



Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymiseen johtavan asiakaspolun kuvaaminen ja kehittäminen

Fanni Palojoki

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä(t) Fanni Palojoki
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymiseen johtavan asiakaspolun kuvaaminen ja kehittäminen
Sivu- ja liitesivumäärä 53 + 41
<p>Venäjä hyökkäsi alkuvuodesta 2022 Ukrainaan, jonka seurauksena miljoonat ukrainalaiset ovat joutuneet pakenemaan sotaan pois kotimaastaan. Sodan seurauksena myös Suomeen on saapunut kymmeniä tuhansia tilapäistä suojelua hakevia ukrainalaisia ja määrän voidaan odottaa kasvavan tulevaisuudessa. Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten määrään tulisi varautua ja tukea heidän nopeampaa integroitumista yhteiskuntaan. Työllistymisen on todettu olevan kotoutumista edistävä tekijä ja tärkeää erityisesti taloudellisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin osalta.</p> <p>Tämän opinnäytetyön aiheena on tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymiseen johtavan asiakaspolun kuvaaminen ja kehittäminen hyödyntäen palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja. Opinnäytetyö on tehty toimeksiannon pohjalta ja toimeksiantajana on Haaga-Helia ammattikorkeakoulu ja Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty - hanke. Työ on rajattu koskemaan toimeksiantaja hankkeen pääasiallista kohderyhmää eli tilapäistä suojelua saavia ukrainalaisia. Rajausta tarkennettiin rajaamalla kohderyhmän ikä 15–64-vuotiaisiin. Työn tavoitteiksi oli asetettu ukrainalaisten työllistymiseen johtavan asiakaspolun kuvaaminen ja kehittäminen sekä asiakasymmärryksen ja kehitysideoiden tuottaminen toimeksiantajalle. Tämän lisäksi tavoitteena oli tuottaa hyötyä itse asiakkaalle.</p> <p>Työn tietoperusta rakentuu kahdesta luvusta aihealueiden mukaisesti. Ensimmäinen luku käsittelee tilapäistä suojelua ja kotoutumista, hyödyntäen ensisijaisesti viranomaisten julkaisemia lähteitä. Toinen luku keskittyy puolestaan palvelumuotoiluun osaamisalana sekä sen eri menetelmiin. Toisen tietoperustaluvun lähteet koostuvat sekä suomen- että englanninkielisiä teoksista ja artikkeleista.</p> <p>Työn toiminnallinen osuus seurasi palvelumuotoilun tuplatimanttimallia. Löydä-vaiheessa keskityttiin asiakasymmärryksen keräämiseen, joka toteutettiin laadullisella tutkimuksella. Määrittä-vaihe keskittyi kerätyn asiakasymmärryksen kiteyttämiseen hyödyntäen työkaluina asiakaspersoonaa ja asiakaspolkua. Kehitä-vaiheessa pyrittiin ideoimaan asiakkaan ongelmaan ratkaisua, joka tuota-vaiheessa esiteltiin prototyypin avulla.</p> <p>Osana laadullista tutkimusta haastateltiin kuutta kohderyhmään sopivaa henkilöä, jonka pohjalta tehtiin yhteenveto tuloksista. Tulokset osoittavat tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten kokevan nykyisen polun Suomeen saapumisesta Suomessa työllistymiseen pääosin sujuvana. Puutteellinen suomen kielen taito nähtiin lähes yksimielisesti suurimpana työllistymisen esteenä, mutta polulla havaittiin kuitenkin myös muita haasteita, jotka yhdessä puutteellisen kielitaidon kanssa ovat tehneet työn saamisesta hankalaa. Tilapäistä suojelua saavat ukrainalaiset tarvitsivat enemmän mahdollisuuksia päästä työelämään. Vaikuttaisi ettei asiakkaalle realistiset työpaikat ole tällä hetkellä helposti löydettävissä tai saavutettavissa.</p>
Asiasanat Tilapäinen suojelu, asiakaspolku, palvelumuotoilu, työllistyminen

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn aihe, tavoitteet ja rajaus	2
1.2	Opinnäytetyön toimeksiantajat	2
1.3	Keskeiset käsitteet	2
2	Tilapäistä suojelua saavat ukrainalaiset ja kotoutumisen edistämisen palvelut	4
2.1	Turvapaikanhakija, pakolainen ja tilapäinen suojelu	4
2.2	Tilapäistä suojelua saavat ukrainalaiset Suomessa	6
2.3	Kotoutuminen ja kotoutumisen edistäminen	7
2.4	Kotoutumista edistävät palvelut, pakolaisten työllisyys- ja koulutuspalvelut Suomessa	8
2.5	Ukrainalaisten pakolaisten työllistyminen Suomessa	12
3	Palvelumuotoilu menetelmänä	13
3.1	Palvelumuotoilu osaamisalana	13
3.2	Palvelumuotoilun prosessi	14
3.2.1	Löydä	16
3.2.2	Määritä	19
3.2.3	Kehitä	22
3.2.4	Tuota	25
4	Empiirinen osa	27
4.1	Tuottamisen lähtötilanteen kuvaus ja suunnittelun esittely	27
4.1.1	Tuotoksen kohderyhmä	28
4.1.2	Tuotoksen tavoite	28
4.1.3	Työn laadulliset kriteerit	29
4.2	Tuotoksen tuottamisen kuvaus	29
4.2.1	Löydä-vaihe	29
4.2.2	Haastattelujen yhteenveto	31
4.2.3	Määritä-vaihe	35
4.2.4	Kehitä-vaihe	37
4.2.5	Tuota-vaihe	38
5	Pohdinta	40
5.1	Johtopäätökset	40
5.2	Laadulliset mittarit ja tavoitteiden toteutuminen	42
5.3	Luotettavuuden ja eettisyyden näkökulmat	43
5.4	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset	45
5.5	Oman oppimisen reflektointi	46
	Lähteet	49

Liitteet	54
Liite 1. Haastattelurunko	54
Liite 2. Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymiseen johtavan asiakaspolun kuvaaminen ja kehittäminen- palvelumuotoilun projekti	57
Liite 3. Ensimmäinen prototyyppi	85
Liite 4. Lopullinen prototyyppi testaushaastatteluiden pohjalta tehtyjen muutosten jälkeen.....	90

1 Johdanto

Venäjä aloitti hyökkäyssodan Ukrainaan 24.2.2022 (Valtioneuvosto 23.11.2023), jonka seurauksena miljoonat ukrainalaiset ovat joutuneet jättämään kotinsa Ukrainassa ja hakemaan turvaa naapurimaistaan sekä Euroopan Unionin jäsenmaista. Eurooppa-neuvoston marraskuuhun 2023 asti olevien tietojen mukaan tilapäistä suojelua saavia Ukrainasta paenneita henkilöitä on yli 4,2 miljoonaa. (Eurooppa-neuvosto 17.1.2024.) Suomeen kerrotaan paenneen yli 60 000 tilapäistä suojelua hakevaa ukrainalaista ja määrän on myös ennustettu kasvavan tulevaisuudessa, mikäli Ukrainan naapurimaat eivät kykene vastaanottamaan enempää Ukrainasta saapuvia henkilöitä (Valtioneuvosto 23.11.2023). Ukrainalaisten tilapäistä suojelua hakevien ihmisten saapuminen Suomeen on erittäin ajankohtainen aihe tällä hetkellä ja todennäköisesti myös lähitulevaisuudessa, mikäli voidaan odottaa ukrainalaisten suojelua hakevien määrän lisääntyvän. Tämän takia onkin tärkeää huomioida tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten kotoutuminen Suomalaiseen yhteiskuntaan.

Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen mukaan työllistyminen on kotoutumista edistävä tekijä ja tärkeää erityisesti taloudellisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin osalta. Edellytyksenä tälle on kuitenkin se, että pääsy Suomen työmarkkinoille on mahdollista. (Toikka, Laasonen & Terviö 6.7.2023.) Näin ollen Suomeen muualta maailmasta eri syistä saapuvien ihmisten työllistyminen on tärkeää heidän kotoutumisensa sekä hyvinvoinnin kannalta. Työllistyminen ja kotoutuminen kulkevat käsi kädessä ja voidaan todeta, että työllistymisellä on merkitystä yhteiskuntaan sopeutumisen kannalta. Tilapäistä suojelua saavat ukrainalaiset eivät varmasti ole poikkeus ja nopealla työllistymisellä voitaisiin mahdollisesti edistää heidänkin kotoutumistaan ja hyvinvointia. Kuten Valtion taloudellisen tutkimuslaitoksen julkaisussa todetaan, edellytyksenä työllistymiselle ja sen tuomille hyödyille on kuitenkin se, että pääsy työmarkkinoille onnistuu.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulun syksyllä 2023 tilapäistä suojelua saaville ukrainalaisille järjestämässä tilaisuudessa nousi esille, että työllistyminen on ukrainalaisten tulevaisuuden toiveissa ja monet näkivät itsensä lähitulevaisuudessa työelämässä ja osana yhteiskuntaa. Myös työllistymiseen liittyneitä haasteita tunnistettiin tilaisuuden yhteydessä. Ukrainalaiset kertoivat, että omasta aktiivisuudestaan huolimatta työllistyminen on ollut haastavaa ja esteeksi on muodostunut muun muassa puutteellinen suomen kielen taito tai aikaisemman kokemuksen puute. (Ruotsalainen & Saaranen 27.10.2023.) Ukrainalaiset selvästi osoittavat kiinnostusta ja halukkuutta työllistymiseen ja kotoutumiseen Suomessa, mutta on myös selvää, että tällä hetkellä työmarkkinoille pääseminen ei ole täysin vaivatonta. Ukrainalaiset kokevat ja tunnistavat useita haasteita työllistymisessä ja jotta ukrainalaisten työllistyminen onnistuisi nyt ja tulevaisuudessa, tulee näihin asioihin tarttua ja pyrkiä sujuvoittamaan ukrainalaisten työllistymiseen sekä kotoutumiseen johtavaa asiakaspolkua.

1.1 Työn aihe, tavoitteet ja rajaus

Tämän opinnäytetyön aiheena on ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien henkilöiden työllistymiseen johtavan asiakaspolun kuvaaminen ja jatkokehittäminen palvelumuotoilun keinoin. Opinnäytetyön tarkoituksena on palvelumuotoilua hyödyntäen ymmärtää ja visualisoida tämänhetkinen ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien henkilöiden asiakaspolku Suomeen saapumisesta aina Suomessa työllistymiseen. Tavoitteena on luoda opinnäytetyön produktina asiakkaan kannalta entistä parempi ja sujuvampi malli asiakaspolusta sekä tarjota mahdollisia kehitysideoita toimeksiantajalle. Tavoitteena on myös tuottaa toimeksiantajalle aidosti hyödyllistä tietoa ja asiakasymmärrystä, jota se voi hyödyntää osana hankkeen toimintaa tulevaisuudessa. Tärkeimpänä tavoitteena on kuitenkin se hyöty, mitä tässä tapauksessa itse asiakas eli ukrainalainen tilapäisen suojelun piirissä oleva henkilö saa. Tarkoituksena on, että opinnäytetyön laadullisen tutkimuksen avulla kerättyä asiakasymmärrystä pystyttäisiin tulevaisuudessa hyödyntämään myös muussa toiminnassa, jonka tavoitteena on ukrainalaisten työllistymisen kehittäminen, sujuvoittaminen ja tukeminen.

Opinnäytetyön aihe on rajattu asiakaspolun kohderyhmän perusteella. Lopulliseksi kohderyhmäksi määriteltiin tilapäistä suojelua hakevat ja saavat ukrainalaiset, sillä ne ovat myös toimeksiantajan hankkeessa pääasiallisena kohderyhmänä. Kohderyhmän rajaukseen vaikutti myös se, että eri puolilta maailmaa tulevilla pakolaisilla on erilaisia pakolaisstatuksia ja oleskelulupia, jotka vaikuttavat siihen, miten ja milloin pakolainen saa työoikeuden ja pystyy työllistymään. Tästä syystä olisi ollut haastavaa ottaa kaikki eri lähtökohdista tulevat pakolaiset osaksi tätä työtä. Koska työn aiheena on työllisyyteen johtavan asiakaspolun selkeyttäminen, rajaa se luonnollisesti kohderyhmän työikäisiin. Tässä opinnäytetyössä ikäjakama on 15–64-vuotiaat.

Jotta opinnäytetyöstä ja asiakaspolusta tulee tarpeeksi kattava, haluttiin asiakaspolku määritellä alkamaan Suomeen saapumisesta aina Suomessa työllistymiseen. Mikäli opinnäytetyössä olisi ainoastaan tutkittu asiakkaan asiakaspolkua hankkeen sisällä, olisi asiakkaan kannalta tärkeitä työllisyyteen liittyviä ongelma- sekä kehityskohteita voinut jäädä huomaamatta.

1.2 Opinnäytetyön toimeksiantajat

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajina ovat Haaga-Helia ammattikorkeakoulu ja tarkemmin Haaga-Helian hanke Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnista, työllisty. Toimeksiantajat esitellään tarkemmin luvussa 4.1 Tuottamisen lähtötilanteen kuvaus ja suunnittelun esittely.

1.3 Keskeiset käsitteet

Tämän opinnäytetyön kannalta keskeisiä käsitteitä ovat tilapäinen suojele, palvelumuotoilu, asiakaspolku.

Tilapäinen suojele on yksi oleskelulupatyypeistä. Tilapäinen suojele pohjautuu Euroopan Unionin tilapäisen suojelelun direktiiviin ja sitä on tarjottu ensimmäistä kertaa Ukrainan sodan seurauksena vuonna 2022. (Suomen pakolaisapu s.a.) Tässä opinnäytetyössä tilapäistä suojeleluta saavilla viitataan ukrainalaisiin tilapäistä suojeleluta saaviin henkilöihin.

Palvelumuotoilu on liiketoiminnan kehittämiseen sopiva työkalu ja muotoiluajatteluun perustuva osaamisala, jonka tavoitteena on palveluiden käyttäjälähtöinen kehittäminen. Palvelumuotoilussa ihmislähtöisyys on keskiössä. Tällä tarkoitetaan, että palvelun käyttäjä asetetaan aina kaiken kehityksen keskiöön. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34–35.)

Palvelupolku on työkalu, jonka avulla voidaan kuvata asiakkaan kulkemaa matkaa ja kokemuksia palvelun aikana. Polku koostuu eri vaiheista, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Nämä palvelutuokiot puolestaan pitävät sisällään useita kontaktipisteitä. (Tuulaniemi 2011, 78.) Työkaluna palvelupolun kuvaaminen auttaa aineettoman palvelun visualisoinnissa ja siten palveluiden kehittämisessä sekä tilanteissa, joissa pyritään saamaan käsitys palvelun nykytilanteesta asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna (Innanen 16.10.2018). Tässä opinnäytetyössä asiakkaan palvelupolun kuvaamisessa käytetään käsitettä asiakaspolku, sillä se kuvaa mielestäni paremmin ukrainalaisen tilapäistä suojeleluta saavan polkua läpi useiden eri palveluiden, eikä keskity ainoastaan yhden palvelun toimimisen tutkimiseen, vaan henkilön yksilölliseen kokemukseen läpi kaikkien palveluiden. Käsitteessä asiakaspolku asiakas eli ihminen on keskiössä kuvaten ihmisen yksilöllistä prosessia, kun taas palvelupolku käsitteessä keskiössä on enemmän itse palvelu.

2 Tilapäistä suojelua saavat ukrainalaiset ja kotoutumisen edistämisen palvelut

Tässä luvussa käsitellään tilapäistä suojelua saavia ukrainalaisia Suomessa, kotoutumista sekä kotoutumista tukevia palveluita. Ensimmäisessä alaluvussa avataan työn kannalta keskeistä käsitettä tilapäinen suojelu sekä pohjustetaan sitä, miten se eroaa yleensä käytetyistä käsitteistä turvapaikanhakija ja pakolainen.

Toisessa alaluvussa kerrotaan tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten määrän kehityksestä sekä avataan hieman heidän ikä- ja sukupuolijakaumaansa. Kolmas alaluku keskittyy käsitteisiin kotoutuminen ja kotoutumisen edistäminen, joita neljäs alaluku täydentää avaamalla kotoutumisen edistämässä hyödynnettyjä palveluita. Luvun viimeisessä alaluvussa kerrotaan vielä lyhyesti tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten tämänhetkisestä työllisyystilanteesta.

2.1 Turvapaikanhakija, pakolainen ja tilapäinen suojelu

Amnestyn mukaan tällä hetkellä on käynnissä vaikein pakolaistilanne toisen maailmasodan jälkeen, mikä tarkoittaa, että turvaa tarvitsevia ihmisiä on liikkeellä enemmän kuin ikinä. Kotoaan paenneita ihmisiä on maailmalla arviolta yli 100 miljoonaa, joista noin 50 miljoonaa on paennut kotimaansa ulkopuolelle pakolaisena tai turvapaikanhakijana. Syitä pakenemiselle on esimerkiksi luonnon aiheuttamat katastrofit, vainot ja aseelliset konfliktit, joita ihmiset ovat joutuneet kohtaamaan kotimaassaan. (Amnesty s.a.)

Kun puhutaan turvapaikanhakijasta, viitataan ulkomaalaiseen henkilöön, joka hakee vieraasta valtiosta suojelua ja oleskeluoikeutta. Syynä turvapaikan hakemiselle voi olla pako turvattomuutta aiheuttavaa sotaa tai vainoa, jota henkilö kohtaa omassa kotimaassaan. (Sisäministeriö s.a.a.) Turvapaikan hakeminen kuuluu ihmisoikeuksiin ja sen tarkoitus on taata, että jokainen voi hakea itselleen turvapaikkaa toisesta valtiosta. Siinä missä ihmisoikeussopimus tuo oikeuden ihmisille, se velvoittaa valtioita turvapaikan tarjoamiseen sitä tarvitseville. (Suomen pakolaisapu s.a.) Edellytyksenä turvapaikan saamiselle on turvapaikanhakijan perusteltu syy pelätä kotimaassaan tai asuinmaassaan perustavanlaatuisen ihmisoikeusloukkauksen eli vainon kohteeksi joutumista. Turvapaikanhakijan kohtaaman vainon syynä on oltava joko henkilön alkuperään, kansallisuuteen, uskoon tai jokin henkilön poliittiseen mielipiteeseen kohdistuva syy tai tietynlaiseen yhteiskunnalliseen ryhmään kuuluminen. (Pakolaisneuvonta s.a.)

Turvapaikanhakija saavuttaa pakolaisaseman ja siihen perustuvan oleskeluluvan silloin, kun hänelle on myönnetty toisesta valtiosta turvapaikka sekä kansainvälistä suojelua. Myös henkilöt, jotka ovat Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestön mukaan pakolaisia voivat saada

pakolaisaseman. Oleskeluluvan eli oikeuden oleskella Suomessa muusta kuin lyhytaikaisesta syystä, turvapaikanhakija voi kuitenkin saada myös ilman pakolaisasemaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 26–32.)

Pakolaisella tarkoitetaan henkilöä, joka oleskelee joko kansalaisuusvaltionsa tai aikaisemman pysyvän asuinmaansa ulkopuolella perustellusta syystä pelätä niissä vainoamisen kohteeksi joutumista. Yleisesti pakolaisista puhuttaessa saatetaan puhua vainon kohteeksi joutuneiden ja siitä syystä paenneiden henkilöiden lisäksi myös sellaisista henkilöistä pakolaisina, jotka ovat paenneet toisesta maasta esimerkiksi luonnon ilmiöiden seurauksia, aseellisia konflikteja tai väkivaltaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 28.)

Tilapäinen suojelu on yksi oleskelulupatyypeistä. Oleskelulupa tarkoittaa valtion myöntämää joko määräaikaista tai pysyvää oleskelulupaa esimerkiksi toissijaisen suojelun tarpeen tai turvapaikan perusteella asua valtion alueella. Tilapäinen suojelu pohjautuu Euroopan Unionin tilapäisen suojelun direktiiviin ja sitä on tarjottu ensimmäistä kertaa Ukrainan sodan seurauksena vuonna 2022. (Suomen pakolaisapu s.a.) Tilapäistä suojelua myönnetään Euroopan Unionin jäsenmaissa Ukrainasta sotaa pakeneville henkilöille ja edellytyksenä suojelun saamiselle on, että pakeneva henkilö on asunut Ukrainassa ja poistunut maasta Venäjän aloittaman hyökkäyssodan alettua 24.2.2022 tai sen seurauksena. Suomessa tilapäistä suojelua myönnetään sotaa pakeneville laajemmin, kuin Euroopan Unionin päätöksessä on määritelty. Suomessa tilapäistä suojelua tarjotaan myös sellaisille Ukrainan kansalaisille, jotka ovat paenneet Ukrainasta hieman ennen sodan alkamista, eivätkä täten pysty palaamaan kotimaahansa. Myös Suomessa jo oleskelleet Ukrainan kansalaiset perheenjäsenineen saavat Suomessa tilapäistä suojelua. Tilapäisen suojelun ansiosta rajatulle joukkole pystytään tarjoamaan väliaikaista suojelua nopeassa sekä perinteistä turvapaikkamenettelyä yksinkertaisemmassa prosessissa. (Sisäministeriö s.a.b.)

Kestoltaan tilapäinen suojelu oleskelutyypinä on määräaikainen ja voimassa vuoden ajan (Suomen pakolaisapu s.a). Maahanmuuttovirasto on kuitenkin jatkanut alun perin vuoden määräaikaiseksi tarkoitettua tilapäisen suojelun oleskelulupia lakimuutosten avulla vuoden 2023 alusta alkaen (Sisäministeriö s.a.b). Viimeisimpänä Maahanmuuttovirasto on ilmoittanut tiedotteessaan tammikuussa 2024 jatkavansa kaikkia tilapäisen suojelun oleskelulupia 4.3.2025 asti (Maahanmuuttovirasto 19.1.2024).

Suomeen Ukrainasta saapunut henkilö voi hakea tilapäistä suojelua joko poliisilta tai rajaviranomaiselta, jonka jälkeen Maahanmuuttovirasto vastaa sen myöntämisestä. Vaikka Ukrainasta saapuvat henkilöt voivat hakea Suomesta myös turvapaikkaa, heidän hakemuksiensa käsittelyt keskeytetään niin pitkäksi aikaa, kuin tilapäisen suojelun oleskelulupa on voimassa. (Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.a.)

Tilapäistä suojelua saavat henkilöt kuuluvat vastaanottolainsäädännön piiriin (Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.a). Tilapäistä suojelua saavilla henkilöillä on yhtäläinen oikeus asua vastaanottokeskuksissa ja saada vastaanottokeskuksen järjestämiä palveluja, kuten turvapaikanhakijoillakin. Vastaanottokeskuksen palveluihin sisältyy asumisen lisäksi muun muassa terveyden- ja sosiaalihuollon palveluita. (Sisäministeriö s.a.b.)

Tilapäistä suojelua saavilla on mahdollisuus saada kotikunta Suomesta, jolloin he siirtyvät pois vastaanottolainsäädännön ja vastaanottokeskuksien asiakkuuden piiristä kunnan ja hyvinvointialueen palveluiden piiriin. Kotikunnan saaminen edellyttää kuitenkin tilapäistä suojelua saavalta kotikuntalain edellytysten täyttämistä. Suurimmalla osalla nämä edellytykset täyttyvät, sillä he ovat asuneet yhtäjaksoisesti Suomessa vähintään vuoden ja heidän tilapäisen suojelun oleskelulupiaan on jatkettu. Kotikunnan voi saada myös muista syistä esimerkiksi perheenjäsenen, työn tai opiskelun perusteella. Mikäli tilapäistä suojelua saavan henkilön perheenjäsenellä kuten, puolisoilla, lapsella tai huoltajalla on kotikunta Suomessa, voi tilapäisen suojelun piirissä oleva niin ikään saada kotikunnan. Työn tai opiskelun seurauksena saatu jatkuva tai pysyvä oleskelulupa mahdollistaa myös kotikunnan saamisen. (Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.a.)

Suomessa työskentelyyn vaaditaan tavallisesti Suomen myöntämää voimassa olevaa oleskelulupaa. Oleskeluluvan työnteko-oikeus voi olla joko rajoittamaton tai rajoitettu. Rajoittamattomalla työnteko-oikeudella henkilö on vapaa työskentelemään rajoituksitta itse valitsemallaan ammattialalla, toisin kuin rajoitetulla työoikeudella, joka asettaa Suomessa työskentelylle omat reunaehdot. Työnteko-oikeutta voi rajoittaa muun muassa sallitun työnteon määrällä tai ammattialalla. (Maahanmuuttovirasto s.a.) Tilapäistä suojelua hakevat saavat työnteko-oikeuden heti tilapäistä suojelua haettaan. Tilapäistä suojelua saavilla on myös oikeus TE-toimiston palveluihin ja mahdollisuus rekisteröityä työttömiksi työnhakijoiksi. (Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.a.)

2.2 Tilapäistä suojelua saavat ukrainalaiset Suomessa

Suomeen kohdistuva maahanmuutto on korkealla tasolla ja sen taustalla on nähtävissä monia selittäviä tekijöitä, joista yksi on Venäjän keväällä 2022 aloittama hyökkäys Ukrainaan (Maahanmuuttovirasto 31.1.2024).

Tilastokeskuksen tammikuussa 2024 julkaistun uutisen mukaan vuonna 2023 Suomeen muutti yhteensä lähes 72 000 henkilöä. Luku on tilastohistorian suurin ja erosi edellisestä vuodesta lähes 22 000 henkilöllä. Uutisessa yliaktuaari Markus Repo mainitsee maahanmuuton kasvun isoimmaksi selittäväksi tekijäksi Suomeen saapuneiden tilapäistä suojelua hakeneiden ukrainalaisten määrän. Ukrainalaiset edustivat jopa 26 prosenttia kaikista maahanmuutoista ja ennakkotietojen mukaan ukrainalaisten kansalaisten maahanmuuttoja oli yhteensä 19 834, joka on yli 18 000 muutttoa

enemmän kuin vuonna 2022. Ukrainalaisten maahan muuttaneiden lukua tarkastellessa tulee kuitenkin huomioida, että se sisältää vain ne ukrainalaiset, jotka ovat saaneet Suomessa kotikunnan. Kotikunnan hakeminen on ukrainalaisille pakolaiselle vapaaehtoista, eivätkä kaikki heistä koe sen hakemiselle tarvetta, mikäli tavoitteena on esimerkiksi myöhemmin Ukrainaan palaaminen tai he käyvät parhaillaan etäkoulua Ukrainaan. (Tilastokeskus 25.1.2024.) Suomeen maahan muuttaneet ukrainalaiset eivät siis edusta kaikkia Suomessa tilapäisen suojelun alla olevia ukrainalaisia eikä kerro todellista lukujen kehitystä.

