

Jonna Kansikas

Janita Liutu

**KAAKKOIS-SUOMEN
TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTON
NUORTEN PALVELUT JA
PALVELUIHIN OHJAUS**

Opinnäytetyö

Tradenomi

2020



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijät	Tutkinto	Aika
Jonna Kansikas Janita Liutu	Tradenomi (AMK)	Toukokuu 2020
Opinnäytetyön nimi		80 sivua
Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston nuorten palvelut ja palveluihin ohjaus		10 liitesivua
Toimeksiantaja		
Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto		
Ohjaaja		
Marjaana Roponen		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston nuorille tarjottaviin palveluihin sekä perehtyä niiden nykytilanteeseen asiantuntijatyön näkökulmasta. Kaakkois-Suomen TE-toimistolla on tarjolla kattavasti työnhakua tukevia palveluita, asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioon ottaen. Ongelmana on kuitenkin se, että palveluihin ohjattavien asiakkaiden määrä myös nuorten osalta on huomattavan pieni.</p> <p>Tavoitteena oli tarkastella asiakkaan palvelupolkua asiantuntijatyön näkökulmasta, tavoittaa ohjaukseen liittyvät ongelmakohdat sekä tuottaa kehitysehdotuksia palveluihin ohjaamisen sujuvoittamiseksi. Tutkimuskysymyksinä oli, kuinka asiantuntijat kokevat tarjolla olevat palvelut, onko ohjaus palveluihin sujuvaa vai vaatiiko ohjaaminen asiantuntijatyön näkökulmasta tukea.</p> <p>Teoreettinen viitekehys muodostui kolmesta pääluvusta. Pääluvuissa käsiteltiin palvelun määritelmää, asiantuntijapalvelua sekä TE-toimiston nuorille suunnattuja palveluita. Pääluvuissa esiteltiin myös TE-toimiston palveluiden erityispiirteitä.</p> <p>Opinnäytetyön aineiston hankinta toteutettiin sekä määrällisenä että laadullisena tutkimuksena. Aineistoa kerättiin nuoren asiantuntijoille teetetyllä kyselyllä sekä haastattelemalla kahta esimiestä teemahaastatteluna. Kysely koostui 12 kysymyksestä. Kysely lähetettiin 44 asiantuntijalle vastattavaksi.</p> <p>Tutkimuksesta selvisi, että tarjolla olevat palvelut ovat riittävät, mikäli asiakkaan suunta on suoraan avoimille työmarkkinoille. Tulosten perusteella oli kuitenkin havaittavissa, että nuorten erilaiset tilanteet ja sosiaalisen tuen tarve vaatisi myös TE-toimistolta enemmän tukea ja ohjausta mm. neuropsykiatrisista oireista kärsiville nuorille. Tähän ei tarvittavia palveluita ole saatavilla.</p>		
Asiasanat		
palvelu, palvelun tuotteistaminen, nuorten palvelut, asiantuntijapalvelu		

Author	Degree	Time
Jonna Kansikas Janita Liutu	Bachelor of Business Administration	May 2020
Thesis title		
Service guidance and services for young people provided by the Employment and economic Development Office of the South- Easter Finland		81 pages 10 pages of appendices
Commissioned by		
Employment and economic Development Office of the South-Eastern Finland		
Supervisor		
Marjaana Roponen		
Abstract		
<p>The purpose of this thesis was to examine the services provided to young people by the South-East Finland Employment and Economic Development Office and to examine their current situation from the perspective of expert work. The TE Office in South-Eastern Finland offers comprehensive services that support job search, taking into account the different needs of customers. The problem, however, is that the number of customers to be redirected to services, including for young people, is considerably low.</p>		
<p>The aim was to look at the customer's service path from the perspective of expert work, to examine the problems related to guidance and to generate development proposals to streamline the guidance of the services. The research questions were how experts think about the services available, whether the guidance for services is smooth, or whether guidance requires support in terms of expert work.</p>		
<p>The theoretical framework consisted of three main chapters. The main chapters covered the definition of the service, expert service and services for young people offered by the TE Office. The main chapters also presented the specific features of TE office services.</p>		
<p>The research part of the thesis was carried out both in quantitative and qualitative fashion. The material was collected by means of a survey for the young experts in the field of youth services and interviewing by two supervisors through a theme interview. The survey consisted of 12 questions. The questionnaire was sent to 44 experts.</p>		
<p>The result showed that the services provided are sufficient if the customer is going to the open labour market. However, the survey showed that the different situations of young people and the need for social support would also require more support and guidance from the TE Office for young people with neuropsychiatric symptoms, for example, and the necessary services are not available.</p>		
Keywords		
service, service productization, young people´s services, specialists service		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	PALVELU JA TE-TOIMISTON ERITYISPIIRTEITÄ	8
2.1	Palveluyhteiskunta	8
2.2	Palvelun määritelmä	9
2.3	Palvelun laatu	12
2.4	Palveluympäristö	14
2.5	Palveluprosessi.....	16
2.6	Julkinen hallinto ja palvelut.....	18
3	TE-TOIMISTON NUORTEN PALVELUT	19
3.1	Nuorten työttömyys Suomessa ja Kaakkois-Suomessa	20
3.2	Nuorten syrjäytyminen	21
3.3	Palvelutarjonta	22
3.4	Kaakkois-Suomen TE-toimiston paikalliset palvelut	27
3.5	Nuorisotakuu.....	28
3.6	Etsivä nuorisotyö	29
3.7	Ohjaamo palveluna.....	30
4	ASiantuntijapalvelu	31
4.1	Asiantuntijaorganisaatio	32
4.2	Asiantuntijan tuottama palvelu.....	34
4.3	Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen	35
4.4	Palveluprosessin mallinnus Blueprint-kuvauksen avulla	38
5	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY JA NYKYTILANTEEN KUVAUS.....	40
5.1	Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto	40
5.2	Nuorten palveluiden ohjaamisen nykytilanne	43
6	TUTKIMUSMENETELMÄT	44
6.1	Määrällinen ja laadullinen tutkimus.....	45
6.2	Aineistonhankintamenetelmät	47

6.3	Aineistonhankinnan toteutuksen kuvaus	53
6.4	Aineistoanalyysi.....	55
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	57
7.1	Kyselytutkimuksen tulokset.....	58
7.1.1	Vastaajien taustatiedot	58
7.1.2	Palveluihin ohjauksen nykytilanne	59
7.1.3	Ohjausprosessin selkeys ja asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen	61
7.1.4	Asiantuntijoiden oma osaaminen.....	66
7.2	Teemahaastattelujen tulokset.....	68
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET	71
8.1	Johtopäätökset	71
8.2	Toimenpidesuosituksset	74
8.3	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	77
9	LOPUKSI	80
	LÄHTEET.....	82

KUVALUETTELO

Kuva 1.	Palvelumaisemamalli (Grönroos 2009, 433).	15
Kuva 2.	Palveluprosessi (Jaakkola ym. 2009).....	16
Kuva 3.	Palveluprosessin kokonaisuus (Jaakkola ym. 2009).....	17
Kuva 4.	Työttömät 2019 (Qlickview 2020).....	21
Kuva 5.	Työelämätutka (TE-palvelut Oma asiointi-palvelu, 2020).....	25
Kuva 6.	Palvelukartta (TE-palvelut, 2020h)	27
Kuva 7.	Organisaatioiden ryhmittely (Pesonen 2007, 20)	32
Kuva 8.	Asiantuntijaorganisaation ominaisuudet (Pesonen 2007, 20-21)	33
Kuva 9.	Asiantuntijatyön prosessi (Salminen 2018, 23)	35
Kuva 10.	Tuotteistamisen neljä tasoa (Lehtinen & Niinimäki 2005, 44).....	37
Kuva 11.	Palvelun Blueprint-mallinnus (Ojasalo ym. 2015, 179).....	39
Kuva 12.	Kaakkois-Suomen TE-toimiston organisaatio (TE-palvelut, 2020j)	43
Kuva 13.	Nuorten työnhakijoiden tilanne vuonna 2019 (Qlickview, 2020).....	44

Kuva 14. Tutkimusprosessi (Heikkilä 2014, 13).....	45
Kuva 15. Kuinka kauan olet työskennellyt asiantuntijana nykyisessä tehtävässäsi? (N=24)	59
Kuva 16. Palveluihin ohjaaminen viimeisen kolmen kuukauden aikana	60
Kuva 17. Onko palveluihin ohjausprosessi selkeä? (N24).....	63
Kuva 18. Koetko ohjausprosessin haasteelliseksi? (N=24)	64
Kuva 19. Osaamiseni ja tietämykseni on riittävä (N24)	66
Kuva 20. Kuinka tietämystä edellä mainituista asioista voidaan lisätä? (N24)	67
Kuva 21. Kuinka tarpeelliseksi koet asiantuntijatyötä tukevan palvelumanuaalin tuottamisen? (N=24)	67

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje sekä muistutusviesti

Liite 2. Kyselylomake

Liite 3. Teemahaastatteluiden runko

Liite 4. Jakaumataulukot

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan toimeksiantajaorganisaation Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston, eli TE-toimiston, nuorten palveluiden nykytilannetta sekä palveluiden ohjausprosessia. Opinnäytetyön aihe löytyi arjen työn kautta. Aihe valittiin opinnäytetyöhön, sillä tarjolla on paljon palveluita ja hakijamäärään nähden ohjausvolyymit palveluihin ovat olleet pieniä. Osa palveluista tuotetaan ostopalveluina, joten on myös tärkeää arvioida niiden vaikuttavuutta. Julkisia palveluita kustannetaan osittain verovaroilla, joten palveluiden tuottavuudella on siten suuri merkitys ja vaikutus.

TE-toimistot tarjoavat työ- ja elinkeinopalveluita, TE-palveluita, erilaisiin palvelutarpeisiin. On kuitenkin huomattu, että asiakasohjaus palveluihin on määrällisesti pieni. Opinnäytetyön tarkoituksena on paneutua nuorille tarjottaviin palveluihin Kaakkois-Suomen TE-toimiston alueella. Tämä työ on rajattu koskemaan ainoastaan nuorten palveluita asiantuntijan näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, miten nuorten palveluihin ohjaavat asiantuntijat tuntevat palveluihin ohjaamisen prosessin periaatteet ja palveluiden sisällön. Lisäksi tarkoituksena on tuottaa toimeksiantajalle kehittämissuhteita, miten palveluihin ohjaamista ja palveluista tiedottamista asiantuntijoille voisi kehittää.

Työssä on käytetty tutkimusmenetelminä laadullista sekä määrällistä tutkimusta. Määrällinen tutkimus on toteutettu Webropol-ohjelmalla. Laadullinen tutkimus tehtiin teemahaastatteluilla.

Aineistoa opinnäytetyöhön kerättiin teemahaastatteluilla sekä kyselylomakkeella. Kyselylomake lähetettiin Kaakkois-Suomen TE-toimiston nuorten asiantuntijoille, ammatinvalintapsykologeille sekä koordinaattoreille. Teemahaastatteluissa haastateltiin Kaakkois-Suomen TE-toimiston palveluesimiestä sekä palvelujohtajaa.

Opinnäytetyö etenee johdannon jälkeen teoreettiseen käsiteperustaan, joka muodostuu palveluista sekä asiantuntijapalvelun tuotteistamisesta. Käsitepe-

rustassa esitellään myös TE-toimiston nuorten palveluita sekä palveluiden erityispiirteitä. Työssä tarkastellaan näiden merkityksellisyyttä sekä palvelun määritelmää käsitteenä. Tutkimusten tuloksien analysoinnin jälkeen esitellään johtopäätökset sekä toimenpidesuositukset. Opinnäytetyössä esiintyy käsitteet: palvelu, ohjaus- ja palveluprosessi, asiantuntijapalvelu sekä palveluiden tuotteistaminen.

2 PALVELU JA TE-TOIMISTON ERITYISPIIRTEITÄ

Tässä luvussa käsitellään, mitä palvelu on ja millä tavalla se on määriteltävissä. Luvussa esitellään myös palveluympäristön sekä palveluprosessin määritelmät. Jotta palveluiden tärkeyttä olisi helpompi ymmärtää ja käsitellä, tulee ensin perehtyä mikä merkitys palveluilla on palveluyhteiskunnassa.

2.1 Palveluyhteiskunta

Palveluyhteiskunnan syntyminen on saanut alkunsa toimintalogiikan muutoksesta. Vielä 1990-luvulla toimi tavaratuotantoon perustuva ajattelutapa, jonka keskiössä olivat niin palvelutuote kuin palvelun myötä syntynyt tavaratuotanto. Ajattelutapa tarkoitti kuluttajien ja tavaroiden tuottajien erottamista toisistaan. Tavaratuotantoon perustuvaa ajattelutapaa alettiin kuitenkin kritisoida, koska sen ei koettu palvelevan digitalisoituvaa ja globaalisti muuttuvaa maailmaa. (Virtanen 2018, 24–27.)

Merkittävä muutos tapahtui vuosituhaten jälkeen, jolloin yleinen ymmärrys palveluista muuttui merkittävästi. Ilmiötä pidettiin mullistavana, koska palvelunäkemyksen katsottiin integroivan tavarantuotannon lisäksi myös yhteiskunnallista toimintaa. Näin lähdettiin siis kohti palvelujen yhteiskuntaa. Palveluperusteisen toimintalogiikan keskiöön nousevat palveluprosessin kokonaisuus ja yhteisen arvomaailman luominen. (Virtanen 2018, 24–27.)

Uuden ajattelutavan myötä palveluprosessiin kuuluu useita toimijoita, jotka luovat yhdessä palvelulle ja palvelutuotteelle lisäarvoa palveluprosessin edetessä. Palveluprosessin ajatus on tuottaa yhdessä arvoa asiakkaalle ja sitä kautta tuottaa strategista kilpailuetua palvelumarkkinoilla. Toinen merkittävä tekijä palveluperusteisessa toimintalogiikassa on, että lopputuotteen käyttäjät ja hyödynsaajat nostetaan palveluprosessin keskiöön. (Virtanen 2018, 24–27.)

Palveluperusteinen toimintalogiikka on kehittynyt merkittävästi niin käsitteellisesti kuin analyttisestikin viimeksi kuluneen kymmenen vuoden aikana. Palveluperusteinen toimintalogiikka on suuntautunut vahvasti myös siihen liittyviin erilaisiin aihepiireihin. Kuten palveluihin liittyvään arvonluontiin, erilaisiin kumppanuuksiin ja yhteistyöhön, palveluekosysteemeihin, palvelujen johtamiseen sekä palveluihin liittyvän toimittajaketjun hallintaan. Julkisiin palveluihin sovellettua palveluperusteista toimintalogiikkaa saatiin odottaa 2010-luvulle. Tutkimusten mukaan palveluperusteinen toimintalogiikka sopii hyvin myös julkisen hallinnon toimintakentälle. Tällainen uuden kaltainen palvelutieteellinen ajattelu nähdään levinneen yhteiskunnan eri tuotantokerroksiin ja eri sektoreille. (Virtanen 2018, 24–27.)

2.2 Palvelun määritelmä

Palvelu on eriasteista toimintaa, joka tarvitsee osakseen vuorovaikutusta. Palvelu on myös erilaisten prosessien ja tapahtumien summa, jonka lähtökohtana on ratkaista asiakkaan ongelma. Se on kokemus, jota käytetään, mutta ei omisteta. Palvelu on kompleksinen. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Palvelua kulutetaan ja tuotetaan yhtä aikaa. Asiakas on kuluttamassa palvelua samalla, kun palveluntuottaja sitä tuottaa. Esimerkkinä voidaan ajatella elokuvateatteria ja elokuvan katsomista. Asiakas ostaa elokuvalipun ja katsoo elokuvan eli siis kuluttaa palvelua. Elokuvateatteri tuottaa palvelua, kun asiakas käyttää elokuvateatteria ja katsoo elokuvaa. Palvelut koetaan, ne ovat siten ainukertaisia. Palvelua ei voi varastoida tai myydä eteenpäin. (Lämsä & Uusitalo 2003, 19.)

Rissanen (2005, 18) määrittelee palvelun näin:

”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvä, ajan tai materian säästönä jne.”

Palveluilla on tiettyjä erityispiirteitä, jotka vaikuttavat palvelun tuottamiseen. Lämsän ja Uusitalon (2003, 17) mukaan tällaisia erityispiirteitä ovat aineetto-

muus, heterogeenisyys, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus sekä ainutkertaisuus. Palvelut ovat aineettomia, eikä niitä voi omistaa (Tuulaniemi 2011, 59). Palvelut koetaan kerran, kulutuksen jälkeen palvelu häviää. Palvelut ovat siten ainutkertaisia ja näin ollen ovat vaihtelevia eli heterogeenisiä. Palvelun tuottamiseen voi osallistua monia henkilöitä, palveluntuottajan henkilökunnan lisäksi asiakas on osallisena palvelutapahtumassa. Elokuvateatteri ja elokuvan katsominen on esimerkki palvelun tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuudesta. (Lämsä & Uusitalo 2003, 17-19.)

Palvelua ei siis voida yksiselitteisesti määritellä. Palvelun keskiössä ovat kuitenkin selkeästi neljä keskeistä asiaa:

- palvelu ratkaise aina asiakkaan jonkin ongelman
- palvelu on kokonaisvaltainen prosessi
- palvelu on kokemus, jota emme omista
- merkittävässä roolissa on ihmisten välinen vuorovaikutus

(Tuulaniemi 2011, 59-60)

Palvelujen tärkein luonne on niiden prosessimaisuus. Palvelut koetaan prosesseina, joissa käytössä on yhdenaikaisesti useampia resursseja. Palveluita ei voida määritellä konkreettisesti, vaan ne ovat yhdenaikaisesti tuotettuja ja kulutettuja. Grönroos (2009, 80) toteaa, että asiakkaat eivät osta palveluita ja tuotteita, vaan niiden tuottamia hyötyjä.

Asiakkaat näkevät erilaiset tarjoomat palveluina, joissa asiakkaan kokema arvo syntyy siitä, minkälaisen hyödyn he kokevat palvelun heille tuottavan. On huomattava, että loppujen lopuksi yritykset tarjoavat asiakkailleen aina palvelua, riippumatta siitä tuottavatko he asiakkaalle aineellisia vai aineettomia hyödykkeitä. (Grönroos 2009, 25.)

Asiakkaan kokema palvelu muodostuu kahdesta tekijästä; koetusta palvelusta sekä odotetusta palvelusta. Palvelutapahtuman jälkeen asiakas voi arvioida saamaansa palvelua, kuinka se vastasi odotettua palvelua. Asiakkaan omat odotukset vaikuttavat samalla koettuun palveluun. Ne muodostavat yhdessä asiakkaan kokeman palvelun. (Lämsä & Uusitalo 2003, 51.)

Palvelukokemus on subjektiivinen, eli kokemus tapahtuu asiakkaan pään sisällä. Asiakas on osallisena palvelutapahtumassa, samalla muodostaen kokemuksensa palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 26.)

Kuten jo aiemmin todettu, palvelu on luonteeltaan abstrakti, jolloin sen keskeinen osa on aineetonta. Palveluiden katsotaan olevan eräänlaisia ehdotuksia, joita tarjotaan asiakkaille ostettavaksi, osa näistä palveluista voidaan luokitella näkymättömiksi. Näkymättömienkin palveluiden tulee näkyä asiakkaalle. Näiden palveluiden on tarkoitus siirtää, liikuttaa, valvoa, turvata tai mahdollistaa niin tavaroiden kuin henkilön liikkuminen. Asiakkaana kiinnitämme huomion tämänkaltaisiin palveluihin vain silloin, jos ne eivät toteudu oletetulla tavalla. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi sähkön tai veden jakelu. (Tuulaniemi 2011, 90.)

Palveluntuottajan tulee tuottaa asiakkaalle innovatiivisia palveluita ja ehdotuksia, jotka ovat totta tulevaisuudessa. Tämän perusteella palveluntuottaja voidaan myös nähdä tyhjän kauppiaana. Asiakkaan tulee kuitenkin pystyä luottamaan siihen, että ostaessaan palvelua sille löytyy tarve ja se toteuttaa meille sen, mitä palvelun myyjä on meille luvannut. Palveluntuottajan kannalta tämä tarkoittaa sitä, että näkymättömästäkin tulee siis tehdä näkyvää ja asiakkaan näkökulmasta haluttavaa. (Tuulaniemi 2011, 91.)

TE-palvelut voivat olla TE-toimiston asiantuntijan tuottamaa palvelua tai palvelut voidaan ostaa ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Palvelun määritelmä lain soveltamisohjeesta:

”Palvelu, joka tukee henkilöasiakkaan työllistymistä, tukee samalla yrityksen tai muun työnantajan työvoiman saantia. Yrityksille ja työnantajille tarjottavia työvoima- ja yrityspalveluita ovat työnvälitys, tieto- ja neuvontapalvelut, palkkatuki, työhönvalmentajan palvelut, yhteishankintakoulutus ja maksulliset yritystoiminnan kehittämispalvelut.

Alkavaa yrittäjyyttä tuetaan tieto- ja neuvontapalveluilla, yrittäjävalmiuksien ja yritystoiminnan edellytysten arvioinnilla, uravalmennuksella, työkokeilulla, yrittäjäkoulutuksella ja starttirahalla.” (Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta 1 luku 2§.)

Lain soveltamisohjeessa korostetaan, että julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen tarjoamisen lähtökohtana on, että palvelujen käytön tulee perustua henkilöasiakkaan, työnantajan tai yrityksen palvelutarpeeseen. Palveluiden käyttöä ei rajoita palvelulinja, asiakasryhmä tai minkä virkailijaryhmän asiakkaaksi henkilö kuuluu. Asiakkaalla ei ole lain perusteella subjektiivista oikeutta mihinkään palveluun, pl. JTYPL 11 luvun 1§ mukainen työllistämisvelvoite.

Asiakkaan palvelutarve voi olla myös muu kuin julkisia työvoima- ja yrityspalveluita. Jos asiakkaan palvelutarve on esimerkiksi ammatillinen kuntoutus, on sen järjestämisvastuu työeläkeyhtiöllä tai vakuutusyhtiöllä. TE-toimisto voi ohjata asiakkaan silloin oikean palveluntuottajan piiriin. Henkilö voi kuitenkin olla työnhakijana TE-toimistossa, vaikka palveluiden järjestämisestä vastaisi toinen taho tai viranomainen. (JTYPL-ohje 4§.)

2.3 Palvelun laatu

Laatu käsitteenä on moniselitteinen. Kun laadun määritelmää kysytään ihmisiltä, määritellään se muun muassa näin:

”se on kestävyyttä, uimahallissa on lämmintä vettä, lääkkeellä ei ole sivuvaikutuksia, kauppa on auki pitkälle iltaan, teatterissa sain elämyksiä.”

Laatu on siis jotakin hyvää, palvelua käyttävän henkilön kannalta. Laadulle ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Laatu on nähtävissä monelta eri suunnalta. (Pesonen 2007, 35.)

Pesonen (2007, 35) määrittelee laadun näin:

”Laatu on kaikki ne ominaisuudet ja piirteet, jotka tuotteella tai palvelulla on ja joille se täyttää asiakkaan odotuksia, vaatimuksia tai tottumuksia, olivatpa ne ilmaistuja tai piilossa olevia.”

Asiakkaan palvelupolun määrittelee palvelukonsepti. Palvelukonsepti voi olla esimerkiksi kirjallinen ohje. Palvelukonsepti on olemassa, vaikkei sitä olisikaan laadittu kirjalliseksi ohjeeksi. Jokaisella organisaatiolla on tapansa toimia, siten palvelukonsepti on olemassa.

Palvelukonseptin tarkoituksena on varmistaa, että palvelu on tasalaatuista. Konsepti määrittelee työntekijöille työtehtävät sekä vastualueet. Asiakas taas tietää, millaista palvelua hän voi odottaa saavansa organisaatiolta.

Palvelukonseptit eroavat toisistaan sen osalta, kuinka palvelun suorite on suunniteltu toteutettavan. Fine dining -ravintolan palvelukonseptiin kuuluu palvelusuoritteen kestävän pitkään, asiakas viihtyy ja aterioi pitkän kaavan mukaan. Pikaruokaravintolan palvelukonsepti taas koostuu pitkälti asiakkaan oman suoritukseen: itsepalvelu, jonotus kassalla sekä omien astioiden korjaaminen ruokailun päätyttyä. (Flink ym. 2015, 68–70.)

Palvelukonseptia tukee asiakkaan palvelukokemus sekä erilaiset palvelumuodot. Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa myös palvelun tilat; valaistus, värimaailma, tilan käyttö, asiakastilat, palvelun nopeus ja henkilökunnan määrä. Pikaruokaloissa esimerkiksi palvelutilat eivät ole yhtä houkuttelevia kuin fine dining-ravintolassa. Tilat eivät siis houkuttele asiakasta jäämään tiloihin, onhan kyseessä pikaruokaravintola. (Flink ym. 2015, 70.)

Palvelukonsepti voi muodostua myös kokonaisuudessaan verkossa. Yritykset ja sen tuottamat palvelut voivat olla saatavissa vain verkon kautta. Tällöin palvelukonsepti muodostuu itsepalvelusta ja logistiikkaketjusta. Verkkokaupat ovat esimerkki tällaisesta palvelukonseptista. (Flink ym. 2015, 70.)

Asiakkaan näkökulmasta laatu on sitä, mitä asiakas haluaa. Lähtökohtana laadulle voidaan pitää asiakkaan odotuksia ja niiden täyttymistä. Puhuttaessa palvelubisneksen laadun määrittämisestä, on se aina haastavaa, koska asiakkaat eivät osaa nimetä, mitä he haluavat. Palveluita tuottaessa palveluntuottajalta vaaditaankin erittäin herkkää kykyä arvioida, mitä asiakas todellisuudessa haluaa. (Pesonen 2007, 37.)

Asiakkaan kokemaa laatua voidaan kehittää ja arvioida eri osa-alueiden kautta. Palvelun sisällöllinen laatu kertoo, onko palvelu toiminut niin kuin asiakkaalle on luvattu. Sisällöllinen laatu voi myös olla palvelun käyttöön liittyviä ohjeita ja niiden helppolukuisuutta ja oikeellisuutta. Palveluprosessin laatu muodostuu palvelutuokioiden kokonaislaadusta eli prosessin kokonaisuudesta. Palvelutuokioita ovat mm. kohtaamiset asiakkaan kanssa, verkkosivujen selailu sekä puhelinsoitot. Asiakkaan palvelukokemus on asiakkaan oma

kokemus ja tunne palvelusta. Palvelukokemus muodostuu taas kaikista palvelupolulla käydyistä kohtaamisista ja tunteista. Palvelukokemuksen vaikuttaa moni tekijä; asiakkaan omat ennakko-odotukset, sanaton ja sanallinen viestintä, palvelun käyttö, mahdolliset palvelun puitteet, esim. toimitilat. (Salminen 2018, 43–44.)

Palvelutilanne on aina ainutlaatuinen ja peruuttamaton. Kuten aiemmin todettiin, palvelua tuotetaan ja kulutetaan samaan aikaan, eikä sitä voi mitata etukäteen tai varastoida. Flink ym. (2015, 76) toteavat, että palvelu on onnistunut, kun asiakkaan ongelma on ratkaistu ja asiakas on saanut tarvitsemansa hyödyn.

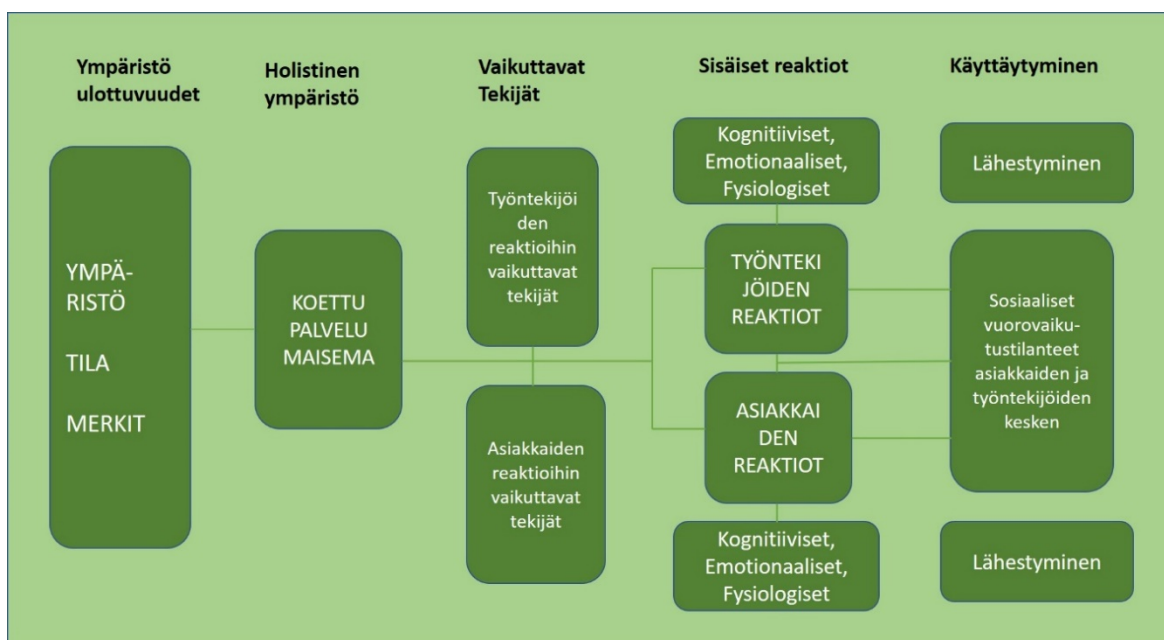
2.4 Palveluympäristö

Palveluympäristö voidaan määritellä erilaisten fyysisten tekijöiden ja laitteiden kautta, jotka muodostavat prosessin kautta yhtenäisen palvelumaiseman. Palveluympäristöön vaikuttavat kaikki ne tekijät, joita asiakas kokee ja näkee saamansa palvelun aikana.

