

HUMAK^H

OPINNÄYTETYÖ

”Hyvä tästä tulee!”

**Uraohjauksen palvelumalli tutuksi Työllisyys Espoon
asiakkaille**

Seija Auvinen

Yhteisöpedagogi YAMK
(90 op)

(4/2023)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi YAMK

Tekijät: Seija Auvinen

Opinnäytetyön nimi: ”Hyvä tästä tulee!” Uraohjauksen palvelumalli tutuksi Työllisyys
Espoon asiakkaille

Sivumäärä: 44 ja 5 liitesivua

Työn ohjaaja(t): Oona Tikkaaja Humak, Sirkku Reponen Omnia

Työn tilaaja(t): Koulutuskuntayhtymä Omnia

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli tutkia Omnian uraohjauksen asiakasohjautuvuuden hitauteen liittyviä ongelmia, sekä kehittää palvelua. Tavoitteena oli saada tietoa uraohjaajilta palvelun menneestä ajasta, nykytilaa sekä tietoa tulevaisuudesta. Näiden tietojen pohjalta voidaan tulevaisuudessa palvelua kehittää toimivammaksi.

Tietoperusta koostuu valtakunnallisen kuntakokeilusta, Työllisyys Espoosta, sekä Pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista. Teoreettinen tieto koostuu asiakasohjauksesta sekä asiakaspalvelusta.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytettiin aineiston keruumenetelmänä Webropol-pohjaista kyselyä sekä Sitran kehittämää Tulevaisuustaajuus-työpajamallia. Aineisto analysoitiin käyttämällä luokittelua, apuna käytettiin Swot-analysimenetelmää.

Kyselyn sekä tulevaisuustaajuus-työpajan tuloksista merkittävänä nostoina nousi neljä teemaa; Organisaatiotaso, Työllisyys Espoon kanssa tehtävä yhteistyö, uraohjaustiimin sisäinen toiminta sekä kuntakokeiluun osallistuvat asiakkaat. Tuloksissa nähtiin teemoissa vahvuuksia, mahdollisuuksia, uhkia sekä heikkouksia.

Johtopäätöksenä voidaan nähdä, uraohjauksen palvelumallia pitää vielä kehittää, sekä tuoda esille tunnettavuutta.

Asiasanat: uraohjaus, uraohjaajat, Työllisyyden kuntakokeilu

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Master of Humanities, Community Educator

Author: Seija Auvinen

Title: Informing the customers of Employment Espoo about the career counselling service model

Number of Pages: 44 and 5 attachment pages

Supervisor(s): Oona Tikkaaja Humak, Sirkku Reponen Omnia

Commissioned by: Omnia, the Joint Authority of Education in the Espoo Region

The purpose of this thesis was to explore issues that cause lag in customer controllability of Omnia's career planning and to develop the service. The goal was to collect statistics related to the past and the present as well as information related to the future from the career counsellors.

The data were collected from the Local government pilots on employment, Employment Espoo and the Nordic labour market service model. The theoretical data are based on customer controllability and customer service.

In this study, data collection methods were Webropol inquiry and Sitra's futures frequency workshop method. The data were analysed and classified using the SWOT analysis method.

The most significant results of the inquiry and futures frequency workshop were related to the following four themes: organisational level, the co-operation with Employment Espoo, the work carried out within the career planning team and customers of the employment pilots. The results indicate that there are strengths, weaknesses, opportunities, and threats within all four themes.

As a conclusion, the following measures are recommended: further developing the career counselling service model and raising awareness of it.

Keywords: career counselling, career counsellor, Local government pilots on employment

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	TYÖLLISYYDEN EDISTÄMINEN.....	8
	2.1 Hallituksen työllisyystoimet	8
	2.2 TE-palvelut 2024-uudistus.....	8
	2.3 Työllisyyden kuntakokeilu	9
	2.4 Työllisyys Espoo ja Pohjoismainen työvoimapalvelumalli.....	9
3	OPINNÄYTETYÖN TARVE.....	11
	3.1 Tarve	11
	3.2 Tavoite	11
	3.3 Tutkimuskysymys	12
4	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	13
	4.1 Koulutuskuntayhtymä Omnia	13
	4.2 Omnian uraohjaus	14
	4.3 Pakki-valmennus.....	15
	4.4 Espoon Kaupunki ja Espoon tarina.....	15
	4.5 Työttömien määrä Espoossa	16
5	ASIAKASOHJAUS	17
	5.1 Asiakasohjauksen määritelmä.....	17
	5.2 Asiakaspalvelun määritelmä	18
	5.3 Ohjausote Omniassa	21

6	TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ.....	23
6.1	Tutkimuksellinen kehittäminen	23
6.2	Kysely	23
6.3	Tulevaisuustajuus-työpaja.....	24
6.4	Osallistajat	24
6.5	Tutkimuksellisen kehittämisen vaiheet	25
7	TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	27
7.1	Tulosten analysointi.....	28
7.2	Organisaatiotaso.....	29
7.3	Yhteistyötaso Työllisyys Espoon kanssa.....	31
7.4	Uraohjaus tiimi	32
7.5	Asiakkaita unohtamatta.....	33
7.6	Tuotekortti kehitysideana.....	34
8	POHDINTA JA YHTEENVETO	36
8.1	Eettisyys ja luotettavuus	36
8.2	Yhteenveto	36
	LÄHTEET	42

1 JOHDANTO

Työllisyydenasteen nostaminen on Suomessa pitkäaikainen politiikkatavoite julkisen talouden kestävyuden parantamiseksi. Tärkeä osa tavoitetta on vähentää työn ulkopuolelle jäämisen tuomaa yhteiskunnallista, terveydellistä, sosiaalista ja taloudellista osattomuutta sekä eriarvoisuutta. Pitkäaikaistyöttömyys oli hieman kasvussa jo ennen koronaviruspandemiaa. Työmarkkinoiden tulevasta elpymisestä huolimatta pitkäaikaistyöttömyyden ennustetaan kasvavan voimakkaasti tulevina vuosina. Työmarkkinoiden elpymässä tarvitaan sekä pitkän että lyhyen aikavälin keinoja työllistymisen edistämiseksi. Pitkän aikavälin työllisyyttä nostavista toimista keskeisiä ovat koulutus-, terveys- ja sosiaalipalvelut, joilla varmistetaan osaavan, tuottavan terveen ja hyvinvoivan työvoiman tarjonta. Lyhyemmällä aikavälillä tärkeitä ovat työvoimapolitiittiset toimet sekä joustava sosiaaliturva, joilla pyritään parantamaan sitä, että käytettävissä oleva työvoima myös saadaan käyttöön. (Soste 2023)

Työllistymistä tukevien palvelujen tavoitteena on palkkatyö. Pitkään työttömänä olleiden työnhaku-, työllistymis- ja työelämävalmiuksia voidaan parantaa eri tavoin. Kaikissa työllistymisen tuen vaiheissa on tuettava työtä etsivän osallisuutta: heillä tulisi olla mahdollisuuksia vaikuttaa valittaviin työllistymistoimiin, osallistua niihin omin ehdoin ja tulla kuulluksi omana itsenään. Osallisuuden näkökulmasta työllistymistä kannattaa edistää niin, että palveluihin hakeutumisen ja osallistumisen kynnys on matala.

Osallisuuden lisääminen työllistymispalveluissa tekee palveluista helppokäyttöisempiä, mielekkäimpiä, tarpeenmukaisia sekä ihmisen osaa toimijuutta ja tulevaisuudenuskoa vahvistavia. (THL 2023)

Opinnäytetyön tilaajana toimii Koulutuskuntayhtymä Omnia, sekä työn aiheena on selvittää Omnian tuottaman uraohjauspalvelun asiakasohjaukseen liittyvät hitauden ongelmat. Koulutuskuntayhtymä Omnia on mukana 1.3.2021 alkaneessa työllisyyden kuntakokeilussa, osana Espoon kaupungin kokeilua. Omnia tuottaa osaamisen lisäämisen palveluja Työllisyys Espoon asiakkaille.

Espoon kaupungilla ja Omnialla on pitkä yhteinen historia, Espoo omistaa Omniasta 90 %. Omnialla ja Espoon kaupungilla on yhteinen strategia työttömien asiakkaiden osaamisen lisäämiseksi työllisyyden edistämiseksi.

Yhteisen toimintastrategian tavoitteena on tarjota kahden vahvan toimijan vetämänä yhtenäinen palvelukokonaisuus asiakkaille. Osuva palvelutarjonta kehitetään yhdessä asiakkaiden ja koko toimijaverkoston kanssa yksilölliset tarpeet tunnistaen.

TE-palvelun asiakkaista suuri osa siirrettiin kokeilun ajaksi kuntien työllisyyspalveluihin: ne jotka eivät ole oikeutettuja ansiopäivärahaan, alle 30-vuotiaat sekä maahanmuuttajat ja vieraskieliset.

Muutoksen tavoitteena on parantaa työnhakijoiden työllistymistä, kouluttautumista ja ratkaista työvoiman saatavuutta. Käytännössä tavoite aiotaan saavuttaa tunnistamalla ja ratkaisemalla nykyistä paremmin kunkin asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet, työllistymisen esteet ja osamistarpeet.

Omniaan asiakkaat ohjautuvat kaupungin omavalmentajien kautta, jotka auttavat jokaista henkilökohtaisesti.

Omnia tarjoaa kuntakokeilun asiakkaille työvoimakoulutuksia, Osaamiskeskuksen (OSKE) palveluja, työpajatoimintaa ja uutena työväenopiston lyhytkursseja. Osaamisen lisäämisen palvelu, joka tuottaa lyhytkursseja. Digikurssit, S2-kurssit, sekä innostu oppimaan-kurssi. (Omnia 2022, a)

Tutkimuksellisen kehittämistyöstö saaduista tuloksista voidaan asiakasohjausta kehittää. Tuloksista tulevat hyötymään Työllisyys Espoo, Omnia sekä tulevat kuntakokeiluun liittyvät yhteistyöverkostot. Tuleva työllisyyden uudistus astuu voimaan 2024, uudistuksen suunnittelu- vaiheessa voidaan tämän työn tuloksia hyödyntää asiakasohjauksen suhteen.

2 TYÖLLISYYDEN EDISTÄMINEN

2.1 Hallituksen työllisyystoimet

Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan Työllisyyspalveluiden uudistaminen työllisyystoimien kokonaisuudessa on osa hallituksen tavoitetta. Jotta voidaan vahvistaa Suomen hyvinvointia sekä kasvua kestäväällä tavalla, tuetaan työntekijöiden mahdollisuutta löytää työtä sekä työnantajia löytämään työntekijöitä. (TEM 2023, c)

Kestävän hyvinvointivaltion rakentamiseen tarvitaan hallituksen mukaan sosiaalisuutta, ekologisuutta sekä talouden kestävyyttä. Työllisyysasteen pitäminen korkeana sekä julkisen talouden vahvana pitäminen vaatii hyvinvointivaltion palveluiden turvaamista sekä kehittämistä. (TEM 2023, d)

Marinin hallituksen mukaan ”Työllisyystoimet ovat laaja ja monialainen kokonaisuus.” Osa keinoista vaikuttaa nopeasti, osa pidemmällä aikavälillä. Jotta saavutetaan tavoitteena oleva 75 prosentin työllisyysaste ja voidaan saavuttaa 80 000 lisätyöllistä, hallituksen on sitouduttava pitkäjänteiseen työhön nostamalla työllisyysastetta. (TEM 2023, d)

2.2 TE-palvelut 2024-uudistus

Työ- ja Elinkeinoministeriön mukaan 2024- uudistuksen tavoitteena on rakentaa palvelurakenne, jonka tarkoituksena on mahdollistaa työntekijän työllistymistä nopeasti sekä lisätä työ- ja elinkeinopalveluiden tuottavuutta, saavuttavuutta, vaikuttavuutta ja monipuolisuutta. (TEM 2023, e)

Kun työllistymistä edistävät palvelut ovat saman järjestäjän vastuulla, tuetaan näin työllistymisen nopeampaa tavoitetta. Kunnat voivat tarjota asiakkailleen paikallisten ja kohdennettujen työmarkkinoiden palveluja, kuten elinkeino- ja koulutuspalvelut. Uudistuksen tavoitteena on huomioida palveluiden yhdenvertainen saavutettavuus, heikommassa työmarkkina-asemassa olevien palvelut sekä asiakkaat, joilla on kielitaidon puuttuessa haasteita. Hallituksen tavoitteena on luoda muita uusia palveluita, jotka parantavat työllisyyttä. Näiden uudistusten myötä työllisyysvaikutus muuttuu positiivisempaan suuntaan. (TEM 2023, a)

Työ- ja elinkeinopalveluiden siirtäminen kunnille, tuo siirto palvelut lähemmäksi niin yrityskuin henkilöasiakkaille. Kunta tuntee omat asiakkaansa sekä elinkeinopalvelunsa paremmin, näin työnhakija- sekä yritykset saavat paremmin yksilöllistä ja heidän tarpeisiinsa sopivia palveluita. Näillä toimilla voidaan tehostaa työllistymistä. (TEM 2023, b) Uudistusta on valmisteltu ennen kuntakokeilun tuloa, laki uudistuksesta astui voimaan vasta 1.3.2023.