Maahanmuuttovirasto ilmoitti tammi-helmikuun vaiheessa 2024, että vuonna 2023 tilapäisen suojelun hakemuksia jätettiin 19 426, joka taas on yli puolet vähemmän kuin vuonna 2022. Hakemusten määrä on ollut tasaisesti vähenevä kohti vuoden loppua ja myönnettyjä hakemuksia oli lopulta 18 969. Maahanmuuttovirasto arvioi Ukrainan tilanteen vaikuttavan Suomeen myös tulevaisuudessa, vaikka sodan ja pakolaisten määrän kehittymistä on haastavaa ennakoida. Suomeen voidaan odottaa vuonna 2024 saapuvan kahdeksasta tuhannesta aina 12 000 tilapäistä suojelua hakevaa. (Maahanmuuttovirasto 31.1.2024.)

Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten ikä- ja sukupuolijakauma osoittaa, että suuri enemmistö on 25–54-vuotiaita naisia, joita on Datakeskuksen tarkastelun mukaan 17 894. Saman ikäiset miehet ovat toiseksi suurin ryhmä Suomessa ja lukumäärältään heitä on 9 620. Toiseksi suurin ikäryhmä on alle 15-vuotiaat, joita on yhteensä noin 12 700. (Datahuone s.a.a)

2.3 Kotoutuminen ja kotoutumisen edistäminen

Kotoutumisella viitataan maahanmuuttajan henkilökohtaiseen prosessiin, jossa hän toimii vuorovaikutuksessa yhteiskunnan kanssa. Kotoutumisprosessin aikana pyritään siihen, että asiat kuten maahanmuuttajan osallisuus, yhdenvertaisuus sekä tasa-arvo vahvistuisivat yhteiskunnassa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 15.) Kotoutumista voidaan kuvata myös kahdensuuntaisena prosessina, johon osallistuu sekä maahanmuuttaja että ympäröivä yhteiskunta. Prosessissa maahanmuuttaja kotoutuu osaksi yhteiskuntaa ja samanaikaisesti ympäröivä yhteiskunta monimuotoistuu ja kehittyy maahanmuuton myötä. Viranomaiset omalta osaltaan huolehtivat kotoutumispalveluista sekä tarjoavat maahanmuuttajalle tukea kotoutumiseen. Maahanmuuttajan rooli näkyy sitoutumisena ja osallistumisena esimerkiksi kotoutumista tukeviin palveluihin. (Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.b; Työ- ja elinkeinoministeriö 22.6.2021; Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 15.)

Työ- ja elinkeinoministeriö (2021, 15) jakaa kotoutumisen kolmeen pääpainopisteeseen: rakenteellinen kotoutuminen, vuorovaikutuksellinen kotoutuminen sekä kielen ja suomalaiseen yhteiskuntaan perehtyminen sekä samaistuminen ja identiteetti. Rakenteellisella kotoutumisella tarkoitetaan sopeutumista asioihin kuten asuminen, koulutus, työllisyys, terveys sekä hyvinvointi Suomessa.

Vuorovaikutuksellinen kotoutuminen taas viittaa henkilön sosiaalisten suhteiden ja verkostojen rakentumiseen. Kielen ja suomalaiseen yhteiskuntaan perehtymisellä sekä samaistumisella ja identiteetillä tarkoitetaan yhteenkuuluvuutta yhteiskunnan muiden jäsenien kanssa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 15.)

Maahanmuuttajan kotoutumisessa on yhteiskunnan vastaanottavuuden ja sen monialaisessa yhteistyössä tapahtuvan edistämisen lisäksi tärkeää myös maahanmuuttajan oma aktiivisuus osana prosessia. Aktiivisuus voidaankin nähdä edellytyksenä onnistuneeseen kotoutumiseen. Myös omaisten ja läheisten merkitys samoin kuin henkilön oman kielen ja kulttuurin ylläpitäminen tunnistetaan kotoutumiseen vaikuttaviksi ja kuuluviksi tekijöiksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 15.)

Kotoutumisen edistäminen tarkoittaa maahanmuuttajien kotoutumisen tukemista erilaisten palveluiden avulla sekä yhteiskunnan vastaanottavuutta kehittämällä. Kotoutumisen edistämistä toteutetaan monialaisena yhteistyönä, jossa on mukana eri viranomaisia ja tahoja. Kotoutumisen edistämisestä käytetään myös virheellisesti termiä kotouttaminen, jota ei kuitenkaan enää suositella käytettäväksi sen harhaanjohtavuuden takia. Terminä kotouttaminen antaa helposti mielikuvan maahanmuuttajasta toiminnan kohteena, eikä korosta maahanmuuttajien aktiivista roolia osana heidän kotoutumistaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 16.)

2.4 Kotoutumista edistävät palvelut, pakolaisten työllisyys- ja koulutuspalvelut Suomessa

Kotoutumista tuetaan kotoutumista edistävillä palveluilla, joilla pyritään edistämään henkilön tietoja ja taitoja, joita hänen voidaan odottaa tarvitsevan yhteiskunnassa sekä työelämässä. Vaikka vastuut palveluiden järjestämisestä jakautuvat eri tahojen kesken, työtä tehdään myös yhteistyössä eri hallinnonalojen kanssa. Päävastuussa kotoutumista edistävistä palveluista on kuitenkin työ- ja elinkeinoministeriö, jonka tehtäviin kuuluu muun muassa kotoutumista edistävä politiikka, lainsäädäntö sekä itse palveluiden kehittäminen ja organisointi. (Shemeikka ym. 2021, 21; Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.c.) Opetushallitus puolestaan vastaa muun muassa tutkintojen tunnustamisesta sekä Suomeen muuttaneille henkilöille suunnatun koulutuksen sisällöstä. Muut vastuut kotoutumisen edistämisestä jakautuvat esimerkiksi ELY-keskuksille, aluehallintovirastoille, kunnille ja TE-toimistoille. (Shemeikka ym. 2021, 21–22.)

Suomessa kotoutumista tukevista palveluista säädetään kotoutumislaissa laki kotoutumisen edistämiseksi (laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023), jonka tarkoituksena on kotoutumisen, tasa-arvon, yhdenvertaisuuden ja maahanmuuttajan aktiivisen yhteiskuntaan osallistumisen tukeminen sekä edistäminen. Lain ja siinä säädettyjen toimenpiteillä ja palveluilla pyritään edistämään Suomeen muuttaneiden henkilöiden mahdollisuuksia saavuttaa tasavertainen asema suhteessa muuhun väestöön niin oikeuksien kuin velvollisuuksienkin osalta. (Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.d;

Työ- ja elinkeinoministeriö s.a.) Laissa on määritelty tietyt kotoutumispalvelut, jotka tulee tarjota maahan muuttaville henkilöille. Näitä palveluita ovat ohjaus ja neuvonta, perustietoaineisto, alkukartoitus, kotoutumissuunnitelma sekä kotoutumiskoulutus. (Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.e.)

Erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa kotoutumispalveluiden merkitys on suuri. Kotoutumisen sujuvuuden kannalta oikea-aikaiset, toisiaan tukevat ja sujuvasti etenevät palvelut ovat tärkeitä. Siksi kotoutumistyön kehittämisessä onkin painotettu erityisesti kotoutumista edistävien palveluiden suunnittelua ja toteutusta niin, että palvelut etenevät muodostaen sujuvan palveluiden jatkumon. (Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.e.)

TE-toimiston eli Työ- ja elinkeinotoimiston vastuulle kuuluvat työllistymistä ja kotoutumista tukevat työvoima- sekä yrityspalvelut. Myös kotoutumispalveluiden kuten, alkukartoituksen ja kotoutumissuunnitelman tekeminen sekä kotoutumiskoulutukseen ohjaaminen kuuluvat TE-toimiston vastualueeseen. TE-toimiston tarjontaan sisältyy laajasti erilaisia palveluita aina työnvälityksestä ja valmennuksesta erilaisiin koulutus- ja työkokeiluihin sekä yritystoiminnan käynnistämiseen. TE-toimiston palvelu perustuu aina yksilöllisyyteen ja asiakkaan palveluntarvetta voidaan tarkastella kolmesta eri näkökulmasta; tarve työnvälitys- ja yrityspalveluille, tarve osaamisen vahvistamiseen tai tarve laajemmalle tuelle. (Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.f.)

Maahanmuuttajien **Ohjaus ja neuvonta** kuuluu kotoutumislain mukaan kuntien, TE-toimistojen sekä muiden viranomaisten vastuulle. Tahojen on varmistettava, että he tarjoavat maahanmuuttajalle asianmukaista ohjausta ja neuvontaa liittyen tukitoimiin ja palveluihin, jotka edistävät henkilön kotoutumista sekä auttavat työelämään sopeutumisessa. Sosiaalihuoltolaki puolestaan velvoittaa sosiaalihuollon neuvonnan ja ohjauksen tarjoamista hyvinvointialueen asukkaille. Asiakasta on myös pyrittävä ohjaamaan eteenpäin toisen viranomaisen asiointikanavaan, mikäli asiakkaan asia kuuluu toisen viranomaisen toimivaltaan. (Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.g.)

Perustietoaineisto on tietoaineisto, jota hyödynnetään osana kotoutumisen edistämistä. Se on suunnattu maahanmuuttajille ja sitä tarjotaan henkilölle oleskelulupapäätöksen tiedoksiannon, oleskeluoikeuden rekisteröinnin, oleskelukortin myöntämisen tai kotikunta- ja väestötietojen rekisteröinnin yhteydessä. Perustietoaineistoon on sisällytetty suomalaiseen yhteiskuntaan liittyviä keskeisiä asioita ja se on käännetty useille eri kielille. (Työ- ja elinkeinoministeriö 12.10.2021, 22.)

Alkukartoitus on kotoutumispalvelu, jossa viranomainen selvittää ja arvioi yhteistyönä maahanmuuttajan kanssa hänen valmiuksiaan työllistymiseen, opiskeluun ja kotoutumiseen. Tavoitteena on perusteellinen kartoitus, jonka pohjalta pystytään arvioimaan yksilön palveluntarve sekä kotoutumisen että työllistymisen osalta. Alkukartoituksen kohderyhmiä ovat työttömät työnhakijat, toimeentulotukea saavat sekä sitä hakevat henkilöt. Alkukartoitus koostuu alkuhaastattelusta ja

tarpeen tullen tarkentavista toimenpiteistä. Alkuhaastattelussa selvitettäviin yleisiin kotoutumisen valmiuksiin kuuluu asiat kuten luku- ja kirjoitustaito, kielitaito, aikaisempi koulutus, opiskelutaidot ja -valmiudet, työkokemus, koulutus- ja työllistymistoiveet sekä elämäntilanne. Näiden tietojen lisäksi tarkentavina toimenpiteinä voi olla esimerkiksi osaamisen kartoitusta ja tunnistamista, luku-, kirjoitus- ja kielitaidon selvittämistä tai urasuunnittelua. Osana alkukartoitusta käydään läpi myös henkilön omia kotoutumisen tavoitteita sekä kartoitetaan minkälaisia palveluita hän tarvitsee kotoutumisensa tueksi. Alkukartoitus toimii myös tärkeänä perustana kotoutumissuunnitelman laatimisessa. Alkukartoitus on yksilöllinen prosessi ja siksi sen sisältö sekä kesto riippuvat aina henkilöstä. TE-toimistojen lisäksi alkukartoituksesta vastaavat kunnat. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 18; Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.h; Shemeikka ym. 10.5.2021, 23.)

Kotoutumissuunnitelma on kotoutumispalvelu, jonka tavoitteena on edistää muun muassa maahanmuuttajan kielitaitoa, yhteiskunnan ja työelämän kannalta tarvittavaa osaamista sekä mahdollistaa henkilön pääsy ja osallistuminen yhteiskuntaan sen yhdenvertaisena jäsenenä. Jotta kotoutumissuunnitelma voidaan laatia, se edellyttää, että henkilöllä on joko oleskelulupa, rekisteröity oleskeluoikeus, oleskelukortti tai rekisteröity kotikunta- ja väestötiedot. Kotoutumissuunnitelmassa maahanmuuttaja ja viranomainen laativat yhteistyönä yksilöllisen suunnitelman, jossa sovitaan maahanmuuttajalle henkilökohtaisista kotoutumisen tavoitteista sekä erilaisista kotoutumista edistävistä palveluista ja niihin osallistumisesta. Maahanmuuttajan oma osallistuminen kotoutumissuunnitelman laatimiseen ja sen noudattamiseen on vaatimuksena työttömyysetuuden ja toimeentulotuen saamiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 12.10.2021, 21.) Suunnitelmaan sisällytettäviä palveluita voi olla esimerkiksi kotoutumiskoulutus, suomalaiseen työelämään ja yhteiskuntaan perehdyttävät opinnot sekä kielitaidon kehittämiseen suunnitellut opinnot (Shemeikka ym. 10.5.2021, 30).

Kotoutumispalveluihin kuuluva **kotoutumiskoulutus** on tarkoitettu henkilöille, jotka ovat ylittäneet oppivelvollisuusiän. Koulutuksen tavoitteena on kielitaidon sekä muiden sellaisten kotoutumista edistävien valmiuksien kehittäminen, jotka auttavat henkilöitä siirtymään opintojen ja työelämän piiriin sekä osallistumaan yhteiskunnan toimintaan. Kotoutumiskoulutuksella pyritään myös parantamaan henkilön yhteiskunnallisia, kulttuurillisia sekä arkitaitoihin liittyviä valmiuksia. Kotoutumiskoulutus perustuu ja noudattaa Opetushallituksen kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelmaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 20; Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.i)

Työ- ja elinkeinoministeriön (2021, 20) mukaan kotoutumiskoulutuksessa tarjotaan opetusta ja valmennusta kolmessa pääalueessa:

1. suomen tai ruotsin kielen opetus pyrkimyksenä peruskielitaidon saavuttaminen

2. ammatillisten ja työelämävalmiuksien opetus, ammatillinen suunnittelu sekä ohjaus jatko-opintoihin, työllistymistä edistäviin palveluihin ja työmarkkinoille
3. muu yhteiskunnallisia valmiuksia edistävä opetus

Kotoutumispalveluiden lisäksi aikuisille ukrainalaisille tilapäistä suojelua saaville henkilöille on tarjolla myös muita työllisyyttä ja koulutusta edistäviä palveluita. Näitä ovat esimerkiksi vapaan sivistystyön koulutus, aikuisten perusopetus, tutkintokoulutukseen valmentava koulutus, lukiokoulutus ja ammatillinen koulutus (Opetushallitus s.a.a).

Tilapäistä suojelua saava aikuinen voi hakea halutessaan aineopiskelijaksi joko **aikuisten perusopetukseen tai aikuislukioon**, vaikka hänellä olisi perusopetusta vastaava koulutus jo suoritettuna. Aineopiskelijana voi opiskella muun muassa suomen kieltä. Peruskoulutuksen maksullisuus kuitenkin riippuu siitä, onko henkilö suorittanut peruskoulutusta vastaavan koulutuksen aikaisemmin vai ei. Mikäli vastaava koulutus on jo käytyä, koulutus on maksullinen, ellei koulutuksen järjestäjä päättä järjestää koulutusta omakustanteisesti. (Opetushallitus s.a.a.)

TUVA-koulutus eli tutkintokoulutukseen valmentava koulutus on yksi hyödynnettävissä oleva opiskeluvaihtoehto tilapäistä suojelua saaville aikuisille. Koulutuksen pyrkimyksenä on, että koulutukseen osallistunut henkilö saavuttaa koulutuksen avulla riittävät opiskeluvalmiudet, jotka mahdollistavat myöhemmin lukiokoulutukseen tai ammatilliseen koulutukseen hakeutumisen sekä niistä suoriutumisen. Tutkintoon valmentava koulutus vaatii kuitenkin siihen hakeutuvalta henkilöltä riittävää peruskielitaitoa, vaikka opiskelussa käytettävän kielitaidon kehittämiseen liittyviä opintoja voidaan myös pyrkiä painottamaan yksilöllisessä opiskelusuunnitelmassa. (Opetushallitus s.a.a.)

Lukiokoulutukseen hakeutuminen on mahdollista perusopetuksen oppimäärän suorittamisen jälkeen. Myös perusopetusta vastaava ulkomainen koulutus käy perustana lukiokoulutukseen hakeutumiselle. Perusopetuksen tai vastaavan ulkomaisen koulutuksen lisäksi riittävä oppilaitoksen opetuskielen taito on vaatimuksena koulutukseen pääsemiselle. Lukiokoulutus tarjoaa monipuolisia jatko-opintomahdollisuuksia muun muassa yliopistoon ja ammattikorkeakouluun. (Opetushallitus s.a.a.)

Tilapäistä suojelun piirissä oleva aikuinen voi hakea **ammatilliseen koulutukseen**, johon on Suomessa vapaa hakeutumisoikeus. Ukrainalaisten aikaisempaa osaamista voidaan myös sisällyttää tutkintoon osaamisen tunnistamisella ja tunnustamisella. Osaamisen tunnustamisen avulla opintojen etenemistä voidaan nopeuttaa. Myös ammatillisen koulutuksen suorittamisen myötä tilapäistä suojelua saava ukrainalainen saa jatko-opintokelpoisuuden, jonka avulla voi hakeutua opiskelemaan korkeakoulutuksiin. (Opetushallitus s.a.a; Opetushallitus s.a.b.)

2.5 Ukrainalaisten pakolaisten työllistyminen Suomessa

Datahuone on kerännyt ja koonnut yhteen tietoa ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien henkilöiden työllistymisestä ja sen kehityksestä. Datahuoneen toteuttamassa tilapäisen suojelun piirissä olevien ukrainalaisten työllisyystarkastelussa on mukana henkilöt, jotka ovat iältään 15–64-vuotiaita ja joidenka tulot olivat yli 62,88 euroa kuukaudessa. Tarkastetussa ei ole kuitenkaan mukana yrittäjinä toimivia henkilöitä, sillä heistä olevia tietoja ei ole saatavilla tulosrekisteristä. Datahuoneen tuoreimmat tiedot Suomeen saapuneista ukrainalaisista ovat joulukuulta 2023, jolloin tilastokeskuksen mukaan Suomeen oli saapunut 57 000 ukrainalaista. Lukuja tarkastellessa ja vertaillessa tulee huomioida, ettei maasta poistumista pystytä havaitsemaan, mikä johtaa siihen, että luvut tilapäistä suojelua saavista ukrainalaisista Suomessa voivat olla yliarvioituja suhteessa todellisuuteen. (Datahuone s.a.)

Vanhimmat saatavilla olevat tiedot 15–64-vuotiaiden ukrainalaisten palkansaajien työllistymisestä ovat toukokuulta 2022. Tuolloin palkansaajia oli ollut 976. Saman vuoden kesäkuussa palkansaajien lukumäärä oli noussut noin 2500:een. Palkansaajien määrä oli noussut vuonna 2023 suhteellisen tasaisesti kesää kohti ja noussut huomattavasti kesäkuussa ja heinäkuussa. Työllisyys oli huipussaan elokuussa, jolloin palkansaajia oli peräti 11 100 henkilöä. Syksyllä työllisyys kääntyi laskuun ja joulukuussa 2023 ukrainalaisia palkansaajia oli noin 7800. (Datahuone s.a.)

Datahuoneen mukaan viisi yleisintä toimialaa, joilla ukrainalaiset työskentelevät ovat; maa-, metsä- ja kalatalous, hallinto- ja tukipalvelutoiminta, teollisuus, rakentaminen sekä majoitus- ja ravitsemistoiminta. Joulukuussa 2023 toimialoista yleisin oli hallinto- ja tukipalvelutoiminta, jonka alalla työskenteli 2675 ukrainalaista. Suurin osa työskenteli hallinto- ja tukipalvelutoiminnan alalla toiminimikkeinä koti-, hotelli- ja toimistosiivoojat ynnä muut. Toiseksi suosituin toimiala oli teollisuus, jonka alalla työskenteli 1360 henkilöä. (Datahuone s.a.)

3 Palvelumuotoilu menetelmänä

Tässä pääluvussa keskitytään palvelumuotoiluun osaamisalana ja menetelmänä. Aihetta pohjustetaan ensimmäisessä alaluvussa 3.1, jossa avataan palvelumuotoilua osaamisalana, sen taustoja ja peruseriaatteita. Toinen alaluku 3.2 esittelee palvelumuotoilun prosessimallin, jota hyödynnetään tämän opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa. Prosessimallin neljä päävaihetta, niissä hyödynnettävät menetelmät ja työkalut avataan alaluvun 3.2. alla luvuissa 3.2.1–3.2.4.

3.1 Palvelumuotoilu osaamisalana

Palvelumuotoilu on muotoilun osaamisala, joka perustuu muotoiluajatteluun. Muotoiluajattelu viittaa ihmislähtöiseen innovaatioprosessiin, joka pyrkii yhdistämään ihmiselle haluttavan, teknologisesti toteutettavan ja taloudellisesti kannattavan yhdeksi. Muotoiluajattelu soveltuu laajalti erilaisten ongelmien ratkaisemiseen, liittyivät ne sitten liiketoiminnan kehittämiseen, prosesseihin, esineisiin tai palveluihin. Muotoiluajattelua hyödyntävä palvelumuotoilu keskittyy osaamisalana nimensä mukaisesti palveluiden kehittämiseen. Tähän sisältyy olennaisesti myös asiakas- ja työntekijäkokemusten kehittäminen. Palvelumuotoilussa kaiken kehittämisen keskiössä on itse palvelun käyttäjä, oli hän sitten missä tahansa roolissa asiakkaana, asiakaspalvelijana tai yhteistyökumppanina. Tavoitteena palvelumuotoilussa on palvelun kehittäminen käyttäjälähtöisesti niin, että palvelu vastaa palveluntarjoajan omien liiketoiminnallisten tavoitteiden lisäksi etenkin asiakkaan tarpeita. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että tarkoituksena on luoda hyödyllisiä, haluttuja ja helppokäyttöisiä palveluita käyttäjälle niin, että ne ovat samanaikaisesti taloudellisesti kannattavia ja kilpailuetuja tuovia palveluntarjoajalle. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34–36.)

Palvelumuotoilu perustuu muotoiluajattelun kahdeksaan keskeiseen periaatteeseen, jotka ovat; ihmislähtöisyys, oikean ongelman ratkaisu, eksploraatiivisuus, iteratiivisuus, divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu, protoilu ja testaus, yhteiskehittäminen sekä monialaisuus. (Koivisto ym. 2019, 36.)

Palvelumuotoilun suosioon on vaikuttanut olennaisesti palveluiden edelleen kasvava rooli maailmantaloudessa. Tämä nähdään yhteiskunnallisena muutoksena, jonka seurauksena perinteinen palvelusektori laajentunut ja palveluliiketoiminta kasvanut teollisuussektorilla. Länsimaissa palvelut ovatkin nykyään suurin talouden toimiala. Myös Suomessa palvelut edustavat 70 prosenttia bruttokansantuotteesta ja niiden osuus kansantaloudessa kasvaa jatkuvasti. (Koivisto ym. 2019, 17.)

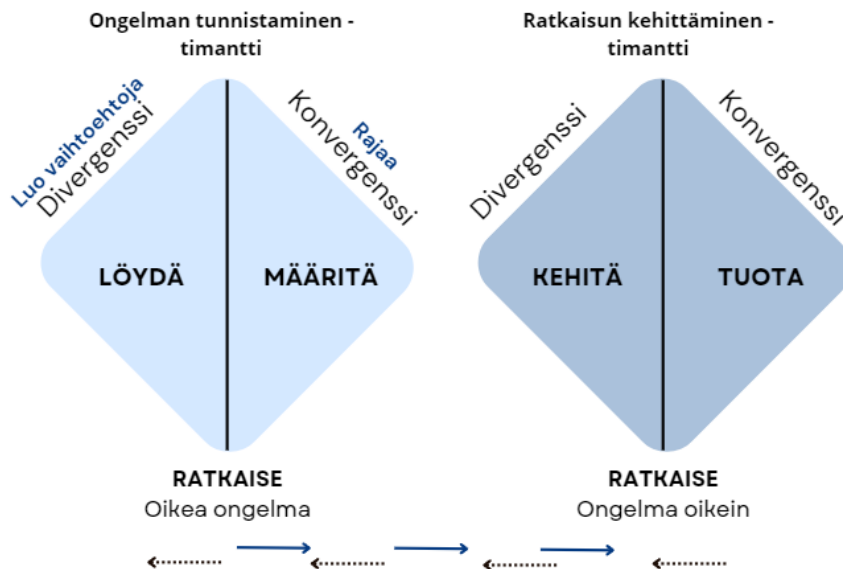
Asiakkaan kasvanut valta, jatkuvasti kiristynvä kilpailu ja palveluiden kasvava rooli maailmantaloudessa on vaatinut yrityksiä asettamaan asiakkaan kaiken toimintansa keskiöön. Voidaan sanoa, että nykyään eletään asiakkaan aikakautta, sillä asiakkaiden kasvanut valta markkinoilla vaatii

yrittäjiä panostamaan aikaisempaa enemmän muun muassa asiakaskokemukseen. Pelkkä asiakkaan tarpeen täyttäminen ei enää riitä, vaan kestävien asiakassuhteiden luominen edellyttää asiakkaan tarpeiden ylittämistä. (Koivisto ym. 2019, 20–22) Myös ajattelutapa arvonluonnista on murroksessa palvelutalouden kasvun seurauksena. Yritykset ovat siirtyneet kohti palvelulähtöistä ajattelutapaa, jossa huomion kohteena on asiakkaan ja yrityksen välinen vuorovaikutus tuotteen sijaan. Perinteisen tuotelähtöisen ajattelutavan mukaan asiakkaan rooli on ollut tuotteen vastaanottaja ja arvo on syntynyt tuotteen valmistusprosessissa siirtyen asiakkaalle tuotteen mukana. Palvelulähtöisessä ajattelutavassa asiakkaalla on keskeinen rooli arvon tuottamisessa. Palvelulähtöisessä ajattelutavassa asiakkaalla on keskeinen rooli arvon tuottamisessa. Tuote nähdään apuvälineenä palvelun tarjoamisessa ja itse arvo syntyy asiakkaan ja yrityksen välillä. (Koivisto ym. 2019, 18–19.) Asiakslähtöisyyden ja asiakaskokemuksen kasvanut rooli on vaatinut uudenlaista lähestymistapaa tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilu onkin tarjonnut tähän erinomaisia työkaluja.