Grönroos (2009, 428) määrittelee palveluympäristön erilaisten tekijöiden kautta seuraavalla tavalla:

”Fyysiset resurssit ja laitteet muodostavat palveluprosessin palvelumaiseman, jossa asiakkaat, asiakaspalvelijat, järjestelmät ja resurssit toimivat yhdessä. Palvelumaisema voi sisältää myös esineitä, musiikkia ja jopa tuoksuja, jotka edesauttavat myönteisen kokemuksen saamista palvelutapaamisten ilmapiiristä ja fyysisistä osista.” (Grönroos 2009, 428.)

Palveluympäristöä voidaan kuvata myös palvelumaisemamallin kautta (kuva 1). Palvelumaisemamalli perustuu ajatukseen kuvata maisema, jonka palvelut muodostavat. Maiseman kautta voidaan kuvata palvelutapaamisia prosessin omaisena, jossa palveluntarjoaja ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa keskenään.



Kuva 1. Palvelumaisemamalli (Grönroos 2009, 433).

Sillä, millaisessa ympäristössä palvelu tapahtuu, on iso vaikutus palvelun onnistumiseen. Erilaiset fyysiset ympäristöt ohjaavat ihmisen käyttäytymistä sekä vaikuttavat asiakkaiden mielialaan. Sen sijaan virtuaalisissa tiloissa ja kohtaamisissa ympäristö eli käyttöliittymä toimii olennaisena osana palvelua ja vaikuttaa sitä kautta palvelun kuluttamiseen. (Tuulaniemi 2011, 81–82.)

TE-toimistojen palveluympäristö on monikanavainen. Palvelu voi tapahtua esim. TE-toimistossa henkilökohtaisesti, puhelimitse, verkkopalvelussa tai videoyhteydellä. Verkkopalvelussa toteutuvaan palveluun vaikuttaa esim. sivujen helppokäyttöisyys, ohjeet sekä asiointin sujuvuus. Palvelu voi tapahtua myös yhteistoimintapisteissä, esimerkiksi Ohjaamossa tai monialaisessa yhteispalvelussa. Tällöin asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat sellaiset tekijät, joihin TE-toimisto ei voi vaikuttaa. Yhteisien palvelutilojen tulisi palvella kaikkia siellä toimivia viranomaisia ja muita toimijoita.

TE-toimistot on suunniteltu ja muutettu vastaamaan valtakunnallista toimitilakonseptia. Konseptissa TE-toimisto on jaettu kahteen vyöhykkeeseen: julkiseen palvelualueeseen ja yksityiseen palvelualueeseen. Vaikka käytännössä kaikki työ TE-toimistossa on asiakaspalvelua, voidaan tehty työ jakaa julkisella ja yksityisellä alueella tapahtuvaksi. Julkisella palvelualueella tavataan asiakkaita. Yksityisellä palvelualueella taas asiakkaita voidaan palvella puhelimitse

ja etäyhteyden kautta. Julkisella palvelualueella on asiakkaiden käytössä tietokoneita sekä tulostimia. Palvelualueella on myös infonäyttöjä, joissa esitellään paikallisia tapahtumia, koulutuksia, valmennuksia sekä muuta ajankohtaista. (Taimi 2020.)

2.5 Palveluprosessi

Palvelu on vuorovaikutustilanne, jossa osapuolina ovat palveluntuottaja sekä asiakas. Tuulaniemi (2011, 67) kuvaa tilannetta vuorovaikutusprosessiksi. Lehtinen ja Niinimäki (2005, 40) toteavat, että ”palveluprosessi on asiakkaaseen kohdistuva palvelutapahtumien toimintosarja, joka muuttaa panokset tuotoiksi”. Palveluprosessin aikana ja/tai sen päätyttyä asiakas saa tarvitsemansa hyödyn tai ratkaisun palvelusta. Palveluprosessit perustuvat organisaation strategiaan valintoihin (Lämsä & Uusitalo 2003, 193).

Palveluprosessissa tapahtuvia toimintoja voidaan kuvata ja analysoida (kuva 2). Palveluprosessiin voidaan myös määrittellä ne vaiheet, jossa asiakas on mukana. Koska palvelua voidaan tuottaa ja kuluttaa myös verkossa teknologian välityksellä, on palveluprosessissa huomioitava myös palvelun suorituspaikka.

	Vaihe 1	⇒	Vaihe 2	⇒	Vaihe 3	⇒	Vaihe 4	⇒	Vaihe 5
Vaiheen kesto:									
Osallistujat:									
Suorituspaikka:									
Tarvittavat resurssit:									
Kriittiset kohdat:									

Kuva 2. Palveluprosessi (Jaakkola ym. 2009)

Palveluprosessin kokonaisuus voi muodostua kahdesta tekijästä: yrityksen sisäisistä prosesseista sekä vuorovaikutusprosessista asiakkaan kanssa. Yrityksen sisäisiä prosesseja tapahtuvat ns. *back officessa* ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa tapahtuu *front officessa* (kuva 3). Palveluprosessi kuvaa niitä toimintoja, jotka osallistuvat palvelun tuottamiseen ja kuluttamiseen, missä vaiheessa osallistuminen tapahtuu ja mitä muita toimintoja liittyy palveluprosessiin. (Jaakkola ym. 2009, 15.)

Palveluprosessin kuvaamisella saadaan tärkeää tietoa siitä, ketkä osallistuvat palveluprosessiin, sekä kuinka palveluprosessia voidaan kehittää taloudellisempaan ja laadullisempaan suuntaan (Lehtinen & Niinimäki 2005, 41).



Kuva 3. Palveluprosessin kokonaisuus (Jaakkola ym. 2009)

Palveluprosessi voidaan myös nähdä yhteistyön tuloksena, jossa osallistujina on useita eri toimijoita samanaikaisesti. Yhteistyön taustalla on palveluekosysteemi, joka koostuu taas palveluntuottajista, rahoittajista, yhteistyökumppaneista sekä palvelun käyttäjistä. Palveluiden käyttäjät voidaan ottaa myös osaksi palveluprosessin kehittämiseen sekä vaikuttamaan prosessin kulkuun ja lopputuotoksen kehittämiseen. (Virtanen 2018, 36.)

TE-toimiston asiakkaana työnhakijan palveluprosessin kesto ja sisältö on yksilöllinen. Palveluprosessit voivat olla kestoltaan nopeita ja lyhyitä tai pitkäkestoisia. Palveluprosessin kesto on riippuvainen asiakkaan palvelutarpeesta sekä toiminnoista, joilla pyritään vastaamaan palvelutarpeeseen. Palveluprosessiin voi osallistua useita toimijoita sekä eri palveluja.

2.6 Julkinen hallinto ja palvelut

Julkisilla palveluilla on suuri merkitys yhteiskunnassa. Kansalaiset maksavat verorahoja, joilla julkisia palveluita tuotetaan. Siten julkiset palvelut liittyvät yhteiskunnallisten arvojen ja demokratian toteutumiseen. Julkisen hallinnon päätöksenteko- ja organisaatorakenteet ovat useasti moniportaisia, jolloin julkisten palveluiden kehittäminen ja uudistaminen ei ole joustavaa ja helppoa. Moniportaisessa organisaatorakenteessa päätöksentekovalta voi olla kaukana siitä tasosta, joka on verkostoitunut muiden toimijoiden kanssa ja jossa ollaan rajapinnassa asiakkaiden kanssa. (Virtanen 2018, 47.)

Virtasen (2018, 47) mukaan julkisen hallinnon tuottamat palvelut ovat vielä ns. turvassa, sillä kilpailua ei juurikaan ole ja taloudelliset resurssit on turvattu. Tämä ylläpitää julkisen hallinnon asemaa, mutta on myös samalla esteenä organisaatiokulttuurin uudistumiselle ja kehittymiselle. Virtanen (2018, 47) toteaaakin organisaatiokulttuurin kehittymiseen, että ”usein vastustetaan oman aseman menettämisen pelossa, halutaan pitäytyä tutussa ja turvallisessa”.

Julkisten palveluiden kokonaisuus luo mahdollisuuksia yhteiskunnan uudistumiseen sekä palvelunkäyttäjien voimaantumiseen ja tarpeiden tyydyttämiseen muiden yhteiskunnallisten toimijoiden kanssa. Aiemmin julkisen hallinnon yhteiskunnallinen tehtävä on voitu nähdä itsestään selvänä, omalakisena, yhteiskunnallista kehitystä ohjaavana toimijana. Julkinen hallinto on kuitenkin muuttanut suuntaansa, ja se voidaan nykyisin nähdä yhteiskunnallisena toimijana, joka pyrkii luomaan mahdollisuuksia ja edistämään yhteistä hyvää.

Virtanen (2018, 48) arvioi, että 2020-luvulla julkisten palveluiden keskiössä on palvelukulttuurin uudistaminen ja asiakaslähtöisten toimintamallien uudistaminen. Julkisia palveluita järjestetään ja tilataan ns. palvelutilassa, jossa on mukana muita toimijoita. Julkiset palvelut toimivat jatkossa enemmän avoimilla ja kilpailuun perustuvilla markkinoilla. Tästä on jo esimerkkinä 2000-luvulla toteutuneet tilaaja-tuottaja-mallit. Tärkeintä on ymmärtää julkisten palveluiden rooli monitoimisessa palveluntuottajaverkostossa. Julkisesta hallinnosta on tullut palvelumarkkinoiden verkostotoimija, entisen yhteiskunnallisen toiminnan sääntelijän roolista.

Palvelutila muodostuu palveluorganisaatioista. Palveluorganisaatioita on julkisella, yksityisellä sekä kolmannella sektorilla. Nämä palveluorganisaatiot muodostavat yhdessä paikallisen ja osan alueellisesta palveluekosysteemistä.

Koska julkisia palveluita rahoitetaan verovarilla, on avoimuus julkisten palveluiden keskiössä. Avoimuus tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että myös muilla kuin viranomaisilla on saatavilla tietoa palvelusta. Erityisesti yhteistyökumppanit ovat kiinnostuneita palveluiden tuottamisen kustannuksista, mistä kustannukset muodostuvat ja millaista arvoa palvelulla saadaan. Julkisten palveluiden tilaajia eli järjestäjiä kiinnostaa palvelujen toiminnanohjaus, eli kuinka palveluntuottajat onnistuvat tuottamaan palvelua suhteessa asetettuihin tavoitteisiin sekä millaisia vaikutuksia palveluilla on. Julkisen sektorin tuottamista palveluista palveluiden käyttäjien ei tarvitse maksaa sen todellista hintaa, sillä kuten sanottu, ne rahoitetaan verovarilla. Julkiset palvelut säilyvät ja ovat saatavilla talouden suhdanteista huolimatta. Talouden suhdannevaihtelut näkyvät julkisen talouden menoissa; julkiset menot kasvavat heikon taloustilanteen aikana. (Flink ym. 2015, 44; Virtanen 2018, 47–50.)

3 TE-TOIMISTON NUORTEN PALVELUT

Tässä luvussa käydään läpi työ- ja elinkeinotoimiston nuorten palvelut käsitteenä sekä palveluiden tarkempi sisältö. Nuorille tarjottavia palveluita vauhdittaa nuorisotakuu, jota käsitellään tarkemmin omassa osiossaan. Nuorten kohdalla palveluita tulee olla saatavilla kolmen kuukauden aikana siitä, kun nuori ilmoittautuu työnhakijaksi TE-palveluihin. Nuoren palvelutarve ratkaisee, millaisia palveluita hänen tilanteeseensa tarjotaan. Nuoren ei tarvitse olla työtön, jotta hänen palvelutarve voidaan arvioida.

Kaikki TE-toimiston tarjoamat palvelut eivät edellytä työnhakijaksi ilmoittautumista. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi

- asiantuntija-arviot
- ammatinvalinta- ja uraohjaus
- työnhaku-, ura- ja työhönvalmennus
- työ- ja koulutuskokeilu
- työvoimakoulutus
- starttiraha.

Työnvälityspalvelut sekä työttömyysetuudella tuettu työnhakijan omaehtoinen opiskelu taas edellyttävät työnhakijaksi ilmoittautumista. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, soveltamisohje 4 luku 1§.)

3.1 Nuorten työttömyys Suomessa ja Kaakkois-Suomessa

Tulevaisuutta ennustettaessa työ- ja elinkeinoministeriö on arvioinut nuorisotyöttömyyden trendiä. Vaikka työllisyyden trendi alle 25-vuotiaiden osalta on ollut viimeisen vuoden aikana laskeva, tulevaisuutta arvioidessa sen todetaan kuitenkin jumittavan paikoilleen.

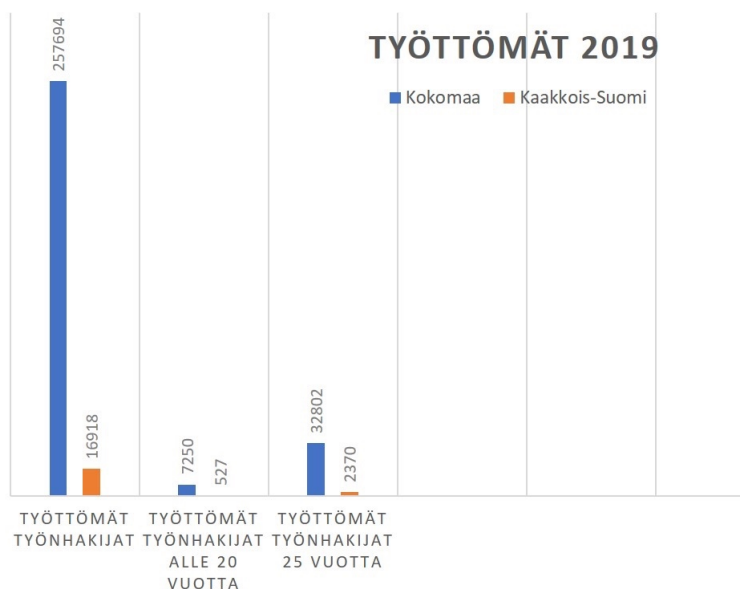
Vaikuttavana tekijänä nähdään väestörakenteen pysähtyminen. Tulevaisuudessa 15–24-vuotiaiden määrä ei väestörakenteen puitteissa lisääny eikä myöskään työttömien määrä vähene. Jatkossa tämä tarkoittaa sitä, että vuositasolla jäädään valtakunnallisesti 30 000 nuoren työttömän määrään.

Nuorisotyöttömyys tulee näkymään isona ongelmana myös myöhemmissä vaiheissa ja se vaikuttaa kokonaisvaltaisesti työuraan. Suurin tekijä työttömyyden pitkittyessä on oman osaamisen ja ammattitaidon puute. Nähdään, ettei työnantaja halua ottaa riskiä palkatessaan nuorta, jolle ei ole syntynyt työkokemusta. Työllistymiseen liittyvät vaikeudet näkyvät tulevaisuudessa uusituvana ja toistuvana työttömyytenä sekä matalatuloisuutena.

STTK:n (2019) mukaan tärkeintä nuorisotyöttömyyden ratkaisemiseksi olisi panostaa osaamiseen sekä työuran aikaiseen osaamiseen. Yhtenä keinona nähdään oppivelvollisuuden pidentäminen. Pidentämällä oppivelvollisuuskäyttäytymistä voitaisiin puuttua myös syrjäytymisenkehitykseen sekä nähdä se ennalta ehkäisevänä. Tasa-arvoinen koulutuspolku nähdään keskeisenä keinona torjua syrjäytymistä.

Jatkuvat työelämän muutokset ja haasteet vaativat jatkuvaa kehittymistä sekä uutta osaamista. Osaava ihminen pärjää työelämän paineissa parhaiten. Vahva osaaminen nähdään myös tienä työhyvinvointiin. Kun nuori kokee, ettei osaa tai pysty, tulee turhautumista ja uupumusta työhön.

Kuvasta 4 ilmenee nuorten työttömien määrä Kaakkois-Suomessa, suhteessa koko maan työttömiin. Esimerkiksi vuonna 2019 koko maassa työttömiä työnhakijoita, alle 25-vuotia oli 32802, joista Kaakkois-Suomen osuus oli 2370.



Kuva 4. Työttömät 2019 (Qlickview 2020)

Täytyy muistaa, että kaikki työttömät eivät näy tilastoissa, sillä he eivät välttämättä ole ilmoittautuneet työnhakijoiksi. Todellista lukumäärää on siis vaikea arvioida.

3.2 Nuorten syrjäytyminen

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (2019) mukaan nuorten syrjäytymistä tutkittaessa viitataan usein yhteiskunnallisten järjestelmien ulkopuolelle jäämiseen sekä sen hyvinvointivaikutuksiin. Nuorten kohdalla yhteiskunnallisilla järjestelmillä tarkoitetaan koulutus- ja työmarkkinajärjestelmiä. Koulutuksen puuttuminen, työttömyyden pitkittyminen ja toimeentulo-ongelmat ovat merkittäviä tekijöitä puhuttaessa nuorten syrjäytymisestä.

Nuorten keskuudessa myös elämänhallintaan liittyvät tekijät, sosiaalisten suhteiden vähyys sekä terveydelliset tekijät ovat keskeisiä asioita puhuttaessa nuorten syrjäytymisestä. Kun puhutaan nuorten syrjäytymisestä ja siihen liittyvistä tekijöistä, tulee ymmärtää edellä mainittujen osa-alueiden merkitys sekä osata kiinnittää huomiota näihin yhteisenä tekijänä.

Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen (2019) arvion mukaan Suomessa arvioidaan olevan tällä hetkellä 14 000–100 000 syrjäytynyttä nuorta. Arvioidessa syrjäytyneiden ja syrjäytymisriskissä olevien nuorten määrää on huomioitava, ettei syrjäytymisen arvioimiseksi ole yhtä oikeaa tilastoa. Erilaisilla tilastoilla voidaan kuvata erilaisia ja eriasteisia huono-osaisuuden tiloja, kuten koulutuksen puute, yksinäisyys tai asuinalueen vaikutukset nuoren elämään. Yksiselitteistä kaavaa ei kuitenkaan ole saatavilla sitä varten, että saataisiin todellinen luku näistä nuorista.

Puhuttaessa syrjäytymisestä on kyse usein usean hyvinvoinnille merkityksellisen tekijän puutteesta nuoren elämässä. Syrjäytyminen tulisi nähdä kokonaisvaltaisena prosessina, jossa erilaiset yksittäiset tekijät ketjuuntuvat ja kasaantuvat. Yksittäiset vaikeudet, kuten koulutuksen puuttuminen, eivät vielä yksinään horjuta nuoren elämänhallintaa, vaan ongelmat alkavat silloin kun huono-osaisuus kasaantuu ja monien tekijöiden summa heikentää elämänhallinnan mahdollisuuksia.

Huono-osaisuus voi olla elämässä etenevä prosessi, jossa on useita eri tekijöitä, kuten kulttuurien erot, terveydelliset tai taloudelliset tekijät. Toisinaan huono-osaisuus voidaan nähdä myös ylisukupolvisena.

3.3 Palvelutarjonta

Valtakunnallisesti TE-toimistot tarjoavat nuorille monipuolisesti palveluita erilaisiin tilanteisiin ja palvelutarpeisiin. Palveluita on saatavilla niin työllistymisen kuin urasuunnittelun tueksi. TE-toimiston näkökulmasta mahdollisuuksia on paljon, on vain uskallettava tarttua niihin. TE-toimiston valtakunnalliselta verkkosivulta löytyy kokonaan nuorille suunnattu sivusto, jossa nuoren on mahdollisuus löytää tietoa, kuinka TE-toimistot auttavat nuorta tämän tullessa työnhakijaksi. TE-toimistolla on paljon erilaisia palveluita tarjolla, alla on esitelty vain osa niistä.

Työnhakuvalmennus

Työnhakuvalmennukset tarjoavat tukea tavoitteelliseen sekä itsenäiseen työn hakemiseen. Valmennusten aikana tavoitteena on oppia arvioimaan omaa

osaamistaan ja muotoilla se työhakemukseen sekä ansioluetteloon. Tämän lisäksi valmennukset opastavat siihen, kuinka työnantajat rekrytoivat henkilöstä. (TE-palvelut 2019a.)

Työnhakuvalmennukset antavat myös valmiudet erilaisten työnhakukanavien käyttämiseen. Valmennusten jälkeen työnhakija tietää, mistä löytyy tietoa työmarkkinoista, yrityksistä ja työpaikoista. Työnhakuvalmennukset sisältävät itsenäistä tiedonhankintaa, ohjausta, keskustelua omasta osaamisesta sekä työhakemuksen ja ansioluettelon päivittämisen ohjatusti. Työnhakuvalmennusten kesto vaihtelee valmennuksen mukaan. Työnhakuvalmennusta on sekä verkkototeutuksena että ryhmämuotoisena. (TE-palvelut 2019a.)

Työhönvalmennus

Työhönvalmennuksen tavoitteena on tukea työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Työhönvalmennus on yksilövalmennusta. Palvelun sisältö määrittellään työnhakijan palvelutarpeen mukaan. Valmennuksessa painottuu työnhakijan henkilökohtainen tuki, työhaastatteluun valmistautuminen, työnhakuasiakirjojen laatiminen sekä sopivan työ- tai koulutuspaikan löytäminen. (TE-palvelut 2019b.)

Työkokeilu

Työkokeilua voidaan käyttää niin ammatinvalinnan kuin urasuunnittelun tukena. Lisäksi työkokeilu on käytettävissä myös työelämään pääsemisen tueksi sekä oman osaamisen ja ammattitaidon vahvistamiseksi etenkin sellaisessa tapauksessa, kun henkilö on ollut pidemmän aikaa pois työelämästä. Työkokeilun avulla henkilö lähtee tutustumaan työpaikalla yleisesti työsuhteessa tehtäviin töihin. Työkokeilussa tarve lähtee aina asiakkaasta, työkokeilun avulla ei ole tarkoitus paikata yrityksen työvoiman tarvetta. Työkokeilujakson jälkeen järjestäjän tulee antaa palaute kokeilijan taidoista ja kehittämistarpeista jatkosuunnitelmien tekemisen tueksi. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 4. luku 5 §.)

Palkkatuki

Palkkatuki on taloudellinen tuki työnantajalle työttömän palkkauskustannuksiin. Palkkatuki on aina harkinnanvarainen. Tuen myöntämisen perusteena on, että työnhakijalla on ammatillisessa osaamisessa puutteita sekä tuki parantaa hänen osaamistansa ja mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille. Lisäksi tukea on saatavilla, mikäli henkilöllä on pysyvä haitta tai vamma, jonka vaikutus työkykyyn on todettu. (TE-palvelut 2019c.)

Palkkatuen määrä ja kesto määräytyy työnhakijan tilanteen perusteella. Tuki voi olla enintään 30 %, 40 % tai 50 % palkkauskustannuksista. Palkkatuen määrän ja enimmäiskeston myöntämiseen on erillisiä poikkeuksia eräissä tapauksissa, joita ei tässä työssä esitellä. Vuonna 2019 palkkatuen enimmäismäärä oli 1 400€/kk, jonka lisäksi maksetaan enintään palkkatukihakemuksen mukainen prosenttiosuus lomarahasta. (TE-palvelut 2019c.)

Koulutuskokeilu

Koulutuskokeilu mahdollistaa tutustumisen koulutuksen sisältöön ja mahdollisiin ammatin vaatimuksiin. Koulutuskokeilun avulla on tarkoitus arvioida omaa koulutussuunnitelmaa ja tarvittaessa täsmentää sitä. Koulutuskokeilussa on mahdollisuus päästä tutustumaan oppilaitokseen sekä opiskeluun osallistumalla oppitunneille. Koulutuskokeilun kesto on 10 päivää. Palvelutarpeen vaatiessa 10 päivän jaksoja voidaan tehdä useampia. (TE-palvelut 2019d.)

Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna

Omaehtoisen opiskelun tuki voidaan myöntää 25 vuotta täyttäneelle työnhakijalle. Omaehtoisen opiskelun on tarkoitus parantaa asiakkaan osaamista ja tukea asiakkaan pääsyä avoimille työmarkkinoille. Koulutuksen tuottaa oppilaitos ja etuuden maksaa Kansaneläkelaitos tai työttömyyskassa. Omaehtoisessa opiskelussa TE-toimisto ei tuota tai hanki palvelua eikä valitse opiskelijoita kuten työvoimakoulutuksessa. Ennen opintojen aloittamista TE-toimiston tulee todeta asiakkaan koulutustarve ja selvittää täyttyvätkö, myös muut edellytykset tukemiselle. (TE-palvelut 2019e.)

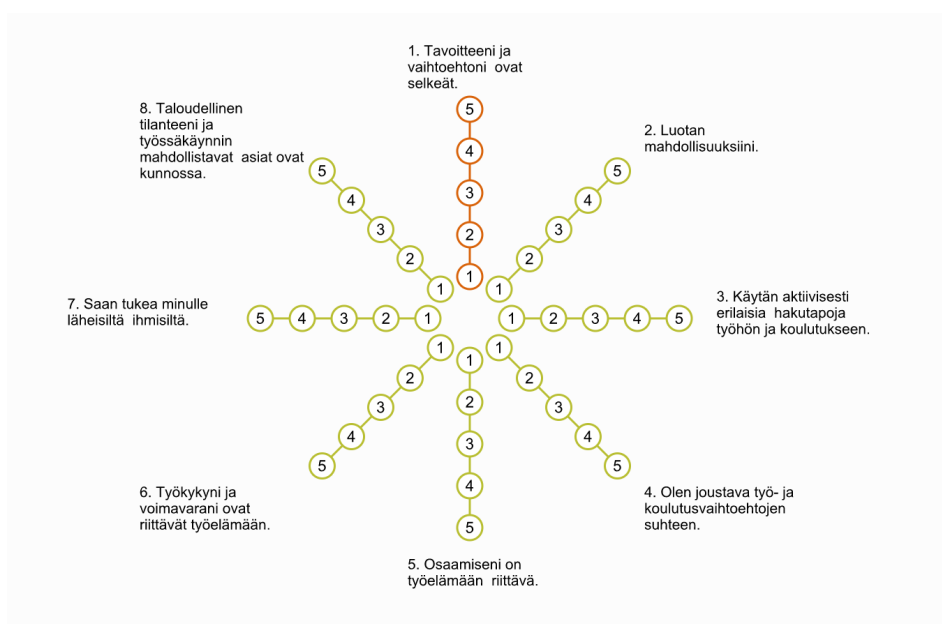
Opintoja ei voida tukea työttömyysetuudella, mikäli työnhakija irtisanoutuu työsuhteestaan vain aloittaakseen omaehtoiset opinnot. Mikäli irtisanoutuminen johtuu terveydellisistä syistä tai asiakas siirtyy työvoimapalvelusta toiseen, esimerkiksi määräaikaisesta palkkatuesta työstä opiskelemaan, ei irtisanoutuminen tässä kohtaa ole este opintojen tukemiselle. (TE-palvelut 2019e.)

Ammatillinen työvoimakoulutus

Työvoimakoulutuksen tavoitteena on suorittaa perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinto tai mahdollisesti tutkinnon osia. Tämän lisäksi eri ammattialoilla tarjotaan jatko- sekä täydennyskoulutusta. Työvoimakoulutukset on ensisijaisesti tarkoitettu työttömälle tai työttömyysuhan alaisille aikuisille, jotka ovat suorittaneet oppivelvollisuutensa. Työvoimakoulutus on maksutonta ja sitä voidaan järjestää ammatillisissa aikuiskoulutuskeskuksissa, korkeakouluissa sekä yksityisissä oppilaitoksissa. (TE-palvelut 2019f.)

Työelämätesti

TE-palveluiden asiakkaaksi rekisteröityneillä asiakkailla on mahdollisuus työelämätestin käyttämiseen (kuva 5). Työelämätesti on käytettävissä Oma asiointi-palvelussa Testin avulla henkilön on mahdollista omatoimisesti arvioida työllistymiseen vaikuttavia tekijöitä omaan elämäntilanteeseen peilaamalla.



Kuva 5. Työelämätesti (TE-palvelut Oma asiointi-palvelu, 2020)

Kuvassa viisi on nähtävillä työelämätutkan kahdeksan kysymystä sekä arviointiasteikko 1– 5 ei lainkaan – täysin samaa mieltä. Työelämätutka näyttää myös mahdolliset aikaisemmat tallennetut tulokset.