2.3 Työllisyyden kuntakokeilu

Työllisyyden kuntakokeilu on valtakunnallinen hanke, jossa osa TE-toimiston tehtävistä siirtyy kunnan tehtäväksi. Kokeilu toteutetaan 125 kunnassa. Kokeilu käynnistyi 1.3.2021 ja päättyi 31.12.2024. 18 000 espoolaista työnhakijaa siirtyi TE-toimistola Espoon kaupungin asiakkaaksi 1.3.2021 alkaen. Espoo 2022, a)

Kokeilussa asiakaslähtöisyyttä tehostetaan integroimalla työllisyys-, koulutus- sekä sosiaali- ja terveyspalvelut entistä tiiviimmin yhteen. Palvelumallia ei rajata tiukasti, vaan kunnat voivat kehittää palveluja oman alueen työnhakijoiden ja työnantajien tarpeista käsin. Kokeilussa pilotoidaan kuntien erilaisia tapoja tarjota työllisyyspalveluja ja haetaan parhaita käytäntöjä palvelurakenteiden uudistamiseksi. (TEM 2023, d)

Kokeilun tarkoituksena on parantaa pidempään työttömänä olleiden ja heikommassa työmarkkina-asemassa olevien pääsyä työmarkkinoille. Lisäksi kokeilussa on tarkoitus kehittää palveluja, jotka tukevat työnhakijan työllistymistä sekä palvelumalleja, joissa asiakkaan tilanne ja palveluntarve huomioidaan yksilöllisesti. (Espoo 2022, a)

2.4 Työllisyys Espoo ja Pohjoismainen työvoimapalvelumalli

Työllisyys Espoo on Espoon kaupungin yksikkö, joka tarjoaa TE-palveluja ja kunnan palveluja ”yhdeltä luukulta”. Toiminta on osa valtakunnallista työllisyyden kuntakokeilua. Tavoitteena on löytää jokaiselle työnhakijalle oma polku työelämään, koulutukseen tai muihin palveluihin, tarjota yrityksille osaavaa työvoimaa. (Espoo 2022, b)

Työllisyys Espoon asiakas saa TE-palveluista omavalmentajan, joka auttaa työnhaussa. Oma- valmentaja laatii asiakkaan kanssa työllistymissuunnitelman, pohtii asiakkaan kanssa vaihtoehtoja työllistymiseen ja neuvoo viranomaisasioissa. Omavalmentaja pitää asiakkaaseen yhteyttä

säännöllisesti. Työllisyys Espoo tekee yhteistyötä oppilaitosten, palvelutuottajien ja yritysten kanssa. Tavoitteena on auttaa asiakas työhön tai koulutukseen. (Espoo 2022, c)

Työnhakuun tuli muutoksia toukokuussa 2022, kun pohjoismainen työvoimapalvelumalli astui voimaan. Uusi malli koskee kaikkia työnhakijoita. Työllisyys Espoon eli Espoon työllisyyden kuntakokeilun asiakkaat siirtyvät uuteen malliin asteittain. Mallista käytetään nimiä uusi työnhakumalli tai uusi asiakaspalvelumalli. (Espoo 2022, d)

Hallituksen yksi uudistuksen toimi on Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Uudistuksen tarkoituksena on luoda uusia työvoimapalveluita tukemaan nopeampaa työllistymistä sekä uudelleen työllistymistä. Hallitus haluaakin uudistuksella muuttaa työttömyysturvaan liittyvää seuraamusjärjestelmää, jotta oikeudet sekä velvollisuudet työnhakijalla ovat tasapainossa. Karenssi on yksi seuraamus, joka on koettu kohtuuttomaksi. Suomen työllisyysaste on muita Pohjoismaita alhaisempi. Säilyttääkseen kestävän sekä kehittyvän hyvinvointivaltion on korkeamman työllisyysasteen saavuttaminen tärkeää. (Espoo 2022, d)

Pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa työnhakija hakee työtä omatoimisesti ja saa työnhakuunsa yksilöllistä tukea entistä aikaisemmassa vaiheessa ja tiiviimmin. Työnhakijan on haettava tiettyä määrää (neljää työmahdollisuutta kuukaudessa) työmahdollisuuksia, jotta oikeus työttömyysturvaan jatkuu. Pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa työtön työnhakija saa aiempaa yksilöllisempää tukea työnhakuunsa, sekä asiantuntijan ja työnhakijan kohtaaminen ensimmäisen kerran tapahtuu nopeammin. Mahdollisuudet vaikuttaa omaan työnhakuunsa kasvavat. Lähtökohtaisesti työntekijä voi itse päättää minkälaisia töitä hakee ja milloin. Työntekijän pääsy palvelun piiriin nopeutuu, jos hänen työnhaussansa on puutteita. Seuraamukset työttömyysetuuden seuraamuksiin porrastetaan, ensimmäisestä laiminlyönnistä tai unohduksesta tulee muistutus, eikä se vaikuta työttömyysetuuteen. Toistuvista laiminlyönneistä seuraamukset kiristyvät. (Espoo 2022, d)

Peruseriaate Pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa onkin, että työnhakijaa ei jätetä yksin. Kunnat, jotka ovat mukana työllisyyden kuntakokeilussa sekä TE-toimistot tarjoavat enemmän tukea työnhakijaksi ilmoittautumisen jälkeen. (TEM 2023, f)

3 OPINNÄYTETYÖN TARVE

3.1 Tarve

Uraohjaustiimi on varsin tuore yksikkö Omniassa, aloittanut toimintansa keväällä 2021. Asiakkaat ohjautuvat uraohjaajille Työllisyys Espoon omavalmentajien kautta sekä voivat ottaa itseään yhteystietoa booking.fi ajanvarauskalenterin kautta. Linkin asiakkaat löytävät Omnian sivuilta.

Asiakasohjautuvuus on ollut hidasta sekä haasteellista. Tämä ongelma on tunnistettu yhdessä tiiminä, kehittämistä asiakasohjautuvuuden parantamisen eteen on tehty koko kuntakokeilun ajan.

Työllisyys Espoon ja Omnian yhteiskehittelyn tavoitteena on ollut erilaisia tunnistettuja haasteita, kuten asiakasohjautuvuus ja yhteistyömallin luominen.

Opinnäytetyössä on tarkoitus keskittyä asiakkaiden ohjautumisen vähyyden haasteisiin. Asiakkaista on ohjautunut palveluun vähän. Kyselyn ja tulevaisuustaaajuustyöpaja-työskentelyn kautta tuotetaan tietoa Espoon seudun koulutuskuntayhtymälle ja Työllisyys Espoon yksikölle uraohjaustiimin toiminnasta. Sekä tuottaa kehittämistietoa, jonka avulla uraohjaustiimin asiakas ohjausprosessia voidaan edelleen kehittää.

Opinnäytetyön kautta voidaan arvioida jo tehtyä asiakasohjausta ja asiakasohjautuvuutta.

3.2 Tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on

- 1) Tunnistaa Espoon kuntakokeilun uraohjauksen asiakasohjautuvuuden hitauteen liittyvät ongelmat sekä
- 2) Tulevaisuustaaajuus-työpajamenetelmän kautta saada uraohjaajien kokemuksia ja tietoa asiakasohjautuvuudesta

3.3 Tutkimuskysymys

Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteisiin päästään seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Miten uraohjauksen asiakasohjausta voidaan kehittää, jotta voidaan palvella paremmin pidempään työttömänä olleita ja heikommassa työmarkkina-asemassa olevia työnhakijoita?
2. Millaisia kokemuksia asiakasohjauksesta on jo saatu
 - a. mitä ohjauksessa on hyvää
 - b. millaisia haasteita tunnistetaan

4 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

4.1 Koulutuskuntayhtymä Omnia

Omnia edistää kansalaisten osallisuutta, taitoja ja hyvinvointia ja lisää alueen kuntien, yhteisöjen ja yritysten elinvoimaa. Omnia on suuri ja moderni koulutuksen tarjoaja, joka tarjoaa laajan valikoiman palveluita keskittyen elinikäisen oppimisen tukemiseen. Toimintaa ohjaavat tulevaisuuden muuttuvat tarpeet. Omnia tarjoaa ammatillista toisen asteen koulutusta, lukiokoulutusta, nuorten työpajoja, ammattitutkintoja ja vapaan sivistystyön kursseja sekä koulutusta, ammatillisia kursseja ja rekrytointitukea yrityksille. Henkilöstömäärä on yli 1000 ja opiskelijamäärä on 35 000. (Omnia 2022, a)



Kuva 1. Omnian onnistumissuunnitelma

Onnistumissuunnitelmaksi nimettyä strategiaa on valmisteltu yhdessä henkilöstön, opiskelijoiden ja muiden sidosryhmien kanssa.

Strategiassa Omnian visio, missio ja arvot näkyvät seuraavasti:

- Visiomme: Kestävän tulevaisuuden tekijöitä ja tekoja – Ratkaisuja. Yhdessä. Kaikille.
- Missiomme: Osaamista, osallisuutta ja uudistumista- Hyvä olla, oivaltaa ja onnistua.
- Yhdessä kiteytetyt arvomme: Arvostavasti, asiakaskeskeisesti ja vastuullisesti.

Strategisilla valinnoilla varmistetaan toimenpiteiden kohdentuminen asiakasarvoa ja vaikuttavuutta parhaiten vahvistavalla tavalla. Omnia tunnetaan työelämää uudistavien laadukkaiden osaamispalveluiden tarjoajana ja alueen elinkeinoelämän kumppanina. Yhdessä kumppaneiden kanssa on kehitetty ratkaisuja työvoimapulaan ja työmarkkinoiden kohtaanto-ongelmiin. (Omnia 2023, b)

4.2 Omnian uraohjaus

Omnian uraohjaus palvelee laajasti kaikkia, jotka haluavat apua työ- ja tai koulutuspaikan suunnitteluun. Palveluun voivat hakeutua kaikki Suomessa asuvat henkilöt taustasta tai työ- ja opiskelutilanteesta riippumatta. (Omnia 2022, c)

Uraohjaus auttaa asiakasta suunnittelemaan ura- tai koulutuspolkua, oli sitten kyse nykyisen osaamisen laajentamisesta tai uudelle alalle suuntaamisesta. Uraohjauksessa selvitetään yhdessä, millaisia vaihtoehtoja on tarjolla oman osaamisen kehittämiseen ja millaista tukea siihen osa saatavissa. Ohjauksessa huomioidaan mielenkiinnon kohteet, osaaminen, koulutus sekä aiempi työkokemus. (Omnia 2022, c)

Uraohjaajien kanssa käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia sekä halutessaan asiakas voi asioida nimettömänä. Palvelua tarjotaan suomen ja englannin kielellä. Uraohjauksen kesto vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaan sekä palvelu on ilmainen. Asiakas voi varata ajan uraohjaajalle ottamalla yhteyttä InfoOmniaan tai varaamalla ajan ajanvarauskalenterista. Ajanvarauskalenteri löytyy Omnian nettisivuilta Uraohjauspalveluiden kohdalta. (Omnia 2022, c)

4.3 Pakki-valmennus

Pakki-valmennuksen tarkoitus on tarjota valmennusta henkilöille, jotka ovat työelämän tai koulutuksen ulkopuolella. Valmennus rakentuu yksilövalmennuksista ja ryhmätapaamisista. Valmennuksessa hyödynnetään vuorovaikutteisia menetelmiä ja toiminnallista työskentelyotetta. Valmennuksesta saa vertaistukea muilta samassa elämäntilanteessa olevilta sekä saa tietoa työmarkkina-asioista ja uusista opiskeluvaihtoehdoista. (Omnia 2022, d)