3.2 Palvelumuotoilun prosessi

Tuplatimantti-prosessimallia (kuva 1) käytetään usein sekä palvelumuotoilun että muotoiluajattelun prosessin esittämisessä. Tuplatimantti-prosessimalli (The "Double Diamond" Process) on Design Councilin vuonna 2005 esittelemä prosessimalli, joka muodostuu kahdesta toisiaan seuraavasta vaiheesta. Nämä vaiheet kuvaavat prosessin nimen mukaisia timantteja. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

Tuplatimanttimalli



Kuva 1. Tuplatimanttimalli (mukaillen Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 39–43)

Tuplatimanttimallin ensimmäistä timanttia kutsutaan ongelman tunnistamisen timantiksi, jonka mottona on ”Ratkaise oikea ongelma”. Ongelman tunnistamisen timantti keskittyy nimensä mukaisesti ratkaistavana olevan ongelman tunnistamiseen sekä löytämään uusia arvonluomisen mahdollisuuksia. Ongelman tunnistamisen timantti edustaa enemmän palvelumuotoilun prosessin tutkimuksellista ja analyttistä vaihetta. Tuplatimanttimallin toinen timantti, jota kutsutaan ratkaisun kehittämisen timantiksi, keskittyy puolestaan tunnistetun ongelman tai mahdollisuuden ratkaisun kehittämiseen. Ratkaisun kehittäminen -timantin motto kuuluu ”Ratkaise ongelma oikein”. Tämä prosessin vaihe perustuu ja painottaa enemmän luovuutta. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

Mallin kaksi timanttia jakautuvat molemmat kahteen vaiheeseen eli malli koostuu yhteensä neljästä päävaiheesta, jotka ovat; löydä, määritä, kehitä ja tuota. Ensimmäisen ongelman tunnistamisen timantin vaiheet ovat löydä ja määritä. Näiden tavoitteena on oikean ongelman ratkaiseminen. Toisen timantin vaiheet kehitä ja tuota keskittyvät enemmän tunnistetun oikean ongelman ratkaisun kehittämiseen. Tuplatimantti noudattaa divergentti- ja konvergentti- ajattelun vuoropuhelua, jossa divergenttivaiheessa luodaan vaihtoehtoja ja konvergenttivaiheessa vaihtoehtoja pyritään rajamaan. Mallissa divergentti ja konvergentti vuorottelevat päävaiheiden mukaan niin, että timantin toinen puolikas luo vaihtoehtoja ja toinen rajaa niitä. Prosessina tuplatimantti malli ei ole lineaarisesti etenevä vaan iteratiivinen eli työvaiheita toistava. Tämä tarkoittaa sitä, että tuplatimantin eri päävaiheisiin voidaan palata takaisin tarvittaessa toimivan lopputuloksen saavuttamiseksi. (Koivisto ym. 2019, 38–46.)

3.2.1 Löydä

Tuplatimantin ensimmäinen vaihe keskittyy tiedonkeruuseen ja on luonteeltaan divergenssi eli vaihtoehtoja luova. Löydä-vaiheen tarkoituksena on kerätä tietoa palveluntarjoajasta, tämän liiketoiminnallisista tekijöistä sekä asiakkaista. Löydä-vaiheessa kiinnostuksenkohteena ovat erityisesti asiakkaat ja heidän käyttäytymisensä, motiivit, haaveet, samoin kuin toiminnan yhteiskunnallinen ja kulttuurinen tausta. (Koivisto ym. 2019, 44.)

Asiakasymmärryksen lisääminen on yksi palvelumuotoilun kriittisimmistä vaiheista. Sen tavoite on kerätä ja analysoida asiakastietoa ohjaamaan suunnittelutyötä. Koska palvelut suunnitellaan vastaamaan sen käyttäjän toiveita ja tarpeita, jolle palvelu on tarkoitettu, on äärimmäisen tärkeää ymmärtää ja tunnistaa loppukäyttäjän todellisia tarpeita ja motiiveja. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Koiviston ja muiden (2019, 44) mukaan löydä-vaiheessa hyödynnettävät asiakas- ja käyttäjätiedon keräämisessä käytettävät menetelmät ovat yleensä laadullisia tutkimusmenetelmiä. Myös Tuulaniemi (2011, 144) korostaa laadullisia tutkimusmenetelmiä palvelumuotoiluun sopivina, mutta huomauttaa kuitenkin, että yhdessä laadulliset ja määrälliset menetelmät tukevat toinen toistaan, vaikka soveltuvatkin hieman eri tarkoituksiin. Laadulliset tutkimusmenetelmät ovat tehokkaampia silloin, kun tarkoituksena on asiakasymmärryksen lisääminen. Määrälliset tutkimusmenetelmät ovat puolestaan käteviä esimerkiksi palvelun tuottamisen onnistumisen arvioimisessa.

Laadullista tutkimusta käytetään yleensä silloin, kun tavoitteena on saada ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä tutkimuksen kohderyhmän näkökulmasta. Ihminen on laadullisessa tutkimuksessa keskiössä ja kiinnostuksen kohteena ovat muun muassa tutkimushenkilöiden kokemukset, ajatukset, tuntemukset sekä käsitykset. (Puusa & Juuti 2020, johdanto, luku 4.)

Laadullisilla tutkimuksilla voi olla myös keskenään erilaisia tavoitteita. Jotkut laadulliset tutkimukset pyrkivät uuden tiedon hankintaan ja ymmärryksen syventämiseen, kun taas toiset voivat pyrkiä jonkun ilmiön kuvaamiseen ja tulkitsemiseen. (Puusa & Juuti 2020, luku 4.)

Aineiston hankinta laadullisessa tutkimuksessa tapahtuu yleensä erilaisten haastattelu- ja havainnointimenetelmien avulla. Tutkimukseen pyritään valitsemaan tutkittaviksi sellaisia henkilöitä, joilla on paljon kokemusta tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä tai henkilöitä, jotka edustavat tutkimuksen kannalta relevanttia ryhmää. Laadulliseen tutkimukseen valitaan tutkittavien määrä sen perusteella, mikä nähdään tarpeelliseksi tarvittavan tiedon saavuttamiseksi. Toisin sanoen tutkittavien henkilöiden lukumäärän sijaan oleellista tutkimukselle on sen laatu. (Puusa & Juuti 2020, luku 4.)

Koivisto ym. (2019, 44–45) on jakanut laadullisen tutkimuksen menetelmät kolmeen eri ryhmään:

1. perustutkimus, joka kuvaa sanoilla ilmaistua tietoa. Tutkimuksen menetelmiin kuuluvat erilaiset haastattelut, keskustelut sekä kyselyt, joiden avulla opitaan tutkittavan henkilön vastauksia kuuntelemalla tai lukemalla
2. kontekstuaalinen tutkimus, joka kuvaa havainnoitavaa tietoa ja tutkimuksessa hyödynnettävä menetelmä on havainnointi. Havainnoinnin avulla saadaan tietoa tutkittavan henkilön toimintaa ja käyttäytymistä seuraamalla erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä
3. eksploraatiivinen tutkimus keskittyy ei sanoilla -ilmastun niin sanotun piilevän tiedon keräämiseen. Tarkoituksena on kerätä tietoa tulkitsemalla tutkittava henkilön tuotoksia ja pyrkiä ymmärtämään esimerkiksi, mitä hän tuntee ja kokee sekä mistä hän haaveilee. Tutkimuksen menetelminä voidaan hyödyntää esimerkiksi luotaimia.

Koivisto ym. (2019, 44–45) kertoo, että perinteisesti yritykset hyödyntävät ainoastaan perustutkimuksen eri menetelmiä asiakasymmärryksen keräämiseen. Tätä ei kuitenkaan pidetä kaikista tehokkaimpana tapana. Koivisto ym. kuvaavat tätä ilmiötä jäävuorimetaforan avulla, jossa perustutkimuksen menetelmillä saatu tieto edustaa vain jäävuoren huippua kaikesta siitä tiedosta, mitä asiakkaista voitaisiin parhaimmillaan saada. Kaikkia kolmea eri tutkimustyyppiä ja niiden menetelmiä hyödyntämällä voidaan saada pinnan alla olevaa arvokasta tietoa, jolla voidaan syventää asiakasymmärrystä tehokkaammin. (Koivisto ym. 2019, 44–45.)

Haastattelua ja sen erilaisia tyyppejä hyödynnetään usein laadullisissa tutkimuksissa aineiston keräämisen menetelmänä. Yksinkertaisuudessaan haastattelun tavoitteena on kerätä sellaista tutkimusaineistoa, joka mahdollistaa uskottavien päätelmien tekemisen tutkittavan ilmiön osalta. (Puusa & Juuti 2020, luku 6.) Palvelumuotoilussa haastatteluiden avulla kerätään tietoa asiakkaasta, heidän elämästään ja arjestaan sekä palvelun herättämistä kokemuksista. Haastatteluista saadun tiedon avulla syvennetään asiakasymmärrystä ja ohjataan suunnittelua. (Tuulaniemi 2011, 147.)

Haastattelun joustavuus aineistokeruumenetelmänä tekee siitä monipuolisesti sovellettavan erilaisiin tilanteisiin ja tarkoitukseen. Menetelmänä mahdollistaa laajemmin tiedon keräämisen erilaisilta ihmisiltä, kuten lomakkeita vierastavilta tai lukutaidottomilta henkilöiltä. Menetelmän joustavuus ilmenee myös siinä, että haastattelija pystyy halutessaan kysymään haastateltavalta tarkentavia kysymyksiä. Haastattelu mahdollistaa myös ei-kielellisen viestinnän, kuten ilmeiden ja eleiden huomiointien haastattelun aikana. (Puusa & Juuti 2020, luku 6.)

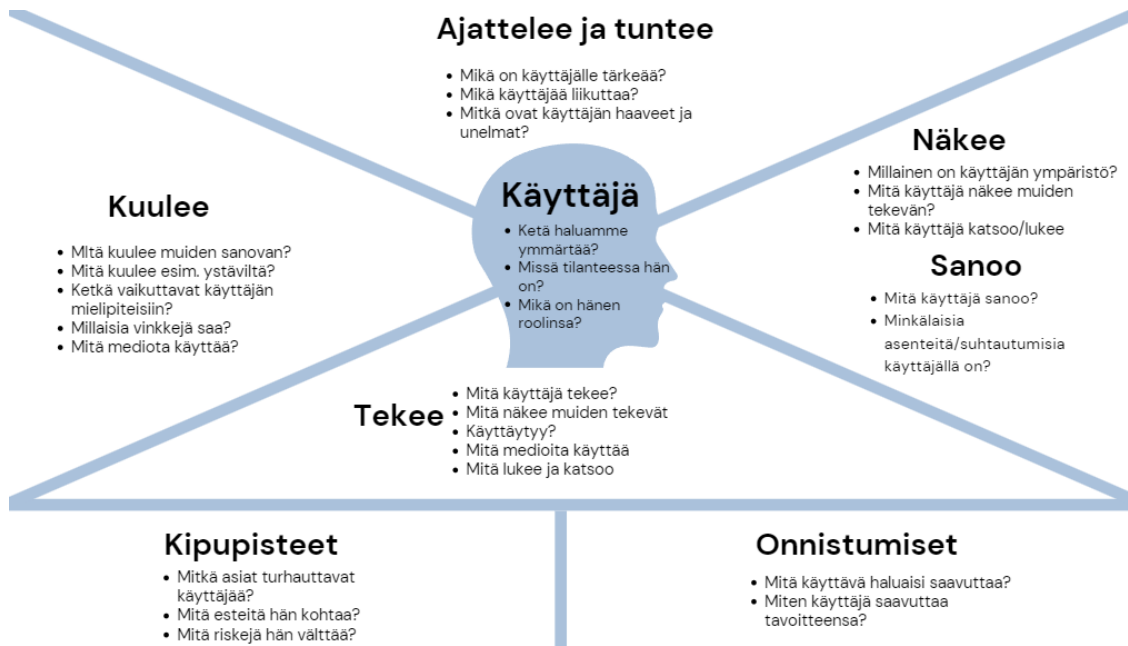
Haastattelu voidaan toteuttaa erilaisilla tavoilla hyödyntäen erilaisia tutkimushaastattelun tyyppejä, joita ovat esimerkiksi strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. Strukturoidussa haastattelussa tutkijalla on etukäteen laaditut kysymykset, jotka hän esittää kaikille haastateltaville samalla tavalla identtisisessä järjestyksessä. Strukturoidussa

haastattelussa haastattelukysymyksille on määritelty valmiit vastausvaihtoehdot, joista haastateltavan tulee valita eniten hänen kokemustaan kuvaava vaihtoehto. Tästä syystä haastattelutyypinä strukturoitu haastattelu muistuttaa lomaketutkimusta. Puolistrukturoitu haastattelu haastattelutyypinä eroaa strukturoidusta haastattelusta antamalla haastateltavalle mahdollisuuden vastata esitettyihin kysymyksiin vapaammin omin sanoin. Puolistrukturoidun haastattelun etu verrattuna täysin strukturoituun haastatteluun on se, että haastateltava voi tuoda haastattelun yhteydessä esille omia näkökulmiaan tutkimuksen aiheisiin, jonka ansiosta tutkija voi oivaltaa asioita, joita etukäteen ei osattu huomioida. (Puusa & Juuti 2020, luku 6.)

Puolistrukturoidun haastattelun ja teemahaastattelun ero on yleensä häilyvä, jonka takia nämä haastattelutyypit sekoitetaan helposti keskenään. Teemahaastattelu rakentuu nimensä mukaisesti jonkun tietyn teeman ympärille. Vaikka haastattelun teemat ovat etukäteen valittuja ja niiden lisäksi on laadittu tarkentavia kysymyksiä, on se silti haastattelutyypinä joustava ja vapaamuotoinen. Ero teemahaastattelun ja puolistrukturoidun haastattelun välillä on se, että teemahaastattelussa asiat käydään läpi teemoittain eikä kysymyksittäin. Teemahaastattelussa muun muassa kysymykset, niiden järjestys ja laajuus voivat vaihdella riippuen haastattelusta. (Puusa & Juuti 2020, luku 6.)

Haastatteluun menetelmänä liittyy myös haasteita, jotka on hyvä tiedostaa etukäteen. Haastattelun kohdalla on hyvä muistaa, että menetelmän avulla saadaan aina vastauksina haastateltavan omia käsityksiä tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä ja näiden käsitysten tulkitseminen voi olla haasteellista. Myös itse haastattelutilanteeseen liittyy omat haasteensa, kuten haastateltavan jännittyneisyys ja arkuus. Haastateltava voi myös helposti antaa, joidenkin aihepiirien ympärillä vastauksia, jotka koetaan sosiaalisesti hyväksytyiksi, vaikka ne eivät todellisuudessa edustaisi haastateltavan omaa kokemusta. Yhteinen kieli haastattelijan ja haastateltavan välillä huolimatta haastattelutyypistä on tärkeä, jotta voidaan välttää esimerkiksi tulkintavirheitä, joissa haastateltava ei ymmärrä kysymystä. (Puusa & Juuti 2020, luku 6.)

Empatiakartta (kuva 2) on palvelumuotoilussa hyödynnettävä työkalu, jonka avulla voidaan visuaalisesti jäsentää kerättyä asiakasymmärrystietoa. Työkalun avulla pystytään ymmärtämään paremmin asiakkaita, heidän kokemuksiaan, toiveitaan ja tarpeitaan sekä miten näihin voitaisiin palvelulla vastata. Empatiakartan keskiössä on asiakas, jota halutaan ymmärtää. Tämän lisäksi empatiakartan avulla kuvataan mitä asiakas näkee, sanoo, tekee, kuulee, ajattelee ja tuntee sekä mitkä ovat hänen kokemiaan kipupisteitä ja onnistumisia. (Ideapakka 11.6.2021; Huczowski 13.8.2021.)



Kuva 2. Empatiakartta (mukaillen Ideapakka 11.6.2021)

Empatiakarttaa voidaan hyödyntää asiakkaista kerätyn tiedon jäsentämisen lisäksi myös haastatteluvaiheessa haastattelukysymysten rungon muodostamiseen. Kysymykset voidaan muodostaa empatiakarttaa hyödyntäen niin, että kysymyksiä lähdetään miettimään sen eri osioiden pohjalta. Tämä helpottaa myös haastatteluiden jälkeen niiden purkamista ja jäsentämistä empatiakarttaan. (Piskonen 23.9.2022.)

3.2.2 Määritä

Määritä-vaihe, joka on luonteeltaan konvergentti eli vaihtoehtoja rajaava analysoi ja tulkitsee löydä-vaiheessa kerättyä tietoa ymmärrykseksi. Vaiheen tarkoituksena on määritellä lopputuloksena ongelma tai mahdollisuus, jota tuplatimantin seuraavat vaiheet kehittää ja tuota lähtevät ratkaisemaan eri menetelmin. Määritä-vaiheessa ymmärrykseksi muodostunut tieto kiteytetään erilaisia työkaluja hyödyntämällä helposti käytettävämpään muotoon. Muun muassa asiakasprofiili ja palvelupolku ovat määritä-vaiheeseen sopivia työkaluja. (Koivisto ym. 2019, 43–46.)

Palvelun asiakkaista, käyttäjistä, työntekijöistä tai vaikka osakkeenomistajista voidaan laatia oikeaan tietoon pohjautuvia persoonia, jotka kuvaavat kyseisen ryhmän profiilia. Vaikka tämä profiili kuvaa tiettyä ryhmää, sen tarkoitus ei ole olla stereotyyppi vaan arkkityyppi. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, luku 3.2.)

Asiakaspersoonien laatimista voidaan käyttää yhtenä työkaluna asiakasymmärryksen kiteyttämässä ja palveluiden suunnittelemisessa. Asiakaspersoonana on kuvitteellinen kuvaus henkilöstä, joka kuvaa tyyppillisesti yhtä asiakasryhmää, sen tavoitteita, motivaatiota ja tarpeita palvelun

käyttäjänä. Vaikka asiakaspersoonana on kuvitteellinen kuvaus yrityksen asiakkaasta, tulisi sen aina perustua oikeaan tietoon eikä oletuksiin. Tämä on tärkeää, jotta yrityksen omat oletukset asiakkaista eivät vaikuta kehitystyön suuntaan. (Kaunissaari 9.9.2022.) Asiakaspersoonien luominen vaatiikin sen laatijalta syvää asiakasymmärrystä (Holma, Laasio, Ruusuvuori, Seppä, Tanner & Kiukas 2021, luku 3).

Yhteen persoonaan voidaan kiteyttää tietoa henkilöistä, joiden palveluntarpeet ja toimintamallit muistuttavat läheisesti toisiaan (Stickdorn ym. 2018, luku 3.2). Visuaalisesti kuvattu asiakaspersoonana, jolle on annettu nimi, ikä, ammatti ja kuvaus tekee asiakkaaseen samaistumisesta helpompaa (Holma, Laasio, Ruusuvuori, Seppä, Tanner & Kiukas 2021, luku 3).

Pelkästään demografiset tiedot, kuten ikä ja sukupuoli antavat persoonasta helposti tarkan käsityksen. Näitä tietoja tulisi kuitenkin käyttää persoonia luodessa harkiten, sillä ne luovat myös helposti stereotyyppisiä oletuksia, joita nimenomaan halutaan välttää. Demografisilla tekijöillä ei myöskään ole yleensä niin suurta merkitystä, sen sijaan ne voivat johtaa suunnittelua harhaan, kun pyritään ennustamaan esimerkiksi persoonan kuvaaman ryhmän käytöstä tai mieltymyksiä. (Stickdorn ym. 2018, luku 3.2.)

Persoonan kuvittamiseen soveltuu parhaiten erilaiset kuvat ja piirroksot, jotka keskittyvät kuvaamaan muun muassa persoonan tyypillisesti miellettyjä ominaisuuksia, tavoitteita ja käytöstä. Persoonaa ja tämän taustoja voidaan kuvata osuvasti myös nimen avulla. Vaihtoehtoisesti henkilöä voidaan kuvata nimellä, joka viittaa esimerkiksi yrityksen johonkin sidosryhmään. Julkisuudesta tunnettujen henkilöiden kuvat voivat johtaa helposti ennako-oletuksiin mitä tulee esimerkiksi persoonan käyttäytymiseen. Joskus ennako-oletuksien välttämiseksi, voidaan myös pyrkiä hyödyntämään ikä- tai sukupuolineutraaleja kuvia. (Stickdorn ym. 2018, luku 3.2.)

Asiakaspersoonaan tukena voidaan käyttää kirjallista kuvausta, jonka tarkoituksena on avata tarkemmin muun muassa persoonalle tyypillisiä luonteenpiirteitä, tarpeita, toiveita ja kipupisteitä. Kuvauksessa esitetyt tiedot tulisi kuitenkin olla asiayhteyden kannalta olennaisia tietoja yritykselle, jota varten persoona on laadittu. (Stickdorn ym. 2018, luku 3.2.)

Persoonia laatiessa tulisi myös muistaa, etteivät ne ole ikuisia. Pelkästään vuodessa moni asia voi muuttua, joten persoonia tulisi päivittää noin 12 kuukauden välein. Näin voidaan välttää, ettei vanhentunut tieto ohjaa suunnittelutyötä jatkossa. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, luku 3.2.)

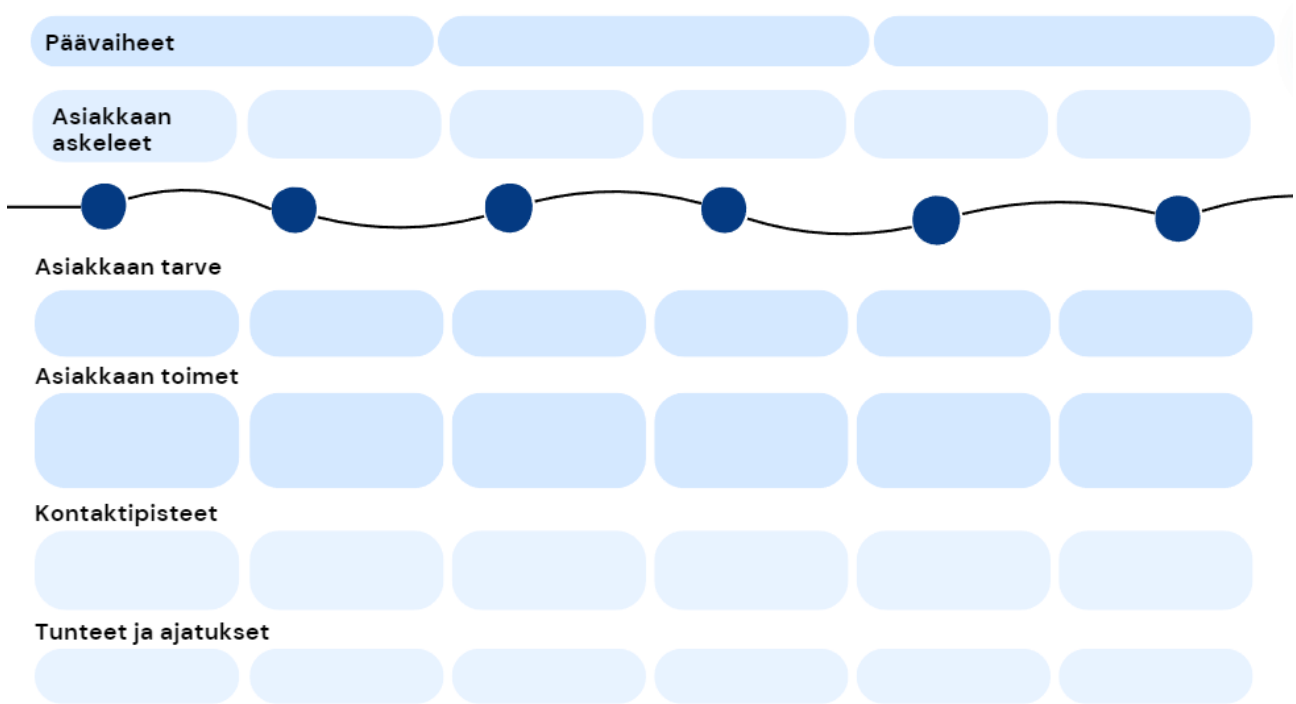
Koivisto ja muut (2019, 35) nostavat palvelupolun palvelumuotoilun kehittämisen keskiöön. **Palvelupolku** on työkalu, jonka avulla voidaan kuvata asiakkaan kulkemaa matkaa ja kokemuksia

palvelun aikana. Polku koostuu eri vaiheista, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Nämä palvelutuokiot puolestaan pitävät sisällään useita kontaktipisteitä. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Kontaktipisteillä tarkoitetaan niitä vaiheita asiakkaan palvelupolulla, joissa hän on kontaktissa palveluun aisteillaan. Kontaktipisteitä voi olla esimerkiksi ihmiset, jotka liittyvät palvelun tuottamiseen tai jotka palvelua kuluttavat. Esimerkki palvelua tuottavasta ihmisestä on asiakaspalvelija. Ympäristön vaikutus palvelun onnistumiseen on merkittävä. Ympäristö kontaktipisteenä viitataan niihin fyysisiin, digitaalisiin sekä virtuaalisiin ympäristöihin, joissa palvelu tapahtuu. Etenkin fyysisellä ympäristöllä on käyttäytymistä ohjaava sekä mielialaan vaikuttava merkitys, kun kyseessä oleva palvelu on esimerkiksi ravintola. Myös virtuaalinen ympäristö, kuten verkkosivusto vaikuttaa olennaisesti palvelun kuluttamiseen. Joskus palvelun kontaktipiste voi olla fyysinen esine, joka liittyy olennaisesti palvelun kuluttamiseen. Hyvä esimerkki palvelun kuluttamisen mahdollistavasta ja siihen vaikuttavasta esineestä on pankkikortti. Myös palveluhenkilökunnan toimintatavat ja käyttäytymismallit voidaan nähdä kontaktipisteenä palvelupolulla. (Tuulaniemi 2011, 79–82.) Palvelupolun kontaktipisteitä suunniteltaessa tulisi pyrkiä siihen, että kokonaisuutena syntyy selkeä, johdonmukainen ja yhtenäinen asiakaskokemus huolimatta siitä, mitä kanavaa tai kanavia asiakas hyödyntää osana palvelun saamista (Koivisto ym. 2019, 35).

Työkaluna palvelupolun kuvaaminen auttaa aineettoman palvelun visualisoinnissa ja siten palveluiden kehittämisessä sekä tilanteissa, joissa pyritään saamaan käsitys palvelun nykytilanteesta asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna. Palvelupolku voidaan kuvata erilaisilla tavoilla, mutta tyypillisesti yhdistävinä elementteinä ovat asiakkaan vaiheet polulla sekä kontaktipisteet. (Innanen 16.10.2018.)