TE-puhelinpalvelut

TE-toimistot palvelevat monikanavaisesti henkilökohtaisesti, puhelimitse ja verkossa. Valtakunnallinen TE-asiakaspalvelukeskus (TE-aspa) tuottaa neuvontapalveluita puhelimitse ja verkossa. Alla on esiteltynä TE-aspaan tuottamia palveluita.

Henkilöasiakkaan puhelinpalvelu antaa neuvoa TE-palveluissa asiointiin ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Puhelinpalveluista voidaan myös ohjata asiakasta muihin palveluihin. Puhelinpalvelu tarjoaa myös asiointikanavana Chat-palvelua. Tammikuussa 2020 henkilöasiakkaan puhelinpalvelussa vastattiin 36 060 puheluun sekä 6 262 chat-viestiin. (TE-palvelut 2019g.)

Koulutusneuvonta on valtakunnallinen neuvontapalvelu, josta saa apua ja tietoa koulutukseen hakeutumisesta, opintojen sisällöistä, eri ammateista ja ammattialoista sekä opintojen rahoitusmahdollisuuksista. Koulutusneuvonta vastasi vuoden 2020 tammikuussa 1700 puheluun. Tammikuussa puheluihin vastattiin keskimäärin 1,19 minuutissa. (TE-palvelut 2019g.)

Uraohjaus neuvoo ammatinvalintaan ja uramuutoksiin liittyvissä kysymyksissä. Uraohjauksessa soittaja pääsee keskustelemaan uraohjauksen psykologin kanssa. Uraohjaukseen voi varata myös ajan etukäteen. Ohjausta toteutetaan myös Skype-ohjelman välityksellä. (TE-palvelut 2019g.)

Työttömyysturvaneuvonta neuvoo työttömyysturvaan liittyvissä asioissa. Neuvoa saa esimerkiksi opiskelun vaikutuksista etuuden saamiseen, yleisistä työttömyysetuuden saamisen edellytyksistä, työn vaikutuksesta etuuteen, selvityspyyntöön vastaamiseen sekä työvoimapolitiittisen lausunnon muutoksenhaakuun. Tammikuussa 2020 työttömyysturvaneuvontaan oli keskimäärin 4 minuutin jonotusaika, vastattuja puheluita oli 6 050. (TE-palvelut 2019g.)

3.4 Kaakkois-Suomen TE-toimiston paikalliset palvelut

Edellä mainitut palvelut ovat valtakunnallisesti tarjottavia palveluita. Tässä alaluovussa esitellään paikallisesti Kaakkois-Suomen TE-toimiston alueella nuorille tarjottavat palvelut.

Kaakkois-Suomen TE-toimiston alueella tarjotaan monipuolisesti palveluita asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. Tukea on saatavilla työnhakuun, osaamisen kehittämiseen, työuran suunnitteluun sekä yritystoiminnan aloittamiseen.

Työnhakutaidot ajantasalle	Työhaun tueksi	Minustako yrittäjä?	Työuran suunnitteluun	Osaamisen kehittäminen	Työkyky ja työnhaku
Työnhaku valmennukset	Työmarkkinatori	Startti yrittäjyyteen –infot	Työelämämatka	Työvoimakoulutus	Tuetun työllistymisen palvelu
	Työhönvalmennus	Minustako yrittäjäksi valmennus	AmmatINVALINTA- ja uraohjaus	Työttömyys-etuudella tuetut omaehtoiset opinnot	Kuntouttava työtoiminta
		Työkokeilu yrittäjyyteen	Uravalmennukset	Maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus	Työkyvyn arviointi
		Yrittäjyyskoulutus	Työkokeilu	Palkkatuki	
		Starttiraha	Kouluskokeilu		

Kuva 6. Palvelukartta (TE-palvelut, 2020h)

Palvelukartan (kuva 6) avulla kuvataan, mitä palveluita mihinkin tarpeeseen on saatavilla. Palvelukartta on sekä asiakkaiden että asiantuntijoiden käytettävissä. Vaikka palvelukarttaan palvelut on jaettu aihealueittain, on palveluiden lähtökohtana kuitenkin asiakkaan yksilöllinen palvelutarve. (TE-palvelut 2020h)

Tapahtumat ja tilaisuudet

Edellä mainittujen palveluiden lisäksi Kaakkois-Suomen TE-toimisto tarjoaa monipuolisesti erityyppisiä rekrytointitapahtumia työllistymisen tueksi. Kaakkois-Suomen toimialueella tunnetuimpia näistä ovat Työhaun pikatreffit sekä vuosittain järjestettävät kesätyötapahtumat.

Kaakkois-Suomen TE-toimiston alueella järjestetään säännöllisesti CV-klinikkapäivystyksiä. Henkilöt voivat tulla CV-klinikalle ilman ajanvarausta näyttämään työnhakuasiakirjoja, asiantuntija arvioi ja voi antaa kehittämissuhteita henkilön asiakirjoihin. CV-klinikat järjestetään toistaiseksi TE-toimistoissa kerran kuussa. CV-klinikat ovat myös mukana eri tapahtumissa.

Yrittäjyyteen liittyen on tarjolla tapahtumia, jotka järjestetään yhteistyössä paikallisten kehitysyhtiöiden kanssa. Riippuen paikkakunnasta, tapahtumat järjestetään hieman erilaisilla nimillä; Startti yrittäjyyteen, TE-palvelut yrittäjyyteen. Tapahtumat on tarkoitettu kaikille yritystoiminnasta kiinnostuneille sekä yritystoimintaa suunniteleville henkilöille. Tapahtumista saa apua yrityksen perustamiseen sekä käytännön asioihin, esim. starttirahan hakemiseen, tilitoimiston palveluihin, rahoituspalveluihin, aloittavan yrittäjän vakuutuksiin.

3.5 Nuorisotakuu

Nuorisotakuu on ollut hallituksen kärkihanke ja astui voimaan 1.1.2013. Nuorisotakuu koskee alle 25- vuotiaita ammattikouluttamattomia nuoria sekä vasta valmistuneita alle 30-vuotiaita nuoria. Nuorisotakuu on myös EU-maiden keino nuorten työttömyyden torjumiseen. Kaikki nykyiset EU-maat ovat sitoutuneet yhdessä nuorisotakuun käytäntöönpanoon, huhtikuussa 2013 annettujen EU-neuvoston suositusten mukaisesti.

Nuorisotakuun tarkoituksena on, että kaikille alle 25-vuotiaille ja alle 30-vuotiaille vastavalmistuneille nuorille tarjotaan laadukasta työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta. Nuorisotakuuseen kuuluu myös koulutustakuu, joka tarkoittaa sitä, että jokaiselle peruskoulunsa päättäneelle nuorelle taataan jatkokoulutuspaikka lukiossa tai ammatillisissa opinnoissa, oppisopimuksessa, työpajatoiminnassa tai muulla tavoin.

Alun perin nuorisotakuussa mukana oli myös nuorten aikuisten osaamisohjelma, jonka tarkoitus oli mahdollistaa ammattikouluttamattomille nuorille suorittaa ammatillinen tutkinto. Osaamisohjelman mukaisia koulutuksia tarjottiin vuosina 2013–2016. (Nuorisotakuu 2017.)

Tähän mennessä nuorisotakuuseen liittyvillä toimilla on parannettu EU-maiden alueella miljoonien nuorten elämää. Vuodesta 2014 alkaen nuorisotakuujärjestelmään on rekisteröitynyt yli 5 miljoonaa nuorta, näistä nuorista 3,5 miljoonaa on tänä aikana ottanut vastaan tarjouksen työ-, jatkokoulutus-, harjoittelu- tai oppisopimuspaikasta. Tämän lisäksi nuorisotyöllisyysaloitteen pohjalta on pystytty tukemaan yhteensä 2,4 miljoonaa nuorta EU:n alueella.

Nuorisotakuun voimaantulon jälkeen nuorten asema työmarkkinoilla on parantunut huomattavasti. Viiden vuoden tarkastelujakson aikana työttömiä nuoria on EU:n alueella 2,3 miljoonaa vähemmän ja työelämän sekä koulutuksen ulkopuolella olevia nuoria on 1,8 miljoonaa vähemmän. Nuorisotakuun ansiosta myös nuorisotyöttömyys EU:n alueella on tippunut merkittävästi. Vuonna 2013 työttömien osuus oli 24 prosenttia, kun taas vuonna 2019 työttömien osuus oli tippunut 14 prosenttiin. Myös työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten 15–24-vuotiaiden osuus oli tippunut 13,2 prosentista (2012), jopa 10,3 prosenttiin (2018). (Euroopan komissio s.a)

3.6 Etsivä nuorisotyö

TE-toimistot tekevät yhteistyötä myös etsivän nuorisotyön kanssa. Nuorisolaki takaa sen, että TE-toimistolla on mahdollisuus luovuttaa alle 29-vuotiaan nuoren tiedot kunnalle etsivää nuorisotyötä varten. Tiedot voidaan luovuttaa sellaisissa tapauksissa, jos TE-toimiston asiantuntija arvioi nuoren tarvitsevan viipymättä tukea. Laki tietojen luovutuksesta turvaa nuorelle sen, että hän voi saada viiveettä apua ja tietoa julkisista palveluista, joita nuori mahdollisesti tarvitsee.

Kuntien tarjoaman etsivän nuorisotyön tarkoitus on tavoittaa nuoret, jotka tarvitsevat tukea elämän erilaisiin vaiheisiin sekä haasteisiin. Etsivän nuorisotyön tarkoitus on auttaa nuori sellaisiin palveluihin, jotka tukevat nuoren kasvua sekä itsenäistymistä ja auttavat nuoren pääsyä koulutukseen tai työmarkkinoille.

Etsivän nuorisotyön lisäksi nuorisolaki takaa sen, että nuorille alle 29-vuotiaille tulee kunnissa olla eri viranomaisista koostuva ohjaus- ja palveluverkosto. Oh-

jaus- ja palveluverkoston tarkoitus on koota tietoa nuorten kasvu- ja elinoloista, edistää nuorten palveluiden yhteensovittamista sekä edistää ohjausta palveluihin sekä niiden kehittämistä. Lisäksi verkosto edistää palveluiden sujuvuutta sekä riittävyttä. (TE-palvelut, 2016i.)

3.7 Ohjaamo palveluna

”Jos et tiedä mistä aloittaa, aloita Ohjaamosta”

Ohjaamotoimintaa alettiin visioda eri ministeriöiden sekä työmarkkinajärjestöjen yhteistyönä vuonna 2012, osana nuorisotakuun toteuttamista. Esimerkkinä vastaavanlaisesta toiminnasta oli Oulussa toimiva Byströmin talo sekä Mikkelissä toimiva Olkkari.

Ohjaamotoiminnan kehittämisen takana yhteistyössä toimivat työ- ja elinkeinoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö sekä sosiaali- ja terveysministeriö sekä myöhemmin Nuorisotakuun sihteeristö. Ohjaamotoimintaa valtakunnallisesti koordinoi Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY). (Ohjaamot, s.a.)

Ohjaamo on alle 30-vuotiaille nuorille suunnattu matalan kynnyksen palvelu, josta saa tukea, ohjausta ja neuvontaa erilaisiin elämäntilanteisiin ja vaiheisiin. Ohjaamoita toimii ympäri Suomea, 70 eri paikkakunnalla.

Ohjaamon tunnuspiirteitä:

- monialaisia palveluita palvelupistepisteissä ja verkon kautta
- mahdollistaa valtion, maakunnan, kunnan, yritysten ja järjestöjen palveluntuottajien osallistumisen toimintaan
- voi asioida myös ilman ajanvarausta, sekä nuoren niin halutessa ilman henkilötietojen kirjausta
- Ohjaamossa asiointi ei ole nuorta velvoittavaa, mutta Ohjaamossa voidaan tarjota velvoittavia palveluita
- Ohjaamoille yhteinen visuaalinen ilme ja viestintäohjeistus
- nuorten osallistuminen toiminnan kehittämisessä on suunnitelmallista (TEM, 2018.)

Ohjaamossa tulee olla asiantuntijoita, jotka osaavat neuvoa:

- palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluohjauksessa
- urasuunnittelussa ja työnhaussa

- elämä- ja arjenhallinnassa
- fyysisessä ja psyykkisessä hyvinvoinnissa
- osaamisen kehittämisessä ja koulutusmahdollisuuksissa
- osallisuuden tukemisessa
- toimeentulossa ja asumisessa (TEM, 2018.)

Palvelut ovat kaikille avoimia sekä maksuttomia, ja nuori voi hakeutua niihin nopeallakin aikataululla. Ohjaamon tarkoitus on kulkea nuoren rinnalla, kunnes nuoren tilanteeseen löydetään pidempikestoinen ratkaisu, kuten työ- tai koulutuspaikka, hyödyntämällä yhteistyöverkostoa. Erityisesti Ohjaamot tukevat erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria. Ohjaamoiden tarkoitus on edistää nuoren kiinnittymistä koulutukseen tai työelämään.

Kaikissa Suomen Ohjaamoissa toimii laaja yhteistyöverkosto, joka koostuu alueen viranomaisista, oppilaitoksista ja työpajoista. Lisäksi mukana ovat kolmannen sektorin toimijat sekä muita nuorten parissa toimivia tahoja.

Ohjaamo toimii linkkinä myös yritys yhteistyöhön paikallisten yrittäjien suuntaan, edistäen nuorten ja työnantajien kohtaamista. Ohjaamoiden avulla nuorelle pyritään tarjoamaan nopeampi, helpompi ja yhtenäisempi palvelupolku nuoren tilanne huomioon ottaen. (Kohtaamo, s.a.)

Valtakunnallisesti Ohjaamoita löytyy Hangosta aina Rovaniemelle saakka, koko maassa toimintaa on yli 50 paikkakunnalla. Kaakkois-Suomen TE-toimiston alueella Ohjaamot toimivat sekä Kymenlaakson että Etelä-Karjalan alueilla. Kymenlaaksossa Ohjaamot toimivat Kouvolassa, Kotkassa, Haminassa ja Pyhtäällä. Etelä-Karjalan alueella toimii kaksi Ohjaamoja, toinen Lappeenrannassa ja toinen Imatralla. (Ohjaamot, s.a.)

4 ASIANTUNTIJAPALVELU

Vaikka nykypäivänä tavarat ovat merkittävä osa elämäämme, silti suuri ja koko ajan kasvava osa ihmisistä työskentelee palveluiden piirissä. Nämä ihmiset eivät tuota tavaroita vaan palveluita. Olemassa olevien organisaatioiden joukko voidaankin tämän perusteella jakaa kahtia tavarantekijien ja palveluiden tuottajien kesken. Kumpikaan näistä organisaatorakenteista ei tuota tai toimi yksinomaan puhtaina, vaan ovat osa myös toistensa tuottamia palveluita. (Pesonen 2007, 19-20.)

4.1 Asiantuntijaorganisaatio

Palvelupuolella palvelut voivat olla pieniä, yksinkertaisia tai henkilökohtaisia tai puolestaan suuria, useiden miljoonien arvoisia suunnitteluprojekteja. Eriksseen näistä mainittakoon julkishallinnon palvelut, joista suurin osa on käyttäjilleen ilmaisia, vaikka niiden tuottaminen sekä aikaansaaminen tarvitsee rahaa. (Pesonen 2007, 19-20.)

Kaikki organisaatiot voidaan jakaa tavaroiden valmistajiin sekä palveluidentuottajiin. Palveluidentuottajat voidaan vielä jakaa tarkemmin asiantuntijaorganisaatioihin, kauppapalveluihin sekä muihin palveluihin (kuva 7).



Kuva 7. Organisaatioiden ryhmittely (Pesonen 2007, 20)

Tarkastellessa palvelubisnestä, voidaan tehdä jako asiantuntijapalveluiden ja muiden palveluiden välille.

Erilaisille organisaatioille löytyy omat omaiset piirteensä. Asiantuntijaorganisaatioissa niitä voidaan kuvata alla olevan kuvan (8) mukaisesti.

Piirteet:	Asiantuntijaorganisaatio
Tyypillisiä esimerkkejä	Asianajotoimisto, markkinatutkimus, rahoitusyhtiö, suunnittelutoimisto, lääkäriasema, yliopisto, koulu, järjestöt, liitot, verovirasto, konsultit
Tuote	Ratkaisu vaikeaan ongelmaan tai kysymykseen, joskus puettuna fyysiseen pakettiin tai esitetään suullisesti
Mitä yritetään	Saada palvelu / tuote vastaamaan asiakkaan odotuksia
Tuotteen tai palvelun ominaispiirre	Luovia ratkaisuja: Seniorit -> vaikeita Juniorit -> helppoja tai vakiopalveluita
Mistä maksetaan	Aikaperusteinen (esim. päivähinta) tai Hyöty-perusteinen (sovittavissa)
Millä tuote tai palvelu tehdään	Henkistä työtä (aivojen tuotteita = tilanteen analysointi ja siihen luovan ratkaisun kehittäminen) ja joskus sen pohjalta vaativa työsuoritus (esim. kirurgin operaatio)
Tuotanto henkilöstön taso	Pitkälle koulutettuja, pitkä kokemus, usein korkeakoulututkinto
Tyypillinen tekijöiden ikä	35-65 ja junioreita
Toiminnan onnistumiselle tärkeitä	Koulutus (pätevyys), valmistautuminen keikkaan, laitteet, suoritus ja sen aikana itseohjaus, jälkikritiikki ja siitä parantaminen
Laadunhallinnassa ja ohjauksessa tärkeitä	Pätevyudet, motivointi, innostus, työolosuhteet
Totuuden hetkien (Palvelutilanteiden) osuus koko työstä	20% (suunnittelija) 90% (kouluttaja)
Asiakkaan osallistuminen palvelun tai tavaran tuotantoon	Kyllä, usein jatkuva kontakti asiakkaaseen

Kuva 8. Asiantuntijaorganisaation ominaisuudet (Pesonen 2007, 20-21)

Asiantuntijaorganisaatiossa keskiössä ovat asiakkaan vaikeat, moninaiset ongelmat ja niiden ratkaiseminen.

Todettakoon, että useimmiten asiantuntijaorganisaatiossa työskentelevät ovat korkeasti koulutettuja, työssään pätevöityneitä, kokeneita, tunnustettuja tekijöitä, joilla on takanaan yli kymmenen työvuotta. (Pesonen 2007, 20-24.)

Asiantuntijaorganisaatioiden sisältä löytyy niin liiketoimintayksiköitä kuin julkishallinnollisiakin yksiköitä. Näiden asiakkaille ominaista on, että heiltä puuttuu jonkinlaista tietoa tai osaamista ja siksi tarvitsevat asiantuntijaorganisaatioiden tuottamaa tietoa, osaamista ja ongelmanratkaisukykyä.

Asiantuntijaorganisaatioille tyypillisintä on matala rakenne, etenkin pienimmissä organisaatioissa. Tässä organisaatiotyypissä asiantuntijoiden itsenäisyys korostuu, ja heiltä odotetaan ongelman ratkaisukykyä ja luovia ratkaisuja. Itseohjautuvuuden vuoksi heidän johtamisensa on myös erilaista kuin muissa organisaatioissa. (Pesonen 2007, 25-26.)

Vaikka asiantuntijaorganisaatioille on tyypillistä matala organisaatorakenne, on hyvä huomata eroavaisuus julkisen hallinnon asiantuntijaorganisaatioihin. Julkisen hallinnon päätöksenteko- ja organisaatorakenteet ovat useasti moniportaisia. (Virtanen 2018, 47.)

4.2 Asiantuntijan tuottama palvelu

Asiantuntijapalvelua ei yleensä luokitella tai kutsuta tuotteeksi. Tuotteen koetaan liittyvän tavaramaailmaan. Lehtisen ja Niinimäen (2005, 9) mukaan tuote on yläkäsite, johon sisältyy palvelut ja tavarat. Tuote voi siis siten olla tavara, palvelu tai näiden yhdistelmä, kokonaisuus. Tavarat ja palvelut ovat hyötyä tuottavia vaihdon välineitä liiketalouden näkökulmasta katsottuna. Ei voida siis nimetä suoraan tiettyjä tuotteita joko palveluiksi tai tavaroiksi, koska niissä on palvelujen ja tavaroiden yhdistelmiä, esimerkiksi niiden tuotannossa sekä markkinoinnissa. Ei ole siis olemassa puhtaita palveluita ja puhtaita tavaroita.

On olemassa tuotteita, joissa on tavara- ja tuotekomponentteja. Jos tuotteessa on palvelukomponentteja enemmän, kutsutaan sitä palveluksi. Jos taas tavarakomponentteja on enemmän, se voidaan määritellä tavaraksi. Rajanveto siis tuotteen ja palvelun välillä on haastavaa. Sama koskee asiantuntijapalvelua. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 9-10.)

Asiantuntijapalvelun määritelmä eroaa palvelusta. Lehtinen ja Niinimäki (2005, 9) ovat määritelleet termin näin:

”asiantuntijapalvelut hyötyä tuottavaksi vaihdon välineiksi, jotka ovat erikoisosaamiseen perustuvia aineettomia toimintoja ja jotka oleellisilta osin tuotetaan, markkinoidaan ja kulutetaan samanaikaisesti.”

Asiantuntijapalveluiden ominaisuudet ovat samanlaisia kuin palveluiden; aineettomuus, kulutuksen ja tuottamisen samanaikaisuus, prosessiluontoisuus. Lehtisen ja Niinimäen (2005, 9) mukaan palveluista asiantuntijapalvelun tekee vasta erikoisosaaminen. Tällainen erikoisosaaminen on tietotyötä, osaamista ja asiantuntijuutta. Asiantuntijapalveluista voidaan käyttää myös termiä tietointensiiviset palvelut.

Asiantuntijapalvelut ovat aineettomimpia palveluita. Ne ovat yleensä neuvoja, ideoita ja ohjeita. Asiantuntijapalveluista voi kuitenkin myös syntyä konkreettisia lopputuloksia. Tällaisia ovat esimerkiksi oikeuden päätökset, mainokset ja reseptit. Asiantuntijapalveluihin liittyvät suuret riskit. Jos asiantuntijapalvelu epäonnistuu, talo voi romahtaa, lentokone pudota tai yritys voi tehdä konkurssin. Asiakkaan on tehtävä valinta/ostopäätös palvelusta epävarmuuden tilassa, koska ostohetkellä asiakkaan on lähes mahdotonta arvioida palvelua ja

sen laatua. Asiakkaalla voi olla kokemusta palvelusta jo aikaisemmin, mutta asiantuntijapalvelun laatu voi vaihdella. Saadun palvelun laatua on vaikea arvioida jälkikäteen. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 11.)

4.3 Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen

Asiantuntijapalvelun myynti on osa asiantuntijan työtä. Asiantuntijan on osattava myydä omaa osaamista, ideoita sekä palveluita. Myyntitaito onkin osa asiantuntijan perustaitoja. Nykyisessä verkostoituvassa ja nopeasti muuttuvassa maailmassa myyntitaidot ovat tärkeitä ominaisuuksia myös asiakastyön kannalta. Salmisen (2018, 13) mukaan myyntitaito ei ole pelkkä synnynnäinen ominaisuus, vaan kyseessä on osaaminen, jota voi kehittää tehokkaasti jo lyhyessäkin ajassa. (Salminen 2018, 11-13.)

Asiantuntijapalvelun tuotteistamisella pyritään lopputulokseen, jossa palveluntuottaja saavuttaa asetetut tavoitteet sekä asiakashyöty on mahdollisimman suuri. Tuotteistaminen on palvelujen kehittämistä, suunnittelua, tuottamista, parantamista sekä kuvaamista siten, että asetettu lopputulos voidaan saavuttaa. Laajemmin käsiteltynä tuotteistaminen on palvelujen kehittämistä, asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi. Lehtisen ja Niinimäen (2005, 30) mukaan Sipilä (1996) on esittänyt, että tuotteistamisen yksi tavoitteista on kehittää ja parantaa työn vaikuttavuutta ja asiakashyötyjä. Asiakkaiden palvelutarpeiden tunnistaminen on lähtökohtana tuotteistamiselle (Lämsä & Uusitalo 2003, 100).

Asiantuntijatyön prosessi alkaa asiakkaiden löytämisestä sekä päättyy ratkaisun esittämiseen ja sen perusteluun (kuva 9). Prosessin aikana asiantuntija mm. arvioi palvelutarvetta sekä eri ratkaisuja tilanteeseen.



Kuva 9. Asiantuntijatyön prosessi (Salminen 2018, 23)

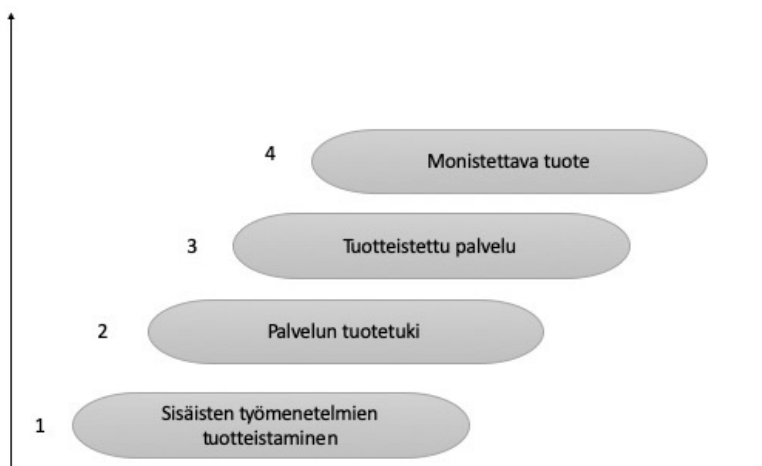
Asiantuntijapalvelujen tuotteistamisessa asiakkaan osallistuminen tuotteistamiseen on tärkeää. Asiakas on tilaaja, samalla vaikuttaen tuotettavaan palveluun. Asiantuntijapalvelun tarpeen lähtökohtana on yleensä joko monimutkaisen ongelman ratkaiseminen tai uuden palvelun kehittäminen. Asiakas ei välttämättä osaa kertoa tai osaa tunnistaa, millaisia tarpeita hänellä on, joten palvelun kehittäminen ilman tarkkaa palvelutarvetta on vaikeaa. Usein asiakkaan tilaamaa palvelua tulee muokata sekä asiantuntijan ja asiakkaan näkökulmasta, jotta oikeanlainen räätälöity palvelu saadaan aikaiseksi. Asiantuntijapalvelu syntyy sekä palveluntuottajan ja asiakkaan yhteistyössä. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 11.)

Tuotteistamisen tarkoituksena ei ole siis muuttaa jo olemassa olevaa palvelua valmiiksi tuotteeksi. Tuotteistamisella kehitetään palveluja asiakkaiden tarpeisiin, jonka vuoksi asiakasnäkökulma tulee pitää tuotteistamisen keskiössä. Asiantuntijapalveluiden tuotteistamisen suunnittelussa tulee huomioida palveluiden kokonaisuus. Palvelut muodostuvat ydinpalvelusta ja sen tukipalveluista. Ydinpalvelu on se syy, miksi asiakas ostaa palvelun (Jaakkola ym. 2009, 11). Tuotteistamiseen liittyy myös palveluprosessi, brändäys, palveluiden hinta-laatusuhde sekä palvelustrategia. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 30–37.)

Palvelun tuotteistaminen muodostuu kahdesta eri muodosta: sisäinen ja ulkoinen tuotteistaminen. Sisäinen tuotteistaminen on asiakkaalle näkymättömän toiminnan kehittämistä, prosessien systematisointia ja dokumentointia. Sisäinen ja näkymätön toiminta tulee tuotteistaa ensin, jotta voidaan siirtyä ulkoiseen tuotteistamiseen.

Ulkoinen tuotteistaminen taas keskittyy asiakasrajapinnassa tapahtuvaan palveluprosessien kuvaamiseen ja kehittämiseen. Ulkoisen tuotteistamisen tulos näkyy siis asiakkaalle. Täytyy muistaa, että asiantuntijapalvelualoilla tilanteet ja ongelmat ovat hyvin muuttuvia. Näihin ongelmiin ei ole kenties koskaan tuotteistettu palvelua, eikä palvelua voi mahdollisesti ikinä tuotteistaakaan. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 43–45.)

Kuvassa 10 kuvataan, kuinka tuotteistaminen jaetaan neljään eri tasoon; sisäisten työmenetelmien tuotteistaminen, palvelun tuotetuki, tuotteistettu palvelu ja monistettava palvelu. Työmenetelmien tuotteistaminen pyrkii lisäämään operatiivisen toiminnan tehokkuutta. Palvelun tuotetuki tarjoaa asiakkaalle fyysisen tuotetuen, esimerkiksi tietokoneohjelman, jota käytetään palveluprosessin aikana. Tuotteistetulla palvelutasolla palvelun menetelmät, prosessit ja apuvälineet on standardoitu, sekä tuotteistaminen on viety mahdollisimman pitkälle. Viimeisellä, monistettava tuotetasolla palvelu on tehty lähes tavaran kaltaiseksi, jolloin se monistuskelpoinen, jakelukanavien kautta jaettavissa oleva. Monistettava tuote ei ole enää riippuvainen henkilökohtaisesta asiantuntijan fyysisestä toiminnasta, vaan se on esimerkiksi julkaisu tai internetissä saatavilla oleva sähköinen tuote. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 44–45.)