Valmennus sopii henkilöille, jotka tarvitsevat tukea omien kiinnostusten kohteiden ja tavoitteiden selvittämiseen. Heillä on halua pohtia uutta ammatillista suuntaa ilman suorituspaineita, kuitenkin tarvitsevat vielä tukea oman osaamisen tunnistamiseen. Täysipäiväinen opiskelu tuntuu vielä kaukaiselta ajatukselta. Pakki-valmennukseen pääsee Työllisyys Espoon kautta, ottamalla yhteyttä omavalmentajaan. (Omnia 2022, d))

4.4 Espoon Kaupunki ja Espoon tarina

Espoo on Suomen toiseksi suurin kaupunki. Sen erityispiirre on viiteen eri keskuksen tukeutuva kaupunkirakenne, jossa yhdistyvät urbaani ja pientalovaltainen luonnonläheinen asuminen. (Espoo 2023, e)

Espoon kaupungin mukaan se on vastuullinen ja inhimillinen kaupunki, jossa asukkaat voivat oppia, tehdä töitä sekä hän voi vaikuttaa asioihinsa. (Espoo 2023, e)

Espoo-tarina on Espoon strategia. Se suuntaa kaupungin toimintaa entistä paremmin ja selkeämmin yhteisten tavoitteiden mukaisesti. Espoo-tarina ja siihen liittyvät poikkihallinnolliset kehitysohjelmat ja valtuustokauden tavoitteet päivitetään aina valtuustokauden vaihtuessa. Nykyinen valtuustokausi on 2021–2025. (Espoo 2023, f)

Elinvoimaisuudesta, työvoiman saatavuudesta ja sosiaalisesti kestävästä kehityksestä huolehditaan houkuttelemalla osaajaperheitä muuttamaan Espooseen sekä kohentamalla maahanmuuttajien kotoutumista ja nopeuttamalla työllistymistä. (Espoo 2023, g)

4.5 Työttömien määrä Espoossa

Espoon mukaan se onkin kaupunki monikulttuurisille asukkaille, tuottaa huippuluokan koulutusta, luo maailmanluokan yritystoiminnalle tilan sekä on kotina korkeasti koulutetuille. (Helsinki (EUOffice 2023))

Espoossa merkittävänä ryhmänä ovat korkeasti koulutetut työttömät. Vähintään alimman korkeasteen tutkinnon suorittaneita oli maaliskuussa 2022 vajaa kolmannes kaikista Espoon työttömistä. (Espoo 2023, h)

Työttömyysluvut ovat laskeneet viimeisen vajaan kahden vuoden ajan, tosin viime kuukausina vauhti on hidastunut. Kolmen vuoden takaiseen eli koronapandemiaa edeltävään tilanteeseen verrattuna työttömien osuus työvoimasta oli helmikuussa vajaan prosenttiyksikön korkeampi ja työttömiä oli 1893 enemmän. Helmikuun 2023 lopulla Espoossa oli työttömiä yhteensä 12 920 ja työttömien osuus työvoimasta oli 8,4 %. Kokonaassa työttömien osuus työvoimasta oli 9,7 %. Alle 25-vuotiaita oli Espoossa työttömänä 982 ja 50 vuotta täyttäneitä 4334. Naisia oli 46 % työttömistä. Espoon työ- ja elinkeinotoimistossa oli 3795 avointa työpaikkaa. (Espoo 2023, i)

5 ASIAKASOHJAUS

Työelämän ja valintojen epävarmuus on viime vuosikymmeninä nostanut keskusteluun ura- ja elämänsuunnittelun tukemisen. Riittävä ohjaus, neuvonta ja tiedotus näyttävät eri ikävaiheissa tarpeellisilta siirtymävaiheista selviämiseksi. Ohjauksellisilla työtavoilla voidaan tukea ihmisten mahdollisuuksia sijoittaa ura- ja elämän suunnittelu oman elämän osaksi ja toisaalta löytää oma paikkansa työelämässä tai muilla elämänalueilla. (Onnismaa 2007, 15)

5.1 Asiakasohjauksen määritelmä

Tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus ovat ammatillisia toimintatapoja. Kokenut ohjaaja voi oppia tunnistamaan, millainen toimintatapa voi kussakin tilanteessa auttaa ohjattavaa tai asiakasta parhaiten. (Onnismaa 2007, 23)

Ohjaus on yhteistoimintaa, jossa tuetaan ja edistetään ohjattavan oppimis-, kasvu-, -työ- tai ongelmanratkaisuprosesseja sellaisella tavalla, että ohjattavan toimijuus vahvistuu. (Vehviläinen 2014, 12)

Komosen mukaan ”hyvä ohjaus on asiakkaan tilanteeseen, motivaatioon ja tarpeisiin vastaavaa vuorovaikutusta, joka kääntää katseen yksilön vahvuuksiin ja tulevaisuuden näkymiin.” (Komonen ym.2021, 144)

Vaikka ohjausvuorovaikutusta ei voi ennakoida tarkalleen eikä hyvää vuorovaikutusta voi taata pelkillä työvälineillä tai tekniikoilla, ne voivat selkiyttää tilannetta ohjauksessa. (Onnismaa 2007, 29)

Asiakasohjauksella tavoitellaan asiakkaalle tarkoituksenmukaista kokonaisratkaisua, palvelujen yhteensovittamista. (Kettunen 2018, 16)

Asiakkaan ohjaamisessa on kyse aina myös asiakkaan oppimisesta. Ohjaus voidaan siten nähdä asiakkaan oppimisprosessin ohjaamisena. (Vänskä ym. 2014, 21)

Ohjauksen tavoitteena on käynnistää ihmisen oppimisprosessi ja tukea sitä. Ohjaus on luovaa, ja se synnyttää vaihtoehtoja ja uusia mahdollisuuksia. Sen tavoitteena on auttaa ohjattavaa näkemään itsensä itseohjautuvana ja vahvana ratkaisujen tekijänä. Ohjauksen edellytyksenä on osallisuus ja yhteistyö asiantuntijan ja ohjattavan välillä. Ohjaus on toivon antamista ja tukea sekä ohjattavan elämäntilanteen selkiyttämistä. (Vänskä ym. 2014, 23)

Ohjausta tehdään aina suhteessa johonkin konkreettiseen asiaan. Ohjauksen avulla yritetään kiinnittää asiakasta yhteiskuntaan. Samalla heitä autetaan rakentamaan elämäänsä ja toimintaansa niin, että se on mielekästä ja omien arvojen mukaista. (Vehviläinen 2014, 16)

Ohjauksen kohteena olevat prosessit ovat monenlaisia ja niitä toteutetaan hyvin erityyppisissä instituutioissa. Ohjaustoimintaa voi jäsentää sekä ammattina että otteena työhön. Ohjauksen ammattilaisia ovat esimerkiksi ammatinvalintaohjaajat, opinto- tai uraohjaajat, ohjaavat kouluttajat tai työnohjaajat. Ohjausosaamista löytyy siis monialta. (Vehviläinen 2014, 49)

Ammattitaidon kehittyminen ja asiantuntijaksi tulo on mielletty viisauden vähittäisen lisääntymisen sijasta yksilölliseksi, hierarkkiseksi, kapean tiedollistaidolliseksi ja lineaariseksi kehityskuluksi. Taitava ohjauskäytäntö rakentuu kulttuurisesti herkälle kommunikoinnille ja paikalliselle tiedolle, ohjausta voi kuvata viisaana käytäntönä. Ohjauskäytännön viisauden elementteihin kuuluvat;

- Todellisuudenhakuisuus, pyrkimys nähdä ja havaita asiat niin kuin ne ovat
- Huolellinen harkinta ja toimiminen
- Toimiminen kokonaisuuden näkökulmasta
- Tavanomaista parempi tilanteen hallinta
- Tieto siitä, milloin toimia ja milloin olla toimimatta
- Ongelmien kohtaaminen rauhallisesti ja myötätuntoisesti
- Reflektiivinen ja kriittinen ajattelu
- Avoimuus kokemukselle
- Taipumus arvostaa erilaisia elämänasenteita.

Elementteihin kuuluu myös kyky tunnistaa, milloin ja minkälaiset asiat etenevät yhteistyöllä. Viisauden oletetaan lisääntyvän kokemusten kautta. Ohjausammattilaisen kehittyminen työsään lisää ammattimaisuutta ohjaukseen. (Onnismaa, 2007, 139–140)

5.2 Asiakaspalvelun määritelmä

Asiakaspalvelu on niitä harvoja yritysten toimintoja, joiden olennaisena osana on ihmisten kanssa tekemisissä oleminen ja vuorovaikuttaminen. Ihmisen ja tämän mielen kohtaaminen on kiehtovaa ja haastavaa. Emme voi tietää etukäteen, millä tuulella asiakkaamme on, mikä hänen

tarpeensa tänään on ja mitä vanhoja kokemuksia tai uutta tietoa hän kantaa mukanaan. (Flink 2018, 112)

Asiakaspalvelu on asiakkaan auttamista ja asiakkaan ongelmien ratkaisemista. Asiakaspalveluun kuuluu kaikki se, mitä asiakkaan hyväksi tehdään joko välittömästi tai välillisesti. (Hämäläinen ym. 2020, 8)

Asiakaspalvelija harjoittaa oman alansa ammattitaitoa. Hän käyttää osaamistaan, tietojaan ja taitojaan asiakkaan hyväksi ja antaa tämän rahoille vastinetta. Asiakaspalvelutyö on siten ammattimaista arvon tuottamista asiakkaalle. (Flink 2018, 113)

Asiakaspalveluosaaminen perustuu pitkälti vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoihin: Kuinka tulen toimeen ihmisten kanssa ja kuinka saan myytyä omat ajatukseni ja mielipiteeni? Kuinka osaan ottaa huomioon omat ja toisen ihmisen tarpeet? Palvelutilanne sekä asiakkaan tarpeet ja odotukset määrittävät, millainen palvelu on sopivaa kulloinkin. Asiakas odottaa, että toimit ammattilaisen tavoin tilanteessa kuin tilanteessa. (Flink 2018, 114)

Asiakaspalvelutyössä korostetaan usein tasavertaisen kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden merkitystä. Asiakkaan kohtaaminen on inhimillistä vuorovaikutusta ja siihen kuuluu samanlaisia vuorovaikutuksen ilmiöitä kuin ihmisten kohtaamisiin yleensä. (Mönkkönen 2018, 16–17)

Asiakaspalvelu voi olla puhelimitse tai sähköpostilla hoidettavaa palvelua. Yhteydenpito on kuitenkin osa palvelutapahtuman kokonaisuutta ja vaikuttaa asiakkaan käsitykseen palvelusta. Palvelu onkin ihmissuhdetyötä, merkittävintä on kasvokkain tapahtuva palvelu. Asiakaspalvelijan tärkein työväline on hänen persoonansa, hänen kykynsä ja halunsa toimia vuorovaikutustilanteissa. Asiakaspalvelija on oman palvelualansa asiantuntija. Yrityksen tuotteiden ja palveluiden tuntemus on itsestään selvää, mutta tämän lisäksi hänen tulee ymmärtää oma roolinsa palvelutapahtumassa. Sen ymmärtäessään hän pystyy tietoisesti ajattelun avulla ohjaamaan omaa toimintaansa, toisin sanoen toimimaan ammattimaisesti. (Eräsalo 2011, 14)

Palvelun pitää olla luotettavaa. Asiakkaalle luvatasta pidetään kiinni ja hänelle luvataan vain se mikä voidaan varmasti toteuttaa. Asiakkaan on aina parempi saada rehellinen vastaus kuin puolivillainen toteutus. Palvelun tulee olla tasalaatuista. Asiakas voi luottaa siihen, että saatuaan kerran hyvää palvelu hän saa sitä vastakin. Nämä hyvän palvelun tunnusmerkit pätevät kaikkeen inhimilliseen kanssakäymiseen. (Kannisto ym. 2008, 14)

Asiakaspalvelu on prosessi, palvelupolku, joka kuvaa miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelun kuluttaminen tarkoittaa aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolku jakautuu palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Asiakkaan kokema palvelun polku voidaan kuvata vaiheittain. (Tuulaniemi 2016, 78)