Innanen (16.10.2018) esittää Palvelumuotoilupalo blogissa yhden palvelupolun kuvauksen (kuva 3). Innasen kuvaama palvelupolku koostuu kolmesta aikaa kuvaavasta päävaiheesta; ennen, aikana ja jälkeen. Tämän jälkeen nämä päävaiheet jakautuvat asiakkaan yksityiskohtaisempiin askeliin eli niin sanottuihin palvelutuokioihin. Jokaisen asiakkaan askeleen tai palvelutuokion kohdalla kuvataan, mitä asiakas tekee kyseisellä askeleella ja mikä on hänen tarpeensa askeleen kohdalla. Tämän lisäksi polulle hahmotetaan eri kontaktipisteet sekä asiakkaan tunteet ja ajatukset, joilla voidaan kuvata asiakaskokemusta ja tunnekäyrää. Innasen kuvaus sisältää myös kohdan mahdollisuuksille, jossa pyritään ideoimaan ratkaisuja polulla tunnistettuihin haasteisiin.



Kuva 3. Palvelupolun rakenne (mukaillen Innanen 16.10.2018)

3.2.3 Kehitä

Kun määritä-vaiheessa kerätty tieto on kiteytetty ymmärrykseksi ja on tunnistettu oikea ongelma tai mahdollisuus, palvelumuotoilunprosessi etenee tuplatimanttimallin toiseen timanttiin, joka keskittyy ratkaisun kehittämiseen. Kehitä-vaiheessa pyritään ideoinnin avulla löytämään erilaisia ratkaisuja asiakkaiden tunnistettuun ongelmaan hyödyntämällä kiteytettyä asiakasymmärrystä. Ratkaisujen kehittämiseen kuuluu prototyyppien rakentaminen ja työskentely yhteistyössä eri sidosryhmien, kuten asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Tämä mahdollistaa muun muassa palautteen ja ehdotusten keräämisen, jota voidaan hyödyntää ratkaisun jatkokehittämisessä. (Koivisto ym. 2019, 43–46.)

Ideoinnin tarkoituksena on mahdollisimman monen ratkaisuehdotuksen kehittäminen tunnistettuun ongelmaan (Tuulaniemi 2011, 182). Ideoinnin tukena toimii aikaisemmissa löydä- ja määritä-vaiheissa syntynyt asiakasymmärrys (Koivisto ym. 2019, 46).

Ideoinnissa edetään ensin lähestymistavalla, joka katsoo tunnistettua ongelmaa avoimesti ja laajasti ilman ennakko-oletuksia. Tarkoituksena on tässä vaiheessa tuottaa mahdollisimman monta ideaa. Prosessin etenemisen myötä keskitytään ongelman ytimeen ja syntyneiden ideoiden toteutuskelpoisuutta aletaan arvioimaan asetettujen kriteerien pohjalta. Ideointi noudattaakin sekä laajentuvaa divergenssiajattelua että supistuvaa konvergenssiajattelua. Divergenssi näkyy ideointiprosessin alkuvaiheessa, jossa ideoita pyritään tuottamaan mahdollisimman paljon. Konvergenssi

puolestaan astuu esiin siinä vaiheessa, kun ideoita aletaan karsimaan. (Tuulaniemi 2011, 182–183.)

Ideoinnissa voidaan hyödyntää mahdollisuuksien mukaan useita erilaisia ideointimenetelmiä (Koivisto ym. 2019, 46). Menetelmät tulisi valita aina kehitettävän kohteen ja tarpeen mukaan ja niitä tulisi vaihdella, mikäli valittu menetelmä ei tuo toivottuja tuloksia (Tuulaniemi 2011, 187–188).

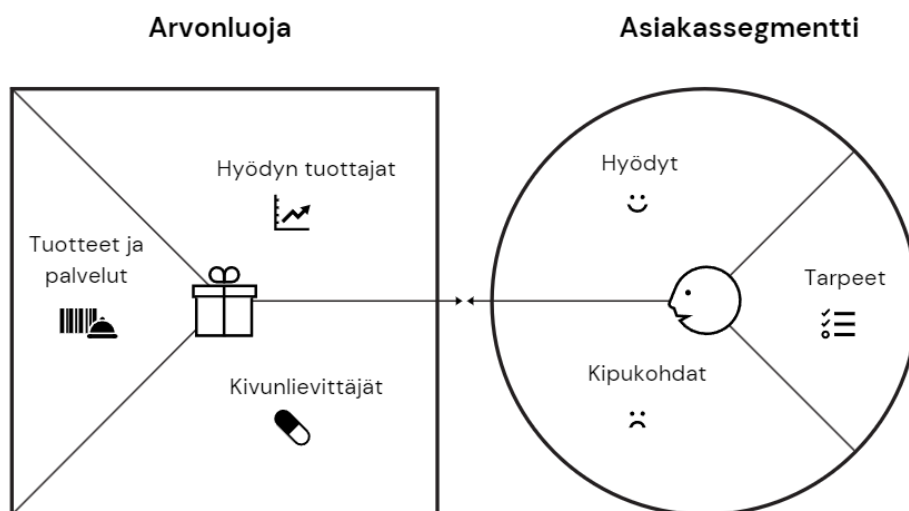
Brainstorming eli aivoriihi on ideointimenetelmä, joka keskittyy ongelmaratkaisuun rennolla lähestymistavalla. Aivoriihi työskentelyssä tarkoituksena on luoda avoin ilmapiiri, joka kannustaa kaikkia läsnä olevia osallistumaan ideointiin. Ideointi on luovaa, eikä ideoita tulisi arvostella prosessin aikana. Työskentelyn tarkoituksena on kannustaa mahdollisimman monien ideoiden synnyttämiseen ajattelematta liikaa niiden käyttökelpoisuutta sellaisenaan. Aivoriihen luovuus ja hassuilta tuntuvienkin ideoiden vastaanotto voi auttaa ihmisiä pääsemään omassa ideoinnissaan uudelle tasolle ja muuttamaan omaa ajatteluprosessia. Siinä missä jotkut ideat voivat olla suoria ratkaisuja tunnistettuun ongelmaan, toiset voivat puolestaan innostaa ideointia ja siten synnyttää lisää uusia ideoita. (Dunne s.a.)

Ideoinnin pohjana toimii ratkaistavan oleva ongelma ja muut siihen liittyvät reunaehdot, jotka tulee esittää ideointiin osallistuville selkeästi. Tämän jälkeen itse ideointi voidaan aloittaa. Aivoriihi työskentelyssä tulee kuitenkin huomioida, miten menetelmää voidaan käyttää mahdollisimman tehokkaasti. Ryhmässä ideointi on antoisaa, sillä ideointiin osallistuvat henkilöt voivat täydentää ja jatkokehittää toistensa ideoita. Myös ryhmän monimuotoisuus ja erilaiset ajattelutavat rikastuttavat ideointia. Liian samanhenkisistä ihmisistä muodostuva ryhmä taas ei välttämättä synnytä monia luovia ideoita. (Dunne s.a.)

The Value Proposition Canvas on hyödyllinen työkalu moneen eri tilanteeseen tai ongelmaan, oli kyseessä täysin uuden idean synnyttäminen tai jo olemassa olevan yrityksen toiminnan kehittäminen. The Value Proposition Canvasilla voidaan sen nimen mukaisesti pyrkiä paremmin ymmärtämään ja hahmottamaan arvon muodostumista. (Osterwalder, Pigneur, Papadacos, Bernarda & Smith 2014, Intro viii-xviii)

The Value Proposition Canvas koostuu kahdesta eri osasta; asiakasprofiili ja arvolupaus (kuva 5). Asiakasprofiiliin tarkoituksena on kirkastaa asiakasymmärrystä ja tarkastella tietyn asiakkaan tai asiakassegmentin näkökulmaa. Arvolupaus osiossa taas pyritään kuvaamaan sitä, miten kyseiselle asiakkaalle tai asiakassegmentille on tarkoitus tuottaa arvoa. Lopuksi tarkoituksena on saavuttaa yhteensopivuus näiden kahden osion välillä. (Osterwalder ym. 2014, 3.)

The Value proposition Canvas



Kuva 4. The Value Proposition Canvas (mukaillen Strategyzer 9.4.2024)

The Value Proposition Canvasissa asiakasprofiili jakautuu kolmeen osioon; tarpeet, kipukohdat ja hyödyt. Asiakkaan tarpeilla viitataan sellaisiin asioihin, joita asiakas pyrkii täyttämään tai tehtäviin, jotka hän yrittää saada tehtyä. Kyseessä voi olla myös ongelma, johon asiakas hakee ratkaisua. Asiakkaan tarve tai tehtävä voi olla luonteeltaan toiminnallinen, jolloin hän etsii ratkaisua jonkin tietyn tehtävän tekemiseen. Esimerkki toiminnallisesta tehtävästä voi olla esimerkiksi raportin kirjoittaminen. Kun asiakas hakee tiettyä asemaa tai haluaa näyttää joltain ulospäin, hän pyrkii täyttämään sosiaalista tarvetta tai tehtävää. Asiakkaalla voi olla emotionaalinen tehtävä, jolloin hän pyrkii tavoittamaan jonkun tietyn tunteen. Asiakkaan emotionaalisenä tehtävänä voi olla esimerkiksi turvan tunteen saavuttaminen. (Osterwalder ym. 2014, 9–16.)

Asiakkaan kokemia riskejä, huonoja lopputuloksia ja esteitä kuvataan kipukohdilla, joita hän kohtaa yrittäessään saada jotain tarvetta tai tehtäväänsä hoidettua. Kipukohdat voivat ilmetä palvelun aikana, mutta myös ennen sitä tai sen jälkeen. (Osterwalder ym. 2014, 9–16.)

Asiakkaan hyödyillä puolestaan kuvataan lopputuloksia ja hyötyjä, joita asiakas hakee. Hyödyt voivat olla vaadittuja, toivottuja, odotettuja tai odottamattomia hyötyjä. Niin sanotuilla vaadituilla hyödyillä tarkoitetaan sellaisia hyötyjä, jotka ovat vaatimuksena ratkaisun toimimiselle. Toivotulla hyödyillä tarkoitetaan hyötyjä, joita asiakas osaisi sanoa toivovansa, mutta jotka kuitenkin ylittävät asiakkaan odotukset toteutuessaan. Odotettu hyöty on sellainen, mitä voidaan odottaa ratkaisun tuovan, kun taas odottamaton hyöty ylittää asiakkaan odotukset ja toivomukset. (Osterwalder ym. 2014, 9–16.)

The Value Proposition Canvasissa arvolupaus osio jakautuu asiakasprofiilin tavoin kolmeen osioon, jotka ovat; tuotteet ja palvelut, kivunlievittäjät ja hyödyn tuottajat. Tuotteet ja palvelut-osiossa on tarkoituksena listata asiakkaalle oleva tarjonta, johon arvolupaus perustuu. Näiden tuotteiden ja palveluiden tarkoituksena on vastata asiakkaan toiminnallisiin, sosiaalisiin ja emotionaalisiin tarpeisiin ja tehtäviin. (Osterwalder ym. 2014, 29–33.)

Kivunlievittäjillä tarkoitetaan niitä asioita, joilla tuote tai palvelu lievittää asiakkaan kokemia kipukohtia. Kivunlievittäjillä pyritään poistamaan niitä tekijöitä, jotka aiheuttavat asiakkaalle ärsytyksen tunteita palvelun aikana, sitä ennen tai sen jälkeen. Jokaista asiakkaan kipukohtaa ei tarvitse poistaa, vaan tavoitteena on keskittyä erityisesti niihin kipukohtiin, joilla on suurin vaikutus asiakkaalle. (Osterwalder ym. 2014, 29–33.)

Hyödyn tuottajilla vastataan siihen, miten tuote tai palvelu luo asiakkaalle hyötyä, joita hän odottaa ja haluaa. Myös hyötyjen kohdalla tarkoituksena on kiinnittää huomiota erityisesti asiakkaalle merkittävimpiin ja olennaisimpiin hyötyihin. (Osterwalder ym. 2014, 29–33.)

3.2.4 Tuota

Tuplatimantin viimeisenä vaiheena on tuota-vaihe, jonka tarkoituksena rajata konvergenssi luonteensa mukaisesti kehittä-vaiheessa syntyneistä ideoista tunnistetun ongelman kannalta sopivimmat. Vaiheen lopputuloksena pyritään luomaan valmis idea tai konsepti, joka toimii perustana päätöksenteolle, kun mietitään, onko kehitetty ratkaisu käytäntöön viemisen arvoinen. Ratkaisujen arviointi sekä vaihtoehtojen testaus eri sidosryhmillä ovat olennaisia toimia, kun pyritään rajaamaan syntyneitä ideoita. (Koivisto ym. 2019, 43–46.)

NABC-malli (kuva 6) on työkalu, jota voidaan hyödyntää osana kehitysprosessia muun muassa idean kehittämisesä, arvioimisessa ja esittelemisessä. Mallin nimi muodostuu englannin kielen sanoista need, approach, benefit ja competition, jotka voidaan kääntää suomeksi; tarve, lähestymistapa, hyöty ja kilpailu. Sanat muodostavat yhdessä neljä avainelementtiä, joita voidaan hyödyntää idean ja ratkaisun arvon määrittelemisen tukena. (Sheffield DocFest 4.7.2012: Ticon s.a.)

NABC-mallia hyödyntäessä pohditaan ensin, mitä kohderyhmä tarvitsee ja miten kehitetty idea tuo siihen ratkaisun. Asiakkaan tai käyttäjän tarpeen tulee olla todellinen ja sellainen, johon ei ole jo olemassa olevaa ratkaisua. Kun tämä tarve on tunnistettu, voidaan pohtia, mikä olisi siihen houkutteleva ja vakuuttava ratkaisu ja lähestymistapa asiakkaan näkökulmasta. Ratkaisuideaa kehitellessä tulisi myös pohtia, mikä ideassa on uniikkia ja innovatiivista. Idean tuomien hyötyjen pohtiminen on tärkeää. Hyötyjen kohdalla pohditaan, miten syntynyt idea voisi esimerkiksi helpottaa kohderyhmän elämää. Viimeisenä hahmotetaan, mitä kilpailevia ratkaisuja on jo olemassa ja miksi syntynyt idea on näitä parempi. (Harrschar 30.6.2021; Sheffield DocFest 4.7.2012; Ticon s.a.)

NABC-malli



Kuva 5. NABC-malli (mukaillen Harrschar 30.6.2021; Ticon s.a)

Palvelumuotoilussa **prototyyppien laatiminen eli prototypointi** on merkittävässä roolissa ja sitä hyödynnetään sekä suunnittelun että kehittämisen tukena. Prototypointi soveltuu työkaluna muun muassa kehitellyn palvelun havainnollistamiseen visuaalisesti sekä sen toimivuuden testaamiseen. (Tuulaniemi 2011, 196–198.)

Prototypoinnissa tarkoituksena on luoda malli esimerkiksi palveluideasta ja testata sen käyttökelpoisuutta. Testauksen avulla pystytään syventämään ymmärrystä siitä, mitkä palvelun eri ominaisuudet toimivat ja toisaalta, mitkä eivät toimi eivätkä näin ollen sovellu palveluun. (Tuulaniemi 2011, 196–198).

4 Empiirinen osa

Tämä luku vastaa opinnäytetyön empiiristä osaa, jossa käydään läpi työn lähtötilanteen kuvaus ja suunnittelu sekä tuotoksen tuottamisen kuvaus. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus (liite 2) löytyy työn liitteistä.

4.1 Tuottamisen lähtötilanteen kuvaus ja suunnittelun esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajina toimivat Haaga-Helia ammattikorkeakoulu ja tarkemmin hanke Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu on yksityinen ammattikorkeakoulu, joka on profiloitunut palveluliiketoimintaan, myyntiin, yrittäjyyteen sekä korkeakoulupedagogiikkaan. Haaga-Helia tarjoaa sekä ylempiä että alempia ammattikorkeakoulututkintoja, opettajakoulutusta Haaga-Helian Ammatillisessa opettajakorkeakoulussa sekä erilaisia yrityksille suunnattuja täydennyskoulutuksia. Alemman ammattikorkeakoulun tutkintotarjontaan kuuluu restonomi, tradenomi, medianomi ja liikunnanohjaus tutkinnot. Ylemmän ammattikorkeakoulun Master-tutkintotarjontaan sisältyy laajasti esimerkiksi erilaisia liiketoiminnan, liikunta-alan sekä journalismin tutkintoja sekä suomen että englannin kielisissä ohjelmissa. Haaga-Heliällä on myös tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa yhteistyössä yritysten ja erilaisten tutkimuslaitosten kanssa. Haaga-Heliällä on yhteensä viisi eri kampusta kolmella eri paikkakunnalla: Helsingissä, Porvoossa ja Heinolassa. Opiskelijoita Haaga-Heliassa on 11 tuhatta, jonka lisäksi organisaatiossa työskentelee yli 700 asiantuntijaa. (Haaga-Helia s.a.a; Haaga-Helia s.a.b; Haaga-Helia s.a.c; Haaga-Helia s.a.d; Haaga-Helia s.a.e; Haaga-Helia s.a.f; Haaga-Helia s.a.g.)

Haaga-Helian missio eli tarkoitus on avata ovet työelämään. Tällä tavoitellaan opiskelijoiden laadullista työllistymistä ja ovien auki pysymistä työelämään. Visionsa mukaan Haaga-Helia haluaa olla kansainvälinen ja rohkea työelämä uudistaja. Haaga-Helian 2021–2025 vuosille laaditun strategian kolme keskeistä osa-aluetta ovat: uutta osaamista luova soveltava tutkimus, jatkuvan oppimisen ja ohjauksen innovatiiviset ratkaisut sekä vaikuttavat kansalliset ja kansainväliset yhteistyöverkostot. Haaga-Helian toimintaa ohjaavat viisi tärkeää arvoa: rohkeus, yhdessä tekeminen, avoimuus, arvostus ja vastuullisuus, ja ne on pyritty tekemään näkyväksi kaikessa organisaation toiminnassa. Rohkeudella pyritään tuomaan esille Haaga-Helian vahvaa kokeilukulttuuria, yhdessä tekeminen kertoo koulun joukkueajattelusta, avoimuuden takana taas on ajatus osaamisen ja tiedon jakamisesta, arvostus näyttäytyy toisten kunnioittamisessa ja nöyryytenä, viimeisenä vastuullisuus näkyy Haaga-Helian toiminnassa sijoituspolitiikassa ja ilmastositoutumuksessa. (Haaga-Helia s.a.b.)

Hanke Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty on hanke, jonka tarkoituksena on edistää Suomeen saapuneiden pakolaisten työllistymistä pääkaupunkiseudulla. Hankkeen pyrkimyksenä on auttaa pakolaisia kartoittamalla pakolaisten koulutusta, osaamista ja aikaisempaa kokemusta sekä auttaa lopulta itse työpaikan saamisessa. Tavoitteena on myös tunnistaa ja purkaa erilaisia esteitä, joihin pakolaiset törmäävät osana työllistymistään. Hanke on käynnistetty keväällä 2023 ja sen on suunniteltu päättyvän helmikuussa 2025. (Haaga-Helia s.a.h.) Haaga-Helia ammattikorkeakoulu vastaa hankkeen toteutuksesta, jonka lisäksi hankkeessa on mukana myös muita tahoja, jotka vastaavat sen muista osa-alueista. Hanke on Euroopan unionin osarahoittama ja rahoitusinstrumenttina toimii ESR+ eli Euroopan sosiaalirahasto plus. Hämeen elinkeino-, liikenne- ja ympäristövirasto eli ELY-keskus toimii puolestaan hankkeen rahoituksen koordinoijana (Saaranen & Lindell 18.12.2023.)

Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty -hankkeen kohderyhmäksi on määriteltä pakolaiset, joilla on jo olemassa oleva työnteko-oikeus sekä pakolaiset, jotka ovat saamassa kyseisen oikeuden. Ensisijaiseksi kohderyhmäksi on kuitenkin nimetty tilapäistä suojelua saavat ukrainalaiset. Toissijaisina kohderyhminä hankkeelle ovat pääkaupunkiseudulla toimivat työnantajat sekä muut pakolaisten kanssa työskentelevät tahot, joita ovat esimerkiksi kaupungit, vastaanottokeskukset ja työllisyyspalvelut. (Haaga-Helia s.a.i)

4.1.1 Tuotoksen kohderyhmä

Tämän opinnäytetyön tuotos on tehty toimeksiantaja hankkeelle Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty, jonka osittain määritteli tuotoksen kohderyhmää. Hanke rajasi kohderyhmän pakolaisiin. Kuitenkin kohderyhmää haluttiin vielä tarkentaa koskemaan hankkeen pääasiallista asiakasryhmää eli tilapäistä suojelua saavia ukrainalaisia. Tämän lisäksi hankkeen tavoite eli työllistymisen edistäminen rajasi kohderyhmän ikäjakauman työikäisiin 15–64-vuotiaisiin henkilöihin. Laadullisen tutkimuksen kohderyhmänä on tilapäistä suojelua saavat Suomessa työllistyneet tai työllisyyteen pyrkivät ukrainalaiset, jotka ovat iältään 15–64-vuotiaita.

4.1.2 Tuotoksen tavoite

Tämän opinnäytetyön tuotoksen on tarkoitus tuottaa asiakasymmärrystä Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty -hankkeelle. Tarkoituksena on ymmärtää tämänhetkinen tilapäistä suojelua saavan ukrainalaisen asiakaspolku Suomeen saapumisesta Suomessa työllistymiseen ja tunnistaa ukrainalaisen kohtaamia esteitä tällä polulla. Lopuksi pyritään tuottamaan idea tai ratkaisu tunnistettuihin esteisiin ja kuvata asiakaspolku uudelleen tuotettu ratkaisu tai idea huomioiden.

Tuottamista rajoittavina tekijöinä on pitkälti omaan jaksamiseen ja osaamiseen liittyvät tekijät, kuten stressinsietokyky ja itsensä johtaminen. Toimeksiantajan osalta työn tuottamista rajoittavia tekijöitä, kuten määrättyä aikataulua ei ole.

4.1.3 Työn laadulliset kriteerit

Tärkeimpiin laadullisiin kriteereihin kuuluu riittävän asiakasymmärryksen kerääminen ja syventäminen. Tämän kriteerin täyttymiseksi pidetään välttämättömänä suorittaa vähintään kuusi haastattelua, joissa haastateltavina on työn kohderyhmään sopivia henkilöitä. Haastateltavien vähimmäismääräksi asetetaan kuusi, jotta pidetyistä haastatteluista saataisiin kerättyä mahdollisimman monipuolisesti erilaisia näkökulmia ja pystytään syventämään ymmärrystä tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten erilaisista tilanteista sekä työnhakuun ja työntekoon liittyvistä kokemuksista. Haastattelut toimivat pitkälti pohjana koko tuotokselle ja ovat siten avain asemassa, mitä tulee onnistuneeseen lopputulokseen.

Myös toimeksiantajan tyytyväisyys tuotokseen kertoo lopputuloksen onnistuneisuudesta. Tuotoksen tarkoituksena on tuoda toimeksiantajalle sellaista asiakasymmärrystä, jota se voi tulevaisuudessa hyödyntää hankkeen toiminnassa esimerkiksi uuden sisällön ja tapahtumien suunnittelussa. Tätä kuitenkin ei voida mitata etukäteen ennen kuin hanke on päässyt tutustumaan tuotokseen, hyödyntämään kerättyä asiakasymmärrystä sekä arvioimaan sen hyödyllisyyttä.

4.2 Tuotoksen tuottamisen kuvaus

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus noudattaa palvelumuotoilun tuplatimanttimallin mukaista prosessia ja koostuu täten sen neljästä vaiheesta; löydä, määritä, kehitä ja tuota. Palvelumuotoilu valikoitui menetelmäksi, koska sen menetelmät ja monipuoliset työkalut sopivat opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamiseen. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka keskittyy erityisesti palveluiden, asiakaskokemuksen sekä palveluliiketoiminnan kehittämiseen asettaen palvelun käyttäjän ja palvelupolun kehitystyön keskiöön (Koivisto ym. 2019, 34–35). Koska työn toiminnallinen osuus keskittyi nimenomaan kuvaamaan ja kehittämään asiakkaan eli tilapäistä suojelua saavan ukrainalaisen asiakaspolkua, soveltui palvelumuotoilu menetelmäksi parhaiten.

4.2.1 Löydä-vaihe

Löydä-vaiheessa tavoitteena oli ottaa selvää siitä, minkälainen tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymiseen johtava asiakaspolku tällä hetkellä näyttää ja tunnistaa polulla olevia haasteita ja onnistumisia. Vaiheen aineistonkeruumenetelminä hyödynnettiin laadullista tutkimusta, joka toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna. Myös opinnäytetyön tietoperusta oli tärkeässä roolissa, mitä tulee aineistonkeruuseen. Puusan & Juutin (2020, luku 4) mukaan laadullisessa

tutkimuksessa teoria ohjaa aineistonkeruuta. Tässä opinnäytetyössä teorian avulla pyrittiin rakentamaan mahdollisimman hyvä ymmärrys muun muassa tarjolla olevista työllisyyttä ja kotoutumista tukevista palveluista, jonka lisäksi teoriaa hyödynnettiin myös haastattelukysymysten muodostamisessa.

Laadullisessa tutkimuksessa ihminen on keskiössä (Puusa & Juuti 2020, luku 4). Tässä opinnäytetyössä pyritään nimenomaan kuvaamaan ihmisten kokemuksiin perustuvaa polkua Suomessa työllistymiseen, jonka takia laadullinen tutkimus sopi hyvin tässä opinnäytetyössä hyödynnettäväksi aineistonkeruu menetelmäksi. Laadullinen tutkimus menetelmänä jakaa myös saman painopisteen kuin opinnäytetyön päämenetelmänä hyödynnettävä palvelumuotoilu, jossa ihminen asetetaan keskiöön kehitystyön keskiöön.

Puolistrukturoitu haastattelu valittiin haastattelutyypiksi muutamasta eri syystä. Puolistrukturoitu haastattelutyypinä mahdollistaa haastateltavien sanoittaa itse vastauksensa ja toisaalta nostaa valmiiden kysymysten rinnalle asioita, joita tutkija ei välttämättä osannut huomioida valmista kysymysrunkoa muodostaessaan (Puusa & Juuti 2020, luku 6). Haastatteluissa haluttiin antaa haastateltaville mahdollisuus vastata vapaasti ja sanoittaa omat näkemykset itse. Tätä pidettiin tärkeänä muun muassa sen takia, että pystytään ymmärtämään, mikä on todellinen asiakkaan ongelma. Jos haastattelu olisi tehty täysin strukturoituna haastatteluna antaen valmiit vaihtoehdot, olisi todellista työllistymisen estettä tuskin kyetty tunnistamaan. Haastatteluun lähdettiin asenteella, että kaikkea ei voida tietää ja siksi on tärkeää antaa haastateltaville mahdollisuus nostaa itselleen työllistymisen polulla olleita keskeisiä asioita, joita kysymyksiä laatiessa ei ollut välttämättä edes osattu ajatella. Haastatteluja varten laadittiin valmis kysymyspatteristo (liite 1), joka koostui yhteensä 46 kysymyksestä. Haastattelukysymyksien laatisemassa hyödynnettiin tukena empatiakarttaa.