Kuva 10. Tuotteistamisen neljä tasoa (Lehtinen & Niinimäki 2005, 44)

Asiantuntijapalveluiden tuotteistamisen suunnittelussa tulee huomioida tärkeät asiat

- ydinpalvelu ja tukipalvelut
- palveluprosessi
- palvelustrategia, ml. räätälöinti ja standardointi
- tuotteistamisen vaiheet ja tasot
- brändäys
- hinta- ja laatusuhde (Lehtinen & Niinimäki 2005, 31).

Tuotteistaminen parantaa tehokkuutta, koska yrityksen toimintaprosessit on systematisoidut, jolloin työtä voidaan jakamaan tehokkaasti. Asiantuntijapalveluorganisaatiossa menestyksen kannalta on tärkeää resurssit sekä ajankäytön

hallinta. Koska tuotteistamisella pyritään maksimoimaan asiakashyödyt ja palveluntuottajan tulostavoitteet saavuttamaan, on tuotteistamisen suunnittelu aloitettava jo tuotesuunnitteluprosessin alkaessa.

4.4 Palveluprosessin mallinnus Blueprint-kuvauksen avulla

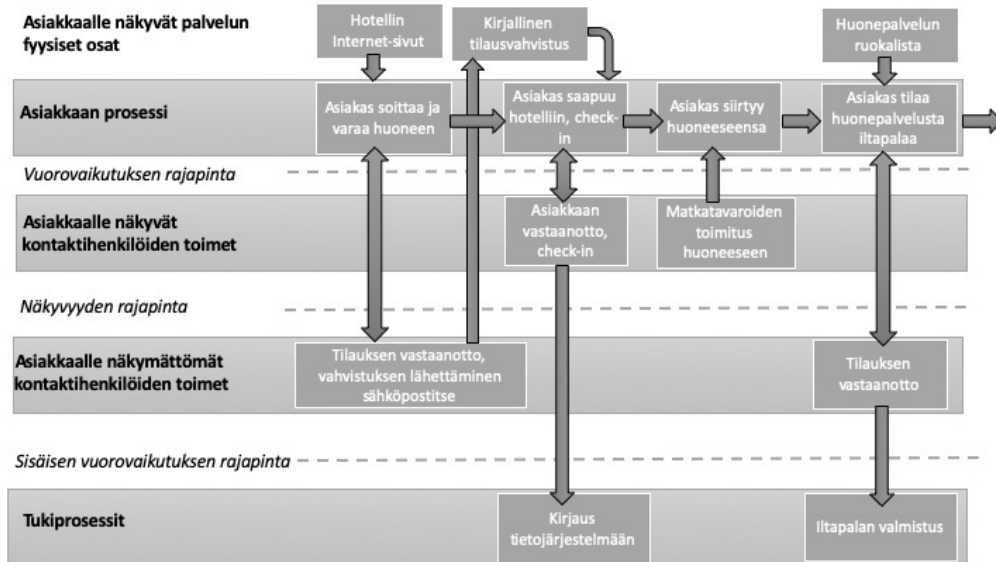
Kuten aikaisemmin jo todettiin, palvelu on erilaisten prosessien ja tapahtumien summa, jonka tavoitteena on ratkaista ongelma (Tuulaniemi 2011, 59). Palveluprosessia voidaan kuvata myös Blueprint-mallinnuksena (Lehtinen & Niinimäki 2005, 41). Prosessinomaista Blueprint-mallinnusta voidaankin siis käyttää niin kehittämistyökaluna, palveluiden tuotantomallin kuvaamisessa sekä olemassa olevien palveluiden korjausvälineenä. Poiketen muista prosessinomaisista palvelumallinnuksista, Blueprint-mallinnuksessa erilaiset toiminnot esitetään myös asiakasnäkökulmasta. Tuulaniemi (2011, 210) toteaaakin, että palveluketjussa asiakkaan ja palveluntuottajan väliset kohtaamiset ovat niitä hetkiä, jolloin asiakas pystyy arvioimaan yrityksen kykyä tuottaa erilaisia palveluita.

Palveluntuottajat käyttävät useasti Blueprint-mallinnusta palveluprosessien suunnitteluun ja sen hallintaan. Prosessiin sisältyy neljä eri vaihetta: tarvittavien prosessien ja riskien tunnistaminen, aikataulujen suunnittelun sekä kustannushyödyn analyysin laatiminen. (Kostopoulos ym. 2017.)

Palveluprosessia voidaan kehittää ja tutkia erilaisten prosessianalyysien avulla. Palvelun Blueprint prosessianalyysissa tarkastellaan palveluprosessin tapahtumia sekä osallistujien rooleja palveluun. Prosessianalyysissa nostetaan esille eri vaiheet ja niihin liittyvät ongelmat sekä mahdolliset ratkaisut ongelmiin. (Ojasalo ym. 2015, 178.)

Blueprint-mallin tarkoituksena on näyttää objektiivisesti eri toiminnot ja tapahtumat. Eli malli laaditaan sekä asiakkaan että palveluntuottajan näkökulmasta. Kaaviossa on eriteltyä myös toiminnot, jotka ovat asiakkaalle näkyviä sekä näkymättömiä. Näkymättömät toimet tukevat ja valmistelevat näkyviä toimintoja. Tukiprosessit taas tapahtuvat palveluntuottajan yrityksen sisällä, joten ne ovat samalla asiakkaalle näkymättömiä toimintoja.

Kuvassa 11 on esitetty, millainen Blueprint-mallinnus muodostuu hotellin ja asiakkaan palveluprosessista.



Kuva 11. Palvelun Blueprint-mallinnus (Ojasalo ym. 2015, 179)

Kuvattaessa toimintoja Blueprint-mallin avulla, tulee se tehdä mahdollisimman tarkasti. Se mihin mallia käytetään, ratkaisee kuinka yksityiskohtaisesti kuvaus tulee toteuttaa. Jos tapahtumaketjuja kuvataan liian tarkasti, voi riskinä olla kokonaiskuvan häviäminen ja niin sanottu punainen lanka katoaa. Kun taas lähdetään parantamaan palveluja, riskinä on kuvauksen jääminen liian yleiselle tasolle ja olennaiset asiat jäävät huomioimatta.

Blueprint-mallin kuvaamat toiminnot jaetaan kahteen osaan, näkyvään ja näkymättömään osaan. Kun asiakas kohtaa palveluntuottajan, kyseessä on näkyvä toiminto. (Tuulaniemi 2011, 211.) Blueprint-mallissa on usein havaittavissa ja käytössä viisi peruselementtiä: käyttäjän toiminnot, front-desk-asiakaspalvelijan toiminnot, back-office-henkilöiden toiminnot, tukiprosessit ja havaittavissa olevat asiat asiakkaan näkökulmasta.

Käyttäjän toiminnot ovat mallinnuksen keskiössä. Käyttäjälle näkyvä toiminta tapahtuu front-desk-asiakaspalvelijan kanssa. Back-office on taas niitä toimintoja, jotka eivät näy asiakkaalle palveluprosessin aikana. Tukiprosessit ovat

erilaisia tukitoimintoja, jotka tukevat varsinaista palvelua, esimerkiksi verkkosivut. Mallinnukseen voidaan myös kuvata havaittavissa olevat fyysiset asiat, esimerkiksi toimitilan kalusteet ja tilat. (Työterveyslaitos s.a.)

Rajapinnat ovat tilanteita, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntuottajan kanssa. Rajapintoja tarkastellessa, voidaan arvioida, kuinka paljon palveluprosessissa tapahtuvaa palvelutuotantoa tapahtuu asiakkaan kanssa. (Ojasalo ym. 2015, 178.) Lehtisen ja Niinimäen (2005, 41) mukaan Blueprint-mallinnus ilmentää siis visuaalisesti palveluprosessin aikaiset tapahtumat, toiminnot ja asiakaskontaktit.

5 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY JA NYKYTILANTEEN KUVAUS

Työ- ja elinkeinotoimistot kuuluvat elinkeinoministeriön hallintoalaisuuteen. Muita tunnettuja ja samalla hallintoalalla olevia toimijoita ovat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus), kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus), Kuluttajavirasto, Patentti- ja rekisterihallitus (PRH) sekä Teknologian ja innovaation kehittämisskeskus (Tekes). TEM-konserniin kuuluu 15 TE-toimistoa. (Taimi 2020.)

TE-palvelut ovat julkisia työ- ja elinkeinopalveluita, joita tarjoavat työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot), Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus (TE-aspa) sekä Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset). Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) vastaa yrittäjyys-, työllisyys- ja työvoimapolitiikan sekä työvoiman osaamisen kehittämisen strategisista linjauksista, säädösvalmistelusta, ohjeistuksesta ja tulosohtauksesta. TE-palveluita suunnittelevat, kehittävät, yhteensovittavat ja toimeenpanevat ELY-keskus ja TE-toimisto. TE-palvelut perustuvat lakiin julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista. (Taimi 2020.)

5.1 Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto

Kaakkois-Suomen TE-toimisto on aloittanut toimintansa 1.1.2013, kun paikalliset toimistot yhdistettiin koko Kaakkois-Suomen käsittäväksi organisaatioksi. Kaakkois-Suomen TE-palveluiden toimialue muodostuu Kymenlaaksosta sekä Etelä-Karjalasta. Tällä hetkellä Kaakkois-Suomen alueella asiakkaita palvel-

laan viidessä toimipaikassa: Kouvolassa, Kotkassa, Haminassa, Lappeenrannassa ja Imatralla. Henkilöstöä näissä viidessä toimistossa vuonna 2020 on yhteensä n. 210. (Taimi 2020.)

TE-palveluiden tehtävänä on turvata osaavan työvoiman saatavuus, parantaa yritysten, yhteisöjen ja muiden työnantajien toimintaedellytyksiä sekä työllistää työnhakijat nopeasti. TE-palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti ja avoimesti. Henkilöasiakkaille sekä yrityksille, yhteisöille ja muille työnantaja-asiakkaille tarjotaan monipuolisia ja selkeitä palveluita. (Taimi 2020.)

TE-palvelut perustuvat aina asiakkaan palvelutarpeeseen, sekä henkilöasiakkaiden että yritysten, yhteisöjen ja muiden työnantaja-asiakkaiden tarpeisiin. Palvelutarpeet on jaettu työnvälitys ja yrityspalveluihin, osaamisen kehittämistarpeisiin sekä tuetun työllistymisen palveluihin. (Taimi 2020.)

Työnvälitys- ja yrityspalveluiden asiakkaita ovat yritykset, yhteisöt ja muut työnantajat sekä aloittavat yrittäjät. Työnhakijat, joiden osaaminen ja ammattitaito tarjoavat edellytykset siirtyä avoimille työmarkkinoille, ovat työnvälitys- ja yrityspalvelulinjan asiakkaita. Palvelulinjan tehtäviä on esim. työnvälitys, henkilöstön kehittäminen, aloittavan yrittäjän palvelut sekä yhteistyö kumppanuusverkostoissa. (Taimi 2020)

Osaamisen kehittämispalvelut ovat tarpeen silloin, kun työnhakijan työllistymisen edellyttää osaamisen kehittämistä tai asiakkaalla on tarve ammatinvalintaan, alanvaihtoon tai urasuunnitteluun. Yhteistyökumppaneina toimivat mm. kunnat, kouluttajat, oppilaitokset sekä yritykset. Palvelulinjalla kartoitetaan sekä arvioidaan asiakkaiden palvelutarpeita, tarjotaan ammatinvalinta- ja uraohjausta, osaamisen kehittämisen palveluita. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi omaehtoinen opiskelu, työvoimakoulutus sekä asiakasohjaustyö. (Taimi 2020)

Tuetun työllistymisen palvelut tarjoavat yksilöllistä ja/tai moniammatillista tukea niitä tarvitseville työnhakijoille. Henkilöasiakastyössä korostuu ohjauksellinen työote. Palvelulinjan tehtäviä on asiakkaiden palvelutarpeiden arviointi ja kartoitus, työllistymistä tukevien palvelukokonaisuuksien rakentaminen, asiakkaalle sopivien työpaikkojen etsiminen ja räätälöinti. Yhteistyötä tehdään

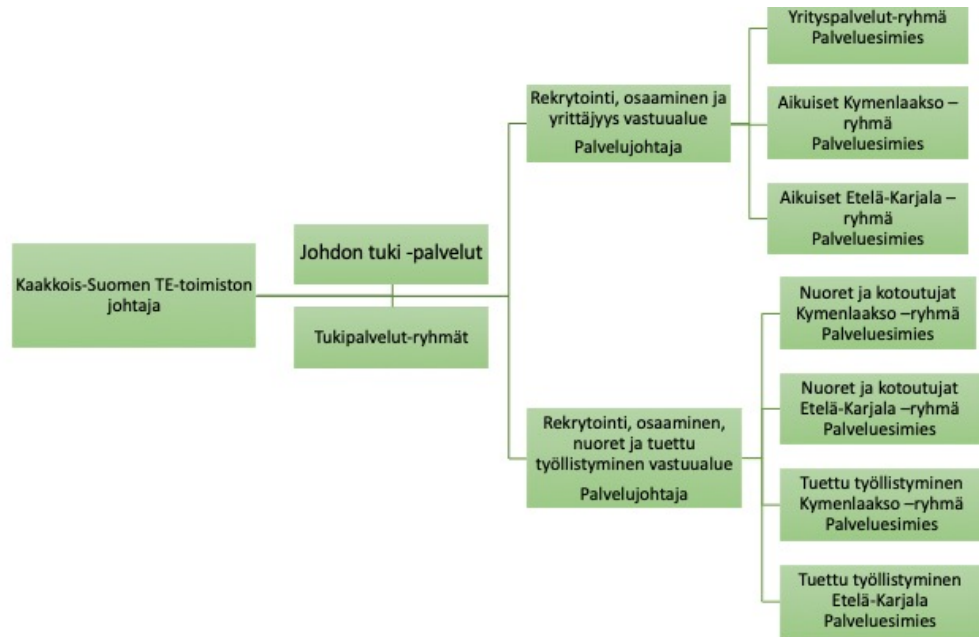
kumppanuusverkostoissa, esim. kunnan sosiaali- ja terveystoimen, Kelan ja välityömarkkinoiden kanssa. (Taimi 2020)

TE-palveluita tarjotaan monikanavaisesti verkossa, puhelimitse, videoyhteydellä sekä henkilökohtaisesti. Verkkopalvelu toimii asiointipalveluna työnhakijoille sekä yritys- ja työnantaja-asiakkaille. Verkkopalvelussa työnhakijat voivat esimerkiksi aloittaa työnhaun, ilmoittaa sen muutoksista, jättää yhteydenotto-pyyntönsä TE-toimistoon sekä tarkastaa omia tietojaan. (Taimi 2020)

Kaakkois-Suomen TE-toimiston organisaatio on jaettu kahteen vastuualueeseen: rekrytointi, osaaminen ja yrittäjyys sekä rekrytointi, osaaminen, nuoret ja tuettu työllistyminen. Vastuualueiden ryhmät jakautuvat vielä erillisiin ryhmiin, joita on tarkennettu maakunnittain. Palvelujohtavat ovat vastuussa vastuualueidensa toiminnasta ja kehittämisestä. Palveluesimiehet vastaavat ryhmien toiminnasta. (Taimi 2020)

Lisäksi organisaatiossa on johdon tuki sekä tukipalvelut-ryhmä. Tukipalvelut-ryhmä vastaa mm. palkkatuen päätöksistä, työttömyysturvan asiantuntijalauseunoista, sekä työvoimapolitiittisista hankkeista. Johdon tukeen kuuluu mm. johdon assistentti, tietojohtamisen asiantuntija sekä kehittämispäällikkö.

Alla olevassa kuvassa on esitetty Kaakkois-Suomen TE-toimiston organisaatiokaavio (kuva 12). Kaakkois-Suomen TE-palveluiden toimialue muodostuu siis Etelä-Karjalan sekä Kymenlaakson maakunnista.



Kuva 12. Kaakkois-Suomen TE-toimiston organisaatio (TE-palvelut, 2020j)

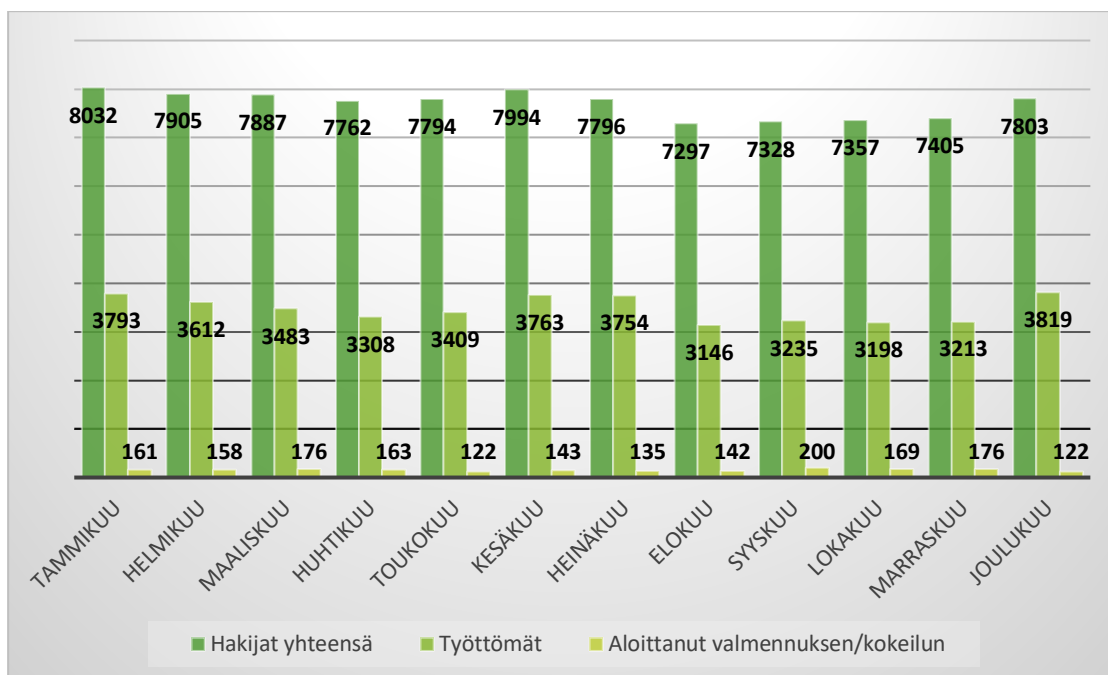
Toiminnan strategiset painopistealueet ovat

- asiantuntevien työnvälityspalvelujen tuottaminen
- elinkeinoelämän tarpeiden ennakointi
- yhteiskunnan ja asiakkaiden tarpeet huomioon ottava työvoiman kehittäminen
- korkealaatuisten TE-palvelujen tuottaminen
- osaava ja hyvinvoiva henkilöstö (Taimi 2020).

Strategiassakin mainitut painopisteet ovat suuri osa sitä osaamista, jota TE-toimisto asiakkailleen tarjoaa.

5.2 Nuorten palveluiden ohjaamisen nykytilanne

Oheisessa taulukossa (kuva 13) tarkastellaan palveluihin ohjauksen nykytilannetta. Nähtävissä on hakijoiden kokonaismäärä Kaakkois-Suomen TE-toimiston osalta. Vertailukohdaksi on otettu työttömien osuus. Aloittanut valmennuksen / kokeilun -luku kertoo, kuinka paljon nuoria on ohjattu aiemmin mainittujen saatavilla olevien palveluiden pariin sekä työkokeiluun vuoden 2019 aikana.



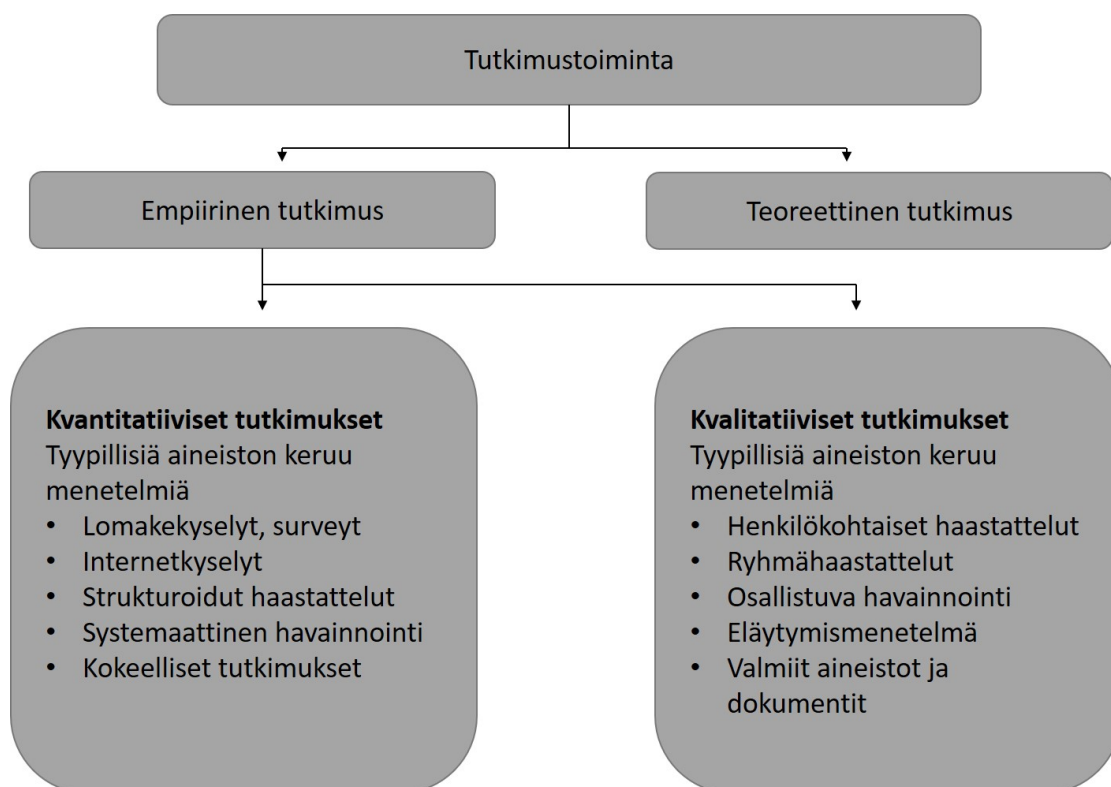
Kuva 13. Nuorten työnhakijoiden tilanne vuonna 2019 (Qlickview, 2020)

Jos tarkastellaan tammikuun 2019 ohjauksien tilannetta, työnhakijoina oli 8 032 nuorta, joista työttömiä 3 793. Näistä kaikista 161 työnhakijaa ohjattiin palveluihin. Kaikista alle 30-vuotiaista työnhakijoista siis kaksi prosenttia oli ohjattuna palveluun tammikuun aikana. (Työ- ja elinkeinoministeriön Qlickview-tilastosovellus 2020.)

6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Työn tarkoituksena on tarkastella Kaakkois-Suomen TE-toimiston nuorille tarjottavia palveluita sekä niiden ohjausprosessia, joten näkökulmaa on haettu nuorten palveluiden asiantuntijatyöstä. Tässä luvussa esitellään työssä käytetyt aineistonkeruumenetelmät, tutkimuksen kuvaus sekä saadun aineiston analysointi.

Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelminä on käytetty määrällistä (kvantitatiivista) sekä laadullista (kvalitatiivista) tutkimusmenetelmää. Tutkimustoiminta jaetaan empiiriseen ja teoreettiseen tutkimukseen (kuva 14).



Kuva 14. Tutkimusprosessi (Heikkilä 2014, 13)

Tutkimustoiminta voi käsittää osia empiirisestä sekä teoreettisesta tutkimuksesta. Näillä yhteistä on se, että molempien tapojen tavoitteena on saada vastaus tutkimusongelmasta ennalta johdettuihin kysymyksiin. Tutkimusongelma on se, johon tutkimustoiminnalla pyritään saamaan ratkaisu. Mikään menetelmällinen ratkaisu ei kuitenkaan ole yksi, ainoa ja oikea jonkin ongelman ratkaisuun, vaan käyttökelpoisia vaihtoehtoja voi olla useita. (Heikkilä 2014, 12.)

6.1 Määrällinen ja laadullinen tutkimus

Tutkimusten tekeminen punoutuu suurelta osin tutkimusetiikkaan eli hyvien tieteellisten käytäntöjen noudattamiseen. Tutkimusetiikka kulkee prosessin mukana ideointivaiheesta aina lopputuloksen laatimiseen. Tutkimusetiikka velvoittaa kaikkia tutkimusten tekijöitä samalla tavalla. (Vilka 2015, 41.)

Seuraavissa luvuissa on esitelty tässä työssä käytetyt tutkimusmenetelmät.

Määrällinen tutkimusmenetelmä

Määrälliselle tutkimukselle ominaista on yleistettävyyys ja sen perustuminen olemassa oleville teorioille. Yleisin aineistonkeruu menetelmä on kysely.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ilmiö on tunnettu, eli taustalla on ilmiönselittävä teoria ja vahva ymmärrys siitä, mitä lähdetään tutkimaan.

Kvantitatiivinen tutkimus voidaan tehdä myös jo olemassa olevista valmiista aineistoista. Tärkein tilastojen tuottaja on Tilastokeskus, joka on valtion ylläpitämä. Tilastokeskus kerää ja tuottaa useita yhteiskuntaa kuvaavia tilastoja. (Heikkilä 2014, 16.) Ongelmana valmiissa aineistoissa on kuitenkin, se etteivät ne sovi sellaisenaan opinnäytetyössä tutkittavaan ilmiöön, jolloin saatavilla oleva aineisto ei vastaa tutkimuksen tarkoitusta. Kananen (2015, 73) toteaa, että valmiita aineistoja joudutaan käsittelemään ja tarkistamaan ennen niiden käyttämistä tutkimuksen osana, mutta niitä voidaan myös hyödyntää itse kerättyjen aineiston vertailutietoina.

Tyypillisintä määrälliselle tutkimukselle on laatia kyselylomake kerätä tieto itse. Itse kerätyssä tiedossa päätökset tulee tehdä tutkimusongelman perusteella, kenelle kysely teetetään ja mitä tiedonkeruumenetelmää käytetään. Yleisin tapa on teettää internetkysely. Kyselyitä voidaan tehdä myös muulla tavalla, kuten haastattelukyselynä eli survey-tutkimuksena tai havainnointitutkimuksena, jolloin tarvittava tieto kerätään tekemällä havaintoja tutkimuskohteesta. Tutkimuksia on myös mahdollista toteuttaa asiakasreittitutkimuksena tai myymäläinventaaritutkimuksena. Tällaisia tutkimusmuotoja käytetään yleisimmin markkinointia koskevissa tutkimuksissa. (Heikkilä 2014, 16–17.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tarkastellaan merkitysten maailmaa, ihmisen välisen kanssakäymisen ja sosiaalisuuden kautta. Menetelmässä merkityksellisyys muodostuu ihmisen kokemista kokonaisuuksista. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tavoittaa ihmisen omat kokemukset jostakin merkityksellisestä kokemuksesta. Lisäksi tutkimuksen avulla on mahdollista tavoittaa myös asioita, joita ihminen pitää itselleen tärkeinä ja merkityksellisinä. (Vilkkä 2015, 118.)

Laadulliseen tutkimukseen sisältyy kysymys, minkälaisia merkityksiä tutkimuksella halutaan saavuttaa. Halutaanko tutkimuksen kautta tutkia kokemuksia vai käsityksiä? Kokemus on aina henkilökohtainen, kun taas käsitys on jotain

sellaista, joka kertoo yhteisön tavoista ajatella. Vilkan (2015, 118) mukaan Laine (2001) on todennut, että tutkimusta tehdessä tulee tunnistaa näiden kahden ero, asetettaessa tutkimuksen tutkimusongelmaa ja tavoitteita.

Vilkan (2015, 119) mukaan laadullinen tutkimusmenetelmä on jaettavissa kolmeen erilaiseen näkökulmaan, joita ovat konteksti, ilmiön intentio ja prosessi. Kontekstin huomioiminen tarkoittaa sitä, että tutkija ottaa selvää siitä, millaisiin ilmiöihin, kuten sosiaalisuus, kulttuurisuus ja ammatillisuus, tutkittava asia liittyy. Ilmiön intentiolla tarkoitetaan tutkimustilanteen tarkastelua. Millaisia ilmaisuun liittyviä motiiveja ja tarkoituksia tutkittava käyttää? Tilanteessa tutkittava henkilö saattaa peitellä tai muunnella totuutta jonkin tutkittavan motiivin takia.

Prosessilla tarkoitetaan tutkimusaineiston ja tutkimusaikataulun suhdetta tutkijan ymmärrykseen tutkittavasta aineistosta. Tutkimusaikataulu vaikuttaa siihen, kuinka syvälle asiassa tai ilmiössä on tutkimuksen edetessä mahdollista päästä.

Erityispiirteinä laadulliselle tutkimukselle on ominaista, ettei tutkimuksen avulla ole tarkoitus selvittää totuutta tutkittavasta asiasta, vaan sen avulla pyritään muodostamaan tulkintojen avulla esimerkkejä ihmisen toiminnasta, jotakin jota ei ole välittömästi havaittavissa. Tutkimuksessa näiden havaintojen voidaan kuvitella olevan arvoituksia, jotka tutkijan tulee ratkaista. (Vilka 2015, 119–120.)