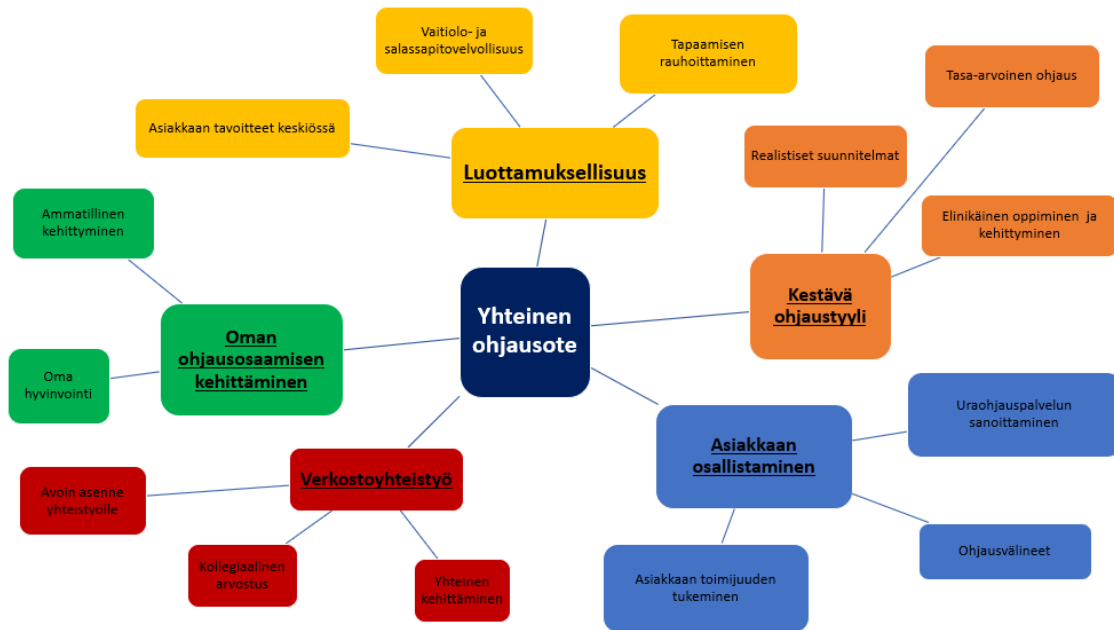
Palvelupolun vaiheet ovat kaikki tärkeitä kokonaisuuden ja asiakkaalle syntyvät palvelukokemuksen kannalta. Vaiheet ovat: valmistautuminen asiakaskohtaamiseen, asiakkaan palveleminen, palvelutilanteen päättäminen sekä jälkitoimien hoitaminen. (Flink 2018, 122)

Asiakaspalvelukokemuksen muodostaminen alkaa jo kauan ennen kuin asiakas kohdataan ensi kertaa. Asiakas etsii aina ratkaisua joko tietoiselle tai tiedostamattomalleen tarpeelleen. Asiakaspalvelijan on huolehdittava siitä, että palveluympäristön fyysiset olosuhteet ovat kunnossa: työpiste on siisti ja tarvittavat työvälineet ovat oikeilla paikoillaan ja valmiina seuraavaa asiakaskohtaamista varten. Jotta palvelutilanne toteutuu, on asiakaspalvelijan palvelukunnon oltava kohdallaan. Tällöin hän on valmis kohtaamaan asiakas ja vastaamaan tämän tarpeisiin. Palvelukunto koostuu fyysisistä ja psyykkisistä valmiuksista, jotka asiakas huomioi tietoisesti tai alitajuntaisesti. Ammattimainen asiakaspalvelija huolehtii omasta olemuksestaan. Ammattimaisen asiakaspalvelijan olemus huokuu arvostusta itseä ja muita kohtaan. Asiakkaalle on tärkeintä kokea, että asiaa hoidetaan eteenpäin ja hän voi luottaa asiakaspalvelijaan. (Flink 2018, 123–125)

Asiakkaan palvelutilanteen päättämisvaiheessa on asiakaspalvelijan tehtävänä viedä palvelu ammattimaisesti positiiviseen päätökseen. Varmistetaan, että asiakkaalla on tarvittavat tiedot viedä asiaansa eteenpäin. Tavoitteena on huolehtia, että palvelutilanteesta poistuessaan asiakkaalle jää tyytyväinen mieli saamastaan palvelusta ja hän kokee olevansa tervetullut uudestaan. Näin pyritään varmistamaan asiakassuhteen jatkuminen tarvittaessa. Palvelutilanteen päätös-vaihe kannattaa käyttää hyödyksi myös siten, että kysyy asiakkaalta palautetta hänen saamastaan palvelusta. Palvelutilanteen päättämisen jälkeen on hoidettava kaikki tarpeelliset asiat, kirjataan sovitut asiat ohjeiden mukaisesti, jotta ne saadaan käyttöön seuraavaa palvelutilannetta varten. (Flink 2018, 143–144)

5.3 Ohjausote Omniassa

Omnian uraohjauspalvelutiimi, uraohjaajat sekä työelämävalmentajat, työstivät yhteisen ohjausotteen, työskentely oli Omnian sisäinen prosessi. Ohjausotetta työstettiin oppilaitosympäristöön soveltuvaksi.



Kuva 2. Ohjausote Omniassa

Yhteinen ohjausote luo Uraohjauksen toiminnalle eettiset periaatteet, tavoitteena luoda laadukkaat palvelut sekä luoda uusia ohjauksen tapoja asiakkaiden hyväksi. Ohjausotteen keskeisenä periaatteena on kunnioittava kohtaaminen.

- Luottamuksellisuus
 - Luodaan turvallinen tila kohtaamiselle
 - Ollaan läsnä ja kuunnellaan
 - Palvelu on luottamuksellista, salassapitovelvollisuus
- Oman ohjausosaamisen kehittäminen
 - Aikataulujen suunnittelu, rauhallinen työympäristö
 - Ammatillinen kehittyminen, ohjausosaamisen lisääminen
- Verkostoyhteistyö
 - Arvostetaan yhteistyökumppaneiden ammattitaitoa

- Selkiytetään Uraohjauksen toimintamallia, sekä vakiinnutetaan toimintaa
- Verkoston kanssa yhteinen kehittäminen
- Nopea ja ripeä työote
- Asiakkaan osallistaminen
 - Kirkastetaan asiakkaalle uraohjauksen tarkoitus
 - Osallistetaan asiakasta tekemään itsenäisesti, tuetaan toimijuutta
 - Uraohjaajien oma materiaalipaketti asiakastilanteisiin
- Kestävä ohjaustyyli
 - Asetetaan asiakkaan kanssa tavoitteet
 - Ohjauksessa huomioidaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti
 - Uraohjaukseen osallistuvalla asiakkaalle laaditaan selkeä tavoite.

6 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ

6.1 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Kehittämistoimintaa voidaan pitää eräänä keskeisenä työelämän osaamisalueena. Tavoitteena on kiinnittää huomiota systemaattiseen kehittämistoimintaan, jolla pyritään myös tiedontuotantoon. Tässä lähestymistavassa yhdistetään tutkimuksen ja projektitoiminnan periaatteita ja siitä käytetään nimitystä tutkimuksellinen kehittämistoiminta. (Toikko & Rantanen 2009, 9)

Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin Omnian uraohjaajien kanssa, heidän asiakaskuntansa koostuu pääasiassa työllisyys Espoon asiakkaista. Kaikilla Omnian uraohjaajilla on korkeakoulututkinto ja pitkä ohjauskokemus. Uraohjaustiimin yhtenä vahvuutena on koulutustaustan ja työkokemusten moninaisuus. Useimmilla on työkokemusta työllisyyspalveluista, mutta lisäksi löytyy kokemusta mm. maahanmuuttajien parissa työskentelystä, yliopistosta ja rikosseuraamusosalta. (Omnia 2022, c)

Kehittämistyössä hyödynnettiin laadullisen tutkimuksen tapoja, koska niiden nähtiin soveltuvan tähän aidossa työympäristössä toimivaan kehittämiseen.

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 161)

Kehittämistoiminnan aloittamisessa on muutama asia ylitse muiden: tunnistettu kehittämisen tarve, yhdessä muotoiltu tavoite, osallisuus ja johtaminen. Ilman näitä ei voida oikeastaan puhua kehittämisestä, sillä näiden varaan rakentuu pitkälti käytännön työskentely työyhteisöissä riippumatta toimialasta. (Eloranta ym 2017, 16)

6.2 Kysely

Osana tutkimuksellista kehittämistyötäni uraohjaajat vastasivat kyselyyn. Kysely (Liite) toteutettiin Webropol-alustalla sekä lähetettiin sähköpostitse jokaiselle kehittämistoiminnassa mukana olevalle ennen osallistumista Tulevaisuustaaajuus-työpajaan. Kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa niistä asioista, joita olisi hyvä huomioida ja nostaa Tulevaisuustaaajuus-työpajassa. Kysely sisälsi avoimia kysymyksiä yhdeksän (9) kappaletta. Kysely oli avoinna viikon ajan, vastauksia tuli viideltä vastaajalta.

6.3 Tulevaisuustaaajuus-työpaja

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tiedon kerääminen ja tuottaminen tapahtui Sitran Tulevaisuustaaajuus-työpajaa mukailleen. Osallistujat pohtivat ja tuottivat yhdessä osallistavan menetelmän kautta aineistoa opinnäytetyöhön. Työpajaan osallistui kuusi (6) uraohjaajaa.

Tulevaisuustaaajuus-työpajamenetelmä yhdistää tulevaisuusajattelun muutoksen tekemiseen: se virittää osallistujat pohtimaan tulevaisuutta, joka on kuvittelemisen ja tavoittelemisen arvoinen.

Tulevaisuustaaajuus on noin kolmen tunnin mittainen työpajamenetelmä, joka yhdistää tulevaisuusajattelun muutoksen tekemiseen. Menetelmä on kolmiosainen ja sen ytimessä ovat tulevaisuusoletusten haastaminen, toivottavien tulevaisuuksien kuvittelu ja niiden todeksi tekeminen. (Sitra, 2022)

Ensimmäisessä vaiheessa haastetaan olemassa olevia odotuksia tulevaisuudesta. Tulevaisuutta koskevien oletusten haastaminen on tärkeää, koska ajatusmallimme ja näkemyksemme tulevaisuudesta ohjaavat toimintaa ja siten avaavat joltain polkuja ja sulkevat toisia. (Dufva ym. 2021, 12)

Toisessa vaiheessa luodaan tilaa toivottavan tulevaisuuden kuvittelemiselle. Toisenlaisten, toivottavien tulevaisuuksien kuvittelu on haastavaa. Olemme tottuneet ajattelemaan tulevaisuutta olemassa olevien tulevaisuuskuviin kautta – ja olemassa olevat tulevaisuuskuvat ovat usein tahmeita. (Dufva ym. 2021, 18)

Kolmannessa vaiheessa yhdistetään tulevaisuusajattelu muutoksen tekemiseen ja hahmotellaan toimia kohti toivottavaa tulevaisuutta. Haastaminen ja kuvittelu tukevat muutoksen tekemistä. Muutoksen tekemistä tukee se, että ihmiset sekä haastavat olemassa olevaa tilannetta ja omia tulevaisuutta koskevia oletuksiaan, että kykenevät kuvittelemaan paremman huomisen eli sanoittavat jonkinlaisen vision, mitä kohti haluavat mennä. (Dufva ym. 2021, 21)

6.4 Osallistujat

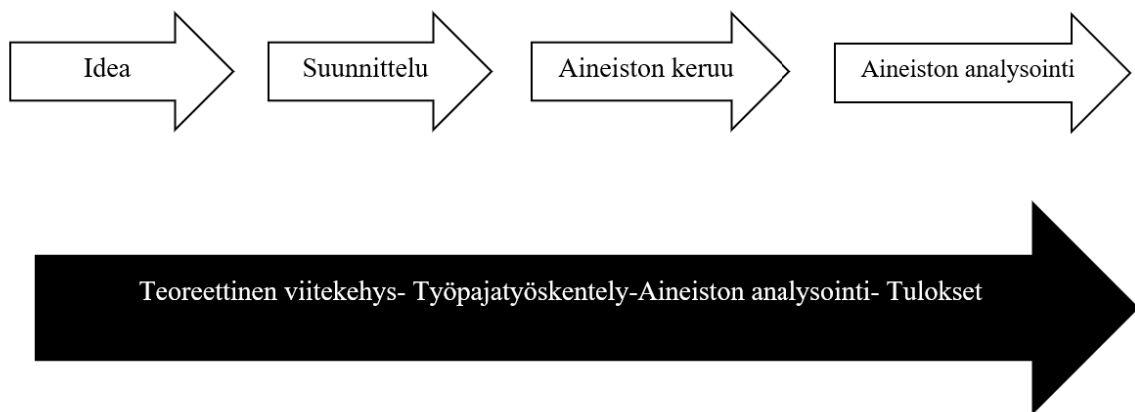
Opinnäytetyön kehittämiseen on hyvä osallistua ne henkilöt, jotka kyseistä työtä tekevät. Kukaan ei voi yksin kehittää työtä, vaan työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus osallistua muutoksen toteuttamiseen. Ilman heidän osallistumistaan kehittämisen lopputulos ei ole luotettava.