Haastattelu sopi aineistonkeruumenetelmäksi myös sen joustavuuden ansiosta. Haastattelulla voidaan kerätä tietoa myös lukutaidottomilta ja lomakkeita vierastavilta henkilöiltä (Juuti & Puusa, luku 6). Koska tämän opinnäytetyön kohderyhmänä on tilapäistä suojelua saavat ukrainalaiset, tuli huomioida myös mahdolliset kielitaitoon liittyvät haasteet. Opinnäytetyötä tehdessä haluttiin minimoida väärinymmärrykset ja siksi koettiin, että lomake tai kirjallinen haastattelu voi aiheuttaa haasteita henkilöille, jotka eivät vielä kykene lukemaan suomea tai englantia täysin sujuvasti, jolloin ymmärtäminen olisi kääntäjäsovellusten varassa. Siksi haastattelu keskustellen sopi menetelmäksi hyvin ja mahdollisesti laski kynnystä osallistua haastatteluun, kun vaatimuksena ei ollut kirjallinen suomen tai englannin kielen taito.

Haastateltavia lähdettiin tavoittelemaan ensin hankkeen Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T -tunnista, tunnusta, työllisty 7. maaliskuuta 2024 järjestämässä tapahtumassa Makuja ja mahdollisuuksia. Tämän lisäksi lisää haastateltavia tavoiteltiin muutama otteeseen sähköpostitse.

Sähköpostiviestit lähtivät yhteensä 57 hankkeessa mukana olevalle tilapäistä suojelua saavalle ukrainalaiselle. Lisäksi haastateltavia tavoiteltiin jo haastatteluihin osallistuneiden kautta sekä kontaktoimalla muutamaa ukrainalaisten kanssa toimivaa tahoa. Ensin tavoitteena oli haastatella yhteensä kuutta tilapäistä suojelua saavaa ukrainalaista, jotka olivat osallistuneet toimeksiantaja hankkeen toimintaan. Kuitenkin lopulta kuudesta haastattelusta neljä tavoitettiin hankkeen kautta ja kaksi muita tahoja hyödyntäen.

Haastattelut toteutettiin Teams-alustalla videohaastatteluina, joka mahdollisti haastatteluiden tallentamisen ja litteroinnin. Myös haastattelutilanteessa otettiin huomioon mahdolliset kieleen ja ymmärtämiseen liittyvät haasteet. Haastatteluissa käytettiin haastateltavan toiveen mukaisesti joko suomen tai englannin kieltä tai molempia. Haastattelukysymykset näytettiin haastateltavalle myös kirjallisina suomeksi ja englanniksi kysymisen yhteydessä, jonka tarkoituksena oli, että haastateltava voi tarvittaessa esimerkiksi kääntää kysymyksen helposti omalle äidinkielelleen.

Empatiakarttaa hyödynnettiin löydä-vaiheessa ensin työkaluna haastattelurungon muodostamisessa ja myöhemmin haastatteluista saadun tiedon kiteyttämiseen. Työkalun avulla pystytään ymmärtämään paremmin asiakkaita, heidän kokemuksiaan, toiveitaan ja tarpeitaan sekä miten näihin voitaisiin palvelulla vastata. Sen avulla kuvataan mitä asiakas näkee, sanoo, tekee, kuulee, ajattelee ja tuntee sekä mitkä ovat hänen kokemiaan kipupisteitä ja onnistumisia. (Ideapakka 11.6.2021; Huczkowski 13.8.2021.) Koska tarkoituksena oli kerryttää haastatteluilla asiakasymmärrystä ja pyrkiä näkemään asioita asiakkaan näkökulmasta, sopi empatiakartta tueksi haastattelukysymysten muodostamiseen. Työkalun eri osa-alueiden avulla pyrittiin pohtimaan laajasti kysymyksiä, joiden avulla voitaisiin paremmin hahmottaa asiakkaan ympäristöä, näkökulmia ja todellisia tarpeita. Koska haastattelukysymykset oli laadittu empatiakartan pohjalta, oli haastattelujen jälkeen asiakasta saatu tieto myös helppo kiteyttää ja visualisoida lopuksi empatiakarttaan.

Käytännössä empatiakarttaa hyödynnettiin työkaluna luomalla jokaisesta haastattelusta oma empatiakartta, jonka jälkeen kartoista etsittiin samankaltaisuuksia. Tämän jälkeen keskenään samankaltaiset empatiakartat (liite 2) kiteytettiin omiksi empatiakartoiksi, jotka toimivat myöhemmin asiakaspersoonien muodostamisen pohjina.

4.2.2 Haastattelujen yhteenveto

Osana laadullista tutkimusta haastateltiin yhteensä kuutta tilapäistä suojelua saavaa ukrainalaista. Haastatteluiden tulokset ovat hyvin samankaltaisia ja tätä selittää hyvin samanlaiset demografiset tekijät ja haastateltavien samanlaiset elämäntilanteilla. Haastateltavat olivat iältään 32–54-vuotiaita naisia, joista suurimmalla osalla oli lapsia. Useimmat haastateltavista olivat saapuneet Suomeen alkuvuodesta 2022, jonka lisäksi haastateltavissa oli myös muutama vuoden 2023 aikana

saapunut ukrainalainen. Suurimmalla osalla haastateltavista oli Suomessa entuudestaan perhettä tai sukulaisia, joka oli toiminut vaikuttavana tekijänä Suomeen saapumiselle.

Haastateltavat eivät nostaneet juurikaan esille mielikuvia, joita heillä olisi ollut ennen Suomeen saapumista, vaikka osalla oli ollut Suomessa entuudestaan perheenjäseniä. Yleisesti Suomi oli mielletty maana turvalliseksi. Haastateltavilla ei ollut myöskään juurikaan odotuksia ennen Suomeen saapumista, mitä tuli Suomeen ja Suomessa työllistymiseen. Haastatteluissa nousi esille, että jollakin oli ollut etukäteen tiedossa Suomen taloustilanne, eikä odotuksia työllistymiselle ollut siksi asetettu. Yksi haastateltavista kertoi oman ammattinsa puolesta kiinnostuneensa Suomesta jo ennen sotaa. Hän koki, että pohjoismaissa olisi hänen uransa kannaltaan parempia työmahdollisuuksia ja tämä oli myös painanut päätöksessä hakeutua Suomeen sodan alettua.

Kaikilla haastatelluilla oli Ukrainasta yliopistotutkinto sekä laajaa työkokemusta erilaisista työtehtävistä usein myös alkuperäisen tutkinnon ulkopuolelta. Monet olivat työskennelleen esimerkiksi erilaisissa kaupanalan työtehtävissä. Koulutuksen ja aikaisemman kokemuksen suhteen haastateltavat olivat hyvässä asemassa. Suomessa työskentelystä haastateltavilla ei ollut kuitenkaan juurikaan kokemusta. Kielikurssin yhteydessä ollut työharjoittelu oli monelle ainoa kosketus suomalaisen työelämään. Haastateltavien joukkoon mahtui kuitenkin myös Suomessa jo työllistyneitä henkilöitä, jotka kertoivat olleensa jo jonkin aikaa lomautettuna työpaikastaan tai saaneensa töitä vain määräaikaisena.

Arvokysymyksissä haastateltavien vastaukset olivat hyvin yhdenmukaisia. Tärkeinä arvoina korostuivat muun muassa perhe, työ, taloudellinen vakaus ja itsenäisyys. Myös terveys ja turvallisuus oli monelle tärkeitä etenkin niiden haastateltavien kohdalla, joilla oli lapsia. Unelmista ja haaveista kysyttäessä haastateltavat nostivat yksimielisesti Suomessa työllistymisen isoimmaksi haaveeksi nykyisessä elämäntilanteessaan. Haastateltavat kertoivat myös toivovansa saavuttavansa aseman täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä ja mahdollisuutta jäädä Suomeen tulevaisuudessa.

Erilaisista palveluista kysyttäessä haastateltavat kertoivat käyttäneensä polkunsä alkutaipaleella viranomaisten, kuten poliisin, Maahanmuuttoviraston sekä vastaanottokeskuksen palveluita. Jotkut haastatelluista kertoivat myös hyödyntäneensä heti saapuessaan erilaisten järjestöjen, kuten Suomen Punaisen Ristin apua. Kokemukset palveluista olivat yksilöllisiä, mutta yleisesti ottaen niitä pidettiin hyvinä ja riittävinä.

Kaikki haastateltavat kertoivat ilmoittautuneensa työttömiksi työnhakijoiksi ja olevansa tällä hetkellä TE-toimiston asiakkaita. Asiakkuudet olivat alkaneet hieman eri aikoihin riippuen henkilöstä. Jotkut olivat yrittäneet aloittaa työnhaun itsenäisesti ennen TE-toimiston puoleen kääntymistä. TE-toimistoa ja sen tarjoamia palveluita pidettiin pääosin hyvinä ja etenkin kielitaidon sekä

harjoittelupaikkojen osalta merkittävänä. TE-toimiston kautta haastateltavat kertoivat saaneensa myös kotoutumispalveluita, kuten viranomaisen kanssa yhdessä laaditun kotoutumissuunnitelman. Haastateltavien kokemuksiin TE-toimiston kohdalla vaikutti etenkin se, minkälainen virkailija ukrainalaista oli palvellut. Henkilöt, joilla oli ollut TE-toimistossa hyvä kontakti omaan virkailijaan, olivat erittäin tyytyväisiä ja korostivat TE-toimistoa yhtenä tärkeimpänä kotoutumista ja työllistymistä edistävänä tahona.

Osana Suomeen asettumista ja Suomessa työllistymistä haastateltavat kertoivat olevansa mukana erilaisissa vapaaehtoisten järjestämässä hankkeissa ja toiminnoissa. Haastatteluissa keskityttiin kysymään tämän opinnäytetyön toimeksiantaja hankkeen kautta tavoitettujen henkilöiden mielipiteitä Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty -hankkeen toiminnasta. Haastateltavat olivat tulleet mukaan hankkeeseen oman polkunsa eri vaiheissa. Suurin osa oli tullut hankkeeseen mukaan syksyllä 2023. Haastattelujen perusteella hanketta voidaan pitää onnistuneena. Haastateltavat antoivat hankkeelle hyvää palautetta muun muassa hyvästä ilmapiiristä, keskusteluista sekä sen tarjoamasta avusta ja neuvoista. Kysyttäessä haastateltavilla oli myös joitain toiveita hankkeelle tulevaisuudessa. Haastateltavat toivoivat, että tapahtumia järjestettäisiin myös tulevaisuudessa ja sisällössä otettaisiin huomioon myös kokeneemmat työnhakijat. Vaikka cv ja hakemuskirjeiden laatimisessa saatua apua arvostettiin ja pidettiin tärkeänä, kokeneemmat työnhakijat eivät kokeneet olevansa sille oikeaa kohderyhmää. Tulevaisuudessa toivottiin myös toimintaa, mikä mahdollistaisi ukrainalaisille suomen kielentaidon ylläpitämistä esimerkiksi kielikahvila tyyli-
sesti. Kielikurssinsa jo suorittaneet pelkäsivät, että työttömänä suomen kielentaitoa on vaikea ylläpitää, jollei sitä ei pääse käyttämään. Etenkin toivottiin, että kieltä pääsisi puhumaan natiivien puhujien kanssa.

Haastateltavien tämänhetkiset elämäntilanteet olivat hyvin samankaltaisia. Lähes kaikki vuoden 2022 aikana Suomeen saapuneet haastateltavat olivat joko suorittamassa tai juuri suorittaneet TE-toimiston kautta järjestettävää suomen kielenkurssia ja sen yhteydessä olevaa työharjoittelua. Nämä haastateltavat kertoivat hakevansa tällä hetkellä aktiivisesti itselleen työ- tai harjoittelupaikka. Osa haastateltavista oli myös aloittanut opiskelun kielikurssin ja työnhaun ohella. Joukossa oli sekä Ukrainassa aloitettujen opintojen viimeistelijöitä sekä Suomessa uuden koulutuksen aloittaneita henkilöitä.

Työnhakuun ja koulutukseen liittyvä tiedonhaku keskittyi pitkälti TE-toimistoon, sosiaaliseen mediaan sekä internettiin. Haastateltavien käyttämiin kanaviin vaikutti paljon haastateltavien henkilökohtaiset kokemukset muun muassa TE-toimistosta. Haastateltavat, joilla sattui olemaan hyvä kokemus TE-toimistosta, olivat hyödyntäneet sieltä saatuja tietoja ja neuvoja työnhaussa enemmän, kuin haastateltavat, jotka eivät kokeneet TE-toimistossa asiointia yhtä onnistuneeksi. Yleisesti

ottaen TE-toimistoa pidettiin luotettavana tahona ja tiedonlähteenä työnhakuun liittyvissä asioissa. Kaikki haastateltavat kertoivat hyödyntäneensä itsenäisessä työhaussa internettiä ja erilaisia työnhakuverkkosivustoja, kuten Duunitoria. Myös jotkut sosiaalisen median kanavat, kuten Facebook ja LinkedIn olivat haastateltavien aktiivisesti seuraamia kanavia. Facebookia ei nähty varsinaisesti luotettavana lähteenä, mutta sitä kautta seurattiin esimerkiksi erilaisia työnhakuun liittyviä keskusteluita ja muiden kokemuksia. LinkedIn puolestaan oli joillekin työhaussa luotettava ja ensisijainen kanava. Vapaa-ajalla aktiivisesti erilaisissa vapaaehtoistoiminnassa mukana olevat pitivät myös erilaisista hankkeista ja webinaareista saatua tietoa luotettavana ja hyödynsivät niitä osana työnhakua. Yleisesti haastateltavat kertoivat seuraavansa jonkin verran keskusteluita esimerkiksi muiden ukrainalaisten kanssa, mutta keskusteluista saatua tietoa ei pidetty kaikista luotettavimpana tai ensisijaisena tietolähteenä, mitä tulee työnhakuun.

Haastateltavat pitivät pääosin tämänhetkistä polkuaan Suomeen saapumisesta siihen pisteeseen, missä he nyt ovat sujuvana, vaikka joitain haasteita polulla oli kohdattu. Haasteet vaikuttivat pääosin keskittyvän itse työn saamiseen, johon haastateltavat toivoivat tulevaisuudessa saavansa lisää tukea. Avoimien työpaikkojen löytämisessä tai hakemisessa ja hakuprosessissa ei koettu niinkään haasteita, vaan haasteet liittyivät nimenomaan itse työpaikan tai harjoittelupaikan saamiseen. Toivomuksena oli, että ukrainalaisia autettaisiin esimerkiksi tunnistamaan, mitkä avoimista työpaikoista olisivat hakijalle sopivia. Haastateltavat nostivat lähes yksimielisesti puutteellisen kielitaidon suurimmaksi työllistymisen esteeksi. Haastateltavat kertoivat, että työpaikkailmoituksissa vaaditaan lähes poikkeuksetta aina sujuvaa suomen kielen taitoa, joka estää heitä hakemasta näitä työpaikkoja. Jotkut myös kokivat, että ilman suomalaista tutkintotodistusta on vaikeaa saada työpaikkaa Suomesta ja kilpailla työpaikoista suomalaisten hakijoiden kanssa. Positiivisesti polun sujuvuuteen kerrottiin vaikuttaneen suomalaisten hyvä vastaanotto ukrainalaisia kohtaan sekä osana työllistymisen ja kotoutumisen edistämistä tarjotut palvelut ja niiden sujuva eteneminen. Haastateltavat korostivat kiitollisuuttaan siitä, miten Suomi oli ottanut heidät vastaan.

Suomalainen työelämä näyttäytyi joillekin turvalliselta, kun taas jotkut olivat kuulleet ukrainalaisten epäreilusta kohtelusta, joissain työpaikoissa. Työmarkkinoita ja työnhakuprosessia kuvattiin hitaaksi ja turhautumista aiheutti muun muassa se, ettei hakemuksiin yleensä saa vastauksia, niiden saamisessa kestää kauan tai vastaukset ovat automaattivastauksia. Jotkut myös kokivat, ettei heidän hakemuksiaan ollut todellisuudessa käyty edes läpi osana rekrytointiprosessia. Monet haastateltavista nostivat yhtenä työllistymiseen liittyvänä haasteena suhteiden ja suositusten puuttumisen. Suhteilla koettiin olevan suuri merkitys Suomessa työpaikan saamiseen ja monet kokivat, ettei heillä ole tämänkään asian suhteen mahdollista kilpailla suomalaisten työnhakijoiden kanssa. Haastateltavat nostivat myös esille sen, että työllistyminen riippuu paljon hakijan iästä ja alasta,

jolle tähtää. Esimerkiksi käytännönläheiset alat, kuten rakennus- puhdistus- ja kampaamoala nähtiin hyvin ukrainalaisia työllistävinä.

Haastatteluissa korostui ukrainalaisten aktiivisuus ja oma-aloitteisuus työllistymisen, kielitaidon ja itsensä kehittämisen osalta. Suomen kielen taidon oppiminen nähtiin ensisijaisena asiana, sillä se oli koettu yksimielisesti suurimmaksi työllistymisen esteeksi. Suhtautuminen kielten etenkin suomen kielen opiskeluun oli hyvin positiivista ja haastateltavat osoittivat olevansa erittäin sitoutuneita kotimaisen kielen oppimiseen ja omaksumiseen. Osa haastateltavista myös osoitti kiinnostusta täydentää kielitaitoaan myöhemmin opiskelemalla ruotsin kieltä. Haastateltavien kertoman mukaan monet olivat kehittäneet suomen kielen lisäksi myös englannin kielen taitoaan itsenäisesti Suomeen saavuttuaan. Myös uudelle alalle kouluttautumiselle oltiin avoimia, vaikka ensisijaisena toiveena olisi työllistyä Suomessa alkuperäiseen ammattiin.

Tulevaisuudesta kysyttäessä haastateltavia huolestutti huono työllisyystilanne ja oma pitkittyvä työttömyys. Pitkittyvään työttömyyteen liittyi erityisesti huoli suomen kielen osaamisen heikkenemisestä. Myös tilapäisen suojelun oleskeluluvan päättymisen ja mahdollisuus sille, ettei niitä jatketaisi, aiheutti joillekin huolta tulevaisuudesta etenkin, koska monen toiveena oli ensisijaisesti jäädä Suomeen, vaikka sota päättyisi. Asenne Suomeen ja Suomessa työllistymiseen oli positiivinen ja toiveikas, eikä kohdatut esteet olleet lannistaneet haastateltuja. Suomessa työllistymisen koettiin olevan mahdollista, vaikka myös hyvällä tuurilla nähtiin olevan vaikutusta.

4.2.3 Määritä-vaihe

Määritä-vaiheen tavoitteena oli kiteyttää asiakashaastatteluista saatu tieto asiakasymmärrykseksi, tunnistaa asiakkaan oikea ongelma ja palvelumuotoilua hyödyntäen ymmärtää ja visualisoida tämänhetkinen ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien henkilöiden palvelupolku Suomeen saapumisesta aina Suomessa työllistymiseen. Vaiheessa hyödynnettiin työkaluina asiakaspersoonia ja asiakaspolkua.

Asiakaspersoonia valikoitui määritä-vaiheen työkaluksi, sillä se soveltuu hyvin kerätyn tiedon kiteyttämiseen. Asiakaspersoonien laatimista voidaan käyttää yhtenä työkaluna asiakasymmärryksen kiteyttämisessä ja palveluiden suunnittelemisessa (Kaunissaari 9.9.2022). Tämän lisäksi asiakaspersoonalla haluttiin tuoda asiakas näkyväksi, jotta muun muassa heidän tarpeiden ja haasteiden ymmärtäminen olisi helpompaa. Visuaalisesti kuvattu asiakaspersoonia, jolle on annettu nimi, ikä, ammatti ja kuvaus tekee asiakkaaseen samaistumisesta helpompaa (Holma ym. 2021, luku 3). Tässä opinnäytetyössä asiakaspersoonilla (liite 2) kuvattiin tilapäistä suojelua saavia ukrainalaisia. Jotta asiakaspersoonat eivät perustuisi oletuksiin vaan oikeaan tietoon, käytettiin persoonien laatimisessa ainoastaan haastatteluista kerättyä dataa.

Tavoitteena oli luoda kaksi asiakaspersoonaa, joiden pohjina toimi löydä-vaiheessa laaditut empatiakartat. Työssä haluttiin kuvata kaksi asiakaspersoonaa, jotta voitaisiin tuoda esille erilaisten tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten toiveita, tarpeita ja näkökulmia työllistymisestä.

Tämän opinnäytetyön yhtenä keskeisenä tavoitteena on ymmärtää ja kuvata tilapäistä suojelua saavan ukrainalaisen tämänhetkinen asiakaspolku Suomeen saapumisesta aina Suomessa työllistymiseen. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi sopi työkaluksi parhaiten palvelupolku. Työkaluna palvelupolun kuvaaminen auttaa aineettoman palvelun visualisoinnissa ja siten palveluiden kehittämisessä sekä tilanteissa, joissa pyritään saamaan käsitys palvelun nykytilanteesta asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna. (Innanen 16.10.2018.)

Tässä opinnäytetyössä päätettiin käyttää **asiakaspolun** kuvaamiseen Innasen (16.10.2018) Palvelumuotoilupalo blogissa esittämää palvelupolkukuvausta sen selkeyden ja monipuolisuuden vuoksi. Innasen (16.10.2018) palvelupolun kuvaus sisälsi samoja piirteitä, kuten palvelutuokiot ja kontaktipisteet, jotka ovat myös Tuulaniemen (2011, 78–82) palvelupolun kuvauksessa. Kuitenkin Innasen palvelupolun kuvaukseen sisältyi näiden lisäksi myös paljon muita tekijöitä, jotka haluttiin tuoda esille ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien työllistymiseen johtavalla asiakaspolulla (liite 2). Tämä toimi perusteena valinnalle.

Määritä-vaiheen lopuksi kiteytettyä asiakasymmärrystä hyödynnettiin asiakkaan oikean ongelman tunnistamiseen. Haastatteluissa asiakkaiden kohtaamista työllistymisen haasteista kysyttäessä vastauksen olivat hyvin samankaltaisia. Haastateltavat nostivat itse yksimielisesti puutteellisen suomen kielen taidon suurimmaksi työllistymisen esteeksi. Tämä oli kuitenkin hieman ristiriitaista siltä osin, että kielikurssin yhteydessä työharjoittelun suorittaneet tai muuten työllistyneet eivät olleet kokeneet, että puutteellinen kielitaito olisi ollut esteenä itse työn tekemiselle. Todettiin siis, että suurimmaksi esteeksi koettu puutteellinen kielitaito ei kuitenkaan ole itse työn tekemisen este. Vaikka avoimien työpaikkojen löytäminen esimerkiksi erilaisten työnhakusivustojen kautta koettiin helpoksi, oli avoimien työpaikkojen seasta hankala löytää sellaisia työpaikkoja, joissa suomen kielen sujuva osaaminen ei olisi vaatimuksena tai ukrainalaisten taidot olisivat riittäviä niiden saamiseen. Haastateltavat kokivat, että hakuprosessissa myös suosituksilla ja suhteilla on merkitystä. Koska suurin osa haastateltavista oli ollut Suomessa noin kaksi vuotta, eivätkä he olleet sinä aikana työllistyneet, ei heille ollut muodostunut vielä työnhaussa hyödynnettäviä verkostoja. Myös suomalaisten kanssa samoista työpaikoista kilpailu koettiin työllistymistä haastavaksi tekijäksi ja haastetta lisäsi kokemus siitä, ettei ukrainalaisella tutkintotodistuksella pysty kilpailemaan suomalaisen tutkintotodistuksen kanssa.

Johtopäätöksenä päädyttiin siihen, että tällä hetkellä tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten todellisena ongelmana on löytää sellaisia työpaikkoja, joihin heillä on realistinen mahdollisuus päästä

työskentelemään ottaen huomioon puutteellisen suomen kielen taidon, suositusten, suhteiden ja suomalaisen tutkintotodistuksen puuttumisen.

Huomioitavaa on kuitenkin se, että haastatteluihin osallistuneet olivat hyvin samanlaisia muun muassa koulutustaustaltaan ja iältään. Siksi tulee huomioida, etteivät osana tätä opinnäytetyötä laaditut asiakaspersonat ja palvelupolku täten edusta kaikkia tilapäistä suojelua saavia ukrainalaisia, vaan erot esimerkiksi palveluiden käytössä ja työllistymisen haasteissa voivat olla hyvinkin erilaisia riippuen henkilön iästä ja koulutuksesta.

4.2.4 Kehitä-vaihe

Kehitä-vaiheen tavoitteena oli lähteä ideoimaan asiakkaan tunnistettuun ongelmaan ratkaisuja. Vaiheen menetelmänä hyödynnettiin ideointia, jossa työkaluna toimi perinteinen aivoriihi. Tämän lisäksi ideoinnissa pyrittiin hahmottamaan arvon muodostumista The Value Proposition Canvasia hyödyntämällä.

Ideoinnissa pyrittiin osallistamaan aikaisemmin haastatteluihin osallistuneita tilapäistä suojelua saavia ukrainalaisia, jotta saataisiin ideointiin mukaan myös heidän näkökulmiensa ja ideoita. Ukrainalaisten osallistaminen ohjasi myös ideoinnissa hyödynnettävien työkalujen ja menetelmien valintaa. Ideoinnissa hyödynnettävien työkalujen valinnassa tuli ottaa huomioon, että ne olisivat mahdollisimman yksinkertaisia ja helppokäyttöisiä, mutta myös samalla palvelisivat työn tarvetta ja toisivat toivotun lopputuloksen.

Lopulta ideoinnissa hyödynnettäväksi työkaluiksi valittiin perinteinen aivoriihi. Aivoriihi työskentely keskittyy ongelman ratkaisuun, mutta on menetelmänä rento (Dunne s.a). Koska ideoinnissa oli osittain haasteena kielimuuri, haluttiin madaltaa kynnystä osallistua ideointiin valitsemalla mahdollisimman yksinkertainen ideointimenetelmä, joka ei vaadi juurikaan ohjeistamista ja johda siten väärinkäsityksiin. Myös aivoriihen ongelman ratkaisuun keskittyminen ja luovuus palveli hyvin työn tarvetta, jossa tavoitteena oli löytää mahdollisimman paljon potentiaalisia ratkaisuja asiakkaan ongelmaan. Koska ideointiin saatiin osallistumaan opinnäytetyön tekijän lisäksi ainoastaan yksi henkilö, koettiin, että ideointi on helpompi toteuttaa vain yhdellä menetelmällä eikä monien menetelmien hyödyntäminen toisi ideointiin haluttua lisäarvoa.