6.2 Aineistonhankintamenetelmät

Tässä opinnäytetyössä tutkimusote oli sekä määrällinen että laadullinen. Tutkimuksessa haluttiin selvittää nuorten palveluiden palveluihin ohjauksen nykytilannetta ja haasteita, sekä tuottaa näiden osalta kehittämiskohteita palveluihin ohjaamisen sujuvoittamiseksi. Kahden tutkimusmenetelmän käyttämiseen päädyttiin, koska tuloksia haluttiin tarkastella kahdesta eri näkökulmasta.

Kysely

Kysely on yksi eniten käytetyistä tutkimusmenetelmistä. Kyselytutkimus on yleinen ja tehokas tapa, sekä sillä saadaan helposti kerättyä laajasti tutkimusaineistoa. Kyselyillä saadaan usein numeroihin ja lukuihin perustuvaa tietoa. Kyselyn heikkous on siinä, että sen kautta kerätty tieto voi olla hyvinkin pinnallista. Kyselyn tekijä ei pysty arvioimaan, onko vastaaja suhtautunut vakavasti kyselyyn sekä vastannut siihen sen mukaisesti. Tämä voi taas vaikuttaa tuloksien luotettavuuteen. (Ojasalo ym. 2015, 121–122.)

Kyselyjä voidaan lähettää postitse, tehdä henkilökohtaisesti puhelimitse tai kasvokkain. Kyselyitä voidaan myös tehdä virtuaalisesti, eli internetissä. Internetissä olevat kyselyt ovat yleistyneet huomattavasti. Kysely sopii monenlaisien aiheiden ja ilmiöiden tutkimukseen, kunhan tutkittavasta ilmiöstä on olemassa riittävästi aiempaa aineistoa ja tietoa. (Ojasalo ym. 2015, 121–122.)

Kyselylomake on tunnetuin ja tavallisin määrällisessä tutkimuksessa käytetty aineiston keräämisen tapa. Kyselylomakkeessa vastaaja toimii itsenäisesti lukien ensin hänelle esitetyn kysymyksen ja sen jälkeen vastaa siihen lomakkeen mukaisesti. Kyselylomakkeen käyttö aineistonkeruumenetelmänä sopii hyvin isoille ja hajallaan oleville joukolle ihmisiä. Etuna lomakkeen käytölle on, että se voidaan toteuttaa myös nimettömänä, jolloin voidaan kysyä arkaluontoisiakin kysymyksiä.

Tyypillisin riski lomakkeen käytössä on, että vastausprosentti jää alhaiseksi, tällöin puhutaan tutkimusaineiston kadosta. Nykypäivänä erilaisten koodaustapojen myötä on mahdollista varmistaa, kuka vastaajista on palauttanut lomakkeen. Koodauksen ja erilaisten ohjelmien myötä on mahdollista myös muistuttaa automaattisesti niitä, jotka eivät ole vielä vastanneet.

Internetkyselynä teetetyllä kyselyllä tulee ensin varmistaa, että kaikilla on yhdenmukaiset mahdollisuudet vastata kyselyyn. Parhaiten internetissä teetetty kysely toimii, kun perusjoukko muodostuu yrityksen tai organisaation eri toimijoista ja on riittävän suuri. (Vilkkä 2015, 94–95.)

Kyselylomaketta tehdessä, tulee muuttujien valinta perustella valitun teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti. Kyselylomakkeessa ei siis voi kysyä sattumanvaraisia asioita. Lomaketta suunniteltaessa tulee siis huomioida keskeiset käsitteet, jotta lomakkeella saadaan tutkittavaa asiaa tukevaa aineistoa. Ennen lomakkeen suunnittelua on hyvä perehtyä laajemmin aihepiiriin teoriakirjallisuuteen sekä aiempiin tutkimuksiin, mikäli niitä on saatavilla.

Valmiin kyselylomakkeen on mitattava sitä, mitä sen teoreettisilla käsitteillä on väitetty mittaavan. Teoriasta muokatut käsitteet tulee olla vastaajien ymmärrettävissä, siksi lomakkeen tekoon on varattava riittävästi aikaa ja kysymykset tulee etukäteen testata. (Vilkkä 2015, 101–102.)

Teemahaastattelu

Laadullisella haastattelulla pyritään selvittämään haastateltavien kokemukset, näkemykset sekä kertomukset. Laadullisen haastattelun kautta saatavia vastauksia pyritään tulkitsemaan, ei esittämään faktoja vastauksista. (Hyvärinen ym. 2017, 89.)

Tutkimushaastattelulla on välillinen arvo tutkimusprosessissa ja on siten osa tieteellisen päättelyn prosessia. Haastattelu perustuu kieleen, merkitykseen sekä käsitteisiin. Tutkijan ja haastateltavan välisen haastattelun tarkoituksena on kerätä informaatiota. Haastatteluun kuuluu samalla ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa. Haastattelu tapahtuu haastattelijan ehdoilla sekä hän johtaa keskustelua. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 41–42.)

On hyvä huomioida eroavaisuudet haastattelun ja haastelun välillä. Haastattelulla pyritään siis keräämään tietoa ja siinä on päämäärähakuista toimintaa. Työkaveri voi kysyä mielipidettä koulutustilaisuudesta, joka on haastelua. Molemmissa, haastelussa että haastattelussa, on samalaisia piirteitä; verbaalinen ja non-verbaalinen viestintä, osapuolien vaikutus toisiinsa sekä kontakti. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 42.)

Haastattelu on vuorovaikutustilanne ja sillä on luonteenomaisia piirteitä. Haastattelu on ennalta suunniteltua ja haastattelija on perehtynyt aiheeseen tavoitteena saada tietoa tutkimusongelmaan. Haastattelija ohjaa keskustelua ja haastateltavan tulee luottaa siihen, että tietoja käytetään luottamuksellisesti. Haastattelija voi joutua motivoimaan haastateltavaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43.)

Puolistrukturoitu haastattelu on lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto. Puolistrukturoitua haastattelua kutsutaan myös teema-haastatteluksi. Teemahaastattelulle on ominaista, että haastattelulla on aihepiiri eli teema, jonka mukaan ympärillä haastattelu etenee. Teemahaastattelussa ei ole tarkkaa muotoa ja järjestystä, toisin kuin strukturoidulla lomakehaastattelulla on. Puolistrukturoidussa haastattelussa vastauksia ei ole sidottu tiettyihin vastausvaihtoehtoihin. Näin haastateltavien omat kokemukset ja tulokset saadaan esille, kun he saavat vastata omin sanoin haastattelussa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Teemahaastattelulla voidaan tutkia yksilöiden kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita yksilöllisesti. Tutkimusmenetelmä ei edellytä, että kaikki osallistujat olisivat kokeneet yhteistä kokemusta tutkittavasta aiheesta, vaan tutkimusmenetelmä hakee ja tuo esille yksilöiden kokemuksia. Teemahaastattelua ei voida luokitella pelkästään kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään, sillä siinä on ominaisuuksia molemmista menetelmistä. Tämä antaa samalla tutkimusmenetelmälle mahdollisuuden keskittyä olennaiseen, eli ihmisten tulkintoihin ja asioihin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Teemahaastattelussa on siis määriteltynä aiheet, jonka ympärille haastattelu tehdään. Teemahaastattelussa kysymyksiä ei muotoilla tarkasti, eikä niillä ole tarkkaa kysymysjärjestystä eikä vastausvaihtoehtoja. Tosin sellaiset ovat luonteenomaisia strukturoidulle haastattelulle. Teemojen painotukset voivat myös vaihdella, riippuen haastateltavasta. Esimerkiksi saman organisaation henkilökunnan kesken toisilla voi olla enemmän kokemusta ja tietämystä toisesta aiheesta. Tämä vuoksi on tärkeää haastattelua suunniteltaessa, että tutustuu haastateltavan tehtävänkuvaan ja osaamisalueeseen, jotta voidaan kohdentaa tiettyjä teemoja haastatteluun. (Valli 2018, 27–31.)

Teemahaastattelulla pyritään saamaan ilmiöön vastauksia ja selityksiä tutkittavan ilmiön kautta (Kananen 2013, 26). Kysymysten suunnittelu tulisi aloittaa siitä, että millaista aineistoa haastattelulla lähdetään hankkimaan. Kysymyksiä voi muodostaa ns. intuition perusteella. Käyttää siis luovaa ideointia: tätä voisi olla hyvä kysyä, tätä voisi hyödyntää myöhemmin yms. Luovan ideoinnin huono puoli on se, että se ei kytkeydy kiinteästi teoriaan, eikä kysymyksiä haeta teoriasta. Haastattelu voi silloin jäädä vajavaiseksi.

Kysymyksiä ja teemoja voi hakea myös aikaisemmista tutkimuksista, eli mitä teemoja on jo tutkittu. Kysymykset ja teemat voidaan hakea myös teoriapohjasta. Perehtyä tutkimusongelman teoriapohjaan ja muodostaa sieltä tutkimuskysymykset, joihin haastatteluiden kautta haetaan kokemuksia ja ajatuksia. Haastattelun tavoitteena on luoda haastattelusta keskustelu.

Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 53) mukaan haastattelutilanne on kaksisuuntainen vuorovaikutustapahtuma haastattelijan ja haastateltavan välillä. Haastattelutilanteeseen voi laatia ja kirjata suoria kysymyksiä, mutta tulee jättää tilaa myös keskustelun etenemisen kautta esiin nouseville asioille. Haastateltava voi tuoda esille näkökulmia, joihin voi esittää tarkentavia kysymyksiä eikä niihin voi valmistautua etukäteen.

Teemahaastattelun kysymykset etenevät teemakohtaisesti yleiseltä tasolta aina syvempiin tarkempiin kysymyksiin. Kysymykset voidaan taas jakaa yleisellä tasolla saataviin avoimiin ja suljettuihin kysymyksiin. Johdattelevia kysymyksiä tulee välttää, sillä ne ovat epäeettisiä. Niillä voidaan pyrkiä saamaan haastateltavalta sellaisia vastauksia, joita halutaan saada lopputulokseksi. (Kananen 2013, 97–98.)

Haastattelussa on hyvä olla teemarunko ja ennakoon suunniteltuja kysymyksiä. Haastattelut eivät etene aina suunnitellussa järjestyksessä, mutta teemarunko varmistaa, että kaikki tarvittavat kysymykset käydään läpi, jotta saadaan riittävää aineistoa tutkimusongelmiin. Jotkin suunnitellut teemat voivat olla myös sellaisia, että niihin ei haastateltava voi saada vastausta. Haastateltavalla ei saata olla riittävästi tietämystä vastaamista varten tai hänellä ei ole mielipidettä asiaan. Silloin teeman voi jättää väliin ja todeta ettei sillä ole arvoa tuottavaa aineistoa. (Valli 2018, 41–45.)

Asiantuntijahaastattelu

Tämä luku perustuu Hyvärinen ym. (2017, 214–221) Tutkimushaastattelun käsitteeseen, jossa on tarkennettu asiantuntijahaastattelun määritelmää.

Asiantuntijahaastattelu ei itsessään ole haastattelumenetelmä, vaan kyseessä on erityinen ryhmä, jonka haastattelemisessa on erityisiä piirteitä. Tulkinta avaa tutkijalle mahdollisuuden erilaisiin kysymyksiin ja valintoihin, jotka voisivat siinä tapauksessa jäädä huomioimatta, jos asiantuntijoiden haastattelemisen nähtäisiin haastattelutyypinä.

Asiantuntijuus itsessään on laajasti määriteltävissä. Sanonnan mukaan jokainen on oman elämänsä asiantuntija, joten tällöin kaikkia haasteltavia voitaisiin pitää asiantuntijoina. Mikäli näin ajateltaisiin, asiantuntija-käsite kokisi inflaation, eikä tällöin olisi eroteltavissa. (Hyvärinen ym. 2017, 214–221.)

Tietoyhteiskuntien myötä asiantuntijuutta on pidetty eriytyneenä työnjakona, jolloin asiantuntijalla katsotaan olevan pitkälle erikoistunut asiantuntijuus. Asiantuntijuus on jaettavissa kolmeen eri osioon, tiede-, ammatti- tai instituutioperusteiseen asiantuntijuuteen. Tällöin puhutaan henkilöstä, jolla on jotain sellaista tietoa ja osaamista, mitä muilla ei ole. Tieto voi olla tietoa tulkinnallista tietoa tai tietoa menettelytavoista. (Hyvärinen ym. 2017, 214–221.)

Asiantuntijuus ei ole pysyvä ominaisuus, vaan jotakin joka määräytyy henkilön työtehtävien tai institutionaalisen aseman kautta. Asiantuntijuus voi olla sidottu johonkin tiettyyn toimintaan instituution myötä tai opittua jonkin tietyn toiminnan kautta. (Hyvärinen ym. 2017, 214–221.)

Asiantuntijatietoa hyödyntäessä asiantuntijoita haastatellaan silloin, kun halutaan saada sellaista tietoa, jota heillä oletetaan olevan tutkittavasta aiheesta. Asiantuntijoiden avulla on mahdollisuus saada tietoa tutkittavan asian tilasta, yhteiskunnallisista kehityskuluista sekä monimuotoisista vuorovaikutussuhteista ja niiden keskinäisestä dynamiikasta. Asiantuntijoiden avulla voidaan myös tutkia tapahtumaketjuja historiallisen merkityksen kautta sekä ilmiöiden tuottamisessa ja testaamisessa. Asiantuntijahaastattelua tehdessä tulee kui-

tenkin muistaa, että asiantuntijatkaan eivät pysty tunnistamaan kaikkia vaikuttimiaan. Tutkittaessa arkeen liittyviä ilmiöitä ja asioita, on hyvä pyrkiä samalla tekemään myös havainnointia. (Hyvärinen ym. 2017, 214–221.)

Haastattelua tehdessä on käytettävissä useita haastattelutyyppisiä sen mukaan, millaisia tutkimuskysymykset ovat ja mitä niillä halutaan tavoittaa. Asiantuntijahaastattelu on usein teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun muunnelma, jota toisinaan kutsutaan myös avoimeksi haastatteluksi. Tällöin haastattelua ohjaavat ennalta päätetyt aihepiirit. (Hyvärinen ym. 2017, 214–221.)

Ominaista virtuaalihaastatteluille on osallistujien välinen fyysinen etäisyys, joka merkitsee sitä, ettei osallistujilla ole käytössään samanlaisia tulkinnan vihjeitä kuin kasvokkain haastattelussa. Etuna tälle haastattelutypille on se, ettei haastateltavien tule olla fyysisesti samassa paikassa ja haastateltavia voidaan tavoittaa myös pitkän välimatkan päästä. (Ruusuvuori ym. 2005, 266–267.)

6.3 Aineistonhankinnan toteutuksen kuvaus

Opinnäytetyön määrällisenä tutkimusmenetelmänä päätettiin käyttää kyselylomaketta, koska se oli helposti saatavilla samanaikaisesti valikoidun vastaajajoukon vastattavaksi. Kyselylomake toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Kysely haluttiin kohdentaa nuorten kanssa ohjaustyötä tekeville asiantuntijoille, ammatinvalinnan psykologeille sekä koordinaattoreille, joilla oli jo aiempaa kokemusta palveluista ja palveluihin ohjaamisesta.

Kyselylomakkeen laadinta aloitettiin joulukuussa 2019 ja sen laadintaan meni aikaa yhden kuukauden verran. Kysymyksien rakennetta ja vastattavuutta pohdittiin yhdessä opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Kysymykset pyrittiin laatimaan tutkimusongelmaa mukailleen siten, että ne antaisivat mahdollisimman kattavat vastaukset tutkimusongelmia peilaten. Kysymykset käytettiin myös nuorten asiantuntijalla, jotta saatiin myös vastaajan näkemys kysymysten ymmärrettävyyteen. Lopulliset kysymykset ja Webropolin ulkoasu käytiin läpi vielä yhdessä toimeksiantajaorganisaation viestintäasiantuntijan kanssa.

Lopullinen lomake sisälsi 12 kysymystä, jotka etenivät kyselyn teemojen mukaisesti kohti loppua. Lomakkeesta ei haluttu tehdä liian pitkää, jotta vastaaminen olisi mahdollisimman sujuvaa ja saataisiin riittävä määrä vastauksia tutkimusta varten. Keskimäärin vastaamiseen meni 10 minuuttia, mikäli vastaaja perusteli vastauksensa kirjallisesti. Lomakkeen kysymyksissä oli hyödynnetty erilaisia vastausvaihtoehtoja, monivalintakysymyksistä avoimiin vastauksiin. Suurin osa avoimista vastauksista oli pakotettu siten, että vastaaja ei päässyt ohittamaan kysymystä. Näin saatiin myös kattavia perusteluita kysymykselle.

Kysely lähetettiin kohderyhmälle sähköpostitse 3.2.2020 aamulla (liite 1 ja 2). Kyselyn kohderyhmässä oli 44 asiantuntijaa ja se oli vastattavissa ajalla 3.2.–14.2.2020. Asiantuntijoita muistutettiin sähköpostitse kyselystä 10.2.2020. Koska alkuperäisen aikataulun mukaisesti vastauksia tuli niukasti, avattiin kysely päiväksi vielä uudelleen vastattavaksi 17.2.2020, jonka jälkeen se suljettiin lopullisesti. Kyselylomakkeen kautta saatiin 24 vastausta. Lomakkeen sulkeuduttua aineisto siirrettiin Exceliin tarkempaa analysointia varten.

Laadullinen tutkimus, asiantuntijahaastattelut

Kysymykset asiantuntijahaastatteluihin suunniteltiin opinnäytetyön käsitteperustan sekä toteutuneen kyselyn pohjalta. Asiantuntijoille teetetyssä kyselyssä tarkasteltiin palveluiden ohjausprosessia, palveluiden tunnettavuutta sekä tarvittavia kehitysehdotuksia ohjausprosessiin liittyen. Kyselyssä arvioitiin myös asiantuntijoiden omaa osaamista ja tietämystä palveluihin liittyen.

Webropol-kyselyn vastauksissa oli paljon avoimia tekstivastauksia, joista lähdettiin hakemaan teemoja haastatteluihin. Kysymyksiä suunniteltiin jakamalla ne teemoittain neljään aihealueeseen. Kysymyksiä ei haluttu laatia liian tarkasti, jotta haastattelun edetessä voidaan tehdä tarkentavia lisäkysymyksiä. Kysymyksiä ei laadittu tarkasti myös sen takia, jotta kysymyksistä ei tulisi haastateltavaa johdattelevia.

Haastattelut haluttiin kohdistaa esimies- ja johtotasolle, koska kyselytutkimus toteutettiin nuorten asiantuntijoille, koordinaattoreille ja ammatinvalintaohjauksesta vastaaville psykologeille. Lisäksi haastatteluilla haluttiin hakea erilaisia näkökulmia nuorten palveluiden palveluohjaukseen. Haastattelut toteutettiin

erillisinä haastatteluina, kyselylomakkeen sulkeutumisen jälkeen. Opinnäytetyötä varten haastateltiin toimeksiantajaorganisaation palveluesimiestä sekä palvelujohtajaa.

Haastateltavilta kysyttiin henkilökohtaisesti mahdollisuutta haastattelun tekemiseen. Suostumuksen jälkeen heille lähetettiin 4.2.2020 Skype-kokouksutsut haastattelua varten. Molempien haastattelutilanteiden alussa haastateltavilta kysyttiin lupaa heidän nimien sekä tehtävänimikkeiden käyttämiseen opinnäytetyössä. Molemmat antoivat luvan, työssä esitellään vain tehtävänimikkeet anonymiyden vuoksi. Haastatteluiden alussa kerrottiin, että Skype-kokoukset tallennetaan litterointia ja analysointia varten sekä mihin annettuja tietoja käytetään.

Opinnäytetyöhön liittyvä ensimmäinen teemahaastattelu pidettiin 27.2.2020. Teemahaastattelu järjestettiin Skype-kokouksena, joka tallennettiin. Haastateltava oli Kaakkois-Suomen TE-toimiston palveluesimies. Haastattelutilanne oli sujuva ja rauhallinen. Haastattelutilanne ei keskeytynyt, eikä siinä ollut häiriötekijöitä. Haastattelu ja vastaukset pysyivät hyvin ennalta määriteltyjen teemojen sisällä. Haastattelu kesti 48 minuuttia.

Toinen haastattelu järjestettiin 3.3.2020. Teemahaastattelu järjestettiin Skype kokouksella, kuten ensimmäinenkin. Haastattelutilanne tallennettiin. Haastateltava oli Kaakkois-Suomen TE-toimiston palvelujohtaja. Haastattelutilanne oli sujuva, rauhallinen ja eteni johdonmukaisesti. Haastattelutilanteessa ei ollut häiriötekijöitä, eikä tilanne keskeytynyt missään kohtaa haastattelua. Ensimmäisestä haastattelusta poiketen, tässä haastattelussa ei ollut kuvallista yhteyttä mukana. Toinen haastattelu kesti 27 minuuttia.

6.4 Aineistoanalyysi

Aineistoanalyysissä käydään läpi erikseen määrällinen sekä laadullinen tutkimus. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan kaikkea saadun aineiston tarkastelua, lukemista, jäsentelyä ja analysointia. Tarkoituksena on muodostaa tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Sisällönanalyysi tässä opinnäytetyössä on teoriaohjaava, sillä teoreettiset käsitteet ovat tuotu käsiteperustasta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 81).

Kyselyaineiston analysointi

Määrällisen tutkimuksen ja tutkimusmenetelmien hallitsemisen sekä osaamisen lisäksi on oleellista osata käyttää tutkimustyöhön liittyviä työvälineitä.

Kvantitatiivisten tutkimusaineiston käsittelyyn ja analysointiin on tarjolla useita erilaisia ohjelmia. Tilastolliset ohjelmat sopivat määrällisen aineiston käsittelyyn ja analysointiin. Tiedon käsittelyyn on olemassa useita tilasto-ohjelmia, sekä maksullisia että ilmaisia. Yksinkertaiset tilastoanalysoinnit voivat onnistua taulukkolaskentaohjelmallakin.

Tiedonkeruumenetelmä, tutkimusaineisto ja analysointimenetelmät vaikuttavat, millainen ohjelmisto sopii parhaiten tiedon käsittelyyn. Aineistot käsitellään tilasto-ohjelmalla, analysointi ja raportointi tulee tehdä tekstinkäsittelyohjelmalla. Usein käytettyjä tilasto-ohjelmia ovat esim. SPSS sekä Excel. Tässä työssä käytettiin tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmana internetpohjaista Webropol-ohjelmaa. Webropol-ohjelmasta voidaan siirtää saatu data suoraan Excel-tiedostoon, joka on mahdollista viedä tilasto-ohjelmaan. Webropol-ohjelma tuottaa suoraan vastausjakaumat myös taulukkoina ja kuvioina. (Heikkinen 2014, 118-119.)

Webropol-kyselyn sulkeuduttua saadut tulokset vietiin PDF-muotoon tuloksien lukemista ja analysointia varten. Tulokset luettiin useamman kerran läpi ennen kuin ne siirrettiin Excel-ohjelmaan tilastointia varten. Tiedot vietiin Excel-ohjelmaan, jotta tilastoista pystyttiin muodostamaan paremmin visuaalisia kaavioita. Webropol-ohjelmasta voidaan tuottaa kaavioita, mutta niiden ulkoasua on helpompi muuttaa Excel-ohjelmassa. Tilastot ja laaditut kaaviot vietiin tämän jälkeen opinnäytetyön Tutkimuksen tulokset-lukuun. Avoimien kysymyksien sanalliset vastaukset tuotiin PDF-tiedostosta opinnäytetyöhön suorina lainauksina.

Haastatteluaineiston analysointi

Aineiston tiivistämisen haasteena on usein tekstin ja sanojen runsaus. Usein vastaajat eivät kerro teemahaastattelussa asiaansa suoraan, vaan kätkevät

viestinsä puhetulvaan, jolloin ydinviesti katoaa. Tutkijan tehtävänä onkin löytää haastattelusta oleellisin tieto. Yksinkertaisin tapa on tiivistää aineisto asiasisällöksi, jolloin tekstimassasta etsitään asiasisältöjä eli segmenttejä (Kananen 2015, 163.)

Laadullisen tutkimuksen aineisto eli teemahaastattelut litteroitiin. Litteroitu aineiston sisältö jaettiin teemoittelun avulla. Teemahaastatteluissa oli neljä teemaa: palvelut ja palvelutarjonta, nykytilanteen analysointi, palveluiden ohjausprosessi sekä nuorten palvelut ja Ohjaamo. Jokaiselle teemalle annettiin omat värikoodit, jonka mukaan litteroidusta aineistosta värien mukaan korostettiin teemaan kuuluvat aineistot.

Ensimmäisen haastattelun aineisto litteroitiin haastattelupäivänä. Litterointi oli kannattavaa suorittaa heti haastattelun jälkeen, jotta ajatukset sekä tuntemukset haastattelusta olivat vielä hyvin mielessä. Ensimmäisestä haastattelusta litteroitiin teemat nykytilanteen arviointi sekä palveluiden ohjausprosessi. Teemat valittiin siksi, että näillä haluttiin tarkempaa tietoa nykytilanteen analysointia varten sekä kehittämideoita ohjausprosessiin. Aineisto litterointiin ensin, jonka jälkeen se luettiin vielä useamman kerran läpi, jotta haastattelusta muodostui kokonaiskäsitelmä paremmin. Lukemisen jälkeen siirryttiin aineiston teemoitteluun.

Toinen haastattelu litteroitiin haastattelun jälkeisenä päivänä. Tästä haastattelusta litteroitiin ja analysoitiin kaikki teemat. Litteroitu aineisto luettiin tarkasti läpi, samalla etsittiin yhteneväisyyksiä toisen haastattelun kanssa. Aineiston luenannan jälkeen aineisto värikoodattiin teemojen värien mukaisesti.

Teemoittelun ja värikoodien jälkeen aineistoista arvioitiin tärkeimmät kohdat tätä työtä varten. Samalla verrattiin saatua aineistoa kyselylomakkeen kautta saatuun tietoon. Lopulta litteroidusta aineistosta siirrettiin aineisto opinnäyte-työhön ja raportoitiin saadut tulokset Tutkimuksen tulokset -lukuun.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään laadullisen sekä määrällisen tutkimuksen tulokset. Määrällisen tutkimuksen tulokset on esitelty sekä sanallisesti että erilaisten

kaavioiden avulla. Määrällisessä tutkimuksessa saatiin paljon avoimia vastauksia, oleelliset ja työn kannalta tärkeimmät vastaukset on esitelty määrällisen tutkimuksen tuloksissa.

Laadullisen tutkimuksen eli teemahaastattelujen tulokset sekä suorat lainaukset on esitelty omassa kappaleessa. Aineisto on jaettu teemahaastattelun teemojen mukaisesti.

7.1 Kyselytutkimuksen tulokset

Määrällisen tutkimuksen tulokset on kirjoitettu auki. Tulokset on esitelty kyselylomakkeen mukaisessa järjestyksessä. Kyselylomakkeen vastaukset on havainnollistettu myös kuvina.

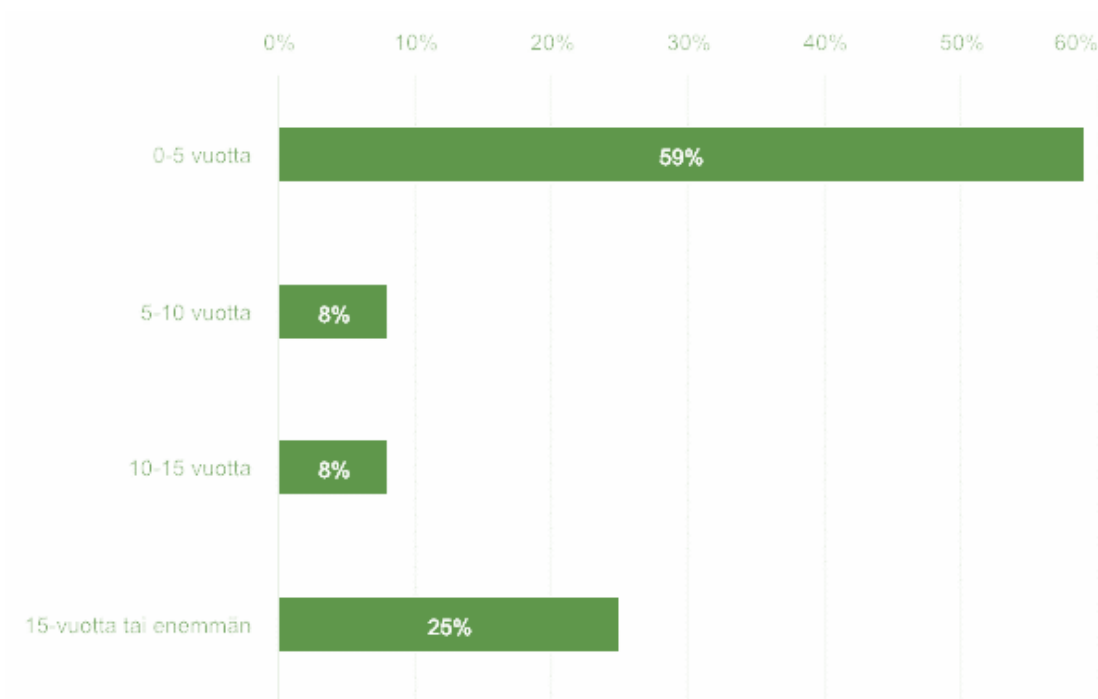
7.1.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin vastaajien työtehtävä organisaatiossa. Kysymykseen saatiin yhteensä 24 vastausta.