Taustalla on näkemys ihmisestä aktiivisena, kykenevänä ja kyvykkäänä. Parhaimmillaan kehittämisen prosessi voimaannuttaa siihen osallistujat. (Salonen ym. 2017, 39) tarkista kun on lainaus tekstistä.

Lähtökohtana voidaan pitää sitä, että toimintaan osallistuvat kaikki, joita kehittäminen tavalla tai toisella koskettaa (Toikko & Rantanen 2009, 58)

6.5 Tutkimuksellisen kehittämistyön vaiheet

Kehittämistoiminta koostuu seuraavista vaiheista;



Kuva 3. Kehittämistoiminnan lineaarinen eteneminen

Lineaarisen ajattelun mukaan kehittämistoiminta voidaan nähdä eheänä kokonaisuutena, jossa tehtävät suoritetaan rationaalisesti ja loogisessa järjestyksessä. (Salonen ym. 2017, 52)

Kehittämistoiminnan organisointi, toteutus ja arviointi edellyttävät, että toiminnan lähtökohdat on ensin määritelty. Olennaista toiminnan perustelussa on vastata kysymykseen: miksi jotakin pitää kehittää juuri nyt. Kehittämisen perustelu nojaa useimmiten ongelmaan ja visioon. Kehittämistoiminnan visio motivoi ihmisiä toimintaan, mutta toisaalta ongelmat toimivat usein kehittämistoiminnan varsinaisina syykkeinä. Usein dynaaminen kehittäminen rakentuu molempien, ongelmien ja visioiden varassa. Ristiriidat työntävät ja visiot vetävät kehittäjiä kohti muutosta. (Toikko & Rantanen 2009, 57)

Kehittämistoiminnan toteutuksen kannalta on eduksi, jos tavoite voidaan perustella mahdollisimman konkreettisesti. Käytännössä kehittäminen joudutaan usein rajaamaan vain yhteen tai

kahteen tavoitteeseen, vaikka konkreettisia tavoitteita voitaisiin määritellä useita. (Toikko & Rantanen 2009, 57)

7 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Tutkimuksellisen kehittämistyön alussa tehdyssä kyselyssä tarkoituksena oli saada uraohjaajien ajatuksia asiakasohjautuvuuden hitauteen liittyvistä asioista sekä suunnata ajatukset tulevaisuustaaajuus-työpajaan.

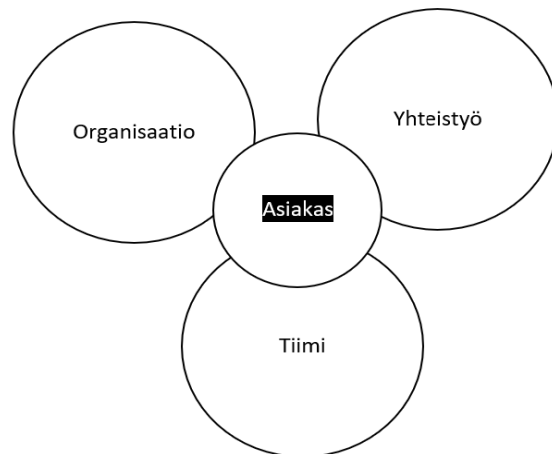
Punaisena lankana koko kehittämistyön aikana oli avata ongelmakohtia yhdessä uraohjaajien kanssa sekä löytää kehittämisideoita tavoitteiden saavuttamiseksi. Alussa tavoitteiksi asetettiin

- 1) tunnistaa Espoon kuntakokeilun uraohjauksen asiakasohjautuvuuden hitauteen liittyvät ongelmat, sekä kehittää asiakasohjautuvuutta Omnian uraohjaajien toiminnassa.
- 2) Tulevaisuustaaajuus-työpajamenetelmän kautta saada uraohjaajien kokemuksia ja tietoa asiakasohjautuvuudesta

Tulosten pohjalta voidaan nostaa asiakasohjauksen hitauteen liittyviä useita tekijöitä. Hitauteen johtuvia seikkoja on monia, ei yksittäistä tekijää. Tulosten kautta nähdään ja tunnistetaan paremmin kehittämiskohteet. Tuloksista on selvästi näkyvissä SWOT-analyysin kautta neljä eri osaa, ohjauksessa on selkeästi paljon vahvuuksia ja mahdollisuuksia. Mahdollisuudet ovat hyviä kehittämiskohteita. Heikkouksia ja varsinaisia uhkia ei nähty toiminnassa paljoa.

Tulevaisuustaaajuus-työpajan sekä kyselyn aineistosta muodostui neljä teemaa, joista nousi esille asiakasohjautuvuuden hitauteen liittyviä asioita, joita lähdän tässä seuraavaksi avaamaan.

Teemat ovat, yhteistyö Työllisyys Espoon kanssa, Omnian organisaatioon liittyvät asiat sekä uraohjaajien tiimin toiminta, kaikkien näiden teemojen keskiössä on asiakas, työllisyys Espoon asiakkaat.



Kuva 4. Tulosten pääteemat

7.1 Tulosten analysointi

Tulokset ja/tai tuotokset kertovat kehittämistoiminnassa saaduista hyödyistä ja toiminnan muutoksista halutussa kohteessa. Keskeistä on huomioida toimijoiden ja hyödyn kohteena olevien henkilöiden näkemykset saavutetuista tuloksista tai muutoksista. (Salonen 2017, 63)

Tuloksien, tuotosten ja saavutettavien hyötyjen kuvaamisessa ja todentamisessa voidaan käyttää erilaisia esittäviä ja kuvallisia esityksiä kuten kaavioita, valokuvia, mallinnuksia tai piirroksia. Kuvallisia esityksiä käytetään asioiden jäsentämiseen ja erojen hahmottamiseen. (Salonen 2017, 63)

Tutkimuskysymykset muodostavat tutkimusasetelman ytimen. Kehittämistoiminnan yhteydessä on usein luontevaa puhua tutkimuskysymysten sijasta arviointikysymyksistä, kehittämiskysymyksistä tai vain kysymyksistä. (Toikko & Rantanen 2009, 117)

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on tutkimuksen ydinasia. Se on tärkeä vaihe: siihen tähdättiin tutkimusta aloitettaessa. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, min-kälaisia vastauksia hän saa ongelmiin. (Hirsjärvi ym. 1997, 221)

Tallennettu laadullinen aineisto on useimmiten tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi sananaisesti. Tätä nimitetään litteroinniksi. Litterointi voidaan tehdä koko kerätystä aineistosta tai valikoiden, esimerkiksi teema-alueiden mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 1997, 221)

Kyselyn aineiston materiaali saatiin Webropol-alustalta, valmiina raporttina. Vastaajien yksittäisiä vastauksia ei ollut mahdollista tunnistaa. Kyselyn aineiston työstäminen alkoi kysymysten avointen vastausten tarkastelulla. Avoimia kysymyksiä tarkastellessa huomattiin, että neljä teemaa nousi esille. Teemat ovat organisaatiotaso, yhteistyö Työllisyys Espoon kanssa, Uraohjaus tiimi, sekä asiakkaat.

Tulevaisuustaaajuus-työpajan aineiston materiaali saatiin uraohjaajien kanssa yhdessä kirjoittamalla kaikki ylös pajan aikana. Aineistoa saatiin monta sivua. Aineisto litteroitiin sanatarkasti, jokainen sana kirjoitettiin Wordiin puhtaaksi. Puhtaaksi kirjoittamisen jälkeen analyysiä jatkettiin jakamalla aineistoa teemoihin. Tulevaisuustaaajuus-työpajan aineistosta nousi samat neljä teemaa kuin kyselyn aineistosta.

Kyselyn ja tulevaisuustaaajuus-työpajan aineisto jaettiin neljään teemaan sekä käytettiin luokiteluun hyväksi SWOT-analyysiä. Tämän nelikenttäanalyysi helpotti teemojen jaottelua, sillä analyysiä käyttäen voitiin tunnistaa heikkoudet ja uhat, sekä vahvuudet ja mahdollisuudet.

SWOT-analyysiä voidaan käyttää opinnäytetyön tulosten analysoinnissa. Analyysi voidaan toteuttaa neljän kentän taulukkona. Taulukon vasempaan puoliskoon kirjoitetaan myönteiset ja oikeaan kielteiset asiat. Kun tarvittavat tiedot on saatu kerättyä taulukkoon, voidaan SWOT-analyysin pohjalta tehdä päätelmiä siitä, kuinka vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi, miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja kuinka uhat vältetään. Nelikenttäanalyysi sopii käytettäväksi kaikenlaisissa toiminnoissa, kuten opinnäytetyössä. (Liiketoiminnan nelikenttäanalyysi SWOT, 2023)

7.2 Organisaatiotaso

Vahvuudet:

- uraohjauksen työn sisällön pysyvyys
- työn monipuolisuus
- pitkäjänteinen työ

Mahdollisuudet:

- Omnian sisäinen yhteistyö
- työn vakiinnuttaminen osaksi organisaatorakennetta

Heikkoudet:

- uraohjauksen sijoittuminen organisaatorakenteessa
- työn jatkuvuuden epävarmuus
- organisaation strategian tuomat muutokset

Uhat:

- huoli uudesta toimintakaudesta

Omnian uusi strategia astui voimaan vuoden 2023 alusta alkaen. Tulevaisuustaaajuus-työpajan toteuttamisen hetkellä oli selvillä työsuhteiden jatko uudelle vuodelle. Organisaation rakenne sekä uraohjaajien tiimin sijoittuminen olivat vielä tässä vaiheessa epäselvät.

Työpajan toteutuksen hetkellä epätietoisuus uraohjauksen sijoittumisesta uudessa organisaatorakenteessa koettiin heikkoutena. Uuden rakenteen muutoksiin suhtauduttiin pessimistisinä. Huoli työn jatkuvuudesta nähtiin selvänä uhkana, työn jatkuvuuden epäselvyys tuo huolta, miten työtä voidaan viedä eteenpäin ja kehittää.

Vahvuuksina nähtiin uraohjaajien työn sisällön pysyvän samanlaisena organisaation strategian muutoksista huolimatta. Työn sisältö on ollut samanlainen kuntakokeilun alusta asti. Uraohjaajat ovat voineet rakentaa työn sisältöä oman työn kannalta sopivaksi ja toimivaksi.

Työn monipuolisuus nähtiin mielekkäänä, asiakkaiden eteenpäin ohjauksessa nähdään laajan verkoston olevan yksi vahvuus. Uraohjaajat työskentelevät suuressa organisaatiossa, jossa palveluiden määrä on suuri. Palveluiden laajuudesta huolimatta kaikkea ei kuitenkaan löydy, jolloin asiakas voidaan ohjata sen palvelun piiriin, josta tietty palvelu saadaan.

Pitkäjänteinen työ Työllisyys Espoon suuntaan sekä Omnian sisällä on ollut vahvuutena, tämä näkyy erittäin hyvin uraohjaajien arjessa. Kuntakokeilun alun käynnistämistä vaikeuksista huolimatta on saatu näkyviin tuloksia, Työllisyys Espoo tuntee ja tunnistaa Omnian tuottaman palvelun laadun.

Mahdollisuuksina nähtiin Omnian sisäinen yhteistyö, sekä tulevaisuudessa kehittämisen kautta tuoda myös tunnettavuutta uraohjauksen palvelusta. Uraohjauspalvelun vakiinnuttaminen, sekä Omnian rakenteisiin liittäminen nähtiin mahdollisuutena kehittää työtä pitkäjänteisemmin eteenpäin.

7.3 Yhteistyötaso Työllisyys Espoon kanssa

Vahvuudet:

- pitkäjänteinen työ
- sisukas yhteydenpito Työllisyys Espoon kanssa
- Tiedottaminen ja markkinointi
- valmiit kontaktit omavalmentajiin
- palvelun maine

Mahdollisuudet:

- Palvelun tunnettavuuden lisääntyminen

Työpajan toisena teemana nousi esille yhteistyö ja sen eri muodot. Yhteistyössä nähtiin enemmän positiivisia asioita kuin negatiivisia.

Vahvuutena nähtiin uraohjaajien pitkäjänteinen ja sisukas yhteydenpito Työllisyys Espoon kanssa. Tiedottaminen sekä markkinointi on suunnattu niin omavalmentajiin ja sitä kautta kuntakokeilun asiakkaille. Markkinoinnin ja tiedottamisen suhteen työtä on tehty kuntakokeilun alusta asti. Yhteydenpitoa omavalmentajien suuntaan on työstyetty sähköpostilla ja muilla mahdollisilla tavoilla, kuten osallistamalla palavereihin.