Ideoinnin pohjana oli asiakkaan kiteytetty ongelma. Ongelma muutettiin kysymysmuotoon, johon ideoinnissa pyrittiin ideoilla vastaamaan. Kysymys kuului: Miten ukrainalaiset saavuttaisivat paremmin heille realistiset työpaikat huomioon ottaen muun muassa puutteet kielitaidossa?

Ideoinnissa pyrittiin noudattamaan divergenssi ja konvergenssi ajattelua. Ensin ideoitiin divergenssi ajattelun mukaisesti ilman rajoitteita, jolla pyrittiin siihen, että pystyttäisiin tuottamaan

mahdollisimman paljon ideoita. Ideoinnin tuloksena syntyi viisi pääideaa, joiden ympärillä ideointia jatkettiin. Tämän jälkeen syntyneitä ideoita alettiin konvergenssi ajattelun tavoin rajaamaan ja arvioimaan. Lopuksi päädyttiin valitsemaan kolme parasta ideaa, joiden arviointia jatkettiin, kunnes päädyttiin valitsemaan yksi idea, joka vastaisi parhaiten asiakkaan ongelmaan.

Lopullisena ideana syntyi idea ukrainalaisille työnhakijoille suunnatusta verkkosivustosta (liite 3), joka toisi ukrainalaisille avoimien työpaikkojen lisäksi tarvittavaa tietoa muun muassa Suomessa työllistymisestä ja kouluttautumisesta. Verkkosivuston tarkoituksena on myös varmistaa, että jokainen ukrainalainen saa tarvitsemaansa tukea työnhakuun huolimatta siitä, minkälainen kokemus henkilöllä on esimerkiksi TE-toimistosta.

Palvelussa olevat avoimet työ- ja harjoittelupaikat ovat sellaisia, joihin ukrainalaisten olisi realistista työllistyä huolimatta puutteellisesta kielitaidosta tai suomalaisen tutkintotodistuksen puuttumisesta. Harjoittelupaikkojen tarkoituksena on, että ukrainalaiset pääsisivät kiinni työelämään ja pystyisivät siten kehittämään kielitaitonsa lisäksi myös ammatillista osaamistaan sekä muodostamaan verkostoja. Tämä puolestaan voi avata myöhemmin mahdollisuuksia työllistyä alkuperäiseen ammattiin.

Työpaikkojen hakuprosessista haluttiin myös tehdä muita työnhakupalveluita yksinkertaisempi. Sen sijaan, että hakijan tulee täyttää aikaa vieviä pitkiä hakemuksia, tällä verkkosivustolla riittäisi ansioluettelon ja hakemuskirjeen jättäminen. Vain ukrainalaisille suunnatussa palvelussa heidän ei myöskään tarvitsisi kilpailla suomalaisten työnhakijoiden kanssa samoista työpaikoista.

Kehitä-vaiheessa haluttiin myös tunnistaa ja visualisoida The Value Proposition Canvaksen (liite 2) avulla arvon muodostumista ja hahmottaa, mitä asiakas tarvitsee, mitä hyötyjä hän odottaa ja toivoo sekä toisaalta, mitkä ovat asiakkaan kokemia kipukohtia työnhaussa. Vastaavasti pyrittiin kuvaamaan, miten mahdollinen työnantaja voisi omalla toiminnallaan vaikuttaa niin, että asiakkaan tarpeisiin ja odotettuihin hyötyihin voitaisiin vastata sekä miten asiakkaan kokemia kipukohteita voitaisiin lievittää.

4.2.5 Tuota-vaihe

Tuotatuotantimantin viimeisessä vaiheessa tuota jatkettiin kehitä-vaiheessa syntyneen idean rajaamista entisestään ja pyrittiin ratkaisemaan asiakkaan ongelma oikein. Vaiheen tavoitteena oli tuottaa lopputuloksena valmis idea ja kiteyttää se mahdollisimman helposti ymmärrettäväksi. Tuota-vaiheessa menetelminä ja työkaluina käytettiin prototyyppointia, The Value Proposition Canvasia ja NABC-mallia.

Kehitä-vaiheen ideoinnin pohjalta lähdettiin tuottamaan prototyyppiä (liite 3), jotta voitaisiin kuvata, miltä suunniteltu ratkaisu asiakkaan ongelmaan näyttäisi ja testata miten se todellisuudessa

vastaisi potentiaalisen asiakkaan tarpeisiin. Prototyypointi soveltuu työkaluna muun muassa kehittyneen palvelun havainnollistamiseen visuaalisesti sekä sen toimivuuden testaamiseen (Tuulaniemi 2011, 196–198). Prototyyppi koostui ukrainalaisille työnhakijoille suunnatun verkkosivuston etusivusta. Prototyyppi rakennettiin hyödyntämällä alustana Canvaa sen helppokäyttöisyyden vuoksi.

Ensimmäinen versio prototyypistä (liite 3) haluttiin esitellä myös potentiaalisille asiakkaille tarkoituksena kerätä heiltä mielipiteitä ja prototyypin herättämiä ajatuksia **testaushaastatteluilta**. Prototyypin testaukseen osallistui yksi tilapäistä suojelua saava ukrainalainen, joka oli verkkosivuston potentiaalinen käyttäjä. Käytännössä prototyyppien testaus tehtiin niin, että ensin prototyyppi esiteltiin asiakkaille, jonka jälkeen he saivat tutkia sitä itsenäisesti. Prototyypin testausta varten oli mietitty erilaisia kysymyksiä, joihin asiakas vastasi tutustuttuaan prototyyppiin. Tämän jälkeen he saivat esittää myös omia kysymyksiä, huolenaiheita ja kehitysehdotuksia.

Osana testausta kerättyä palautetta käytettiin prototyypin parantamiseen, jotta voitaisiin varmistaa, että se todella vastaisi potentiaalisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Tämän jälkeen syntyi lopullinen prototyyppi (liite 4), joka huomioi haastatteluissa nousseet tärkeimmät huomiot puutteista ja ongelmista.

The Value Proposition Canvas (liite 2) hyödynnettiin työkaluna myös palvelumuotoiluprosessin viimeisessä vaiheessa. Tässä toteutusvaiheessa työkalua käytettiin visualisoimaan, kuinka kehitetty idea SuomiUkraina Työlinkki vastaisi asiakkaiden tarpeisiin, toiveisiin ja odotuksiin sekä kuinka se lievittäisi heidän kohtaamiaan haasteita ja kipukohtia. Tarkoituksena oli siis havainnollistaa, miten SuomiUkraina Työlinkki tuo arvoa tilapäistä suojelua saavalle ukrainalaiselle työnhakijalle.

Testaushaastatteluiden ja tehtyjen muutosten jälkeen loppuun hiottu idea ratkaisusta asiakkaan ongelmaan pyrittiin esittämään vielä mahdollisimman selkeästi ja kiteytetysti. Tähän sopivaksi työkaluksi valittiin NABC-malli (liite 2). **NABC-malli** soveltuu työkaluna kehitysprosessissa muun muassa idean kehittämiseen, arvioimiseen ja esittelemiseen. (Sheffield DocFest 4.7.2012: Ticon s.a.) Kuvaamalla asiakkaan tarve, siihen sopiva lähestymistapa/ratkaisu, ratkaisun hyödyt ja mahdolliset kilpailijat, voitiin esittää yhteenveto ideasta kiteytetysti ja perustellusti.

Lopuksi tuotiin myös määritä-vaiheessa käytetty **asiakaspolku** työkaluksi tuota-vaiheeseen. Tämän asiakaspolun (liite 2) tavoitteena oli tuoda esiin kehitetyn ratkaisun hyötyjä asiakkaalle sekä poistaa aikaisemmalla polulla kohdattuja kipupisteitä.

5 Pohdinta

Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyön johtopäätöksiä, tavoitteiden toteutumista, kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia sekä reflektoidaan omaa oppimista osana opinnäytetyöprosessia.

5.1 Johtopäätökset

Ukrainalaisten tilapäistä suojelua hakevien ihmisten saapuminen Suomeen on erittäin ajankohtainen aihe tällä hetkellä ja sodan edelleen jatkuessa todennäköisesti myös lähitulevaisuudessa. Tämän takia onkin tärkeää huomioida tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten kotoutuminen Suomalaiseen yhteiskuntaan. Tähän liittyy olennaisesti ukrainalaisten työllistyminen Suomessa.

Jotta tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymistä voidaan tukea ja kehittää, on hahmotettava ukrainalaisten kulkema polku työllistymiseen ja tunnistaa siihen liittyvät esteet ja haasteet. Menetelmänä palvelumuotoilu soveltui hyvin tämän tyyliseen kehitystyöhön, sillä siinä palvelun käyttäjä, hänen tarpeensa ja oikean ongelman ymmärtäminen ovat kehitystyön lähtökohta. Palvelumuotoilun menetelmillä ja työkaluilla pystyttiin varmistamaan kehitystyön relevanttius kohderyhmälle. Palvelumuotoilu keskittyy erityisesti palveluiden, asiakaskokemuksen sekä palveluliiketoiminnan kehittämiseen asettaen palvelun käyttäjän ja palvelupolun kehitystyön keskiöön (Koivisto ym. 2019, 34–35).

Tuplatimantin ensimmäisissä löydä- ja määritä-vaiheissa tavoitteena on kerätä tietoa asiakkaista ja sitten kiteyttää se asiakasymmärrykseksi tunnistaa samalla asiakkaan ratkaistava ongelma (Koivisto ym. 2019, 44–46). Tässä opinnäytetyössä asiakasymmärryksen kerääminen tapahtui laadullisena tutkimuksena, jolla pyrittiin selvittämään sekä tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten polku työllistymiseen että polulla kohdatut haasteet. Tutkimus osoitti ukrainalaisten kokevan tämänhetkisen polkunsuomeen saapumisesta Suomessa työllistymiseen pääosin sujuvaksi. Kohdatut haasteet keskittyivät enimmäkseen työ- ja harjoittelupaikan saamiseen. Suurimpana esteenä työpaikan saamiselle koettiin puutteellinen suomen kielen osaaminen. Sujuvan suomen kielen osaaminen oli usein vaatimuksena työpaikan saamiselle ja ukrainalaisilla on ollut haasteita vastata tähän vaatimukseen. Muita usein esiintyneitä haasteita olivat esimerkiksi kilpailu suomalaisten työnhakijoiden kanssa, suomalaisen tutkintotodistuksen ja suhteiden puuttuminen.

Vaikka on selvää, että puutteellinen kielitaito on merkittävä haaste tilapäistä suojelua saavien työllistymiselle, on ongelmaa hyvä tarkastella eri näkökulmista. Ennen ongelman ratkaisemiseen siirtymistä on varmistettava asiakkaan todellinen ongelma ja tarve, jota ei ole perustettu oletuksiin (Koivisto ym. 2019, 37–38). Jotta välttyttiin oletuksilta, todellista asiakkaan ongelmaa selvitettiin tarkastelemalla asiakkaan kokemuksia eri näkökulmista. Lopulta asiakkaan todellisen ongelman todettiin

olevan hieman moniulotteisempi, kuin he itsekkään ymmärtävät. Todelliseksi ongelmaksi tunnistettiin, että tilapäistä suojelua saavien haasteena on löytää sellaisia työpaikkoja, joihin heillä on realistinen mahdollisuus päästä työskentelemään ottaen huomioon puutteellisen suomen kielen taidon, suositusten, suhteiden ja suomalaisen tutkintotodistuksen puuttumisen. Kielitaito on työllistymisen kannalta todella suuri haaste, mutta ei ainoa sellainen. Tätä tukee muun muassa se, että töihin päästessään puutteellinen kielitaito ei ole ollut esteenä työn tekemiselle ja jotkut olivat jopa työskennelleet paikoissa, joissa suomen kieltä ei oltu tarvittu. Puutteellinen suomen kielen taito ei ollut estänyt haastateltuja suorittamasta kielikurssin yhteydessä ollutta työharjoittelujaksoa. Pelkän puutteellisen kielitaidon sijaan ongelma on tutkimuksen perusteella oikeiden työpaikkojen löytäminen ja työnhaku Suomessa. On myös mahdollista, että työnantajien asenne vaikuttaa tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymiseen yrityksissä vakituisesti, vaikka harjoittelujaksot ovat onnistuneet puutteellisesta kielitaidosta huolimatta.

Haasteista huolimatta tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten asenne Suomessa työllistymiseen oli tutkimuksen mukaan positiivinen ja toiveikas. Tämä näkyi muun muassa siinä, että työ nousi haastatteluissa tärkeäksi arvoksi ja yhdeksi suurimmaksi haaveeksi haastateltavien tämänhetkessä elämäntilanteessa. Ukrainalaiset ovat olleet ja ovat yhä edelleen aktiivisia ja oma-aloitteisia sekä työllistymisen että oman kielitaidon kehittämisen osalta, mikä on tulevaisuuden kannalta hienoa. Haastatteluiden pohjalta saa käsityksen, että ukrainalaiset ovat kotoutuneet Suomeen suhteellisen hyvin ja toivovat mahdollisuutta jäädä Suomeen myös tulevaisuudessa. Ukrainalaisen oma motivaatio työtä kohtaan on korkea ja heillä on paljon sellaista osaamista, josta on varmasti tulevaisuudessa hyötyä Suomelle.

Asiakkaan ongelmaa lähdettiin ratkaisemaan tuplatimantin seuraavissa kehittä- ja tuota-vaiheissa, jossa oli tavoitteena ideoida erilaisia ratkaisuja, joista valittaisiin asiakkaan kannalta toimivin. Lopullisena ideana syntyi tilapäistä suojelua saaville ukrainalaisille suunnattu oma työnhakuun tarkoitettu verkkosivusto, helpottamaan asiakkaiden työnhakua. Ratkaisu esiteltiin testaushaastatteluissa ensimmäisen prototyypin (liite 3) avulla asiakkaalle. Asiakas koki ratkaisun olevan hyvä ja antoi rakentavaa palautetta, jonka pohjalta ratkaisua ja prototyyppiä lähdettiin hiomaan. Lopullisessa prototyypissä (liite 4) pyrittiin huomioimaan asiakkaan antama palaute.

Tämän opinnäytetyön hyödynnettävyys ja tarpeellisuus keskittyy eniten toimeksiantajan Pakolaisien työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty -hankkeeseen. Osana palvelumuotoilun projektia toteutettu laadullinen tutkimus tarjoaa hankkeelle asiakasymmärryksen lisäksi myös ideoita hankkeen tulevaisuudelle. Mielestäni, että kerätty asiakasymmärrys ja esimerkiksi idea tilapäistä suojelua saaville ukrainalaisille suunnatusta verkkosivustosta, voi olla hyödyllinen myös muille tahoille. Luvussa 5.4 pohditaan kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia, jossa on myös

pohdittu yhteistyökumppaneita, jotka olisivat hyviä toimijoita vastaavan verkkosivuston toimeenpanemisessa.

Ukrainalaisten työllistymisen tukeminen ja sen kehittäminen on aiheena tärkeä ja kaikki siihen liittyvä tieto tarpeellista. Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen mukaan työllistyminen on kotoutumisen edistämisen lisäksi tärkeää erityisesti taloudellisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin osalta. (Toikka ym. 6.7.2023). Kuten Valtion taloudellinen tutkimuskeskus toteaa työllistyminen vaikuttaa merkittävästi hyvinvointiin. Myös osana opinnäytetyötä laadittu laadullinen tutkimus osoittaa, että työ on ukrainalaisille tilapäistä suojelua saaville tärkeä asia elämässä. Näen, että erityisesti sotaa pakenevien henkilöiden kohdalla työ vaikuttaa merkittävästi henkilön kotoutumiseen ja hyvinvointiin jo valmiiksi haastavassa elämäntilanteessa ja on siksi tärkeää. Tämä opinnäytetyö tarjoaa osaltaan tarpeellista ja hyödyllistä tietoa niille, jotka työskentelevät läheisesti ukrainalaisten kanssa ja heidän työllistymisensä eteen.

5.2 Laadulliset mittarit ja tavoitteiden toteutuminen

Tuotoksen tärkeimmäksi laadulliseksi kriteeriksi oli asetettu laadulliseen tutkimukseen osallistuneiden haastateltavien lukumäärä. Tavoitteena oli haastatella vähintään kuutta tilapäistä suojelua saavaa ukrainalaista henkilöä, jotta voidaan saavuttaa riittävä asiakasymmärrys. Tämän laadullisen kriteerin osalta tuotos voidaan nähdä onnistuneena. Lopulta haastateltavia saatiin kuusi, vaikka tämän vuoksi jouduttiin venyttämään alkuperäistä aikataulua. Haastatteluiden avulla saatiin sekä syvennettyä asiakasymmärrystä että esiin uusia näkökulmia, jonka lisäksi pystyttiin purkamaan ennako-oletuksia. Hyvin kerättyä asiakasymmärrystä hyödynnettiin myös onnistuneesti sekä asiakaspersoonien luomisessa että asiakaspolun kuvauksessa, jotka kiteyttivät asiakasymmärrystä ymmärrettävämpään muotoon.

Tälle opinnäytetyölle oli määritelty useampi tavoite. Yhtenä keskeisenä tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajalle jatkossa toiminnassaan hyödynnettävää asiakasymmärrystä ja tarjota mahdollisia kehitysideoita. Koen, että tähän tavoitteeseen onnistuttiin vastaamaan osana työtä toteutetulla laadullisella tutkimuksella, jonka tulokset ovat kiteytetty työn toiminnallisessa osassa haastatteluiden pohjalta laadittuihin empatiakarttoihin, asiakaspersooniin ja tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten tämänhetkisen asiakaspolun kuvaukseen. Asiakasymmärrys on työkalujen avulla kiteytetty helpommin käytettävään muotoon, joka voi helpottaa niiden hyödyntämistä käytännössä. Opinnäytetyön tuotoksessa on esitetty lisäksi useampia kehitysideoita toimeksiantaja hankkeelle, joita se voi soveltaa käytäntöön. Kaikki kehitysideat pohjautuvat osana opinnäytetyötä laadittuihin haastatteluihin ja ovat joko suoraan hankkeen kohderyhmän omia toiveita tai heidän palautteensa pohjalta muotoiltuja. Lisäksi haluttiin korostaa myös hankkeen kohderyhmän näkökulmasta hankkeen onnistumisia, jotta toimintaa voidaan jatkaa myös nämä huomioiden.

Tärkeimmäksi tavoitteeksi nimettiin itse asiakkaan eli tässä opinnäytetyössä tilapäistä suojelua saavan ukrainalaisen kokema hyöty. Tähän pyrittiin vastaamaan muun muassa kehittelemällä haastatteluiden pohjalta tunnistettuun ongelmaan toimiva ratkaisu, joka parantaisi ja sujuvoittaisi tulevaisuudessa ukrainalaisten työllistymistä. Asiakkaan ongelmaan kehitelty ratkaisu sai testaus-haastatteluissa positiivista palautetta ja sitä pidettiin hyvänä ideana. Kuitenkin sen todellista onnistumista ja hyötyä asiakkaalle on vaikeaa arvioida pelkällä prototyypillä. Näkisin kuitenkin, että pelkästään osana tätä opinnäytetyötä kerätty asiakasymmärrys voi hyödyttää myös tilapäistä suojelua saavia ukrainalaisia. Paremman asiakasymmärryksen avulla esimerkiksi toimeksiantaja hanke voi jatkossa sisällyttää toimintaansa asiakkaiden tarpeita ja toiveita paremmin vastaavaa sisältöä, joka on tietenkin itse asiakkaan eduksi. Asiakasymmärrystä voidaan myös mahdollisesti myöhemmin hyödyntää jossain toisessa projektissa tai hankkeessa, jossa pyrkimyksenä on tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymisen tukeminen ja kehittäminen.

Kuten opinnäytetyön otsikkokin kertoo keskeistä, oli kuvata tilapäistä suojelua saavan ukrainalaisen työllistymiseen johtava asiakaspolku. Työn toiminnallisessa osuudessa (liite 2) asiakaspolusta esitetään kaksi eri versiota. Asiakaspolun avulla pyrittiin visualisoimaan ukrainalaisen tyypillinen asiakaspolku. Asiakaspolun laatimisessa käytettiin kerättyä asiakasymmärrystä, jotta se kuvaisi asiakaspolun mahdollisimman todenmukaisesti. Mielestäni laadittu asiakaspolku on onnistunut. Se kuvaa mahdollisimman tarkasti asiakkaan vaiheita Suomeen saapumisesta Suomessa työllistymiseen. Polku tuo esiin muun muassa asiakkaan eri tarpeet, tunteet ja toimet polun eri vaiheissa ja pyrkii kuvaamaan myös ne pisteet, joissa ukrainalaiset kokevat haasteita. Laadittu asiakaspolku kiteyttää haastatteluissa kerätyn oikean tiedon hyödynnettävämpään muotoon, joka mahdollistaa sen käyttämisen esimerkiksi asiakasymmärryksen syventämiseen.

5.3 Luotettavuuden ja eettisyyden näkökulmat

Osana työn toiminnallista osuutta tehtiin laadullinen tutkimus, jonka luotettavuudella on suuri merkitys koko työn luotettavuuteen. Tämän opinnäytetyön tuloksia ja luotettavuutta tarkastellessa tulee huomioida haastateltavien samankaltaisuus. Tulokset pohjautuvat kuuteen haastatteluun, joissa kaikissa haastateltavat olivat hyvin samankaltaisia, mikä selittää myös haastatteluiden tuloksien samankaltaisuutta. Koska hajontaa esimerkiksi haastateltavien koulutustaustassa ei juuri ollut, ei voida tätä opinnäytetyötä soveltaa tilanteissa, joissa halutaan puhua kaikista tilapäistä suojelua saavista ukrainalaisista Suomessa.

Kun halutaan tulkita haastatteluna tehdyn tutkimuksen onnistuneisuutta sekä luotettavuutta, tulee huomioida mahdolliset tulkintavirhe- sekä reaktiivisuuskysymykset. Tulkintavirheillä viitataan esimerkiksi tilanteisiin, jossa haastateltava ei välttämättä ymmärrä tutkijan kysymystä niin kuin se oli tarkoitettu. Reaktiivisuudella puolestaan tarkoitetaan tilanteita, joissa tutkija vaikuttaa omalla

toiminnallaan haastateltavan vastauksiin ja näin ollen myös tutkimustuloksiin. Tämä voi olla esimerkiksi haastateltavan johdattelua. (Puusa & Juuti 2020, luku 6.) Tulkintavirheiden mahdollisuus pyrittiin huomioimaan jo ennen itse haastattelutilannetta. Koska haastateltavien kanssa ei ollut yhteistä äidinkieltä, heille annettiin mahdollisuus valita, haluavatko he käydä haastattelun englanniksi vai suomeksi. Tällä tavalla pyrittiin varmistamaan, että haastattelu sujuu heille helpoimmalla kielellä, mikä puolestaan helpottaa sekä kysymysten ymmärtämistä että niihin vastaamista. Kysymysten ymmärtämistä yritettiin myös helpottaa näyttämällä kysymykset kirjallisesti, jonka tarkoituksena oli, että haastateltava voi halutessaan kääntää kysymyksen omalle äidinkielelleen. Tässä tulee huomioida, että kääntäjät ovat voineet tulkita kysymyksen eri tavalla, kuin se oli alun perin tarkoitettu ja näin ollen muokata sitä.

Ammattikorkeakoulujen tulee huolehtia, että tietosuoja-asetuksen sekä tietosuojalain peruseräite rekisteröidyn oikeuksien turvaamisesta toteutuu tehdyissä opinnäytetöissä. Tämä tarkoittaa, että opinnäytetyöprosessissa tulee huomioida henkilötietojen asianmukainen käsittely sekä mahdollisen tutkimuksen kohteina olevien henkilöiden tietosuojan toteutuminen. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arlene ry 2020, 7.)

Laadullista tutkimusta tehdessä haastateltaville oltiin mahdollisimman läpinäkyviä siitä, mihin ja miten haastatteluista kerättyä tietoa käytettäisiin. Ennen haastatteluun osallistumista kaikille haastateltaville lähetettiin tutkimustiedote, jossa kerrottiin muun muassa aineiston keruun tavoitteista, toteutustavasta ja vaiheista. Samassa yhteydessä haastateltaville lähetettiin suostumuslomake, jolla varmistettiin, että haastatteluun osallistuva ymmärtää kenelle ja mitä tarkoitusta varten suostumus annetaan. Suostumuslomakkeella myös varmistettiin, että tutkimustiedotteen sisältö on kerrottu haastateltavalle ja hän on ymmärtänyt osallistumisen olevan vapaaehtoista, tutkimuksen tarkoituksen ja miten hänen antamaa dataa hyödynnetään ja säilytetään. Lomakkeessa annettiin myös ohjeet siitä, miten oman suostumuksen voi peruuttaa. Molemmat dokumentit tutkimustiedote ja suostumuslomake lähetettiin sekä suomen että englannin kielellä, jotta voitaisiin varmistaa, että haastateltavat ymmärtäisivät varmasti niiden sisällön. Suostumus varmistettiin haastateltavilta suullisesti luvallisesti tallennetun haastattelun alussa, jotta opinnäytetyön tekijän halussa ei ole kirjallisia dokumentteja, jotka sisältävät haastateltavien allekirjoituksia.

Keskusteluna käydyn haastattelun tallennusta pidettiin tärkeänä tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi. Puusa & Juuti (2020, luku 6) korostavat, että haastatteluaineiston tallentaminen on edellytys, jotta sen pohjalta voidaan muodostaa uskottavia päätelmiä. Aineistoa käsitellessä kuitenkin huomioitiin henkilötietojen käsittelyperusteet ja huolehdittiin, että tallennettu materiaali on vain ja ainoastaan tutkimuksen tekijän saatavilla. Haastatteluaineistoa käsitellessä myös varmistettiin, että haastateltavien anonymiteetti säilyy, eikä henkilöt ole tunnistettavissa. Tämä varmistettiin

muun muassa asiakaspersonaa laatiessa sillä, että samankaltaisia vastauksia antaneet henkilöt yhdistettiin yhdeksi kuvitteelliseksi persoonaksi. Kun aineisto oli käsitelty, varmistettiin, että kaikki haastatteluista tallennettu materiaali tuhoitiin asianmukaisesti.

Tässä opinnäytetyössä tutkittava olevien henkilöiden erityisiä henkilötietoja, kuten poliittisia mielipiteitä, uskonnollista vakaumusta tai terveystietoja ei kerätty eikä käsitelty.

