaillaan tekemässä.