Yhteistyöpalavereja on ollut useita palvelun aloituksen jälkeen. On nimetty kummitiimit uraohjaajille yhteydenpidon helpottamiseksi, tarkoituksena on ollut madaltaa kynnystä yhteydenpitoon uraohjaajien kanssa.

Yhteistyö on nähty tarpeellisena ja se on tunnustettu sekä nähty toimivana, etenkin positiivista keskustelua syntyi henkikohtaisista kontakteista omavalmentajiin ja muihin yhteistyökumppa-

neihin. Osalla uraohjaajista oli valmiiksi kontakteja omavalmentajiin aikaisemmasta työhistoriasta, tämän johdosta katsottiin yhteistyön sujuvan omavalmentajiin joustavana ja hyödyllisenä.

Uraohjaajat nostivat työpajassa esille oman palvelunsa maineen. Maine on ollut hyvää ja palautetta työstä on saatu, sekä yhteistyökumppanit ovat saaneet hyviä kokemuksia uraohjauksesta. On nähty myös puskaradion toimivan, tätä kautta on ohjautunut joitakin asiakkaita palveluun.

Asiakasohjautuvuuden nähtiin paranevan, kun uraohjauksen palvelun tunnettavuus lisääntyy. Tunnettavuuden hitauteen vaikuttavat osaltaan kuntakokeilussa olevat käynnistysvaikeudet, sekä omavalmentajien keskuudessa työntekijöiden vaihtuvuus.

7.4 Uraohjaus tiimi

Vahvuudet:

- työhön sitoutuminen
- hyvä ohjausosaaminen
- sinnikäs työ
- tiimin hyvinvointi

Mahdollisuudet:

- kehittämismyönteisyys

Heikkoudet:

- osan tiimiläisten siirtyminen toisiin tehtäviin

Uhat:

- muuttuvan organisaatorakenteen tuomat muutokset

Yhteisen paremman toimintatavan rakentaminen nähtiin yhdeksi kehittämisen kohteeksi. Uraohjaajat näkivät toimintatavoissaan hyviä kohtia,

- hyvä ohjausosaaminen, laaja ammattitaito, joustaminen
- kehittämismyönteisyyden, kokeilunhaluisuuden uusiin asioihin, kommunikointi; dialogisuutta osataan hyödyntää

- johdonmukaisen sekä sinnikkään työn
- tiimin hyvinvoinnin ylläpitäminen, ”käytäväkeskustelut”, työinto, työn ilo sekä rentous omassa työssä.

Laaja ammattitaito näkyy tiimin sisällä, osaaminen ja sen jakaminen tiimin sisällä toimii. Ohjauksen rakentaminen tiimin sisällä näyttää ammattitaidon ja ohjausosaamisen ammatillisuuden.

Tiimi haluaa kehittää toimintaansa, kokevat olevansa kokeilunhaluisia. Vaikka jokin kokeilu ei toimisikaan, on ainakin yritetty. Sisäistä kommunikointia keuhuttiin paljon, tiimi osaa keskustella keskenään työhön liittyvistä asioista.

Johdonmukainen ja sinnikäs työ ei olisi uraohjaajien mielestä mahdollista, ellei koko tiimi tukisi toisiaan. Toisten tukeminen näkyy tiimin sisällä sitoutumisena työhön. Uraohjaajat olivat kaikki samaa mieltä työhön sitoutumisessa, sekä allekirjoittivat lauseen ”Hyvä tästä tulee!”

Heikkouksina pidettiin osan uraohjaustiimiläisistä siirtyneen toisiin tehtäviin, toisen työntekijän palvelukseen. Työntekijän lähteminen vaikuttaa koko tiimiin hetkellisesti, epävarmuus siitä lähteekö vielä joku luo tiimin sisällä jännitettä.

Muuttuvan organisaatorakenteen ja sen tuomat mahdolliset muutokset nähtiin epävarmuustekijöinä. Muutos tapahtuu monella tasolla organisaatiossa, eikä tiimi pysty hahmottamaan omaa toimintaansa uudessa rakenteessa.

Uraohjaajien keskustelusta nousi esille työhyvinvointi, miten hyvinvointia voidaan ylläpitää epätietoisuuden ja muutoksen keskellä. Yhdeksi hyväksi toiminnaksi uraohjaajat näkivät ”käytäväkeskustelut”. Keskustelujen ylläpitäminen nähtiin yhtenä voimavarana. Keskustellaan työstä, samalla tulee keskustelua muistakin asioista. Ylläpidetään yhdessä työniloa sekä rentoutta omassa työssä. Yhteisöllisyyden tunne uraohjaajien kesken nähtiin kantavana voimana.

7.5 Asiakkaita unohtamatta

Vahvuudet:

- asiakkaan etenemisen näkyminen
- asiakkaan ohjaus eteenpäin

- hyvä palaute palvelusta

Mahdollisuudet:

- asiakaskunta pysynyt samanlaisena

Heikkoudet:

- asiakkaan ääni markkinoinnissa ja kehittämisvaiheessa ei kuulu

Uhat:

- maahan muuttaneiden asiakkaiden ääni ei kuulu

Asiakkaan nähtiin olevan kaiken toiminnan keskellä, asiakkaan etu pitäisi olla aina etusijalla!

Palvelun toiminnan aikana on nähty asiakaskunnan pysyneen samanlaisena. Palvelussa nähdään myös positiivisena vaikutuksena asiakkaan eteneminen. Asiakkaan ohjaus eteenpäin Omniaan tai muuhun palveluun nähtiin positiivisena. Palvelukielenä on käytetty suomea ja tarvittaessa englantia.

Asiakaspalaute on ollut positiivista, palvelu on koettu hyväksi ja tarpeelliseksi. Vaikka asiakas ei aina ole tiennyt mihin palveluun on oikein tullut, on hän silti saanut hyvää ja laadukasta palvelua.

Suurena kehittämiskohteena nähtiin asiakkaiden äänen kuuluminen, nyt ei valitettavasti kehittämisvaiheessa ja markkinoinnissa ole kuultu asiakkaan ääntä. Etenkin maahan muuttaneiden asiakkaiden ääni ei kuulu palveluiden kehittämisessä. Maahan muuttaneiden asiakkaiden määrä työllisyyspalveluissa on suuri Espoossa. Uraohjaajien asiakaskunta koostuu osaltaan myös maahan muuttaneista henkilöistä. Heidän tavoittamisensa on osa haastetta, kielimuuri voi olla esteenä palveluun löytämisellä.

7.6 Tuotekortti kehitysideana

Tutkimuksellisen kehittämistyöni tuloksena syntyi idea tuotekortista, palvelemaan työllisyys Espoon asiakkaita ohjautumaan uraohjaajien palveluun. Tuotekorttia voidaan kehitellä yhdessä uraohjaajien kanssa.

Tuotekortin kehittämisessä ja työstämisessä voidaan hyödyntää palvelumuotoilun menetelmää.

Palvelumuotoilu on yhteisesti jaettu ajattelu- ja toimintatapa. Se on yhteinen kieli eri osaamisalojen yhteistyöhön palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu on prosessi ja työkaluvalikoima. Se on hyvä kehikko, jolla päästään käsiksi palveluiden kehittämiseen; jolla palvelun kehittäjä voi syventää omaa osaamistaan ja rakentaa omaan toimintaympäristöönsä paremmin sopivia työmenetelmiä ja -välineitä. (Tuulaniemi 2011, 58)

Tuotekorttiin voidaan listata erilaisia toimia, jokaiselle toimelle on luotu ideoita ja ehdotuksia asiakasohjautuvuuden edistämiseen.

Tuotekorttia voidaan käyttää yhteistyössä työllisyys Espoon toimijoiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Tuotekortti sopii myös hyvin markkinointiin ja viestintään.

Tuotekortti on sähköinen tai printattava/painettava lyhyt esite/dokumentti, jossa on kirjoitettu tai kuvattu tuotteen tärkeimmät tiedot kohdennetulle ryhmälle.

Tuotekortit täytyy pitää ajan tasalla ja niihin pitää päivittää mahdolliset muutokset. (Tonder 2013, 82–83)

8 POHDINTA JA YHTEENVETO

8.1 Eettisyys ja luotettavuus

Kaikkiin tutkimuksiin liittyy eettisiä ratkaisuja. Ihmistieteissä joudutaan eettisten kysymysten eteen tutkimuksen joka vaiheessa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 19)

Ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa mainitaan tärkeimpinä eettisinä periaatteina yleensä informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys. Eettisiä kysymyksiä on toki paljon muitakin, ja ne voivat koskea esimerkiksi vallankäyttöä, tutkijan toimintaa ammatti-ihmisenä, laillisuuskysymyksiä ja tutkimuksen rahoitusta ja sponsorointia. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 20)

Tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen kiinnitin erityistä huomiota. Tutkimuksellinen kehittämistyö on toteutettu Humanistisen ammattikorkeakoulun HUMAK opinnäytetyöohjeistuksen mukaan.

Toimin tutkimusta tehdessäni huolellisesti, rehellisesti sekä eettisesti kestäväällä tavalla. Tässä opinnäytetyössä olen kuvannut aineiston keruun, tutkimuksen etenemisen sekä tutkimustulokset totuudenmukaisesti.

Olen perehtynyt huolella aiheeseen liittyvään teorian tietoon. Saatuaani tutkimussuunnitelmaani luvan Humakilta loin yhteistyösopimuksen Omnian kanssa sekä anoin Omnialta tutkimusluvan.

Pyysin kaikilta tutkimukseen osallistujilta kirjallisesti suostumuksen osallistumisesta. Kiinnitin erityistä huomiota siihen, että tutkimukseen osallistuvien henkilöitä ei voi tunnistaa heidän vastauksistaan. Haasteena oli tunnistautuminen, sillä uraohjaajien lukumäärä on pieni. Huomioin tietosuojakysymykset asiankuuluvalla tavalla, kyselylomakkeen ja tulevaisuustaaajuus-työpajan aineiston perusteella ei voida tunnistaa yksittäistä osallistujaa.

8.2 Yhteenveto

Olen kokonaisuudessaan tyytyväinen tutkimuksellisen kehittämistyön lopputulokseen. Työleni olin asettanut tavoitteet, jotka olivat selkeästi kunnianhimoisia. Tavoitteet tulevat näkyviin tulevaisuustaaajuus-työpajaa suunnitellessani sekä toteuttaessani. Sain tavoitteisiin nähden hy-

vää ja arvokasta tietoa uraohjaajilta. Aineiston tuloksista näkyy selkeästi uraohjaajien toiminnan jatkuva kehittäminen, eri toimintojen kokeileminen sekä sinnikäs suunnitelmallinen työ. Tutkimusmenetelmät olivat onnistuneita, sekä kyselyn ja Tulevaisuustaaajuus-työpajan vastauksissa oli yhtäläisyyksiä. Osallistujien määrä tutkimukseen oli juuri sopiva. Saadut tulokset antoivat hyvää tietoa uraohjaajien käsityksistä omaa työtä kohtaan. Keskustelu oli arvokasta ja rikasta.

Uraohjaajien palvelua tulee kehittää, jotta asiakkaat löytävät palvelun paremmin. Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksia voidaan hyödyntää palvelun suunnittelussa sekä kehittämisessä.

Työllisyyden kuntakokeilut käynnistyivät 1.3.2021, Espoo on yhtenä kuntakokeiluun osallistuvana kuntana. Omnia on tuottamassa osaamisen lisäämisen palveluja työllisyys Espoon asiakkaille, uraohjausta.

Työllisyyden kuntakokeilun tarkoituksena on lisätä työllisyyttä edistävien palveluiden vaikuttavuutta ja vahvistaa paikallista kumppanuutta työllisyyden hoidossa. Kokeilun tavoitteena on ollut kehittää työnhakijalle tarjottavia työllistymistä tukevia palveluja ja palvelumalleja, joiden avulla voidaan paremmin tunnistaa ja ratkaista asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet. Omnian tuottama palvelu uraohjaus on ollut yksi palvelu asiakkaille, palvelua on kehitetty koko kuntakokeilun ajan.