5.4 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Jo opinnäytetyötä tehdessä heräsi monia kiinnostavia seikkoja, joita ei tässä opinnäytetyössä tutkittu muun muassa työn rajauksen vuoksi. Tämä opinnäytetyö ei tutkinut esimerkiksi yritysten näkökulmaa, jonka näkisin itse tärkeäksi, kun puhutaan työllistymisestä ja työllistämisestä. Olisi mielenkiintoista selvittää toisaalta, mitkä ovat yritysten näkökulmista suurimpia esteitä, jotka estävät tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten palkkaamisen yrityksiin ja miten niitä voitaisiin ratkaista. Olisi tärkeää tietää, mitä tukea yritykset saattaisivat tarvita ja miten heitä voitaisiin kannustaa ukrainalaisten palkkaamiseen.

Näkisin myös, että myös tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten näkökulmaa voisi tutkia vielä syvemmin. Tämän opinnäytetyön laadullisen tutkimuksen kohteena olivat iältään 32–54-vuotiaita olevat tilapäistä suojelua saavat ukrainalaiset, joilla kaikilla oli korkeakoulutason tutkinto. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tuoda näkökulmaa myös siitä, minkälainen on esimerkiksi nuoremman tai erilaisen koulutustaustan omaavan ukrainalaisen polku työllistymiseen ja miten paljon se eroaa osana tätä opinnäytetyötä tutkittujen henkilöiden polusta. Näin voitaisiin syventää asiakasymmärrystä ja toisaalta tunnistaa uusia ja täysin erilaisia esteitä ukrainalaisten polulla, joita tässä opinnäytetyössä ei noussut esiin.

Myös prototyypinä luotu verkkosivusto avaa kehittämismahdollisuuksia. Mielestäni olisi mielenkiintoista selvittää olisiko todellisuudessa mahdollista perustaa prototyyppiä vastaava verkkosivusto. Tässä voitaisiin miettiä esimerkiksi mahdollista yhteistyötä pakolaisten ja ukrainalaisten kanssa toimivien yritysten ja järjestöjen kanssa, joilla voisi olla paljon annettavaa vastaavalle projektille. Yksi potentiaalinen yhteistyökumppani voisi olla esimerkiksi StartUp Refugees, joka on niin maahanmuuttajien, pakolaisten sekä turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevä järjestö. Järjestön nykyiseen toimintaan kuuluu asiakasryhmien osaamisen kehittämisen, työllistymisen sekä yrittäjyyden tukeminen. Järjestön yli 2000 jäsenestä koostuva verkosto voisi olla myös eduksi suunnitellun verkkosivuston laatimisessa. (Startup Refugees s.a.)

Toinen yhteistyökumppani prototyypinä luodulle verkkosivustolle voisi olla Ukrainalaisia Suomessa auttava yhdistys FinUA. Yhdistyksen toimintaan kuuluu muun muassa hyödyllisen tiedon yhteen kokoaminen ja ukrainalaisten avustaminen työpaikan löytämiseksi. Myös FinUAlla on laaja

verkosto yhteistyökumppaneita. (FinUA s.a.a; FinUA s.a.b.) FinUA tekee nyt jo hienoa työtä ukrainalaisten työllistämisen tueksi ja siksi voisi olla erittäin hyvä yhteistyökumppani prototyyppiä vastaavalle projektille.

5.5 Oman oppimisen reflektointi

Opinnäytetyöni aihe oli itseäni kiinnostava ja olin erittäin iloinen mahdollisuudesta tehdä se Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty -hankkeelle. Aihetta miettiessäni tiesin, että halusin tehdä jotain palvelumuotoilun parissa, sillä se on läpi opintojen ollut eniten itseäni kiinnostaja aihealue. Halusin myös yhdistää palvelumuotoilua käsittelevään opinnäytetyöhön sen, että työllä olisi jokin oikea merkitys. Koen, että valmis opinnäytetyöni yhdistää nämä toiveeni hyvin. Pääsin käyttämään palvelumuotoilua ja samalla tuottaa aitoa hyötyä toimeksiantajan hankkeelle, jota he voivat halutessaan tulevaisuudessa hyödyntää.

Lähdin opinnäytetyöprosessiin tiedostaen haasteeni tekstin tuottamisen ja stressin sietokyvyn osalta. Nyt opinnäytetyöni loppuvaiheessa koen kuitenkin ylittäneeni omat odotukseni näiden molempien suhteen ja näen oman opinnäytetyöni tuloksena omasta parhaastani ja siksi koen sen onnistuneena. Mielestäni myös saavutin onnistuneesti opinnäytetyölle asettamani tavoitteet. Sekä toimeksiantaja hankkeen että oman ohjaajan kohdalla minulla kävi todella hyvä tuuri ja koen, että toimivalla yhteistyöllä oli merkittävä vaikutus siihen, että sain opinnäytetyöprosessini onnistuneesti päätökseen.

Koen yhtenä merkittävänä onnistumisena oman kasvun ja kehittymisen opinnäytetyöprosessin aikana. Opinnäytetyön tekeminen pakotti työskentelemään omalla epämukavuusalueella, mikä kehitti minua ihmisenä, lisäsi itseluottamusta omaan tekemiseen sekä laski kynnystä tulevaisuudessa samanlaisten projektien tekemiseen. Koen myös kehittyneeni ammatillisesti opinnäytetyöprosessin aikana. Ammatillinen kehittyminen näkyi muun muassa siinä, miten aikaisemmin opinnoissa opittua teoriaa hyödynnettiin onnistuneesti osana työn toiminnallista osuutta. Koen, että hallitsin kaikki palvelumuotoilun neljä päävaihetta onnistuneesti hyödyntäen erilaisia vaiheisiin soveltuvia työkaluja. Osana opinnäytetyötä tein myös itsenäisesti ensimmäisen laadullisen tutkimuksen, minkä näen isona onnistumisena ja osoituksena omasta ammatillisesta kehitymisestä.

Kuten kaikkiin isoihin projekteihin, myös tähän opinnäytetyöhön prosessiin kuului omat ongelmat ja epäonnistumiset. Haastateltavien saaminen osoittautui odotettua haastavammaksi, mikä taas puolestaan pakotti luopumaan muun muassa alkuperäisestä opinnäytetyösuunnitelman mukaisesta aikataulusta. Haastatteluilla oli iso rooli asiakasymmärryksen keräämisessä ja laadullisessa tutkimuksessa laatu määrittelee sen, milloin kerättyä tietoa on tarpeeksi. Valitettavasti alkuperäisessä aikataulussa tehdyt haastattelut eivät olisi riittäneet laadukkaaseen tutkimukseen ja siten

onnistuneeseen projektiin. Tämän takia täytyi tehdä päätös laaditusta aikataulusta kiinni pitämisen ja opinnäytetyön laadullisen tutkimuksen laadun välillä. Koska opinnäytetyön tarkoituksena oli myös tuottaa oikeaa hyötyä tilapäistä suojelua saaville ukrainalaisille ja toimeksiantajalle, koin tutkimuksen laadun tärkeämmäksi, kuin aikataulussa pysyminen. Tämän takia venyitin tietoisesti haastatteluille varattua aikaikkunaa pyrkimyksenä syventää asiakasymmärrystä. Toisaalta koen, että pakon edessä aikataulusta luopuminen teki minulle hyvää ja haastoi minua sietämään sen aiheuttamaa epämukavuutta.

Koin myös haastateltavien samankaltaisuuden pienimuotoiseksi ongelmaksi. Kaikki haastateltavat olivat korkeakoulutettuja naisia ja tämä näkyy väistämättä tutkimuksen tuloksissa. Mielestäni olisi ollut mielenkiintoista saada tutkimukseen mukaan myös nuorempia sekä erilaisen koulutustaustan omaavia tilapäistä suojelua saavia ukrainalaisia, joiden kokemus Suomessa työllistymisestä voi olla hyvin erilainen. Kuitenkin ymmärrän, että todennäköisesti en olisi onnistunut löytämään tällaisia henkilöitä, sillä haastateltavien löytäminen oli muutenkin haastavaa. Haastateltujen samankaltaisuus toisaalta voi kertoa siitä, minkälaiset henkilöt yleensä lähtevät mukaan vastaaviin tutkimuksiin. Voi olla, että vastaavia tutkimuksia omissa opinnoissaan tehneet henkilöt ovat lähtökohtaisesti kiinnostuneempia itse osallistumaan erilaisiin tutkimuksiin ja siksi olivat myös avoimia minun tutkimukseeni osallistumiseen.

Muita ongelmia opinnäytetyöprosessissa oli yksin ison projektin tekeminen ja työn hallinta. Koen, että alkuperäinen aikataulu oli realistinen ja olisi ollut toteutettavissa. Kuitenkin aluksi oli haastavaa osata aikatauluttaa omaa tekemistä realistisesti niin, ettei tee heti alussa liikaa ja väsy tekemiseen. Tunnistan, että oma tekeminen ei ollut koko opinnäytetyöprosessin ajan tasaista. Etenin prosessin alussa jatkuvasti hieman suunnitteluvaiheessa laadittua aikataulua edellä, joka puolestaan varmasti vaikutti siihen, ettei loppuvaiheessa kirjoittaminen meinannut sujua.

Kun reflektoin omaa opinnäytetyöprosessiani ja pohdin mitä olisin voinut tai mitä tekisin vastaavassa tilanteessa toisin, tunnistan sieltä muutamia asioita. Haastateltavien saaminen oli mielestäni isoin haaste kaikista prosessin aikana olleista ongelmista. Tavallaan en näe, mitä olisin voinut tehdä toisin, koska hyödynsin lopulta monia kanavia haastateltavien saamiseksi. Toisaalta koen, että luotin alkuun liikaa siihen, että saisin riittävästi haastateltavia kontaktoimalla mahdollisia haastateltavia ainoastaan toimeksiantaja hankkeen kautta. Jälkeenpäin ajateltuna minun olisi kannattanut hyödyntää aktiivisesti kaikkia mahdollisia kanavia jo heti prosessin alkuvaiheessa ja tutustua jo ennen koko prosessin aloittamista mahdollisiin kanaviin. Jos antaisin jollekin samanlaisessa tilanteessa olevalle vinkin, kehottaisin miettimään haastateltavien hakemisessa myös sellaisia kanavia, joista tavoittaisi paremmin erilaisia ukrainalaisia, jotta haastatteluiden tuloksiin saisi selkeämpää hajontaa.

Toisaalta, kun törmäsin samaan ongelmaan yrittäessäni saada tarpeeksi osallistujia ideointiin ja prototyypin testaukseen, tein mielestäni oikean päätöksen olla toistamatta samaa virhettä venyttää aikataulua liikaa. Sen sijaan tyydyin siihen, ettei niihin päässyt osallistumaan niin moni kuin olin aluksi toivonut.

Lähteet

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arlene Ry 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Arlene Ry. Luettavissa: <https://arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>. Luettu: 15.8.2024.

Amnesty s.a. Pakolaiset ja turvapaikanhakijat. Luettavissa: <https://www.amnesty.fi/mita-amnesty-tekee/pakolaiset-ja-turvapaikanhakijat/>. Luettu: 7.2.2024.

Datahuone. s.a. Tilapäisen suojelun piirissä olevat ukrainalaiset Suomessa. Luettavissa: <https://datahuone.shinyapps.io/dataholvi/#tyomarkkinat/ukrainalaiset>. Luettu: 8.3.2024.

Dunne, K. s.a. Brainstorming. Mindtools. Luettavissa: <https://www.mindtools.com/acv0de1/brainstorming>. Luettu: 28.8.2024.

Eurooppa-neuvosto 17.1.2024. Infografiikka – Refugees from Ukraine in the EU. Luettavissa: <https://www.consilium.europa.eu/fi/infographics/ukraine-refugees-eu/>. Luettu: 17.1.2024.

FinUA s.a.a. Tietoja meistä. Luettavissa: <https://finua.org/fi/tietoja-meist>. Luettu: 3.6.2024.

FinUA s.a.b. FinUA Yhteistyökumppanit. Luettavissa: <https://finua.org/finua-yhteistykumppanit>. Luettu: 3.6.2024.

Haaga-Helia s.a.a. Haaga-Helian tarina. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-helian-tarina>. Luettu: 17.1.2024.

Haaga-Helia s.a.b. Haaga-Helian strategia ja arvot. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-helian-strategia-ja-arvot>. Luettu: 17.1.2024.

Haaga-Helia s.a.c. Koulutus. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus>. Luettu: 30.1.2024.

Haaga-Helia s.a.d. Haaga-Helia on yrityksesi kumppani. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/yrityksille>. Luettu: 4.2.2024.

Haaga-Helia s.a.e. Master-tutkinnot – Luo tulevaisuutesi. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/master-tutkinnot>. Luettu: 4.2.2024.

Haaga-Helia s.a.f. Tutkimus ja kehittäminen. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen>. Luettu: 24.1.2024.

Haaga-Helia s.a.g. Tietoa Haaga-Heliasta. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-heliasta>. Luettu: 17.1.2024.

Haaga-Helia s.a.h. Tule mukaan 3T-hankkeeseen ja aloita matkasi kohti työllistymistä ja uran kehittämistä Suomessa!. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/kampanja/tule-mukaan-3t-hankkeeseen-ja-aloita-matkasi-kohti-tyollistymista-ja-uran-kehittamista#toc--yhteisty-ss-mukana->. Luettu: 25.1.2024.

Haaga-Helia s.a.i. Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/hankkeet/pakolaisten-tyoelamavalmiuksien-3t-tunnista-tunnusta-tyollisty>. Luettu: 17.1.2024.

Harrschar, P. 30.6.2021. How to keep your innovation projects from capsizing. Luettavissa: <https://www.zuehlke.com/en/insights/how-to-keep-your-innovation-projects-from-capsizing#>. Luettu: 4.3.2024.

Holma, L., Laasio, K., Ruusuvoori, M., Seppä, S., Tanner, R. & Kiukas, A. 2021. Menestys syntyy asiakaskokemuksesta: B2B-johtajan opas. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 6.3.2024.

Huczkowski, S. 13.8.2021. Palvelumuotoilun menetelmä – asiakaskuvaukset. Palvelumuotoilupalo. Blogi. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-asiakaskuvaukset/>. Luettu: 27.2.2024.

Ideapakka. 11.6.2021. Palvelumuotoilu: jäsenä käyttäjätietoa empatiakartalla. Ideapakka. Blogi. Luettavissa: <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-empatiakartta/>. Luettu: 27.2.2024.

Innanen, P. 16.10.2018. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Palvelumuotoilupalo. Blogi. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitetaan-parempia-palveluita/>. Luettu: 24.4.2024.

Kaunissaari, K. 9.9.2022. Asiakaspersoonat on monipuolinen työkalu palvelumuotoiluun. Ideapakka. Blogi. Luettavissa: <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-asiakaspersoonat/>. Luettu: 28.2.2024.

Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.a. Ukrainasta sotaa pakenevat voivat saada tilapäistä suojelua. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/tilapaista-suojelua-saavat>. Luettu: 5.2.2024.

Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.b. Kotoutuminen on kaksisuuntaista. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/kaksisuuntainen-kotoutuminen-selkosuomi>. Luettu: 21.2.2024.

Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.c. Kotoutuminen ja pakolaisten vastaanotto. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/kotoutuminen-ja-pakolaisten-vastaanotto>. Luettu: 8.2.2024.

Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.d. Kotoutumislaisissa säädetään kotoutumista tukevista palveluista. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/laki-kotoutumisen-edistamisesta>. Luettu: 5.3.2024.

Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.e. Kotoutumista ja pakolaisten vastaanottoa tuetaan erilaisilla palveluilla. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/kotoutumista-edistavat-palvelut>. Luettu: 21.2.2024.

Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.f. TE-toimiston palvelut. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/te-toimiston-palvelut>. Luettu: 19.2.2024.

Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.g. Ohjaus ja neuvonta. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/ohjaus-ja-neuvonta>. Luettu: 25.2.2024.

Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.h. Miten ja milloin alkukartoitus tehdään?. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/miten-ja-milloin-alkukartoitus-tehdaan->. Luettu: 20.2.2024.

Kotoutumisen osaamiskeskus s.a.i. Kotoutumiskoulutus. Luettavissa: <https://kotoutuminen.fi/kotoutumiskoulutus>. Luettu: 25.2.2024.

Laki kotoutumisen edistämisestä 682/2023.

Maahanmuuttovirasto. 19.1.2024. Jatkamme kaikkia tilapäisen suojelun oleskelulupia 9.-16.2.2024. Tiedote. Luettavissa: <https://migri.fi/-/kun-tilapaisen-suojelun-oleskelulupaasi-on-jatkettu-hae-uutta-oleskelulupakorttia>. Luettu 5.2.2024.

Maahanmuuttovirasto. 31.1.2024. Maahanmuuton tilastot 2023: Maailman konfliktien ja talouden taantuman vaikutukset maahanmuuttoon. Luettavissa: <https://migri.fi/-/maahanmuuton-tilastot-2023-maailman-konfliktien-ja-talouden-taantuman-vaikutukset-maahanmuuttoon>. Luettu: 1.2.2024.

Maahanmuuttovirasto s.a. Työnteko Suomessa. Luettavissa: <https://migri.fi/tyonteko-suomessa>. Luettu: 5.2.2024.

Opetushallitus s.a.a. Aikuisten ukrainalaisten opiskelumahdollisuudet. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/kehittaminen/aikuisten-ukrainalaisten-opiskelumahdollisuudet>. Luettu: 29.5.2024.

Opetushallitus s.a.b. Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/osaamisen-tunnistaminen-ja-tunnustaminen>. Luettu: 29.5.2024.

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Papadacos, P., Bernarda, G. & Smith, A. 2014. Value Proposition Design: How to Create Products and Services Customers Want. John Wiley & Sons. New Jersey: Hoboken. E-kirja. Luettu: 4.3.2024.

Pakolaisneuvonta s.a. Kansainvälinen suojelu. Luettavissa: <https://www.pakolaisneuvonta.fi/asiantuntijajarjesto/tietoa-pakolais-ja-ulkomaalaisoikeudesta/kansainvalinen-suojelu/>. Luettu: 5.2.2024.

Piskonen, E. 23.9.2022. Empatiakartta on palvelumuotoilun monitoimityökalu. Ideapakka. Blogi. Luettavissa: <https://ideapakka.fi/blogi/empatiakartta-palvelumuotoilu/>. Luettu: 27.2.2024.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettu: 18.3.2024.

Ruotsalainen, S. & Saaranen, P. 27.10.2023. Ukrainasta tulleiden unelmat ja toiveet työllistymisestä Suomessa. Esignals. Luettavissa: <https://esignals.fi/kategoria/tutkimus-ja-kehittaminen/ukrainasta-tulleiden-unelmat-ja-toiveet-tyollistymisesta-suomessa/#9cb84ebb>. Luettu: 18.1.2024.

Saaranen, P. & Lindell, P. 18.12.2023. Projektipäällikkö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Shemeikka, R., Schmidt-Thomé, K., Harkko, J., Paavola, J., Raunio, M., Alanko, L., Björk, A., Kettunen, P., Kouvonen, A., Pitkänen, S., Ramadan, F., Varjonen, S. & Vuorento, M. 2021. Maahanmuuttaneiden koulutus- ja työllisyyspolut. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja. 2021:29. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Luettavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163095>. Luettu: 5.3.2024.

Sheffield DocFest. 4.7.2012. NABC: How to develop an idea. Video. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=iHiLAJGDGt4>. Katsottu: 4.3.2024.

Sisäministeriö s.a.a. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. Luettavissa: <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>. Luettu: 5.2.2024.

Sisäministeriö s.a.b. Tilapäinen suojelu Ukrainasta paenneille. Luettavissa: <https://intermin.fi/ukraina/tilapainen-suojelu>. Luettu: 5.2.2024.

Startup Refugees s.a. Startup Refugees. Luettavissa: <https://startuprefugees.com/>. Luettu: 26.5.2024.

Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing : applying service design thinking in the real world : a practitioners' handbook. O'Reilly. Sebastopol. E-kirja. Luettu: 12.3.2024.

Strategyzer. 9.4.2024. The Value Proposition Canvas. Luettavissa: <https://www.strategyzer.com/library/the-value-proposition-canvas>. Luettu: 29.5.2024.

Suomen pakolaisapu s.a. Sanasto. Luettavissa: <https://pakolaisapu.fi/sanasto/>. Luettu: 5.2.2024.

Ticon s.a. NABC. Luettavissa: <https://www.creativityteaching.eu/nabc/>. Luettu: 22.3.2024.

Tilastokeskus. 25.1.2024. Maahanmuutto ennätyskorkealla viime vuonna. Luettavissa: <https://www.stat.fi/uutinen/maahanmuutto-ennatyskorkealla-viime-vuonna>. Luettu: 1.2.2024.

Toikka, M. Laasonen, H. & Terviö, M. 6.7.2023. Maahanmuuttajien työllisyys kehittynyt suotuisasti viime vuosina. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Luettavissa: <https://vatt.fi/maahanmuuttajien-tyollisyys-kehittynyt-suotuisasti-viime-vuosina>. Luettu: 25.1.2024.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 4. painos. Talentum Media Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 24.4.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 22.6.2021. Kotoutumisen sanasto yhdenmukaistaa kotoutumiseen liittyvien käsitteiden käyttöä. Valtioneuvosto. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/kotoutumisen-sanasto-yhdenmukaistaa-kotoutumiseen-liittyvien-kasitteiden-kayttoa>. Luettu: 21.2.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Kotoutumisen sanasto: 1. laitos. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. 2021:54. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163545>. Luettu: 6.2.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö s.a. Kotoutumislain tavoitteena on kaikkien yhdenvertaisuus. Luettavissa: <https://tem.fi/lainsaadanto-ja-ohjeistus>. Luettu: 5.3.2024.

Valtioneuvosto. 23.11.2023. Venäjän hyökkäys Ukrainaan. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/ukraina>. Luettu: 17.1.2024.

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Taustatiedot

1. Ikä
2. Kotikaupunki Ukrainassa?
3. Milloin saavuitte Suomeen?
4. Miten päädyitte hakemaan tilapäistä suojelua juuri Suomesta?
 - a. Mitkä tekijät siihen vaikuttivat?
5. Millaisia mielikuvia/odotuksia teillä oli Suomesta ennen tänne saapumista?
6. Millainen on tämänhetkinen elämäntilanteenne esimerkiksi työn/koulutuksen suhteen?
7. Millainen taustakoulutus teillä on Ukrainasta?
8. Millainen työkokemus teillä on Ukrainasta?
9. Milloin kuulitte hankkeesta Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T – tunnista, tunnusta, työllisty ensimmäisen kerran?
 - a. mistä ja keneltä?
 - b. Milloin tulitte mukaan hankkeeseen?

Arvokysymykset ja unelmat

10. Mitkä ovat teille tärkeitä arvoja?
11. Mitkä arvot ohjaavat päätöksen tekoasi tai vaikuttavat siihen?
12. Mitkä asiat motivoivat teitä?
13. Mistä haaveillette/unelmoitte?
14. Mitä haluatte saavuttaa elämässänne?

Tiedonhankinta

15. Mistä haette tietoa?
 - a. Kanavat, ihmiset?
16. Seuraatteko paljon keskusteluita?
17. Mihin tietoon luotatte?
 - a. Miksi?

Koulutus- ja työllisyyspalvelut

18. Millaisia palveluita käytitte heti Suomeen saapuessasi? (vastaanottokeskus yms.)
 - a. Olivatko ne riittäviä?
19. Oletko käyttänyt kotoutumispalveluita? (Ohjaus ja neuvonta, alkukartoitus, kotoutumissuunnitelma, kotoutumiskoulutus)

- a. Mitä mieltä olit niistä?
- 20. Oletko osallistunut johonkin vapaaehtoisten järjestämään koulutusta tai työllisyyttä tukevaan toimintaan
 - a. Mihin?
 - b. Ovatko ne olleet onnistuneita?
- 21. Oletko opiskellut Suomessa aikuiskoulutuksessa lukiossa tai ammattikoulussa?
- 22. Millaisia palveluita olette hyödyntäneet työllistymisenne tukena?
- 23. Oletko hyödyntänyt TE-toimiston palveluita?
- 24. Minkälaista tukea ja kannustusta arvelet tarvitsevasi/olisit tarvinnut työllistymisessä Suomessa?

Näkemyksiä ukrainalaisena Suomessa

- 25. Miten koet suomalaisen yhteiskunnan suhtautuvan tilapäistä suojelua saaviin ukrainalaisiin työnhakijoihin?
- 26. Millaisena näet muiden tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymisen Suomessa?
- 27. Miten näet suomalaisen työelämän?

Työn hakeminen Suomessa

- 28. Koetko, että työkyvystäsi otettiin selvää, kun saavuit Suomeen?
- 29. Milloin ja miten aloitit työnhaun Suomessa?
- 30. Oletteko työllistyneet vielä missään vaiheessa Suomessa?
- 31. Millaisia kokemuksia sinulla on ollut työnhakuprosessista Suomessa?
- 32. Koetko, että työpaikat ovat helposti saavutettavissa/löydettävissä?
- 33. Uskotko, että kulttuuriset erot vaikuttavat/ovat vaikuttaneet työllistymismahdollisuuksiisi Suomessa?
- 34. Oletko kokenut ennakkoluuloja tai syrjintää työnhakuprosessissa?
- 35. Minkälaisia odotuksia sinulla oli työllistymisestä Suomessa ja ovatko ne vastanneet odotuksiasi? / Millaisia toiveita ja odotuksia sinulla on tulevaisuuden työllisyytesi suhteen Suomessa?
- 36. Miten hanke Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T – tunnista, tunnusta, työllisty on auttanut sinua tähän mennessä?
 - a. Mitä olisit kaivannut?
 - b. Mitä toivoisit tulevaisuudessa hankkeelta?

Haasteet

- 37. Mitkä asiat saavat teidät yleisesti turhautumaan?
- 38. Mitä haasteita olette kohdanneet Suomessa ollessanne?

- 39. Mitkä ovat työllistymisessä kokemasi suurimmat haasteet?
- 40. Mitkä asiat estävät/ ovat estäneet sinua työllistymästä?
- 41. Millaisia esteitä olet kohdannut koulutuksen tai kielitaidon kehittämisen tiellä Suomessa?
- 42. Mitkä asiat huolestuttavat sinua eniten tulevaisuuden työllistymisessä Suomessa?