Vastanneista 84 % työskentelee asiantuntijatehtävissä, 8 % työskentelee koordinaattorina oman työn ohella ja 8 % psykologina ammatinvalinta- ja uraohjauksessa.

Kyselylomakkeen toisessa kysymyksessä selvitettiin vastaajien työskentelyvuodet nykyisessä työtehtävässä. Kysymykseen saatiin yhteensä 24 vastausta.

Vastaajista 59 % on työskennellyt nykyisessä tehtävässään 0–5 vuotta, 8 % vastaavasti 5–10 vuotta, 8 % on työskennellyt 10–15 vuotta ja 25 % on työskennellyt 15 vuotta tai enemmän.



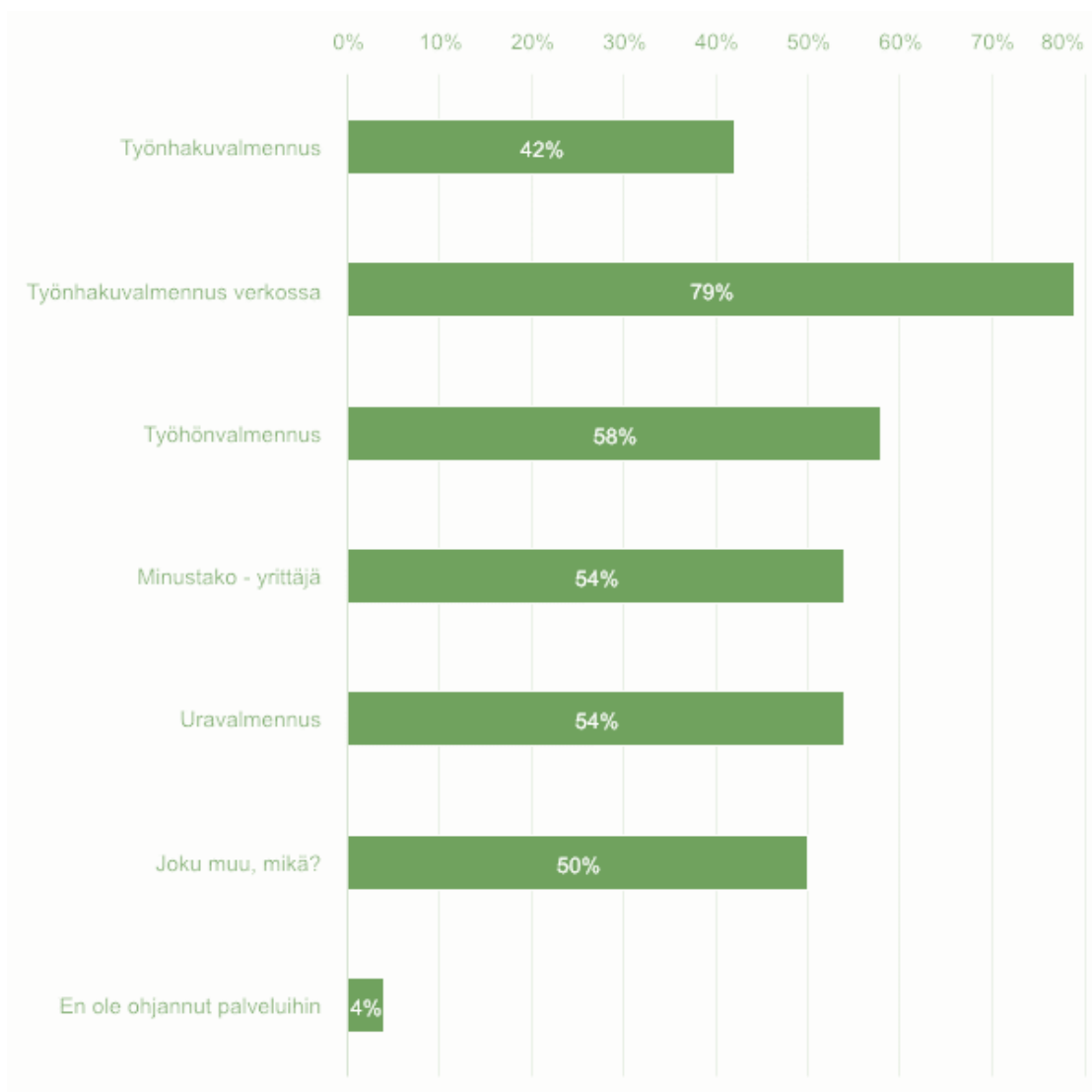
Kuva 15. Kuinka kauan olet työskennellyt asiantuntijana nykyisessä tehtävässäsi? (N=24)

Työskentelyvuodet nykyisessä tehtävässä on havainnollistettu kuvassa 15.

7.1.2 Palveluihin ohjauksen nykytilanne

Kyselylomakkeen kolmannessa kysymyksessä selvitettiin palveluita, joihin asiantuntija on ohjannut asiakkaitaan edellisen kolmen kuukauden aikana. Kysymykseen saatiin yhteensä 24 vastausta. Valittavana oli yksi tai useampi vastaus, valittujen vastausten kokonaismäärä oli 82 vastausta.

Olemassa olevien valmennusten ja palveluiden osalta ohjaaminen oli tapahtunut tasaisesti. 42 % kyselyyn vastanneista asiantuntijoista oli ohjannut työnhakuvalmennukseen. Työnhakuvalmennus verkossa palveluun ohjauksia oli tehnyt 79 % vastaajista. Vastanneista 58 % oli ohjannut asiakkaita työhönvalmennukseen. 54 % asiantuntijoista oli ohjannut Minustako yrittäjä -valmennukseen sekä uravalmennukseen. Vastanneista 50 % oli ohjannut asiakkaita muihin palveluihin. Vastaajista yksi ei ollut ohjannut asiakkaita palveluihin (4,17 %).



Kuva 16. Palveluihin ohjaaminen viimeisen kolmen kuukauden aikana

Palveluihin ohjauksen tilanne viimeisin kolmen kuukauden ajalta on havainnollistettu yllä olevassa kuvassa 16.

Kyselylomakkeen neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin, ovatko tarjolla olevat palvelut riittäviä asiakkaiden palvelutarpeisiin. Kysymykseen saatiin yhteensä 23 vastausta.

Vastaajista 74 % oli sitä mieltä, että olemassa olevat palvelut ovat riittäviä. Vastaajista 26 % oli sitä mieltä, että palvelut eivät ole riittäviä. Mikäli vastaaja vastasi kysymykseen ei, tuli vastaus perustella sille erikseen varattuun vapaaseen kenttään.

Ei-vastanneista selvisi, että asiakaskunta on osittain liian haastavaa nuorten syrjäytyneisyyden ja sosiaalisten haasteiden takia, jolloin tarjolla olevat valmennukset eivät palvele näiden asiakkaiden tarvetta, vaan tarjolla tulisi olla haasteisiin kohdennettuja palveluita. Palveluissa tulisi huomioida enemmän yksilölliset palvelutarpeet.

Peruspalvelun koettiin ontuvan liian vähäisen resursoinnin takia. Lisäksi esille nousi ohjaamisen tarve työvoimakoulutuksissa. Nuorille toivottiin myös omaa uravalmennusta. Näiden lisäksi esille nousi olemassa olevien palveluiden puutteellisuus, sopimustilanteiden takia.

Kyselylomakkeen viides kysymys liittyi neljänteen (ovatko palvelut riittäviä) kysymykseen. Kysymyksessä selvitettiin, tulisiko palvelutarjonnassa olla vielä jokin muu palvelu kysymyksessä kolme esitettyjen palveluiden lisäksi. Kysymykseen saatiin yhteensä yhdeksän vastausta.

Näissä vastauksissa nousi vahvasti esille yksilöllisemmän tuen tarve, ja sitä kautta yksilöllistä tukea tarjoavien työvalmentajien palveluiden tarpeellisuus.

”Olisi hyvä olla syvennettyjä yksilöllisiä ohjaavia palveluita liittyen terveyteen ja toimintakykyyn. Kuten neuropsykiatrinen valmennus. Nuorille kohdennetuissa palveluissa voisi olla enemmän toiminnallisuutta; tutustumisia, käyntejä. Laaja-alaisempaa näkökulmaa asioihin.

Jokin palvelu, jossa oltaisiin vielä enemmän yhteistyössä työelämän toimijoiden kanssa voisi olla hyvä.”

Esille nousi korttikoulutuksien tarpeellisuus, palveluiden oikea-aikaisuus ja ryhmämuotoiset valmennukset.

”Korttikoulutukset. Monet suorittaneet kortit ja luvat opintojen alussa. Armeijan jälkeen menevät vanhaksi.”

Lisäksi toivottiin, että olemassa olevaan työnhakuvalmennukseen tulevat muutokset toisivat sopivaa täydennystä palveluihin.

7.1.3 Ohjausprosessin selkeys ja asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen

Kyselylomakkeen kuudennessa kysymyksessä selvitettiin palveluihin ohjausprosessin selkeyttä, jolla tarkoitettiin asiakkaan kulkemaa palvelupolkua. Kysymykseen saatiin yhteensä 24 vastausta.

Vastaajista 75 % oli sitä mieltä, että tunnistaa asiakkaan palvelutarpeen sekä ohjaus palveluihin on sujuvaa. Vastaajista 29 % oli sitä mieltä, että tunnistaa asiakkaan tarpeen, mutta tarvitsee tukea ohjaukseen.

Vastaajista 13 % oli sitä mieltä, että tunnistaa palvelun, mutta palvelutarpeen tunnistaminen on hankalaa. Vastaajista 4 % valitsi vaihtoehdon jokin muu, mikä? Vastaaja oli perustellut vastauksensa näin:

”Tunnistan asiakkaan palvelutarpeen, mutta ohjaus palveluun on vaikeaa. Asia täytyy todeta työllistymissuunnitelmassa, vaatii lääkärinlausunnon, vaatii vuodenkin jonotusaikoja mielenterveyspalveluihin jne. Monia tekijöitä, jotka hidastavat asiakkaan suunnitelmassa etenemistä merkittävästi. Vahvempi yhteistyö terveydenhuoltoon olisi asiaa, esim. ennen oli lääkärikontakti työttömälle.”

Kuudennessa kysymyksessä oli mahdollista myös perustella vastaus vapaaseen kenttään. Tunnistan asiakkaan palvelutarpeen sekä ohjaus palveluihin on sujuvaa -kohtaan vapaita vastauksia kertyi neljä. Vastauksista nousi esille seuraavat asiat:

- palvelutarpeen tunnistaminen on helppoa, mutta palveluihin ohjaamisen tekniikka ei
- työelämä tutka auttaa, jos asiakas ei osaa kertoa tilannettaan ja huomaut, että jokin on pielessä
- Ohjaamo palveluiden hyödyntäminen tutkan jälkeen
- selkeät palvelukartat helpottavat, laaja kokoelma eri toimijoista olisi todella loistava apu työtä tehdessä

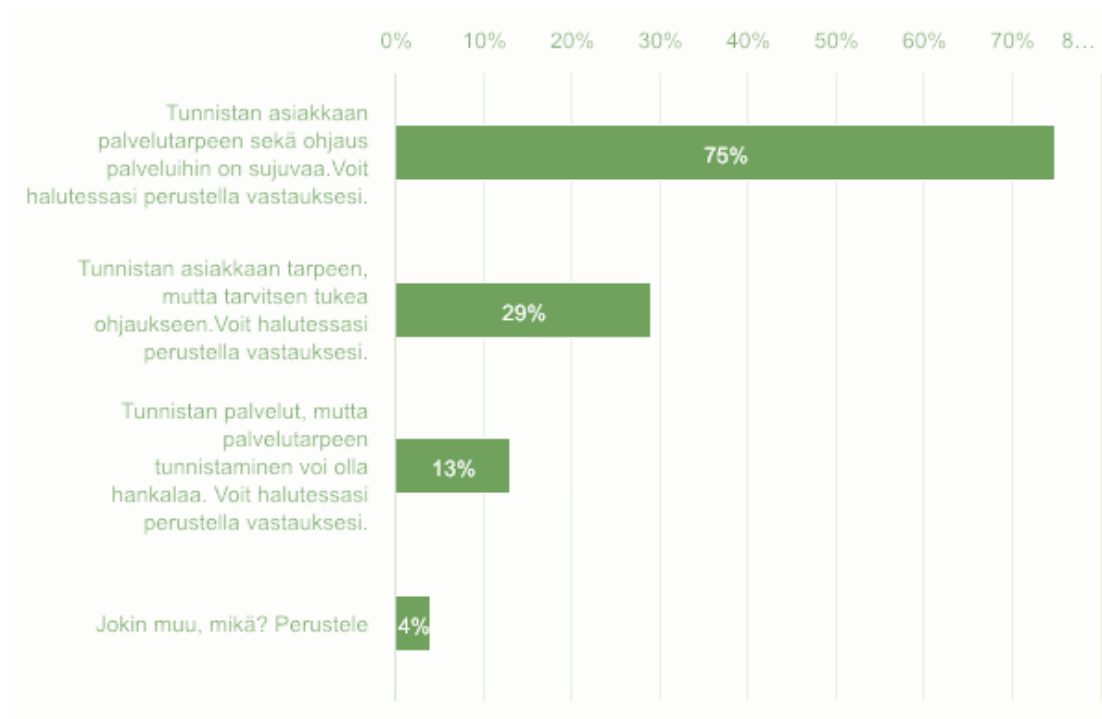
Kohdassa Tunnistan asiakkaan tarpeen, mutta tarvitsen tukea ohjaukseen vapaita vastauksia kertyi neljä. Vastauksissa nousi esille seuraavat asiat:

- Monialaiseen tai tuettuun ohjaamiseen tukea
- Verkoston tuki ohjauksessa on ollut hyväksi
- Ulkopuolelta ostettujen palveluiden markkinointi asiakkaalle voi olla hankalaa, kun valmennuksen sisällöstä ei pysty kertomaan kovin tarkasti
- uutena työntekijänä palvelut ovat osittain vielä vieraita

Kohdassa Tunnistan palvelut, mutta palvelutarpeen tunnistaminen voi olla hankalaa vastauksia kertyi kaksi. Vastauksissa esiin nousivat seuraavat asiat:

- puhelimitse tehtävässä ohjaustyössä, voi jokin asia jäädä huomaamatta minkä olisi kasvotusten voinut todeta, jos asiakas tai materiaali ei tuo sitä esille
- asiakas ei aina kerro alussa ”oikeita” asioita, jolloin palvelutarpeen tunnistaminen on vaikeaa.

Kuudennen kysymyksen vastausten jakaumat on havainnollistettu kuvassa 17.



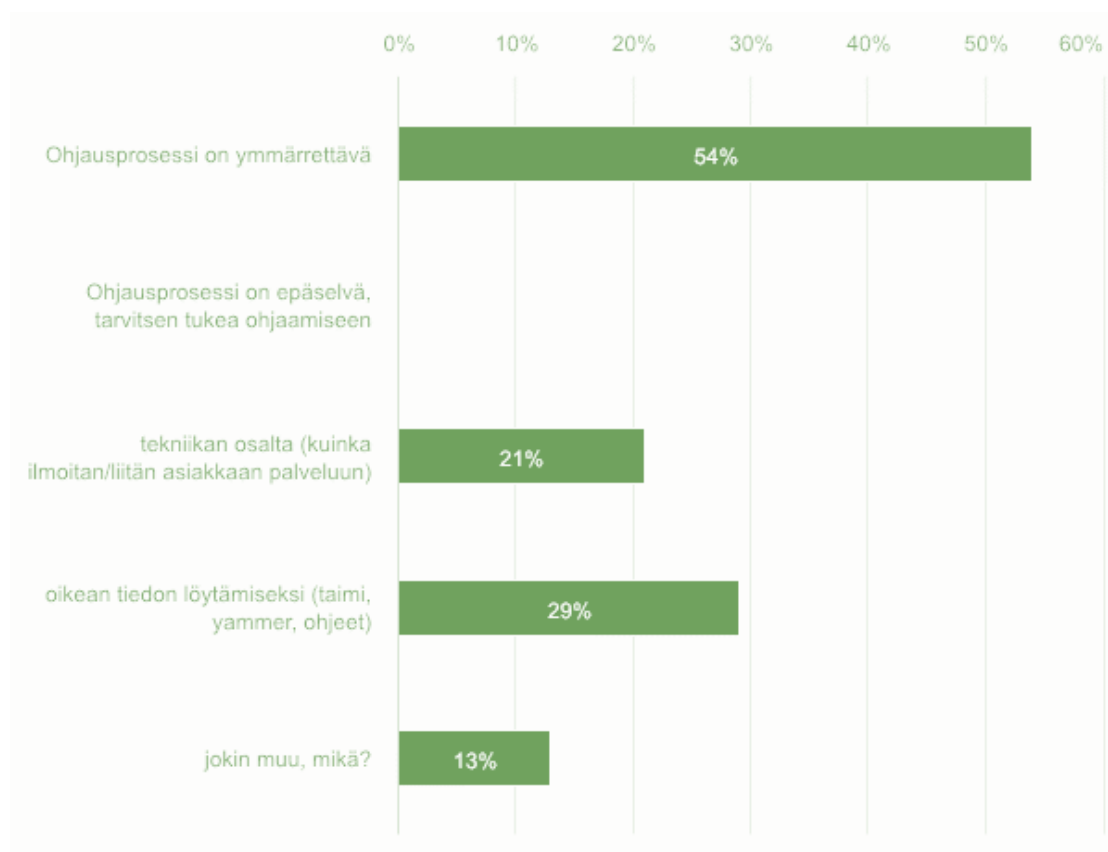
Kuva 17. Onko palveluihin ohjausprosessi selkeä? (N24)

Kyselylomakkeen seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin, koetaanko ohjausprosessi haasteelliseksi. Kysymyksellä tarkoitetaan prosessin teknisiä ominaisuuksia. Kysymykseen saatiin yhteensä 24 vastausta.

Vastaajista 54 % oli sitä mieltä, että ohjausprosessi on ymmärrettävä. Mikäli ohjausprosessi koettiin epäselvänä ja tarvitsen tukea ohjaamiseen, vastaaja tuli tarkentaa vastausta kolmen eri vastausvaihtoehdon avulla. Vastaajista 21 % oli sitä mieltä, että tarvitsee tukea tekniikan osalta. Vastaajista 29 % oli sitä mieltä, että tarvitsee tukea oikean tiedon löytämiseksi. Vastaajista 13 % valitsi vaihtoehdon jokin muu, mikä? Tämä kohta tuli myös perustella. Vastauksissa nousi esiin seuraavat asiat:

- palvelun valinta, mikä on paras asiakkaalle, miten perustelen palvelun, että saan asiakkaan innostumaan tai edes hyväksymään asian
- asiakasprosessia helpottaisi, jos asiakasta ohjattaessa palveluun asiakas voitaisiin liittää samalla siihen, eikä erillistä ilmoittautumista tarvittaisi vaan suunnitelman hyväksyminen riittäisi
- ohjausprosessin haasteellisuus on asiakkaan kannalta pitkä odotusaika, esim. palvelulinjaa vaihdettaessa, moniammatillisten palveluiden välissä voi olla kolme kuukautta, kun asiakas ei saa palveluita, aika on pitkä olla ns. tyhjän päällä

Seitsemannen kysymyksen vastauksen on havainnollistettu kuvassa 18.



Kuva 18. Koetko ohjausprosessin haasteelliseksi? (N=24)

Kyselylomakkeen kahdeksannessa kysymyksessä selvitettiin, onko asiakkaan palveluprosessi palvelun päätyttyä sujuva. Tällä tarkoitetaan tilannetta, kun asiakas palaa palvelusta TE-toimistoon. Kysymykseen saatiin yhteensä 22 vastausta.

Vastaajista 23 % koki asiakkaan tilanteen selkeänä ja suunnitelma palvelun jälkeiselle ajalle oli laadittu. Vastaajista 73 % koki, että asiakkaan tilanne vaatii asiantuntijan arviota ja suunnitelma on usein laatimatta. Vastaajista 4 % oli sitä mieltä, että asiakkaan tilanne on epäselvä ja vaatii lisätietoja.

Kaksi ensimmäistä vaihtoehtoa oli vastaajan halutessa mahdollista perustella. Annetuissa vastauksissa nousi esille muun muassa suunnitelman puutteellisuus, asiakkaan tilanne ei ole edennyt tai on epäselvä, sekä tilanteiden koettiin vaihtelevan suuresti.

”Suunnitelma on pääasiallisesti laadittu. Asiakkaan jatko ei kuitenkaan välttämättä ole selkiytynyt sen enempää kuin että töitä haetaan.

Tuntuu, että varsinkin sähköisen työnhakuvalmennuksen verkossa jälkeen asiakkaan tilanteet jäävät usein hieman epäselviksi ja "leijumaan ilmaan".

Silloin tällöin joutuu todella monta kertaa pyytämään asiakasta laatimaan suunnitelman ennen kuin hän laatii esim. työnhakuvalmennus verkossa -palveluun liittyen.

Tämä on hyvin erilaista riippuen palvelusta ja tilanteesta muutenkin."

Kohdassa tilanne on epäselvä ja vaati lisätietoja, vastaus tuli perustella. Perustelussa nostettiin esiin, ettei asiakkaan tilanteesta tiedetä mitään, koska asiakas ei ole ilmoittanut muutosta tai häntä ei tavoiteta puhelimitse.

Kyselylomakkeen yhdeksäs kysymys liittyi kysymykseen kahdeksan. Kysymyksessä tiedusteltiin, millaisia kehitysehdotuksia asiantuntijat tekisivät ohjausprosessiin. Kysymykseen saatiin yhteensä kuusi vastausta.

Annettujen vastausten perusteella esiin nousi liian suuret asiakasmäärät. Toivottiin enemmän aikaa yksilötason ohjaukseen sekä enemmän yhteistyötä asiantuntijoiden ja muun verkoston kesken. Tarpeellista olisi myös ura-asiakastietojärjestelmän tekniikan päivittäminen sekä oikeiden koodien käyttäminen asiakastietojärjestelmässä. Lisäksi kehitystä toivottiin työnhakijaksi ilmoittautumiseen verkkopalvelussa siten, että oikeita palveluvaihtoehtoja olisi saatavilla heti Oma asiointi-palvelussa, sekä palveluihin ilmoittautuminen suoraan TE-palveluiden verkkosivujen kautta.

Kahdessa erillisessä palautteessa esiin nousi palveluntuottajien palautteen puutteellisuus.

"Onko ohjautumisprosessi kunnossa mutta asiakasmäärät niin suuria asiantuntijoilla, ettei yksittäisen henkilön tilanteeseen pääse paneutumaan niin tarkasti että palvelun päätyttyä siihen tulisi jatkumoa. Välillä palveluntuottajan lausunto asiakkaasta on pettymys, ei anna mitään uutta tilanteeseen. Kattavampia palautteita palveluntuottajilta."

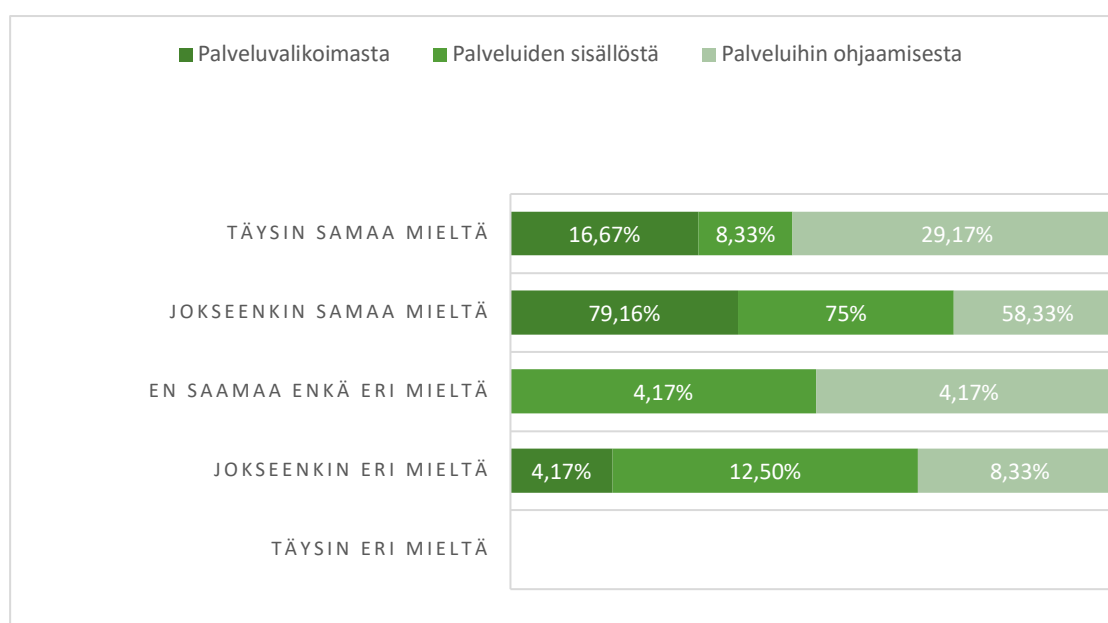
Palveluntuottajilta tulisi siis saada kattavampia palautteita asiakkaan palvelun aikaisista tapahtumista sekä jatkosuunnitelmista ja -suosituksista palvelun päättymisen jälkeen. Palautteet tukevat asiantuntijatyötä, kun asiantuntija saa katsauksen mitä palvelun aikana on tapahtunut.

7.1.4 Asiantuntijoiden oma osaaminen

Kyselylomakkeen kymmenennessä kysymyksessä kysyttiin asiantuntijan oman osaamisen riittävyttä palveluvalikoimasta, palveluiden sisällöstä sekä palveluihin ohjaamisesta. Kysymykseen saatiin yhteensä 24 vastausta.

Suurin osa vastanneista koki oman osaamisen tasolle jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Kukaan vastanneista ei kokenut oman osaamisen riittävyttä tasolle täysin eri mieltä.

Kysymyksen kymmenen vastauksia on havainnollistettu kuvassa 19.

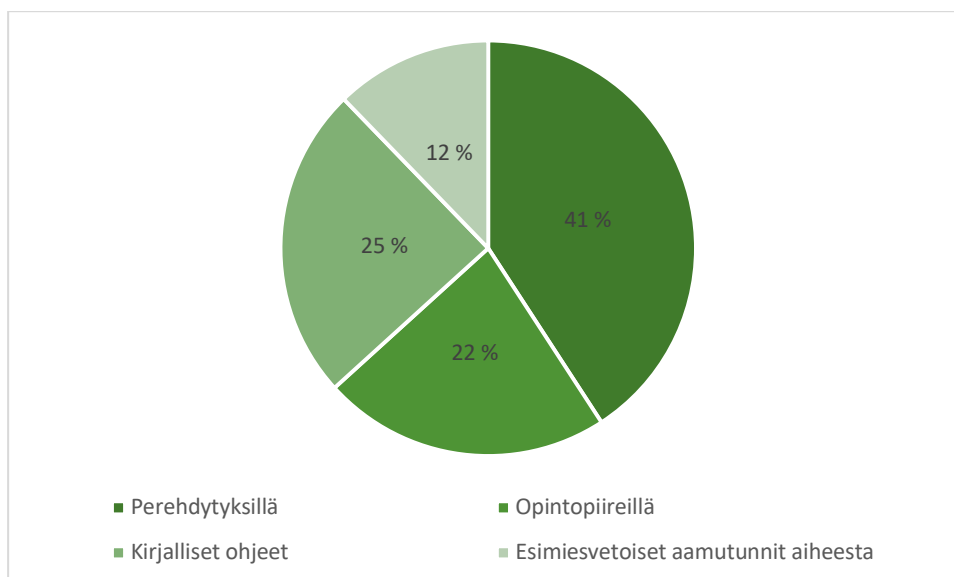


Kuva 19. Osaamiseni ja tietämykseni on riittävä (N24)

Kyselylomakkeen yhdestoista kysymys liittyi kysymykseen kymmenen. Kysymyksessä selvitettiin, kuinka tietämystä edellä mainituista asioista voidaan lisätä. Kysymykseen saatiin yhteensä 23 vastausta. Valittavissa oli yksi tai useampi vaihtoehto, valittujen vastausten lukumäärä oli 49.

Vastanneista 41 % koki perehdytykset mieluisemmaksi vaihtoehdoksi. Vastaa- jista 22 % oli opintopiirien kannalla. Vastaaajista 25 % koki kirjalliset ohjeet tärkeimpinä. Vastaaajista 12 % toivoi esimiesvetoisia aamutunteja.

Kysymyksen yksitoista vastaukset on havainnollistettu kuvassa 20.