Suurinkin odotuksin alkaneessa kokeilussa on ollut haasteita. Julkisissa keskusteluissakin tätä on tuotu esille. Yhtenä haasteena on ollut asiakasohjaus palveluun, uraohjauspalveluun. Kaikki ei ole toiminut niin kuin olisi pitänyt. Asiakkaiden ohjaus on takkuillut palveluun. Jokaisessa uudessa toiminnassa on alun kangertelua, kehittämisellä ja ajan antamisella saadaan monet haasteet ylitettyä. Asiakkaita on riittävästi, palveluita on paljon. Kuntakokeilun aikana asiakkaiden ohjaaminen oikeaan palveluun on haastavaa, miten kaikki työntekijät tunnistavat palvelut, jotka olisivat juuri sopia kyseiselle asiakkaalle. Yhtenä palveluna on Omnian uraohjaus, josta tämänkin tutkimuksellinen kehittämistyö kertoo.

Yhteenvedossa nostan esille, kuinka tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin, millaisia menetelmiä käytettiin, sekä nostoja tuloksista.

Tulevaisuustaaajuus-työpaja tutkimuksellisen kehittämistyön aineiston keruumenetelmänä soveltui hyvin opinnäytetyöhöni. Tavoitteena menetelmässä on lisätä osallistujien kykyä kuvitella toisenlaisia tulevaisuuksia sekä toimia halutun tulevaisuuden toteuttamiseksi. Tavoitteena ei

ole päästä yksimielisyyteen millainen tulevaisuuden pitäisi olla, vaan rohkaista osallistujia miettimään ja pohtimaan toisenlaisia vaihtoehtoisia ja toivottaviakin tulevaisuuksia, näiden toimien kautta voidaan löytää uusia polkuja tulevaisuuksien toteutumiseen. Menetelmän kautta voidaan rakentaa yhteisöllisyyttä työpajaan osallistujien välille.

Tulevaisuustaajuus-työpaja on kehitetty aikuisille, varsinkin asiantuntija- ja kehittämistehtävissä toimiville. (Poussa ym. 2021, 4) Menetelmää voi muokata sopivaksi omaan käyttöön. Uraohjaajille muokattiin heidän tarpeitaan vastaavaksi oleva versio, joka toimi hyvin juuri sillä hetkellä. Versio oli jaettu kolmeen osioon, haasta, kuvittele sekä toimi. Näitä ennen oli osio intro, jonka tarkoituksena oli viritellä osallistujien ajatukset muita osioita varten. Kokonaisuutena Tulevaisuustaajuus-työpaja toimii hyvin tutkimuksellisen kehittämistyön aineiston hankinnan välineenä. Osallistajat tuottivat aineistoa runsaasti, keskusteluiden ja ylös kirjaamisen kautta. Aineisto oli todella hyödyllistä ja sen litterointi oli helppoa, sillä osallistajat olivat kaiken jo kirjoittaneet auki.

Tulevaisuusajattelua menetelmänä käytetään toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä vähän. Jotta voimme omia tulevaisuuksiamme hahmottaa ja mahdollisesti muuttaa omia ajattelumallejamme ja olettamuksiamme, haastetaan jo mennyttä, hahmotetaan mahdollista muutosta. Menneen, historian, avaaminen auttaa kehittämään tulevaisuuttamme, historiasta nähdään mitä on jo tehty, miten on tehty sekä mitä hyviä toimintoja voidaan nostaa kehittämään tulevaisuutta.

Tulevaisuus ei ole tyhjä taulu, vaan täynnä erilaisia maalauksia siitä, mitä mahdollisesti tapahtuu. Oletuksia tunnistamalla ja purkamalla voimme yrittää muuttaa tulevaa tapahtumakehitystä, eli vaikuttaa siihen, ettemme tee päätöksiä ja toimi epärealististen tai virheellisten oletuksien perusteella. (Dufva ym. 2021, 13)

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksista nousi esille neljä teemaa; organisaatiotasoa, yhteistyö Työllisyys Espoon kanssa, uraohjaustiimin toiminta sekä asiakkaat. Jokaisessa teemassa nousee esille haasteita, vahvuuksia sekä mahdollisuuksia. Suuria uhkia ei nähty, epätietoisuutta ja epävarmuutta nousi esille jonkin verran.

Organisaation strategian muutokset vaikuttavat kaikkiin työntekijöihin jollain tavalla. Vaikutukset voivat olla pitkäkestoisia, eikä vaikutuksia voida etukäteen ennustaa. Uraohjaajien keskuudessa keskusteltiin paljon juuri strategian vaikutuksista työhön, työsuhteisiin. Muutos tuo aina epävarmuutta, johon organisaatiotasolla olisi hyvä reagoida nopeasti. Muutos voi olla

myös mahdollisuus, työ jatkuu, työntekijät voivat rauhassa tehdä omaa ydinosaa omasta muutosista huolimatta. Uraohjaajien työ organisaation sisällä, jossa muutos on tapahtunut ja tapahtuu koko ajan, vahvistaa heidän kuulumistaan organisaatioon. Sisäinen yhteistyö voi mahdollisuuksien mukaan tässä kohtaa edetä sekä palvelun tunnettavuus voi nousta paremmin esille. Pitkäjänteinen ja sinnikäs työ vie uraohjausta eteenpäin.

Yhteistyö Työllisyys Espoon kanssa on vaatinut pitkäjänteistä ja sisukasta työtä. Uraohjaajat ovat koko ajan tiedottaneet ja markkinoineet palveluaan. Markkinointi ja tiedotus on kohdistettu omavalmentajien suuntaan, kun omavalmentajat tunnustavat palvelun, osaavat he paremmin ohjata kuntakokeilun asiakkaita uraohjaajien palvelun piiriin. Yhteistyö on nähty tarpeellisenä, henkilökohtaiset kontaktit omavalmentajiin on ollut positiivista. Näiden yhteistyömuotojen ylläpitäminen tuottaa tulosta, hitaasti mutta varmasti.

Uraohjaus tiimin sitoutuminen työhön on ollut hyvää. Vaikkakin osa tiimiläisistä on siirtynyt toisen työnantajan palvelukseen, ei se ole vaikuttanut tiimin työtapaan. Tiimissä on valtavan paljon ammattiosaamista eri aloilta. Tämä on tuonut tiimiin arvokasta osaamista ja sen hyödyntäminen tiimin sisällä on ollut helppoa. Positiivisessa mielessä nähdään toimintatapojen rakentamisen yhtenä kehittämiskohteena, nyt on jo paljon hyviä toimintatapoja. Tiimiläisten kehittämismyönteisyyden, kokeilunhaluisuuden kautta saadaan uraohjauksen palvelua kehitettyä koko ajan paremmaksi.

Työhyvinvoinnin ylläpitäminen on kaikkien etu, työntekijöiden sekä työnantajan. Uraohjaajien yhteistyö tiimiläisten kanssa on hyvää yhteistyötä, he tuntevat toisensa ja tietävät toistensa työtapoja. Yhdessä tiimi toimii paremmin. Heidän nostama ajatus käytäväkeskusteluista tuo esille työssä olevan rentouden, aikaa ja paikkaa ei aina tarvitse etsiä, kun on asiaa toiselle. Kun työkyky on kunnossa, monet muut asiat kulkevat siinä rinnalla jopa huomaamatta. Tiimiläisten asenne ja työhön liittyvä motivaatio on kunnossa, vaikuttavat nämä merkittävästi työkykyyn. Näen uraohjaajien asenteen olevan oikea, työ on sopivassa suhteessa haasteellista ja mielekästä, vaikkakin aina ei asiakasohjauksia ole.

Kehittämideana tuotekortti, on yksi asia, jossa tarvitaan uraohjaajien ammattitaitoa ja tietoutta, jotta tuotekortti saadaan kehitettyä ja vietyä eteenpäin yhteistyötahoille sekä asiakkaille.

Kuntakokeilun asiakkaat ovat palvelun keskiössä, ei unohdeta heitä. Hyvin tärkeänä nähdään asiakkaan etu sekä eteneminen palvelussa olon ajan ja siitä eteenpäin. Asiakkailta tullut palaute voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Heidän äänensä ei aina palveluita suunniteltaessa

kuulu eikä näy. Asiakkaiden tarpeet huomioiden sekä heidän mukaansa ottaminen kehittämissä vaiheissa voisi tuoda hyvää lisäarvoa ja tietoutta, miten palvelua voidaan viedä eteenpäin.

Tulevina vuosina Omnian uraohjaus voisi laajentaa kohderyhmäänsä nykyisestä, vaikka hanke-kerahoituksella. Tulevaisuudessa voitaisiin toimia vahvemmin työ- ja koulutuspalveluiden ulkopuolella oleville henkilöille heidän saamiseksi palveluun. Omnian tarjoama palvelu voisi olla kaikille halukkaille suunnattua ohjauspalvelua, johon asiakas voisi itsenäisesti hakeutua. Kuntien työllisyyspalveluiden piirissä on iso joukko asiakkaita, jotka tarvitsevat ura- ja opinto-ohjausta sekä eri tasoista palveluohjausta tilanteensa selvittämiseksi. Ohjauksen saatavuuden kannalta yhä laajempi määrä asiakkaita saisi tarvitsemaansa palvelua.

Työllisyydenhoito siirtyy kunnille kokonaisuudessaan vuoden 2025 alusta, kuntakokeilu päättyy siihen. Valmistella on pysyvä palvelurakenne, jossa entistä paremmin pystytään hyödyntämään kunnan, valtion palvelutuottajien palveluita. Omnian näkökulmasta näyttää siltä, että erilaiset ura- ja työllisyyspalvelut nousevat koulutuspalveluiden rinnalle tärkeään rooliin. Uraohjauksen kehittäminen asiakaskunnan tarpeisiin on tässä kohtaa tärkeää.

Hyväksi koetut asiat tutkimuksen tuloksista voidaan jakaa yhteistyökumppaneiden keskuudessa. Tuloksista on hyötyä nyt käynnissä olevan TE-2024 uudistuksen suunnittelussa kuntatasolla. Uudistuksessa on kyseessä työelämän ja yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin vastaaminen, osaltaan opinnäytetyön tuloksista saadaan selville millaisia vaikutuksia voi tulla eteen asiakasohjautuvuudessa. Kunnat ovat edelleen tuottamassa työllisyyden edistämisen palveluja, Omnia yhtenä mukana. Uraohjaajat ovat tehneet jo hyvää työtä saadakseen näkyvyyttä toiminnalleen, heidän työpanoksensa on avainasemassa uudistuksessa. Tällä hetkellä pääkaupunkiseudun suurimmat kunnat ovat suunnittelemassa yhdessä uudistusta, he saavat opinnäytetyön tuloksista tietoa millaisia haasteita uraohjauksen kehittämisessä on ollut, sekä millaisiin kehittämistoimiin voidaan jo nyt alkaa.

Omnia on yhtenä palveluntuottajana työllisyyden hoidossa, se saa vahvaa tietoa tutkimuksen kautta, miten asiakasohjautuvuus on sujunut, mihin kohtiin kannattaa panostaa, jotta uudistuksen alkaessa olisi palvelun sisältö ja rakenne selkeä.

Uskon tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksilla olevan merkitystä kuntakokeilun uraohjauksen palvelun kehittämisessä osaksi työllisyyden kuntakokeilua. Kehittämisen prosessin kautta saadut tulokset ovat hyödynnettävissä missä tahansa työyhteisössä.

Tärkeää on kuunnella juuri heitä, jotka ovat työtä tekemässä. Muutoksen tekeminen ja työn kehittäminen ei ole helppoa, jokainen uusi palvelu kohtaa vaikeuksia, epätietoisuutta joudutaan sietämään ja jatkuva muutos voi vaikuttaa palvelun kehittämiseen. Kuitenkin näen muutoksen tapahtuvan parempaan suuntaan asiakasohjautuvuudessa ajan kanssa. Tehokas ja sinnikäs työ edesauttaa saamaan muutosta aikaan. Tässä murrosajassa, jossa uraohjaajat työtään tekevät, heidän osallisuutensa ja toiminta ovat tärkeässä asemassa kehitettäessä palvelua. Uraohjaajat voivat toiminnallaan vaikuttaa tehokkaasti luomalla hyvän rakenteen ohjaukselle. Yhdellä toimenpiteellä ei saada aikaan muutosta, se on nähty, tarvitaan useampi toimenpide. Kun tehdään asiakasohjaukseen liittyvää kehittämistä, tarvitaan joukko toisiaan tukevia toimenpiteitä, näin saadaan aikaan isompaa muutosta. Millainen tulevaisuus asiakasohjautuvuudessa on, riippuu menneestä ja nykyhetken valinnoista. Voimme vaikuttaa omien valintojemme ja tekojemme kautta, haastetaan mennyttä, toivotaan tulevaa, rakennetaan niistä elementeistä hyvä uraohjaus, joka palvelee laajasti niitä asiakkaita, jotka palvelua tarvitsevat.

Kyselyn ja tulevaisuustaja-työpajan tuloksista voin todeta oman tutkimuksellisen kehittämistyön vastanneen tutkimuskysymyksiin. Kehittämistyötä oli mielekästä tehdä, teoreettisen viitekehyksen tuottaminen ei ollut vaikeaa, tietoa oli runsaasti saatavilla. Tulevaisuustaja-työpaja toimi hyvin aineiston keruumenetelmänä. Muokkasin ja sovelsin työpajan sopimaan tutkimuskohteen osallistujien tarpeita vastaavaksi. Aineistoa tuli runsaasti sekä sitä oli mielekästä litteroida ja analysoida.

”Ei ole yhdentekevää millaisia tulevaisuuden kuvia meillä on, muutos toiminnalle voi lähteä liikkeelle muutamien ihmisten toiminnasta.”

LÄHTEET

- Business Finland. Tuotteistaminen ja testaus 2013. www-dokumentti. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teemat/kulttuurimatkailu/culture-creators/tuotteistaminen-ja-testaus> viitattu 26.3.2023
- Dufva Mikko, Grabtchak Anna, Ikäheimo Hannu-Pekka, Lähdemäki-Pekkinen Jenna, Poussa Liisa 2021. Vaikuta tulevaisuuteen. Haasta, kuvittele ja toimi. Punamusta Oy 2021.
- Eräsalo Ulla 2011. Palvelu ammattina. Restamark Oy. Hansaprint Direct Oy. Vantaa.
- Espoo 2022a. Työllisyyden kuntakokeilu. Viitattu 12.1.2023. <https://www.omnia.fi/uutiset/tyollisyyden-kuntakokeilu-alkoi-omniassa>
- Espoo 2022b. Työllisyyskokeilu Espoossa. viitattu 12.1.2023. <https://www.espoo.fi/fi/tyoelama/tyollisyys-espoo/tyollisyyskokeilu-espoossa>
- Espoo 2022c. Työllisyys tervetuloa Espoon asiakkaaksi. Viitattu 12.1.2023. <https://www.espoo.fi/fi/tervetuloa-tyollisyys-espoo-asiakkaaksi>
- Espoo 2022d. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Viitattu 12.1.2023. <https://www.espoo.fi/fi/tyoelama/tyollisyys-espoo/uusi-tyonhakumalli>
- Espoo 2022e. Espoon Kaupunki. Viitattu 20.3.2023. <https://www.espoo.fi/fi/espoo-kaupunki>
- Espoo 2022f. Espoon strategia. Viitattu 20.3.2023. <https://www.espoo.fi/fi/espoo-kaupunki/espoo-tarina>
- Espoo 2022g. Espoo on paras kotouttaja. Viitattu 20.3.2023. <https://www.espoo.fi/fi/espoo-kaupunki/espoo-tarina#7-espoo-on-suomen-paras-kotouttaja-25686>
- Espoo 2022h. Eetvartti. Viitattu 20.3.2023. https://static.espoo.fi/cdn/ff/0bOGzcc8ry--CU-yNvqufKwZNHGhvUyMcPKBeoSGQSRk/1655891987/public/2022-06/Eetvartti_2_2022_1.9.pdf
- Espoo 2022i. Työssäkäynti. Viitattu 20.3.2023. <https://www.espoo.fi/fi/tyossakaynti-tyopaikat-ja-tyottomuus#tyttmyys-kuukausittain-17188>
- Flink Kukka-Maaria, Kerttula Tinka, Nordling Anna-Maija, Rautio Veera 2018. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Edita.
- Gould Raija, Ilmarinen Juhani, Järvisalo Jorma ja Seppo Koskinen 2006. Työkyvyn ulottuvuudet, Terveys 2000-tutkimuksen tuloksia. Hakapaino Oy: Helsinki.
- Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 2011. Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki. Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä. Painopaikka: Tallinna Raamattutrukikoda.
- Helsinki EU Office 2023. Sopimuskumppanit. Viitattu 20.3.2023. <https://helsinki.eu/sopimuskumppanit/espoo-kaupunki/>
- Hämäläinen Marjo & Patjas Liisa-Maria 2020. Palvelun taitajaksi. Sanoma Pro Oy. Helsinki

- Isosuo Tuula, Karttunen Miia, Komonen Katja 2021. Hyvä, parempi, paras tulevaisuuden uraohjaus; käytännön kokeilut ja suositukset 144
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/504585/URNISBN9789523443662.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Kannisto Päivi & Kannisto Santeri 2008. Asiakaspalvelu, Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Kettunen M (2018). Ikä Opastin asiakasohjaus Kymenlaaksossa. Periaatteet ja toimintamalli. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2018:54. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4010-9> (viitattu 4.3.2023)
- Liiketoiminnan nelikenttäanalyysi SWOT 2009. Luettu 15.4.2023. <https://pk-rh.fi/uploads/liikeriskit/liiketoiminnan-nelikenttaanalyysi-tyokortti.pdf>
- Omnia 2022a. Koulutuskuntayhtymä Omnia. viitattu 12.2.2023. <https://www.omnia.fi/tietoa-omnia/omnia-organisaatio>
- Omnia 2022b. Intra. ei saatavilla. viitattu 12.2.2023.
- Omnia 2022c. Uraohjaus Omniassa. viitattu 12.2.2023. <https://www.omnia.fi/palvelut/kaikille-avoin-uraohjaus>
- Omnia 2022d. Pakki-valmennus. viitattu 12.2.2023. <https://www.omnia.fi/koulutukset/pakki-valmennus>
- Onnismaa Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö; Aikaa, huomioita ja kunnioitusta. TammerPaino, Tampere
- Poussa Liisa, Lähdemäki-Pekkinen Jenna, Ikäheimo Hannu-Pekka, Dufva Mikko. Tulevaisuustajuus Käsikirja työpajan vetäjälle. Punamusta Oy 2021
- Salonen Kari, Eloranta Sini, Hautala Tiina & Kinos Sirppa 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra 2022. Tulevaisuustajuus. Viitattu 17.11.2022. <https://www.sitra.fi/hankkeet/tulevaisuustajuus/>
- Suomen sosiaali ja terveys ry Soste 2023. <https://www.soste.fi/tyollisyyden-nykytila-ja-kehittamiskohteet/>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Pitkään työttömänä olleiden työllistymisen tuki. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/pitkaan-tyotomana-olleiden-tyollistymisen-tuki>
- Toikko Timo ja Rantanen Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen yliopistopaino Oy.
- Tuulaniemi Juha 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy. Balto print Liettua.
- Työ- ja Elinkeinoministeriö 2023a. viitattu 12.3.2023. <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>

Työ- ja Elinkeinoministeriö 2023b. viitattu 12.3.2023.

<https://tem.fi/documents/1410877/92212702/TEPA24+-+p%C3%A4%C3%A4viestit+ja+kuvitus.pdf/5e899b3f-2311-be7a-8178-a19ab2ddeed2/TEPA24+-+p%C3%A4%C3%A4viestit+ja+kuvitus.pdf?t=1656329516628>

Työ- ja Elinkeinoministeriö 2023c. TE-palvelut 2024. viitattu 4.4.2023.

<https://tem.fi/documents/1410877/92212702/TEPA24+-+p%C3%A4%C3%A4viestit+ja+kuvitus.pdf/5e899b3f-2311-be7a-8178-a19ab2ddeed2/TEPA24+-+p%C3%A4%C3%A4viestit+ja+kuvitus.pdf?t=1656329516628>

Työ- ja Elinkeinoministeriö 2023d. Hallituksen työllisyystoimet. Viitattu 4.4.2023.

<https://tem.fi/hallituksen-tyollisyystoimet>

Työ- ja Elinkeinoministeriö 2023e. TE-palvelut 2024-uudistus. viitattu 12.3.2023.

<https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>

Työ- ja Elinkeinoministeriö 2023f. Usein kysytyjä kysymyksiä. Viitattu 20.1.2023.

<https://tem.fi/usein-kysytyja-kysymyksia-pohjoismaisesta-tyovoimapalvelumallista>

Vehviläinen Sanna 2014. Ohjaustyön opas; yhteistyössä kohti toimijuutta. Gaudeamus Oy. Tallinna

Vänskä Kirsti, Laitinen-Väänänen Sirpa, Kettunen Tarja, Mäkelä Juha 2014, Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. 1.-2.painos. Edita. Porvoo

LIITTEET

Tulevaisuustaajuus-työpaja runko

Liite 1

HAASTA

Tässä osiossa kiteytetään mitä tulevaisuusajattelu on, keskitytään tarkastelemaan erilaisia oletuksia tulevaisuudesta ja haastamaan niitä.

Tavoitteena on huomata, että olemme usein nykyisten näkemysten vankeja, kun ajattemme tulevaisuutta. Ajatuksemme tulevaisuudesta myös ohjaavat toimintaamme nykyhetkessä. Siksi tulevaisuusoletusten haastaminen on tärkeä taito.

Materiaalit

post- it-lappuja, kynät
A3-paperia
A4-paperia
Fläppipaperi

Keskustelu 3 hlön ryhmissä 15 min.

Millaisia oletuksia teen tulevaisuudesta?

Mikä kaikki muuttuu ja miten?

Mikä ei muutu? Minkä toivon säilyvän?

Millaisia ristiriitoja ja jännitteitä kehityskulkujen välillä on?

KUVITTELE

Tässä osiossa käännetään katse tulevaisuuteen ja kuvitellaan toivottavia tulevaisuuksia. On vaikea toteuttaa sellaista tulevaisuutta, jota emme pysty kuvittelemaan.

Tavoitteena on kuvitella erilaisia tulevaisuuksia ja keskustella niistä muiden kanssa.

Materiaalit

post- it-lappuja, kynät
A3-paperia
A4-paperia
Fläppipaperi

Yhdessä:

Katse menneisyyteen: Minkälainen nykyhetki on, mitkä asiat ovat vaikuttaneet siihen?

Katse tulevaisuuteen: Millaiset asiat tässä ja vaikuttavat tulevaisuuteen?

Yksin:

Mieti, mitä hyvää on nykyhetkessä mitä toivoisit voivasi vahvistaa, jotta haluttu tulevaisuus on parempi?

TOIMI

Tässä osiossa kytketään tulevaisuusajattelu tekemiseen.

Tavoitteena on tunnistaa, että tulevaisuuteen vaikuttaminen tapahtuu nyt, tässä hetkessä.

Tavoitteena on ideoida tekoja, jotka veisivät kohti toivottavaa tulevaisuutta.

Materiaalit

post- it-lappuja, kynät

A3- paperia

A4- paperia

Fläppipaperi

Mitä pitäisi tehdä, jotta visionne voisi toteutua?

Ideoikaa 3 tekoa, jotka veisivät kohti vision toteutumista ja kirjatkaa ne ylös, toimenpiteiden

1. teko, joka vaikuttaa käyttäytymiseen tai toimintaan
2. teko, joka vaikuttaa rakenteisiin
3. teko, joka vaikuttaa ajattelumalleihin

Miltä matka kohti valitsemaanne visiota näyttäisi ja kuulostaisi?

Kenen ääni ei kuulu nyt?

Miten eri toimenpiteet tukevat toisiaan?

Mitä voin itse muuttaa? Mitä pitäisi muuttaa?

Kyselylomake

Liite 2

1. Mikä on toiminut asiakasohjautuvuudessa Työllisyys Espoon asiakkaille?
2. Mitkä asiat ovat edistäneet asiakasohjautuvuutta?
3. Minkälaista palautetta palveluun ohjautumisesta on tullut asiakkailta?
4. Yhteistyötahot, mitkä ne ovat?
5. Millaisena olet kokenut tähän asti yhteistyön Työllisyys Espoon kanssa?
6. Minkälaisia haasteita on ollut asiakasohjautumisessa uraohjaajan palveluun?
7. Mistä mielestäsi asiakasohjauksen hidas ohjautuminen johtuu?
8. Mitä mielestäsi asiakasohjautuminen vaatisi toimiakseen?
9. Miten itse kehittäisit asiakasohjautuvuutta?

Tuotekortti ideapohja

Liite 3

Palvelusta tiedottaminen

- toimenpide 1
- toimenpide 2
- toimenpide 3

Palveluun ohjautuminen

- toimenpide 1
- toimenpide 2
- toimenpide 3

Palvelu

- toimenpide 1
- toimenpide 2
- toimenpide 3

KUVAT

Kuva 1. Omnian onnistumissuunnitelma

Kuva 2. Ohjausote Omniassa

Kuva 3. Kehittämistoiminnan lineaarinen eteneminen

Kuva 4. Tulosten pääteemat