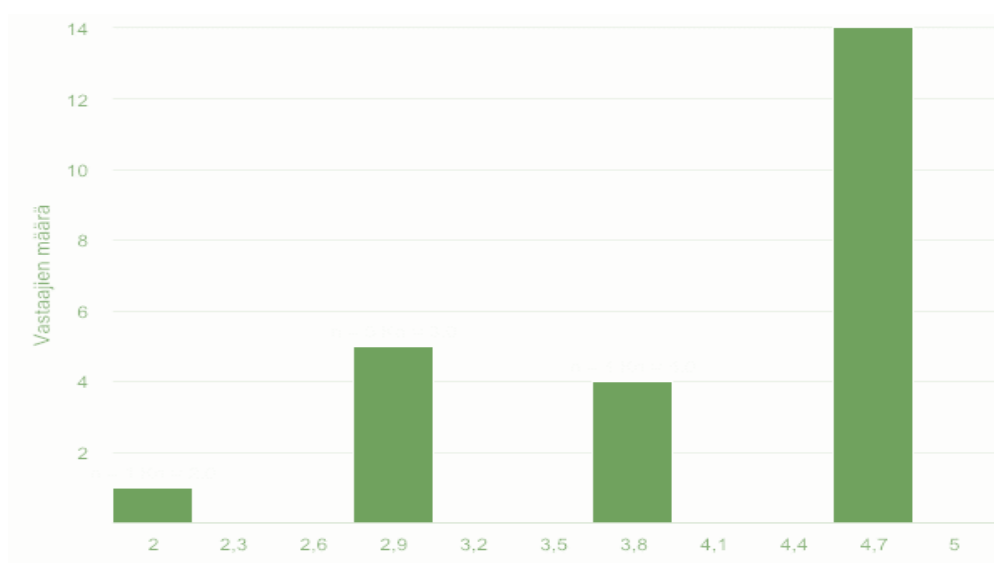


Kuva 20. Kuinka tietämystä edellä mainituista asioista voidaan lisätä? (N24)

Kyselylomakkeen kysymyksessä kaksitoista kysyttiin, kuinka tarpeellisenä koet asiantuntijatyötä tukevan palvelumanuaalin tuottamisen. Kysymykseen saatiin yhteensä 24 vastausta.

Palvelumanuaalilla tarkoitetaan kirjallista ohjetta, joka toimii asiantuntijoiden tukena. Palvelumanuaaliin on koottu kaikki saatavilla olevat palvelut, ja sitä päivitetään reaaliajassa. Manuaaliin on kuvattu, kenelle palvelu on tarkoitettu, mitä palvelu sisältää ja mitä ohjauksessa pitäisi muistaa. Vastaajista kukaan ei kokenut palvelumanuaalin tuottamista tarpeettomana.

Kysymyksen kaksitoista hajonta on kuvattu kuvassa 21.



Kuva 21. Kuinka tarpeelliseksi koet asiantuntijatyötä tukevan palvelumanuaalin tuottamisen? (N=24)

Annetuista vastauksista asteikolla 1–5, vastaajien keskiarvolla 4,29 piti palvelumanuaalin tuottamista tärkeänä.

7.2 Teemahaastattelujen tulokset

Tässä luvussa esitellään teemahaastattelujen kautta saatuja tuloksia sekä niiden linkittymistä määrällisen tutkimuksen kautta saatuihin tuloksiin. Tulokset on luokiteltu ja esitelty teemahaastattelussa olevien teemojen mukaisesti.

Olemassa oleva palveluvalikoima koettiin haastatteluiden perusteella kattavaksi. Tarjolla on kattavasti nimenomaan työllisyyteen ja urasuunnitteluun sekä kouluttautumiseen liittyviä palveluita. On kuitenkin mahdollista, ettei palvelutarpeita tunnisteta, koska ohjauksia voisi olla enemmänkin, sillä tällä hetkellä palvelut eivät ole olleet täysimääräisesti käytössä.

”Osittain ehkä, se voi liittyä myös siihen et, kun tehdään hyvää asiakaspalvelua ni halutaan tarjota asiakkaalle myös miettimisai-
kaa ja myös sitä, et voi seurata ikään kun tilannetta, et jos on jota-
kin työnhakuja vireillä ni sit voi olla et se ohjaustoiminta ei oo ihan
niin aktiivista kun se vois olla. ”

Haastattelussa myös tuotiin esille palveluiden sekä palvelutarpeiden ennakointi ja oikea-aikaisuuden merkitys. Haastattelusta nousi tarkemmin esille, että TE-palvelut ovat riittäviä, mutta tilanteet muuttuvat, mihin tulisi taas pyrkiä mukautumaan.

”Tulee miettiä vastaako meidän palvelut asiakkaiden palvelutarpeita. Tilanne TE-palveluissa ei koskaan ole stabiili. Tilanteet muuttuvat, palveluiden tulisi muuttua niiden mukana. Jos meillä menee vuosi siihen, että hankitaan palvelu johon on todettu tarve vuosi sitten. Se tarve voi olla jo muuttunut, kunnes se palvelu saadaan. Pitäisi olla ketterämpiä tuomaan esille niitä palvelutarpeita, ja miettiä millaisille rakenteille olisi kysyntää. ”

Palveluiden riittävydestä ja sisällöstä oli havaittavissa, että palveluiden sisältöä voisi hyödyntää tehokkaammin. Palveluiden käyttöön on olemassa tiettyjä määrärajoituksia, mutta palveluiden sisältöä voidaan muokata.

”Meillä on tietyt raamit tietyillä palveluilla, mutta jos niitä käydään katsomaan niin ne voi aika väljiä. On tietyt määrät paljonko palvelua voi käyttää X määrän vuodessa, mutta niiden raamien sisällä onkin aika väljiä. ”

Nykyisiä prosesseja ohjaa vahvasti laissa määritellyt kokeilujen ja valmennuksien enimmäiskestot. Esimerkiksi työnhakuvalmennuksen enimmäiskesto on 20 päivää 12 kuukauden aikana, uravalmennuksen 40 päivää 12 kuukauden aikana. Näitä vapauttamalla pystyttäisiin nykyisen palveluvalikoiman puitteissa palvelemaan pidempään niitä asiakkaita, joilla tuen tarve on pitkäkestoisempi.

Nykytilan analysoinnista oli nähtävissä, että palvelut nähdään tärkeinä, koska ne mahdollistavat asiakkaan pääsyn työmarkkinoille ja myös oikeanlaisiin palveluihin.

Kun kysyttiin, millaisina TE-toimiston palvelut nähdään sekä millaisia mahdollisuuksia ne antavat asiakkaille, nousi esille yksinkertaisuudessaan se, että asiakkaat pääsevät helpommin työmarkkinoille sekä oikeanlaisiin palveluihin.

”Yksinkertaisesti se mahdollistaa sen, että asiakkaat pääsevät nopeammin töihin, koulutuksiin ja oikeanlaisiin palveluihin. Sehän se idea on. Palvelut ovat moninaisia, ja mahdollistaa vaikka mitä. Meidän tehtävänä on tukea asiakasta löytämään töitä, työmarkkinoita saamaan osaavia työntekijöitä. Meidän palvelut mahdollistaa sen tekemisen.”

Tämän lisäksi haastatteluissa todettiin, että palveluiden kautta asiakkaalla on myös mahdollisuus henkilökohtaisempaan tukeen ja saada kosketuspintaa omaan tilanteeseen. Asiantuntijoilla on monesti päälle toistasataa asiakasta, jonka myötä ei pystytä yksilöllisesti tukemaan ja ohjaamaan asiakkaita. Haastattelussa todettiin myös, että palveluiden kautta saadaan tukea myös itse asian- tuntijatyöhön, mikäli asiakkaan jatkosuunnitelma on laadittu palvelun aikana.

”Näitten palveluiden avulla myös sit sitä ikään kuin tulevaisuutta, ei pelkästään sitä palvelun aikaista toimintaa.”

Palveluiden ohjausprosessiin liittyen saatiin monipuolisia vastauksia. Palvelun ohjausprosessin selkeys ja sujuvuus nähtiin riippuvaisena palvelusta. Henkilöstölle tehtyyn kyselyyn vastanneista 75 % oli sitä mieltä, että tunnistaa asiakkaan palvelutarpeen ja ohjaus palveluihin on sujuvaa. Kyselyn kautta nousi yksityiskohtaisesti esille erilaisia tilanteita ohjausprosessissa sekä niihin liittyviä vahvuuksia ja heikkouksia. Haastattelusta nousi esille sama huomio, että ohjausprosessin sujuvuus ja helppous riippuu palvelusta.

”Joidenkin palveluiden osalta se on selkeä, ja joiden palveluiden kohdalla vaatisi kehittämistä.

Olisi todella tärkeää, että meidän palveluihin ohjausprosessit olisi sellaisia todella läpinäkyviä, selkeitä.

Tieto pitäis olla helposti löydettävissä, niin asiantuntijalla kuin asiakkaallakin, koska paras tilanne on se, että asiakas itsekin löytää sen palvelun. Ja toinen asia, että kun myö toimitaan verkostoissa, niin muistettaisiin sielläkin markkinoida asiakasnäkökulmasta näitä palveluita.

Se ei pitäisi olla niin, että toisen palvelun kohdalla se ohjaaminen on helppoa ja toisen palvelun kohdalla ei. Sen pitäisi olla yhdenmukaisempaa, huolimatta siitä, puhutaanko myö nyt vaikka yrittäjyyteen liittyvästä tai tuettuun työhönvalmennukseen tai typpiin ohjaamisesta.”

Palveluiden ohjausprosessissa tarkasteltiin myös tilannetta, kun palvelu päättyy ja asiakas palaa TE-toimistoon. Kyselyssä kysyttiin, onko asiakkaan palveluprosessi palvelun päätyttyä sujuva. Kyselyn vastaajista 73 % koki, että asiakkaan tilanne vaati edelleen asiantuntijan arvioita ja työllistymissuunnitelma oli usein laatimatta. Tähän kysymykseen tuli myös paljon avoimia vastauksia. Vastauksista nousi esiin erityisesti se, että tilanteet jäivät usein avoimiksi palvelun päätyttyä ja että tilanteet ovat erilaisia palvelusta johtuen. Haastattelussa kysyttiin näiden vastauksien pohjalta, tulisiko kiinnittää enemmän huomiota siihen tilanteeseen, kun palveluprosessi päättyy.

”Joo ehdottomasti, mutta sillä korjauksella, että musta huonoin tilanne on se, että se palvelu ehtii päättyä. Eli ne nivelvaiheet pitäisi pystyä rakentamaan siten, että niihin asioihin reagoitais ja ne suunniteltais ennen kuin se palvelu päättyy. Eli tilanteet on hankalia, kun se palvelu päättyy. Ja yleensä, ei aina, tulee se pätkä, jolloin ei oo mitään, jonka jälkeen tulee se asiantuntijan yhteydenotto tai aikavaraus. Ja siinä on jo tapahtunu jotain tai ei oo tapahtunut mitään. Mutta reagointi ja yhteinen tekeminen siellä nivelvaiheessa on, --kun se asiakas on siellä--, on tärkeää.

Myö vahvistettaisiin sitä yhteistä tekemistä siinä palveluiden alkua ja loppuvaiheessa, ennen kuin ne alkaa ja enne kuin ne loppuu.”

Kyselyssä sekä haastatteluista nousi esille myös saadut palautteet ja arvioinnit ja niiden laatu palvelun päätyttyä. Kyselystä nousi esille, että tarvitaan kattavampia palautteita palveluntuottajilta.

Haastattelussa todettiin, että palautetta on annettu ja tulee antaa, mikäli palveluntuottajilta saadut palautteet eivät tue asiakkaan suunnitelmaa eikä kerro asiakkaan näkökulmasta, mitä on suunniteltu seuraavaksi.

”Tarvitaan laadukkaat palautteet ja arvioinnit. Meidän tulee vaatia, että palveluntuottajan – jos on sellainen palveluntuottajalle, jolle rahaa maksetaan, niin, että miten myö saadaan se mistä maksetaan. Koska jostainhan myö maksetaan. Ei makseta vain siitä, että asiakas on jossain paikassa B X ajan.”

Lisäksi muiden palveluiden, kuten neuropsykiatristen valmennusten, osalta nousi esiin verkoston tuottamien palveluiden hyödyntäminen. Todettiin, että nuorille olisi hyvä olla tämän kaltaisia valmennuspalveluita, mutta osataanko hyödyntää kattavasti esimerkiksi Kelan tarjoamaa Nuotti-valmennusta. Vaikka tilanteet nuorten kohdalla on erilaisia, tulisi kuitenkin pitää mielessä TE-palveluiden perustehtävä.

”Sit jos miettii ihan TE-palveluiden perustehtävää, niin siihen se ei sit varsinaisesti kuulu, et sit perus tehtävää pitäis laajentaa, jos sitten lähdetäis hakee sitten niiku tollast, tuon tyyppistä yksilöllistä valmennusta.”

Haastattelussa nousi esille myös Ohjaamon rooli palveluiden tarjoamisessa.

”No näen tän et se (Ohjaamo) toimii sellaisena yhteisenä alustana ja senhän idea olisi myös saada nämä palvelut helpommin nuorten saataville sekä meidän palvelu, että verkoston palvelut, koska ei pitäisi tarvita tunnistaa, että mistä lähtee näitä kyselee, vaan ne tunnistaa sen oman tarpeensa eikä välttämättä ihan sitäkään. Et tunnistaa sen paikan mistä voi saada apuu niin silloinhan sen pitäisi ainakin teoreettisesti tukea paremmin sitä nuorta ja helpottaa myös sit taas toisaalta näiden toimijoiden toimintaa.”

Ohjaamo on jo itsessään yksi palvelu, josta saa apua koulutukseen, työhön ja arkeen liittyvissä asioissa.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

Tässä luvussa käydään läpi johtopäätökset kyselylomakkeen sekä teema-haastatteluiden tulosten perusteella. Lisäksi toisessa luvussa käsitellään kyselyn perusteella nousseet kehittämissuositukset toimeksiantajalle. Kolmannessa luvussa arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta.

8.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Kaakkois-Suomen TE-toimiston osalta nuorten palveluiden asiantuntijat tunnistavat palveluihin ohjauspro-

sessin sekä olemassa olevien palveluiden sisällön. Tutkimusongelman taustalla oli huomio siitä, että hakijamäärään nähden palveluiden käyttöaste oli alhainen.

Saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että asiantuntijan perustyö sekä tuntemus palvelutarjonnasta on riittävällä tasolla palveluihin ohjausta varten. Ohjaustyötä kuitenkin hankaloittaa asiakkaiden moninaiset palvelutarpeet joihin TE-toimiston palvelut eivät välttämättä pysty vastaamaan. Sekä teema-haastatteluissa että kyselylomakkeesta nousi esille tarve yksilöllisempään tukeen ja palveluihin, kuten neuropsykologinen valmennus. Yksilöllisempään tukeen on saatavilla jo työhönvalmennus, jossa palveluntuottaja kulkee asiakkaan rinnalla työhön tai koulutukseen hakeutumisessa. Tämä osaltaan palvellee yksilöllisemmän tuen tarpeessa olevia asiakkaita. Asiantuntijatyössä tulee kuitenkin pystyä huomioimaan, mikäli asiakkaan tilanne ei sopeudu TE-toimiston tarjolla oleviin palveluihin, onko asiakkaan palvelupolku oikeanlainen ja millaisia palveluita verkosto, esim. Kela voisi tuottaa asiakkaalle.

Palveluorganisaatiot muodostavat yhdessä paikallisen ja osan alueellisesta palveluekosysteemistä (Virtanen 2018, 48). TE-toimistot verkostojen kanssa muodostavat palveluekosysteemin paikallisesti. Palveluekosysteemissä asiakkaan palvelutarpeisiin voidaan vastata vaikka yksinomaan TE-palvelut eivät ole riittäviä asiakkaan tilanteeseen. Palveluihin ohjaamista haastaa usein se, ettei olemassa olevien palveluiden sisältöä tunneta asiantuntijatasolla riittävän hyvin. Haastatteluissa nousi esille, että esim. Kelan nuorille suunnattuja palveluita ei tiedetä tai tunnisteta riittävästi. Myös palveluiden laaja tarjonta koetaan haasteena, sillä tietoa on osattava hakea eri lähteistä. Tuloksista voidaan todeta, että ohjaustyötä helpottaisi selkeät palvelukartat sekä laaja kokoelma eri toimijoista ja heidän tarjoamistaan palveluista. Näiden avulla voitaisiin helpottaa ohjausta myös verkoston tuottamiin palveluihin.

Palveluiden sekä asiantuntijapalvelun myynti on osa asiantuntijan työtä, tulee osata myydä palveluita sekä ideoita. Tällainen myyntitaito ei ole pelkkä synnynäinen ominaisuus, vaan kyseessä on taito, jota voi kehittää tehokkaasti. (Salminen 2013, 11-13.) Ohjausprosessin tekniset ominaisuudet on pääosin koettu ymmärrettävinä. Voidaan kuitenkin todeta, että tukea tarvitaan tekniikan

osalta oikean tiedon löytämiseen sekä palvelun myymiseen asiakkaalle. Asiantuntijoiden tietämystä edellä mainittuihin asioihin voitaisiin lisätä esim. opintopiireillä tai perehdytyksillä. Palveluiden myymistä ja ns. myyntipuheita voidaan kehittää ja harjoittaa asiantuntijoiden kanssa.

Asiantuntijapalvelun tuotteistamisella kehitetään ja suunnitellaan palveluja siten, että asetettu lopputulos voidaan saavuttaa. Tuotteistaminen on palvelujen kehittämistä asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi. (Lämsä & Uusitalo 2003, 100.) Tuotteistamisella pyritään myös kehittämään palveluja asiakkaiden tarpeisiin. Tämän takia asiakasnäkökulma tulisi olla tuotteistamisen keskiössä (Lehtinen & Niinimäki 2005, 30). Kyselytutkimuksen sekä haastattelujen tuloksista nousi esille, että palvelun päätyttyä tulisi kiinnittää enemmän huomiota palveluprosessiin.

Useimmiten palvelun päätyttyä asiakkaan tilanne oli epäselvä ja vaati asiantuntijan arviota. Jatkossa tulisi kiinnittää huomio siihen, että palvelun päätyttyä asiakkaalla olisi itsellään konkreettinen suunnitelma jatkosta. Tällä hetkellä asiantuntijoiden kokemusten mukaan asiakkaan jatkopolku palvelun jälkeen ei välttämättä ole selkeytynyt sen enempää kuin palvelun alkaessa. Huonoin tilanne asiakkaan kannalta on, että palvelu päättyy ennen kuin selkeää jatkosuunnitelmaa on laadittu ja asiakkaan tilanne jää täysin avoimeksi, eikä näin ollen tue myöskään asiantuntijatyötä. Saatujen tulosten perusteella tulisi myös tarkastella vastaako palvelu asiakkaan tarvetta, joka on kuitenkin lähtökohtana palveluun ohjauksessa.

Palvelu- ja ohjausprosessien suunnittelussa ja kehittämisessä voidaan hyödyntää Blueprint-kuvausta. Blueprint-kuvaus sopii kehittämistyökaluksi sekä palveluiden korjausvälineeksi. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 41.) Asiakkaiden palveluprosessia kokonaisuudessaan voitaisiin tarkastella Blueprint-kuvauksen avulla. Kuvauksen laatimisen tulisi lähteä asiakkaan prosessin näkökulmasta. Kuvauksessa tulisi olla tarkasteltuna myös eri rajapinnat: vuorovaikutuksen, näkyvyyden sekä sisäisen vuorovaikutuksen kautta. Rajapintojen tarkalla kuvauksella voidaan hahmottaa paremmin tapahtumaketju asiakkaan, palveluntuottajan sekä TE-toimiston välillä. Koska osa palveluprosessista tapahtuu eri tekniikkavälineiden kautta, olisi ne myös kuvattava Blueprintissa.

Blueprint-kuvauksen avulla voitaisiin tarkastella kokonaisuudessaan palveluprosessia sekä sen vahvuuksia ja heikkouksia eri vaiheissa.

Palveluprosessin aikana tai sen päättyessä, asiakkaan tulisi saada tarvitsemansa hyöty tai ratkaisu palvelusta (Lämsä & Uusitalo 2003, 193). Tarkastellessa asiakkaan palveluprosessia juuri palvelun päättymistilanteessa, tulisi arvioida onko tavoite tai ratkaisu saatu palvelun avulla. On myös hyvä muistaa, että palveluprosessin aikana kaikki prosessiin osallistujat olisivat ajan tasalla ja tietoisia tapahtumista sekä toiminnoista. Palveluntuottaja on tietoinen asiakkaan tavoitteista, asiakas tietää mitä ratkaisua tai hyötyä palvelulla pyritään samaan. TE-toimiston asiantuntija tietää mitä palvelun aikana tapahtuu sekä kuinka palvelu edesauttaa asiakkaan tilannetta.

Julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain soveltamisohjeessa määritellään palvelun määritelmää. Henkilöasiakkaan kohdalla palvelu määritelmä on yksiselitteinen: ”Palvelu, joka tukee henkilöasiakkaan työllistymistä, tukee samalla yrityksen tai muun työnantajan työvoiman saantia.” Tätä määritelmää vastaa myös asiantuntijoiden näkemys TE-toimiston tarjoamista työ- ja elinkeinopalveluista. Saaduista tuloksista voidaan nostaa merkittävänä esille se, että TE-palvelut nähdään tärkeinä, koska ne mahdollistavat asiakkaan pääsyn työmarkkinoille, koulutuksiin sekä oikeanlaisten palveluiden piiriin. Palveluiden kautta asiakkaat voivat saada henkilökohtaisempaa tukea, sekä saada kosketuspintaa omaan tilanteeseen. Palveluiden avulla voidaan saada asiakkaan tilanteeseen monipuolisempi näkemys, joka taas tukee asiantuntijatyötä.

8.2 Toimenpidesuositukset

Alkuperäisen suunnitelman mukaisesti työn tarkoituksena on tuottaa toimeksiantajalle kehittämissuhteita, kuinka palveluihin ohjaamista ja palveluista tiedottamista asiantuntijoille voisi tehostaa ja tätä kautta palveluiden volyymin voidaan kasvattaa.

Asiantuntijoilta kysyttiin, kuinka tietämystä voisi lisätä palveluvalikoimasta, palveluiden sisällöstä sekä palveluihin ohjaamisesta. Esille nousi perehdytyksien ja kirjallisten ohjeiden tarpeellisuus. Asiantuntijoita olisi tarpeellista osallistaa

perehdytyksien suunnittelussa. Tällöin saataisiin riittävä kuva siitä, mitä asiantuntijatasolla koetaan tärkeäksi ja mihin osa-alueisiin erityisesti tarvitaan tukea.

Teknisiltä ominaisuuksiltaan palveluissa on jonkin verran eroavaisuuksia. Palvelut vaativat aina maininnan asiakkaan työllistymissuunnitelmassa. Osaan palveluista asiakkaan tulee ilmoittautua itsenäisesti asiantuntijan suunnitelmaan lisäämään linkin kautta. Osaan palveluista asiantuntija ilmoittaa asiakkaan.

Teknisten ominaisuuksien helpottamiseksi, olisi hyvä tarkastella voidaanko palveluihin ilmoittautumiseen tehdä yhdenmukainen toimintamalli ja olisiko asiakkaan itsensä osallistaminen jo tässä kohtaa mahdollista. Asiakas voisi valita itse omaan tarpeeseen sopivan palvelun palvelukartasta. Tällainen palvelukartta olisi saatavilla TE-palveluiden verkkosivuilla. Palveluun ilmoittautuminen olisi mahdollista esim. Webropol-linkin kautta itsenäisesti. Jos asiakas itse tunnistaa palvelutarpeensa ja ilmoittautuu palveluun, se voi motivoida asiakasta enemmän palvelun suorittamiseen sekä sitoutumiseen.

Vastauksista oli havaittavissa, että palveluiden myyminen asiakkaalle on hankalaa, kun ei tiedetä mitä palvelu sisältää ja miten siitä voisi asiakkaalle kertoa. Vaikka oman osaamisen vahvistaminen on tässä kohtaa tärkeässä roolissa, tukea tarvitaan myös palveluntuottajilta. Asiantuntijan tulisi tietää mitä toimenpiteitä asiakkaan kanssa tehdään palvelun aikana, jotta palvelulle asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. Ei yksinomaan riitä, että palvelu on ainoastaan esitelty paperilla. Mikäli asiantuntija tuntisi palvelun sisällön tarkemmin, olisi palvelu tällöin myös helpompi myydä asiakkaalle.

Asiantuntijat tulee saada kiinnostumaan olemassa olevista palveluista ja tutustumaan riittävässä määrin saatavilla oleviin palveluihin ja niiden sisältöön. Palveluista on tällä hetkellä saatavilla satunnaisia aamutunteja, mutta voidaan huomata, ettei nämä aamutunnit ole riittävä perehdys. Muun perehdytyksen ohella palveluille voitaisiin nimetä vastuuhenkilöt, jotka vastaisivat omalta osaltaan riittävien perehdytyksien sekä kirjallisten ohjeiden tuottamisesta ja olisivat osa palvelumanuaalia päivittävää tiimiä.

Palveluiden myymistä asiakkaalle voitaisiin tehostaa valmiilla myyntipuheilla, myös muiden asiantuntijoiden konkreettiset kokemukset palveluihin ohjaamisesta voisi tukea ohjaamistyötä. Asiantuntijoiden kokemuksella saataisiin selkeä näkemys siitä, millaisilla argumenteilla asiakas tarttuu helpoiten palveluun. Asiantuntijoiden omien onnistumisten ja kokemusten kautta saadaan myös palveluille positiivista nostetta. Erilaisten oppimistilanteiden ja riittävän perehdytyksen avulla voidaan tehostaa omaa osaamista ja sitä kautta saada palveluohjauksesta rutiininomaista.

Kyselytutkimuksesta saatujen tulosten perusteella, henkilöstö kokee tarpeelliseksi asiantuntijatyötä tukevan palvelumanuaalin. Palvelumanuaalilla tarkoitetaan kirjallista ohjetta, joka toimii asiantuntijoiden tukena ja se sisältäisi kaikki tarvittavat tiedot palveluista ja niihin ohjaamisesta. Yksinomaan palvelumanuaalin tuottaminen ei vastaa asiantuntijoiden tarpeeseen, vaan sitä tulisi päivittää reaaliajassa.

Oikean tiedon löytäminen on koettu hankalaksi, jolloin manuaali vastaisi myös tätä tarvetta. Tällöin kaikki tieto olisi saatavilla yhdestä paikasta. Palvelumanuaalilla voidaan varmistaa ajan tasalla olevan tiedon saaminen ja löytäminen helposti. Palvelumanuaalin avulla kuvattaisiin olemassa olevat palvelut sekä palveluiden sisältö, sillä laajuudella, että se on kerrottavissa yksiselitteisesti myös asiakkaalle. Palvelumanuaalin tulisi sisältää ainakin TE-toimiston omat palvelut sekä ostopalveluina hankitut valmennukset sekä mahdollisesti työvoimakoulutukset. Tarvittaessa manuaaliin voidaan lisätä myös verkostojen tarjoamia palveluita.

Kokoamalla ajantasainen tieto yhteen paikkaan voidaan helpottaa verkoston tarjoamien palveluiden tunnettavuutta ja asiakasohjausta TE-toimiston ulkopuolisiin palveluihin. Palvelumanuaali toimisi ohjausprosessissa asiantuntijan työkaluna ja muistilistana, joka tarkoittaisi yksilöllistä kuvausta palveluihin ohjaamisesta. Manuaaliin tulisi kuvata ohjausprosessi tarkasti: kuinka ohjaus tehdään teknisesti, kenellä on vastuu prosessin vaiheessa, kuinka prosessi jatkuu palvelun aikana sekä sen päätyttyä. Manuaaliin tulisi myös liittää erityiset huomiot, mitä palveluun ja ohjaamiseen voi liittyä. Jatkossa palvelumanuaalia voidaan hyödyntää myös uusien asiantuntijoiden perehdytyksessä sekä

apuvälineenä ohjaustyön alkaessa. Palvelumanuaali olisi tarkoitettu vain TE-toimiston sisäiseen käyttöön.

Mikäli palvelumanuaalia viedään käytäntöön, tulee harkita voiko manuaalissa olla kaikkien palvelulinjojen saatavilla oleva materiaali vai tulisiko palvelumanuaalit rakentaa linjakohtaisesti. Vaikka TE-toimiston palvelut on tarkoitettu kaikille asiakkaille, eroavat verkoston tuottamat palvelut palvelulinjan ja asiakkaan tarpeen mukaan. Tämän lisäksi palvelumanuaalille tulee määritellä päivittävyydessä olevat asiantuntijat. Mikäli näin laaja-alaiseen työhön ryhdyttäisiin, ei ole tarkoituksenmukaista tuottaa kattavaa manuaalia palveluista, jonka reaaliaikaisesta päivittämisestä ei pystytä vastaamaan. Ei ole tarkoituksena luoda palvelumanuaalia vain sen olemassaolon vuoksi, vaan sen tulee vastata asiantuntijoiden tarpeita sekä tukea työskentelyä.

8.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Opinnäytetyössä tutkijan tulee näyttää toteen, että tehdyt johtopäätökset ovat oikeita sekä tulosten pitää olla luotettavia. Luotettavuutta ei voida saavuttaa ilman suunnitelmallisuutta ja paneutumista tutkimukseen. Yhteiskunnallisia ilmiöitä tutkittaessa, tulee ottaa huomioon, ettei tutkittavien ilmiöiden toiminta ole kaavamaisista, sillä ympäristö on aina muuttuvainen. Opinnäytetyön kirjoittajan rooli on hankala, koska ratkaisu rakentuu sen varaan minkä koulukunnan teoksia kirjoittaja työssään käyttää. Tärkeintä onkin tukeutua johonkin lähteeseen ja tehdä sen pohjalta omat valintansa, perustellen ne hyvin. Jokaisen opinnäytetyön tulee sisältää luotettavuuden tarkastelu. Mikäli työn validiteettiä ja reliabiliteettiä ei ole huomioitu, jää luotettavuus heikoksi. (Kananen 2014, 145-146.)

Määrällisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Heikkilän (2014, 177) mukaan validiteetti kuvaa sitä, onnistuttiinko mittaamaan sitä, mitä pitikin mitata. Kysely- ja haastattelututkimuksissa validiteettiin vaikuttavat tutkimuskysymykset: onko tutkimuskysymyksiä avulla saatu ratkaisu tutkimusongelmaan. Validiteettiä eli pätevyyttä, on vaikea tarkastella määrällisessä tutkimuksessa jälkikäteen. Tuloksia saattaa vääristää systemaattinen

virhe. Systemaattinen virhe muodostuu virheestä, joka liittyy aineiston keräämiseen. Tällainen virhe voi olla esimerkiksi valehtelu. Systemaattinen virhe alentaa sekä reliabiliteettia että validiteettia. (Heikkilä 2014, 177.)

Luotettavuutta arvioidaan sisäisen ja ulkoisen reliabiliteetin avulla. Heikkilä (2014, 179) määrittelee reliabiliteetin kyvyksi tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Sisäinen reliabiliteetti todetaan mittaamalla sama tilastoyksikkö useamman kerran. Jos tulokset ovat samat, silloin mittaus on reliabeli. Ulkoinen reliabiliteetti tarkoittaa, että mittaus voidaan toistaa myös muissa tutkimuksissa tai tilanteissa. Reliabiliteetti voidaan todeta ja tarkastella mittauksen jälkeen. (Heikkilä 2014, 178.)

Heikkilä (2014,178) toteaa, että tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää saada korkea vastausprosentti määrällisessä tutkimuksessa sekä kysymyksien tulisi mitata oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelma.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Laadullisen tutkimusmenetelmän luotettavuutta voidaan arvioida monella eri tavalla. Kanasen (2017, 176) mukaan arviointikriteereinä voidaan käyttää esimerkiksi informantin vahvistusta, vahvistettavuutta, saturaatiota, aikaisempia tutkimuksia sekä arvioitavuutta. Informantin vahvistus tarkoittaa sitä, että haastateltavat lukevat aineiston ja tulkinnan läpi, jotta voidaan todeta, että tutkija on ymmärtänyt haastateltavan sanomiset oikein. Vahvistettavuus lisää laadullisen tutkimuksen luotettavuutta keräämällä tietoa eri lähteistä ja vertaamalla niitä esim. tutkijan omaan tulkintaan. Eri lähteistä kerätty tieto voi myös vahvistaa tutkijan esittämää väitettä tai tulkintaa ilmiöstä. Tutkijan antaman tulkinta on sitä vahvempi, mitä useampi aineisto vahvistaa tulkinnan. (Kananen 2017, 177-178.)

Saturaatio, eli kylläntyminen tapahtuu laadullisessa tutkimuksessa silloin, kun eri lähteiden tarjoama tieto alkaa toistua. Kanasen (2017, 179) mukaan tutkimukseen otetaan uusia havaintoyksikköjä mukaan niin kauan, kunnes saturaatio on saavutettu.

Aikaisempia tutkimuksia voidaan käyttää luotettavuuden arvioinnissa. Aikaisemmista tutkimuksista haetaan vahvistusta tutkijan työhön. Tutkijan tulee perehtyä aihealueeseen tarkasti. Aikaisempia tutkimuksia voidaan käyttää silloin, kun tutkimuksessa on päädytty samanlaisiin tuloksiin. (Kananen 2017, 179.)

Riittävä dokumentaatio, eli arvioitavuus, on yksi menetelmä arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Riittävä dokumentaatio tarkoittaa sitä, että tutkimuksen eri vaiheiden ratkaisut on perusteltu. Aineistonkeruu-, analysointi- ja tulkintamenetelmien valintaperusteet tulee esittää työssä. Tutkijan on perehdyttävä eri menetelmiin, jotta voidaan arvioida ja valita sopivat menetelmät työtä varten. Tutkimuksista saatu aineisto tulee myös säilyttää, jotta myöhemmin voidaan todeta tulosten luotettavuus ja aineiston aitous. (Kananen 2017, 178.)

Luotettavuuden arviointi tässä työssä

Määrällisen tutkimuksen kyselylomakkeen kysymyksien suunnittelu ja määrittely alkoi käsiteperustasta. Osa kysymyksistä johdettiin käsiteperustasta. Tutkimuskysymykset kattoivat tutkimusongelman. Kyselylomake tarkastettiin opilaitoksen ohjaavalla opettajalla, toimeksiantajaorganisaation viestintäasiantuntijalla, sekä lomakkeen testasi organisaation asiantuntija. Testauksen ja palautteiden jälkeen lomakkeeseen tehtiin tarvittavat korjaukset sekä tarkastettiin vielä kerran.

Tässä opinnäytetyössä kyselylomakkeen vastausprosentti oli 55 %, joka olisi voinut ollut työn tuloksien kannalta korkeampi. Suurempi vastausprosentti olisi antanut tarkemman ja kattavamman tuloksen tutkimusongelmaan. Se olisi lisännyt luotettavuutta. Kyselylomake olisi voinut olla laajempi ja pidempi, mutta silloin vastaajan keskittymiskyky vastaamiseen olisi voinut heikentyä. Liian pitkään kyselyyn vastaajat saattavat jättää vastaamatta.

Laadullinen tutkimus toteutettiin teemahaastatteluilla. Teemahaastatteluun valittiin toimeksiantajaorganisaatiossa työskentelevät palveluesimies sekä palvelujohtaja. Haastateltavilta kysyttiin henkilökohtaisesti haastatteluja. Heidän kanssaan oli myös keskusteltu opinnäytetyön aiheesta ennen kuin opinnäytetyön tekeminen alkoi. Teemahaastattelut toteutettiin Skype-haastatteluina,

jotka tallennettiin. Haastattelut litteroitiin yleiskielisellä tasolla. Teemahaastattelujen teemat värikoodattiin aineistossa, jonka vuoksi molemmista aineistoista oli helpompi yhdistää saatuja tuloksia. Sekä tallennetut teemahaastattelut että litteroitu aineisto on tallennettu ja dokumentoitu tarkasti, joka lisää tutkimuksen luotettavuutta. Teemahaastatteluissa tuli esille samoja asioita kuten kyselylomakkeessa, eli saturaatio tapahtui tietyissä teemoissa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta olisi lisännyt teemahaastattelujen laajentaminen nuorten palveluiden asiantuntijoihin. Siten olisi voitu saada erilaista ja syvempääkin tietoa ja aineistoa asiaan liittyen. Kyselylomakkeeseen vastaajat eivät välttämättä halua kirjoittaa kaikkea mitä haluisivat. Vastaaja voi arvioida tai pelätä, että tutkija ei ymmärrä kirjallista vastausta samoin, kuinka vastaaja sen on tarkoittanut. Suullinen vastaus voi olla laajempi sekä tarkempi, kuin kirjallinen vastaus. Teemahaastattelussa tutkija olisi voinut kysyä tarkentavia kysymyksiä.

Kyselylomakkeesta sekä teemahaastatteluista tuotiin useita suoria lainauksia opinnäytetyöhön, jotta asiantuntijoiden näkemykset ja kehittämissuositukset saatiin tuotua esille sellaisenaan. Saadusta aineistosta tehtiin kokonaisuudessaan tulkinnat. Yleisesti aineistoa saatiin hankittua kattavasti tutkimusongelmaan liittyen.

9 LOPUKSI

Opinnäytetyön suunnitteluun ja toteutukseen lähtökohtana oli havainto nuorten palveluiden alhaisesta käyttöasteesta. Opinnäytetyön avulla haluttiin lähteä tarkastelemaan havaittua ongelmaa asiantuntijoiden näkökulmasta. Yksiselitteistä vastausta tutkimusongelmaan ei saatu. Ongelmaan ei ole yhtä ainoa oikeaa vastausta, vaan useita erilaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat tilanteeseen. Opinnäytetyö tuo toimeksiantajaorganisaatioon kehitysideoita jatkotoimenpiteiden kehittämistä varten.

Opinnäytetyötä suunniteltiin yhdessä toimeksiantajaorganisaatiossa ennen työn aloittamista. Tällä haluttiin varmistua, että työ on tarpeellinen ja hyödyllinen organisaatiolle. Opinnäytetyön suunnittelu alkoi syksyllä 2019. Tällöin jo sovittiin aikataulu mihin mennessä työ valmistuisi. Alkuvaiheessa työllä ja sen

vaiheilla oli tarkat aikataulut ja välitavoitteet, jotka lähes kaikki saavutettiin. Jos opinnäytetyötä suunniteltaisiin nyt, varaisimme enemmän aikaa teemahaastatteluille, jotta niitä olisi voinut tehdä myös useamman. Olisimme myös enemmän perustelleet tarkemmin asiantuntijoille heidän vastauksien merkittävyyttä ja tarpeellisuutta. Kyselylomakkeeseen saatiin 24 vastausta, jolloin vastausprosentti oli 55 %.

Opinnäytetyöstä hyötty toimeksiantajaorganisaatio, mutta myös kirjoittajien oma oppiminen ja työskentely kehittyi kirjoitustyön aikana. Opinnäytetyön tekeminen parityönä vaatii molemmilta selkeää linjaa siitä mitä ollaan tekemässä sekä hyviä yhteistyötaitoja. Työn tekeminen jakautui tasaisesti kirjoittajien kesken. Kirjoitusprosessin aikana huomioimme myös toistemme vahvuudet eri osa- ja aihe-alueilla. Työn aikana toisen kirjoittajan tuki auttoi vaikeissa kohdissa sekä pystyimme kannustamaan toisiamme työn etenemisessä. Kaiken kaikkiaan oli kuitenkin helpottavaa huomata, miten samankaltaiset ajatukset ja kirjoitustyyli meillä yhdessä oli. Täydensimme toinen toisiamme.

Suurimmaksi haasteeksi työn aikana nousi kirjojen saatavuus ja yhdenmu-kaisten lähteiden merkitseminen, koska käytössä oli samoista aineistoista kirjoja ja e-kirjoja. Lisäksi koronaviruksen aiheuttama poikkeusaika sulki kirjastot ennalta arvaamattomasti, joten kaikkia teoksia ei ollut paperiversioina saatavilla. Tämän lisäksi kirjoitustyön tekeminen samanaikaisesti oli teknisesti lähes mahdotonta. Näistäkin kuitenkin selvittiin.

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin palveluiden nykytilanteeseen ja ohjaamiseen asiantuntijanäkökulmasta. Jotta palveluista sekä palvelu- ja ohjausprosesseista voisi muodostaa laajan kokonaiskuvan, tulisi samanlainen tutkimus laajentaa asiakkaille. Tutkimuksen avulla olisi mahdollisuus saada näkemys ja kokemus palveluista myös asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi se voisi antaa sekä TE-toimistolle että palveluntuottajille tärkeää ja arvokasta tietoa palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä.

Lopuksi voidaan todeta, että ilman yhteistä päämäärää ja yhteistyötä emme olisi tässä. Opinnäytetyön kirjoittajat työskentelevät samassa organisaatiossa, vaikkakin eri toimipaikoissa sekä eri tehtävissä. Toisen samassa tilanteessa olevan tuki oli korvaamatonta.

LÄHTEET

- Euroopan komissio s.a. Nuorisotakuu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1079&langId=fi> [viitattu 4.3.2020]
- Flink, K., Kerttula, T., Nordling A., Rautio, V. 2015. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Helsinki: Edita Publishing Oy
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. painos. Helsinki: WSOY
- Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5.painos. Helsinki: Talentum
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Saatavilla: www.kaakkuri.finna.fi [viitattu 12.2.2020]
- Hyvärinen, M., Nikander, P., & Ruusuvuori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Jaakkola, E., Orava, M., & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua -Opas yrityksille. 4., painos. WWW-dokumentti. Helsinki: Libris Oy. Saatavissa: <https://www.keuke.fi/client/keuke2017/userfiles/palvelujen-tuotteistamisesta-kilpailuetua.pdf> [viitattu 10.1.2020]
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Sarja: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Sarja: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 143. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Sarja: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Sarja: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Kautto, T., Korpilauri, T., Pudas, M. & Savonmäki, P. 2017. Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet. Teoksessa Määttä, M. (Toim.). Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus
- Kohtaamo s.a. Mikä on Ohjaamo? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kohtaamo.info/mika-on-ohjaamo-> [viitattu 17.12.2019]

- Kostopoulos, G., Gounaris, S., Boukis, A. Service blueprinting effectiveness. 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/263330252_Service_blueprinting_effectiveness_Drivers_of_success [viitattu 20.2.2020]
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Soveltamisohje. 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/42910> [viitattu 22.2.2020]
- Lehtinen, U & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut – tuotteistaminen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY
- Lämsä, A & Uusitalo, O. 2003. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Prima Oy
- Nuorisotakuu. 2017. Tietoa nuorisotakuusta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nuorisotakuu.fi/tietoa-nuorisotakuusta> [viitattu 10.1.2020]
- Ohjaamot s.a. Mikä on Ohjaamo? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ohjaamot.fi/mika-on-ohjaamo-1> [viitattu 17.12.2019]
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, R. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4., painos. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 10.1.2020]
- Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaatioiden laatuopas. Helsinki: Infor
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Jyväskylä: Pohjantähti 2005
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. Sisällönanalyysi. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/metelmaope-tus/kvali/L7_3_2.html [viitattu 5.3.2020]
- Salminen, J. 2018. Asiantuntijan myyntitaidot. Helsinki: Impact
- STTK. 2019. Nuorten työttömyys ratkaistaan osaamisella. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sttk.fi/2019/05/14/nuorisotyottomyys-ratkaistaan-osaamisella/> [viitattu 23.1.2020]
- Taimi. 2020. TE-toimistojen intranet.
- Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. 2019. Nuorten syrjäytyminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjaytyminen [viitattu 10.1.2020]
- TE-palvelut. 2019a. Työnhakuvalmennus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhajakijalle/loyda_toita/tyonhakuvalmennus/index.html [26.1.2020]

TE-palvelut. 2019b. Työhönvalmennus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyohonvalmentaja/index.html [26.1.2020]

TE-palvelut. 2019c. Palkkatuki. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyollisty_palkkatukikortilla/index.html [viitattu 26.1.2020]

TE-palvelut. 2019d. Tukea koulutukseen ja työuran ratkaisuihin. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/ammattia_koulutusta_valitsemassa/tukea_ratkaisuihin/index.html [viitattu 27.1.2020]

TE-palvelut. 2019e. Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/omaehtoinen_opiskelu/index.html [viitattu 27.1.2020]

TE-palvelut. 2019f. Ammatillinen työvoimakoulutus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/tyovoimakoulutus/index.html [viitattu 27.1.2020]

TE-palvelut. 2019g. TE-puhelinpalvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/puhelinpalvelut/index.html [viitattu 27.1.2020]

TE-palvelut. 2020h. Paikalliset palvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/kaakkois-suomi/koulutukset-ja-valmennukset> [viitattu 1.2.2020]

TE-palvelut. 2016i. Tietojen luovutus etsivää nuorisotyötä varten. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/etsiva_nuorisoty/index.html [viitattu 26.1.2020]

TE-palvelut. 2020j. Yhteistyökumppaneille. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/kaakkois-suomi/yhteistyokumppaneille> [viitattu 29.2.2020]

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 29.2.2020]

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum

Työ- ja elinkeinoministeriön Qlickview-tilastosovellus

Työ- ja elinkeinoministeriö TEM. 2018. Ohjaamotoiminnan perusteet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet> [viitattu 20.2.2020]

Työterveyslaitos s.a. Inno-Vointi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.inno-vointi.fi/fi/tyokaluja/kokeilu/service-blueprint> [viitattu 12.2.2020]

Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus

Vilka, H, 2015. 4., uudistettu painos. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus

Virtanen, P. 2018. Palvelujen yhteiskunta: yhteistyölähtöinen arvonluominen ja palveluperusteinen toimintalogiikka. Helsinki: Tietosanoma Oy

Hei,

Opiskelemme XAMK:ssa tradenomitutkintoa. Opintoihin liittyen teemme opinnäytetyötä, jossa tutkimme nuorten asiakkaiden (alle 30-vuotta) ohjautumista TE-toimiston tarjoamiin palveluihin. Työn tarkoituksena on selvittää palveluiden ohjaamisen nykytilannetta asiantuntijoiden näkökulmasta ja tuottaa kehitysehdotuksia palveluihin ohjaamisen sujuvoittamiseksi.

Kysely koostuu 12 kohdasta ja vastaaminen vie sinulta aikaa noin 10-15 minuuttia. Viimeinen vastauspäivä on 14.2.2020.

Tarvittaessa annamme lisätietoja asiasta, janita.liutu@te-toimisto.fi tai jonna.kansikas@te-toimisto.fi

Kyselyyn vastataan nimettömästi. Kyselyaineisto käsitellään luottamuksellisesti siten, että aineisto on vain opinnäytetyön tekijöiden käytössä.

Kiitos ajastasi ja yhteistyöstä!

Janita ja Jonna

Saate päivitettiin kerran uudestaan ja lähetettiin vielä 17.2.2020 seuraavalla tekstillä.

Hei,

vähäsen vastausmäärän vuoksi, kyselyn vastausaikaa on jatkettu vielä tälle päivälle. Jos et ole vastannut kyselyyn, teethän sen mahdollisimman pian. Vastausaika päättyy tänään 17.2.2020!

Opiskelemme XAMK:ssa tradenomi-tutkintoa. Opintoihin liittyen teemme opinnäytetyötä, jossa tutkimme nuorten asiakkaiden (alle 30-vuotta) ohjautumista TE-toimiston tarjoamiin palveluihin. Työn tarkoituksena on selvittää palveluiden ohjaamisen nykytilannetta asiantuntijoiden näkökulmasta ja tuottaa kehitysehdotuksia palveluihin ohjaamisen sujuvoittamiseksi.

Kysely koostuu 12 kohdasta ja vastaaminen vie sinulta aikaa noin 10-15 minuuttia.

Tarvittaessa annamme lisätietoja asiasta, janita.liutu@te-toimisto.fi tai jonna.kansikas@te-toimisto.fi

Kyselyyn vastataan nimettömästi. Kyselyaineisto käsitellään luottamuksellisesti siten, että aineisto on vain opinnäytetyön tekijöiden käytössä.

Kiitos ajastasi ja yhteistyöstä!

Janita ja Jonna

Alkuperäinen sähköpostikyselylinkki lähetettiin nuorten asiantuntijoille, koordinaattoreille sekä psykologeille 3.2.2020 klo. 11.22.

Ensimmäinen muistutusviesti lähetettiin samalla saatteella 10.2.2020 klo 08.25.

Viimeinen muistutus lähetettiin 17.2.2020 klo 08.01, jolloin kyselylle annettiin myös jatko vastausaika.



Nuorten palvelut - Palveluihin ohjauksen nykytilanne ja tulevaisuus

1. Työskentelen tällä hetkellä

- Asiantuntijana
- Koordinaattorina asiantuntijatyön ohella
- Psykologina, ammatinvalinta- ja uraohjaus

2. Kuinka kauan olet työskennellyt asiantuntijana nykyisessä tehtävässäsi?

- 0-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- 10-15 vuotta
- 15-vuotta tai enemmän

3. Valitse ne palvelut, joihin olet ohjannut asiakkaasi edellisen 3 kuukauden aikana? (voit valita yhden tai useita)

- Työnhakuvalmennus
- Työnhakuvalmennus verkossa
- Työhönvalmennus
- Minustako - yrittäjä
- Uravalmennus
- Joku muu, mikä?
- En ole ohjannut palveluihin

4. Ovatko tarjolla olevat palvelut riittäviä asiakkaiden palvelutarpeisiin?

- Kyllä
- Ei, perustele vastauksesi

5. Tulisiko palvelutarjonnassa olla vielä jokin muu palvelu? Kerro esimerkki.

150 merkkiä jäljellä

6. Onko palveluihin ohjausprosessi selkeä?

(Tarkoitetaan asiakkaan kulkemaa palveupolkua)

- Tunnistan asiakkaan palvelutarpeen sekä ohjaus palveluihin on sujuvaa.
Voit halutessasi perustella vastauksesi.
- Tunnistan asiakkaan tarpeen, mutta tarvitsen tukea ohjaukseen.
Voit halutessasi perustella vastauksesi.
- Tunnistan palvelut, mutta palvelutarpeen tunnistaminen voi olla hankalaa.
Voit halutessasi perustella vastauksesi.
- Jokin muu, mikä? Perustele

7. Koetko ohjausprosessin haasteelliseksi?

(Tarkoitetaan prosessin teknisiä ominaisuuksia)

- Ohjausprosessi on ymmärrettävä
Ohjausprosessi on epäselvä, tarvitsen tukea ohjaamiseen
- tekniikan osalta (kuinka ilmoitan/liitän asiakkaan palveluun)

oikean tiedon löytämiseksi (taimi, yammer, ohjeet)

jokin muu, mikä?

8. Onko asiakkaan palveluprosessi palvelun päätyttyä sujuva?

(Tarkoitetaan tilannetta, kun asiakas palaa palvelusta TE-toimistoon)

Asiakkaan tilanne palvelun jälkeen on selkeä ja suunnitelma palvelun jälkeiselle ajalle on laadittu.

Voit halutessasi perustella vastauksesi.

Asiakkaan tilanne vaatii asiantuntijan arviointia ja suunnitelma on usein laatimatta.

Voit halutessasi perustella vastauksesi.

Asiakkaan tilanne on epäselvä ja vaatii lisätietoja.

Perustelee (pakollinen)

9. Millaisia kehitysehdotuksia tekisit ohjausprosessiin?

10. Osaamiseni ja tietämykseni on riittävä

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En saamaa enkä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Palveluvalikoimasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden sisällöstä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluihin ohjaamisesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Kuinka tietämystä edellä mainituista asioista voidaan lisätä?**11. Kuinka tietämystä edellä mainituista asioista voidaan lisätä?**

(voit valita yhden tai useita)

- Perehdytyksillä
- Opintopiireillä
- Kirjalliset ohjeet
- Esimiesvetoiset aamutunnit aiheesta

12. Kuinka tarpeelliseksi koet asiantuntijatyötä tukevan palvelumanuaalin tuottamisen?

(Palvelumanuaalilla tarkoitetaan kirjallista ohjetta, joka toimii asiantuntijatyön tukena. Palvelumanuaaliin on koottu kaikki saatavilla olevat palvelut ja sitä päivitetään reaaliajassa. Manuaaliin on kuvattu, kenelle palvelu on tarkoitettu, mitä palvelu sisältää ja mitä asiakasohjauksessa pitäisi muistaa. Esimerkiksi, Puhelinpalveluiden käsikirja)



Teema	Kysymykset	Muuta, huom! HAASTATTELIJOIDEN KÄYTTÖÖN
Palvelut ja palvelutarjonta	<ul style="list-style-type: none"> • Millaisena näet TE-palveluiden tarjoaman palvelukokonaisuuden • Omat kokemukset palveluihin ohjaamisessa? <ul style="list-style-type: none"> • heikkoudet • palveluiden tunnistaminen 	
Nykytilanteen analysointi (mukauteillen SWOT-analyysia)	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluiden tuomat mahdollisuudet asiakkaalle sekä meille? <ul style="list-style-type: none"> • Heikkoudet? • Vahvuudet? • Uhat? 	
Palveluiden ohjausprosessi	<ul style="list-style-type: none"> • Millaisena näet palveluihin ohjausprosessin? Onko se riittävän selkeä ja sujuva asiantuntijan sekä asiakkaan näkökulmasta? • Aloitus, palvelun aikana, palvelun päätyttyä • Kuinka voimme korjata mainittuja tilanteita tai puuttua niihin? 	<ul style="list-style-type: none"> • 73% vastanneista vastasi, että asiakkaan tilanne vaatii asiantuntijan arviointia ja suunnitelma on usein laatimatta! • "usein suunnitelma aika kevyt ja tilanne sama kuin ennen valmennusta" • Asiakkaan jatko ei välttämättä ole selvinnyt • Tilanteet jäävät leijumaan ilmaan palvelun päätyttyä
Nuorten palvelut sekä Ohjaamo	<ul style="list-style-type: none"> • Hämärtyykö TE-palveluiden asiantuntijan rooli matalankynnyksen periaatteella toimivassa Ohjaamossa? • Millainen rooli Ohjaamolla on tarjolla olevilla palveluilla? 	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluita sekä niiden laiminlyöntiä/kieltäytymistä ohjaa lait (JTYPL, TT-turva). • Vaikuttaako palveluihin ohjaamisessa?

Tehtävänimike (N=24)

	n	Prosentti
Asiantuntijana	20	83,34%
Koordinaattorina asiantuntijatyön ohella	2	8,33%
Psykologina, ammatinvalinta- ja uraohjaus	2	8,33%

Työskentelyvuodet nykyisessä tehtävässä (N=24)

	n	Prosentti
0-5 vuotta	14	58,34%
5-10 vuotta	2	8,33%
10-15 vuotta	2	8,33%
15-vuotta tai enemmän	6	25%

Palvelut, joihin olen ohjannut viimeisen 3kk:n aikana (N=24)

	n	Prosentti
Työnhakuvalmennus	10	41,67%
Työnhakuvalmennus verkossa	19	79,17%
Työhönvalmennus	14	58,33%
Minustako - yrittäjä	13	54,17%
Uravalmennus	13	54,17%
Joku muu, mikä?	12	50%
En ole ohjannut palveluihin	1	4,17%

Ovatko tarjolla olevat palvelut riittäviä? (N=23)

	n	Prosentti
Kyllä	17	73,91%
Ei, perustele vastauksesi	6	26,09%

Onko palveluihin ohjausprosessi selkeä? (N=24)

	n	Prosentti
Tunnistan asiakkaan palvelutarpeen sekä ohjaus palveluihin on sujuvaa.Voit halutessasi perustella vastauksesi.	18	75%
Tunnistan asiakkaan tarpeen, mutta tarvitsen tukea ohjaukseen.Voit halutessasi perustella vastauksesi.	7	29,17%
Tunnistan palvelut, mutta palvelutarpeen tunnistaminen voi olla hankalaa. Voit halutessasi perustella vastauksesi.	3	12,5%
Jokin muu, mikä? Perustele	1	4,17%

Koetko ohjausprosessin haasteelliseksi? (N=24)

	n	Prosentti
Ohjausprosessi on ymmärrettävä	13	54,17%
Ohjausprosessi on epäselvä, tarvitsen tukea ohjaamiseen		
tekniikan osalta (kuinka ilmoitan/liitän asiakkaan palveluun)	5	20,83%
oikean tiedon löytämiseksi (taimi, yammer, ohjeet)	7	29,17%
jokin muu, mikä?	3	12,5%

Onko asiakkaan palveluprosessi palvelun päätyttyä sujuva? (N=22)

	n	Prosentti
(Tarkoitetaan tilannetta, kun asiakas palaa palvelusta TE-toimistoon)		
Asiakkaan tilanne palvelun jälkeen on selkeä ja suunnitelma palvelun jälkeiselle ajalle on laadittu.Voit halutessasi perustella vastauksesi.	5	22,73%
Asiakkaan tilanne vaatii asiantuntijan arviointia ja suunnitelma on usein laatimatta.Voit halutessasi perustella vastauksesi.	16	72,73%
Asiakkaan tilanne on epäselvä ja vaatii lisätietoja.Perustele (pakollinen)	1	4,54%

Osaamiseni ja tietämykseni on riittävä (N=24)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En saama enkä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Mediaani
Palveluvalikoimasta	0%	4,17%	0%	79,16%	16,67%	4,08	4
Palveluiden sisällöstä	0%	12,5%	4,17%	75%	8,33%	3,79	4
Palveluihin ohjaamisesta	0%	8,33%	4,17%	58,33%	29,17%	4,08	4

Kuinka tietämystä edellä mainituista asioista voidaan lisätä? (N=23)

	n	Prosentti
Perehdytyksillä	20	86,96%
Opintopiireillä	11	47,83%
Kirjalliset ohjeet	12	52,17%
Esimiesvetoiset aamutunnit aiheesta	6	26,09%

Kuinka tarpeelliseksi koet asiantuntijatyötä tukevan palvelumanuaalin tuottamisen? (N=24)

Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
2	5	4,29	5	103	0,95

Liukukykymen arvon lukumäärä	n	Prosentti
0	0	0%
1	0	0%
2	1	4,17%
3	5	20,83%
4	4	16,67%
5	14	58,33%