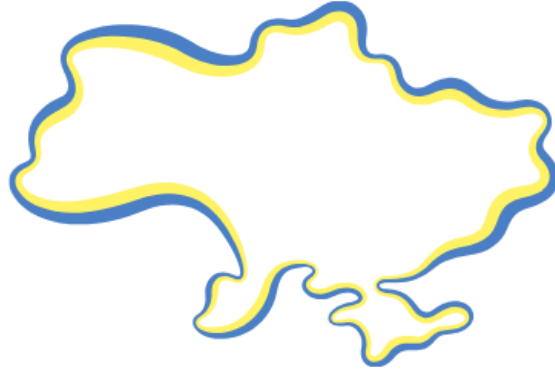
Onnistumiset

- 43. Missä olette kokeneet onnistumisia työnhakuprosessissa?
- 44. Koetteko että polkunne Suomeen saapumisesta tähän pisteeseen, missä nyt olette, on ollut sujuva?
- 45. Minkälaisia muutoksia toivoisitte työllistymispalveluihin tai -prosesseihin?

Lopuksi

- 46. Mitä tahansa muuta mitä tahtoisitte nostaa esille liittyen Suomessa elämiseen ja työllistymiseen?

Liite 2. Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymiseen johtavan asiakaspolun kuvaaminen ja kehittäminen- palvelumuotoilun projekti



Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymiseen
johtavan asiakaspolun kuvaaminen ja kehittäminen

FANNI PALOJOKI
2024

Sisällys

Johdanto

1. Selvitä
2. Määritä
3. Kehitä
4. Toteuta

Lähteet

Johdanto

Tämä työ on tehty osana keväällä 2024 tehtyä opinnäytetyötä **Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymiseen johtavan asiakaspolun kuvaaminen ja kehittäminen** ja vastaa opinnäytetyön toiminnallista osuutta. Työn toimeksiantajana toimii Haaga-Helia ammattikorkeakoulu ja tarkemmin hanke Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T – tunnista, tunnusta, työllisty

Työn tarkoituksena on Ukrainasta Suomeen saapuvien tilapäistä suojelua saavien henkilöiden työllistymisen asiakaspolun kuvaaminen ja kehittäminen palvelumuotoilun keinoin.

Taustatietoa

Venäjä aloitti hyökkäyssodan Ukrainaan 24.2.2022 (Valtioneuvosto 23.11.2023), jonka seurauksena miljoonat ukrainalaiset ovat joutuneet jättämään kotinsa Ukrainassa ja hakemaan turvaa ympäröivistä naapurimaistaan sekä Euroopan Unionin jäsenmaista. Eurooppa-neuvoston marraskuuhun 2023 asti olevien tietojen mukaan tilapäistä suojelua saavia Ukrainasta paenneita henkilöitä on yli 4,2 miljoonaa. (Eurooppa-neuvosto 17.1.2024.)

Suomeen kerrotaan paenneen yli 60 000 tilapäistä suojelua hakevaa ukrainalaista ja määrän on myös ennustettu kasvavan tulevaisuudessa, mikäli Ukrainan naapurimaat eivät kykene vastaanottamaan enempää Ukrainasta saapuvia henkilöitä (Valtioneuvosto 23.11.2023).

Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty



2023–2025



Pääkaupunkiseutu



Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu



ERS+



Hanke, jonka pyrkimyksenä on auttaa pakolaisia työllistymään pääkaupunkiseudulla kartoittamalla pakolaisten koulutusta, osaamista ja aikaisempaa kokemusta sekä auttaa lopulta itse työpaikan saamisessa. Tavoitteena on myös tunnistaa ja purkaa erilaisia esteitä, joihin pakolaiset törmäävät osana työllistymistään. (Haaga-Helia s.a.h.)

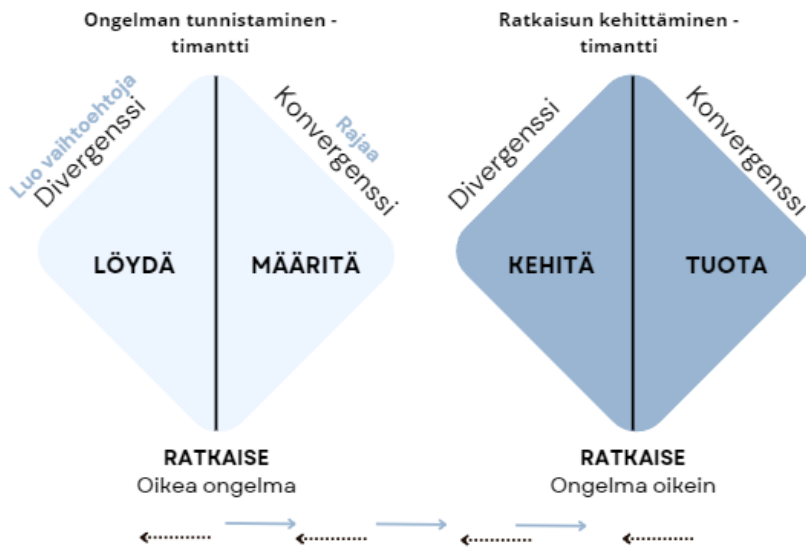
Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty - hankkeen kohderyhmäksi on määritelty pakolaiset, joilla on jo olemassa oleva työnteko-oikeus sekä pakolaiset jotka ovat saamassa kyseisen oikeuden. Ensisijaiseksi kohderyhmäksi on kuitenkin nimetty tilapäistä suojelua saavat ukrainalaiset. Toissijaisina kohderyhminä hankkeelle ovat pääkaupunkiseudulla toimivat työnantajat sekä muut pakolaisten kanssa työskentelevät tahot, joita ovat esimerkiksi kaupungit, vastaanottokeskukset ja työllisyyspalvelut. (Haaga-Helia s.a.i)

Tuplatimanttimalli

Tuplatimantti-prosessimalli (The “Double Diamond” Process) on Design Councilin vuonna 2005 esittelemä prosessimalli, joka muodostuu kahdesta toisiaan seuraavasta päävaiheesta (kuva 1). Päävaiheet kuvaavat prosessin nimen mukaisia timantteja. Tuplatimantti-prosessimallia käytetään usein sekä palvelumuotoilun että muotoiluajattelun prosessin esittämisessä. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

Tässä työssä noudatetaan Design Councilin esittelemää tuplatimantti-prosessimallia sen selkeyden takia.

Tuplatimanttimalli



Tuplatimanttimalli (mukaillen Koivisto ym. 2019, 39-43)

Vaihe 1. Löydä

Vaihe keskittyy tiedonkeruuseen ja on luonteeltaan divergenssi eli vaihtoehtoja luova. Löydä-vaiheen tarkoituksena on kerätä tietoa palveluntarjoajasta, tämän liiketoiminnallisista tekijöistä sekä asiakkaista. (Koivisto ym. 2019, 44.)

Menetelmät ja työkalut

Asiakashaastattelut
Empatiakartta

Vaiheen tavoite ja työkalut

Löydä-vaiheen tavoitteena oli kerätä tietoa asiakkaista sekä ymmärtää, minkälainen tilapäistä suojelua saavan ukrainalaisen työllistymiseen johtava asiakaspolku näyttää tällä hetkellä, mitä palvelutuokioita, kontaktipisteitä, haasteita ja onnistumisia se sisältää.

Opinnäytetyön ensimmäisen tietoperustan laatimisella selvitettiin aiheeseen liittyviä käsitteitä sekä hankittiin tietoa tilapäistä suojelua saavien saatavilla olevista palveluista. Tämän lisäksi löydä-vaiheessa tietoa kerättiin asiakashaastatelulla, jotka tehtiin työn kohderyhmälle.

Löydä-vaiheen menetelminä hyödynnettiin laadullista tutkimusta, joka toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna. Haastattelukysymysten muodostamisessa ja haastatteluiden kiteyttämisessä hyödynnettiin työkaluna empatiakarttaa.

Tilapäistä suojelua saavan ukrainalaisen polku työllistymiseen



Löydä-vaiheessa pyrittiin löytämään tietoa siitä, minkälainen tilapäistä suojelua saavan ukrainalaisen polku Suomeen saapumisesta Suomessa työllistymiseen on. Kiinnostuksen kohteena oli etenkin viranomaisten kuvaus siitä, miten tämän prosessin tulisi etetä.



Seuraavilla sivuilla on kuvattu ukrainalaisen tilapäistä suojelua saavan henkilön polku Suomeen saapumisesta työllistymiseen Maahanmuuttoviraston verkkosivuilta löydetyin tiedon pohjalta.

Tilapäistä suojelua hakevan ukrainalaisen polku työllistymiseen tällä hetkellä perustuen Maahanmuuttoviraston kuvaukseen

1.

1. Tilapäisen suojelun hakeminen

- Hakeminen poliisilta/rajaviranomaiselta
- Oikeus tulkkaukseen
- Viranomaiset järjestävät majoituspaikan sitä tarvittaessa
- Asiakas saa vireilläolotodistuksen (toimii todistuksena oikeudesta tehdä töitä)
- Suojelua haettuaan henkilöllä on oikeus tehdä töitä Suomessa

2.

2. Majoitus

- Vastaanottokeskus
 - Asuminen ilmaista
 - Velvoite osallistua vastaanottokeskuksen järjestämään opinto- ja työtoimintaan
- Yksityinen oma majoitus
 - Itse maksettava
 - Esim. sukulaisten/ystävien luona
 - Yksityisestä majoituksesta huolimatta asiakas on kirjoilla vastaanottokeskuksess
 - Osoite ilmoitettava omaan vastaanottokeskukseen

3.

3. Vastaanottokeskuksen palvelut

Tilapäistä suojelua hakeneella on oikeus useisiin vastaanottopalveluihin

- Terveystieteiden ja sosiaalipalvelut
- Vastaanottoraha
- Asuminen

Oikeus on olemassa riippumatta siitä asuuko vastaanottokeskuksessa vai omissa yksityismajoituksessa

(Maahanmuuttovirasto s.a.a; Maahanmuuttovirasto s.a.b.)

4. Työnhakeminen ja työllistymispalvelut

- Tilapäistä suojelua saavalla on mahdollisuus ilmoittautua työnhakijaksi TE-toimistoon sekä saada työllistymiseen liittyviä palveluita
 - Kielikurssit

4.

4. Opiskelu

- Vastaanottokeskuksen opinto- ja työtoiminta
 - Kielten opetus (suomi ja ruotsi)
 - esim. siivous ja kunnostustyöt
- Korkeakoulu
 - Ukrainassa aloitettujen opintojen jatkaminen

5.

5. Työnteko ja yrittäjyys

- Tilapäinen suojelu -hakemuksen jätettyään henkilö voi tehdä töitä Suomessa
 - Vireilläolotodistus toimii todisteena asiakkaan työoikeudesta
 - tilapäistä suojelua saava voi toimia milä tahansa alalla
- Tilapäistä suojelua saava voi perustaa yrityksen ja toimia yrittäjänä Suomessa
 - Oikeus maksuttomaan yritysneuvontaan

6.

6. Työllistyminen Suomessa

- Asiakas työllistyy Suomessa
 - työpaikka
 - yrittäjyys

(Maahanmuuttovirasto s.a.a; Maahanmuuttovirasto s.a.c)

Maahanmuuttoviraston kuvitettu ohje

Ohessa oleva kuva (kuva 1) on Maahanmuuttoviraston suomenkielellä kuvitettu ohje Suomessa alkuun pääsemiseksi.

Kuva 1. Ukrainalaisille tilapäistä suojelua saaville henkilöille kuvitettu kuva Suomessa alkuun pääsemiseksi (Maahanmuuttovirasto s.a.a)

Tervetuloa Suomeen

Tämä esite on sinulle, joka pakeneit sotaa Ukrainasta Suomeen.

- ### 1. Suomeen saapuminen

Kun saavut Suomeen, tapaati vironomaisia. He auttavat sinua.

Leimätki! Ilmoita leimäläpälämetä vironomaisille. Saat ohjeet leimätki karanteeniin varten ja leimätki saa löökäet, joko suojaavat tarttuvilla etänsäudella.
- ### 2. Tilapäinen suojelu

Sinun kannattaa hakea tilapäistä suojelua. Voit hakea sitä poliisilta tai rajavironomaiselta, kun olet Suomessa.

Saat myöhemmin Maahanmuuttovirastolta päätöksen hakemukseesi.
- ### 3. Majoittuminen

Kun olet hakenut tilapäistä suojelua, voit majoittua vastaanottokeskuksessa tai osaa yksityismajoituksessa.

Vastaanottokeskus. Kevätkä on eni puolella Suomea. Sinut ohjataan siihen keskukseseen missä on tilaa. Vastaanottokeskuksessa asuminen on ilmaista.

Työyhemajoitus. Voit jätetä majoituksesi myösi itse esimerkiksi ystäväsi tai sukulaisten luona. Silloin sinun pitää maksaa majoituksesi itse.
- ### 4. Vastaanottokeskuksen palvelut

Kun olet hakenut tilapäistä suojelua, saat oman vastaanottokeskuksesi yhteyshenkilön. Ilmoittaudu vastaanottokeskuksesi. Saat vastaanottokeskuksesi palveluita ja neuvoja myös alkuun, kun olet yksityismajoituksessa.
- ### 5. Elämä Suomessa

Työelämä. Voit tehdä töitä Suomessa, kun olet hakenut tilapäistä suojelua. Kun jätät hakemuksen, saat poliisilta tai rajavironomaiselta virallisetodistuksen. Sitä voit todistaa työnantajalle, että sinulla on oikeus tehdä Suomessa töitä.

Toimeentulo. Voit tarvittaessa hakea vastaanottorahaa vastaanottokeskuksesta. Vastaanottokeskus tuntee välttämättömät perustarpeesi.

Lapsen koulu ja päivähoito. Kaikilla 6-17-vuotiailla lapsilla on Suomessa oikeus läydyä peruskouluun. Vastaanottokeskus auttaa sinua koulupaikan saamisessa tai päivähoito-paikan hakemisessa kunnalla.

Terveystarkkailu. Vastaanottokeskus huolehtii terveydentarkkailusta ja ohjaa sinut tarvittaessa eteenpäin lääkärin vastaanotolle.

Katsa lisätietoa migr.fi/ukraina tai skanna QR-koodi puhelimesiä.

 Finnish Immigration Service

Asiakashaastattelut

Ensisijaisesti haastateltavia tavoiteltiin hankkeen Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty kautta sähköpostitse sekä 7.3.2024 järjestetyssä tapahtumassa Makuja ja mahdollisuuksia.

Tämän lisäksi haastateltavia tavoiteltiin muiden tahojen kautta.



Osana tutkimusta haastateltiin kuutta henkilöä.



Neljä henkilöä tavoitettiin toimeksiantaja hankkeen kautta ja kaksi henkilöä muiden tahojen kautta.

Asiakashaastatteluiden toteutus

Haastattelut pidettiin Teams-videopuheluna. Tämä mahdollisti haastateltavan suostumuksella myös helposti haastattelun tallentamisen.

Haastatteluissa pyrittiin huomioimaan mahdollisimman hyvin haasteet kielen ja ymmärtämisen kanssa. Haastatteluissa kielenä käytettiin sekä englantia että suomea riippuen haastateltavasta. Haastatteluissa esitetyt kysymykset näytettiin haastattelun yhteydessä haastateltavalle kirjoitettuna sekä suomeksi että englanniksi. Tämän tarkoituksena oli, että haastateltava voi tarvittaessa esimerkiksi kääntää kysymyksen helposti omalle äidinkielelleen.

Haastattelukysymykset

Tässä opinnäytetyössä haastattelukysymyksien tekemisessä hyödynnettiin työkaluna empatiakarttaa. Kysymykset muodostettiin niin, että ne jakautuvat empatiakartan osioihin; käyttäjä/asiakas, näkee, sanoo ja tekee, kuulee, ajattelee ja tuntee, kipupisteet sekä onnistumiset.

Tällä pyrittiin siihen, että asiakkaasta saadaan tietoa, jolla pystytään vastaamaan kaikkiin empatiakartan osa-alueisiin ja ymmärretään asiakasta mahdollisimman hyvin. Tämä myös helpotti lopuksi haastatteluiden kiteyttämistä empatiakarttoihin ja asiakaspersooniin.

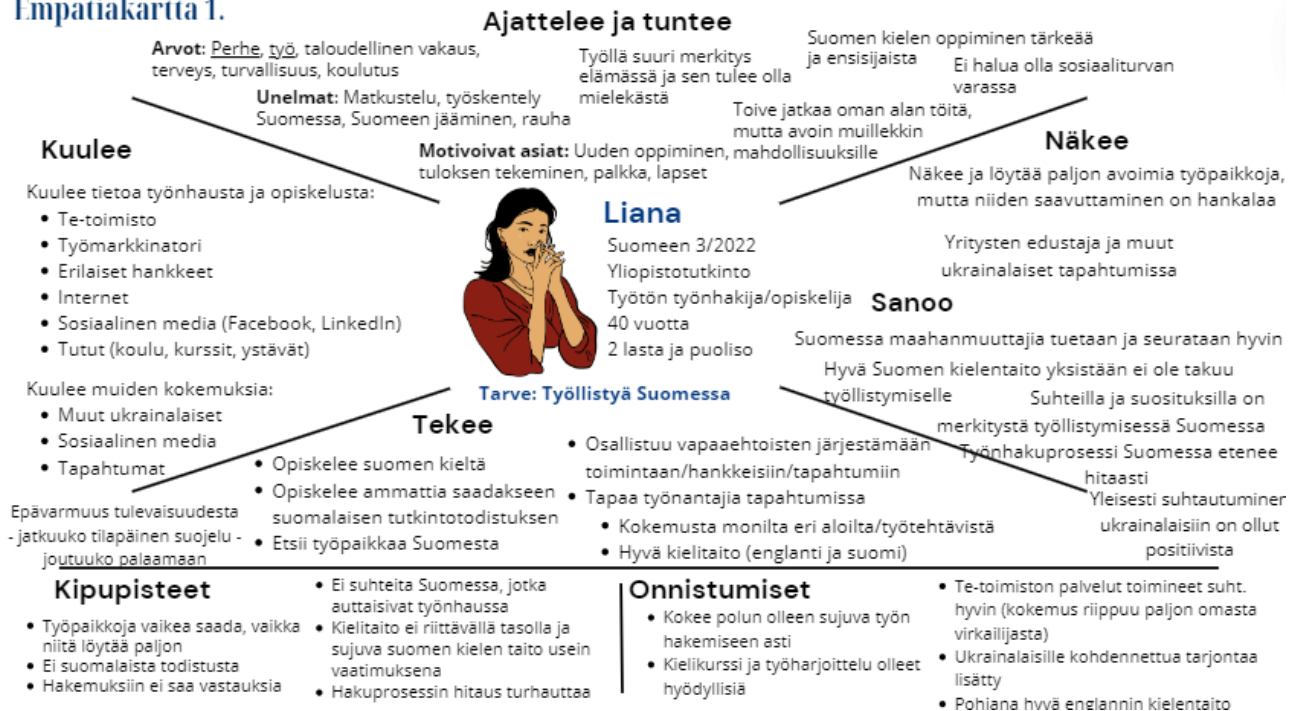
 **Haastattelukysymykset löytyvät opinnäytetyöraportin liitteistä**

Empatiakartta

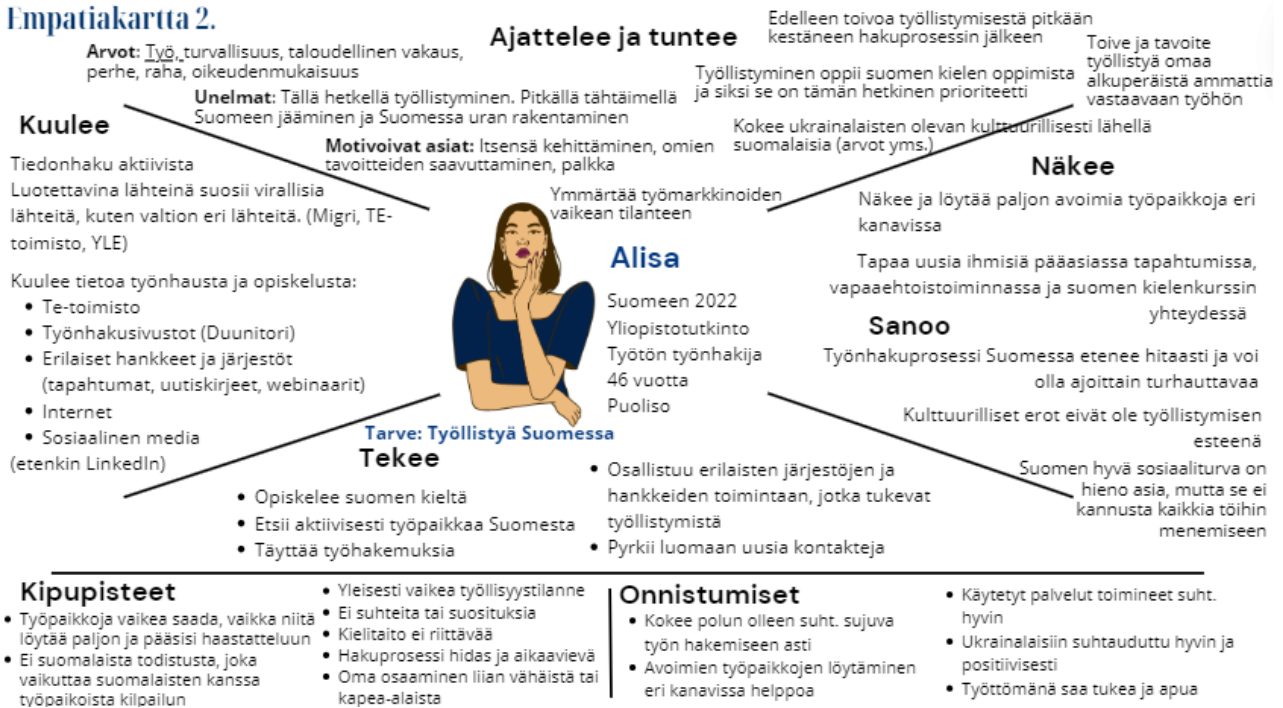
Empatiakartta työkalu, jonka avulla voidaan visuaalisesti jäsentää kerättyä asiakasymmärrystietoa. Empatiakartan keskiössä on asiakas, jota halutaan ymmärtää. Tämän lisäksi empatiakartan avulla kuvataan mitä asiakas näkee, sanoo, tekee, kuulee, ajattelee ja tuntee sekä mitkä ovat hänen kokemiaan kipupisteitä ja onnistumisia. (Ideapakka 11.6.2021; Huczkowski 13.8.2021.)

Tässä opinnäytetyössä laadittiin haastatteluiden pohjalta kaksi empatiakarttaa. Haastatteluista kiteytettiin yhteen keskenään samankaltaiset haastateltavat ja heidän vastaukset ja niiden pohjalta muodostettiin omat empatiakartat.

Empatiakartta 1.



Empatiakartta 2.



Vaihe 2. Määritä



Määritä-vaihe analysoi ja tulkitsee löydä-vaiheessa kerättyä tietoa ymmärrykseksi. Vaiheen tarkoituksena on määrittellä lopputuloksena ongelma tai mahdollisuus, jota tuplatimantin seuraavat vaiheet kehittä ja tuota lähtevät ratkaisemaan. Määritä-vaiheessa ymmärrykseksi muodostunut tieto kiteytetään erilaisia työkaluja hyödyntämällä helposti käytettävämpään muotoon. (Koivisto ym. 2019, 43-46.)

Menetelmät ja työkalut

Asiakaspersoona
Asiakaspolku

Vaiheen tavoite ja työkalut

Määritä-vaiheen tavoitteena oli kiteyttää löydä-vaiheessa asiakashaastatteluista saatu tieto ymmärrykseksi hyödyntäen **työkaluina** asiakasprofiilia ja asiakaspolkua. Vaiheen lopuksi tunnistetaan asiakkaan oikea ongelma.

Määritä-vaiheella oli tärkeä rooli opinnäytetyön tavoitteiden kannalta. Asiakkaiden asiakaspolun kuvaamisella vastataan opinnäytetyön yhteen tavoitteeseen, joka oli: *”palvelumuotoilua hyödyntäen ymmärtää ja visualisoida tämän hetkinen ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien henkilöiden asiakaspolku Suomeen saapumisesta aina Suomessa työllistymiseen”*. Määritä-vaihe vastaa myös toiseen opinnäytetyön tavoitteeseen, joka oli: *”tuottaa toimeksiantajalle aidosti hyödyllistä tietoa ja asiakasymmärrystä”*.

Asiakaspersoona

Asiakaspersoona on kuvitteellinen kuvaus henkilöstä, joka kuvaa tyypillisesti yhtä asiakasryhmää, sen tavoitteita, motivaatiota ja tarpeita palvelun käyttäjänä. Asiakaspersoonien laatimista voidaan käyttää yhtenä työkaluna asiakasymmärryksen kiteyttämisessä ja palveluiden suunnittelemisessa. (Kaunissaari 9.9.2022.)

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli laatia haastatteluiden pohjalta kaksi asiakaspersoonaa, jotta voitaisiin tuoda esille ja kuvata visuaalisesti erilaisia tilapäistä suojelua saavia ukrainalaisia sekä heidän toiveita, tarpeita ja näkökulmia työllistymisestä. Asiakaspersoonat pohjautuivat Löydä-vaiheessa laadittuihin empatiakarttoihin.

Asiakaspersoona 1. Liana on laadittu empatiakartan 1. pohjalta ja asiakaspersoona 2. Alisa on laadittu empatiakartan 2. pohjalta.

ASIAKASPERSONA 1.



Aktiivinen itsensä kehittäjä

NIMI Liana

ASUU Helsinki

IKÄ 40

KOULUTUS Yliopisto

PERHE Puoliso, 2 alaikäistä lasta

TÄRKEIMMÄT KANAVAT



TE-palvelut logo (Työ- ja elinkeinoministeriö s.a.)

LUONTEENPIIRTEET

- Aktiivinen ja oma-aloitteinen
- Halukas oppimaan ja avoin uusille mahdollisuuksille
- Ymmärtäväinen ja joustava

ELÄMÄNTAPA

- Opiskelee suomen kieltä
- Opiskelee ammattia/täydentää aiempaa osaamista
- Hakee työpaikkaa

TÄRKEIMMÄT ARVOT

- Perhe
- Työ
- Terveys
- Turvallisuus

HAAVEET JA TARPEET

- Elämä Suomessa tulevaisuudessa
- Taloudellinen vakaus ja itsenäisyys
- Suomalainen tutkintotodistus
- Työllistyminen Suomessa (mieluiten omalla alalla)
- Matkustelu

TIEDONHANKINTA

- Hyödyntää ja luottaa TE-toimistosta saatuun tietoon (esim. oma virkailija)
- Hakee itse aktiivisesti tietoa hyödyntäen sosiaalisen median kanavia ja internetia
- Työhaussa hyödyntää LinkedInia ja Duunitoria
- Kuulee muilta hankkeiden, tapahtumien ja koulun kautta erilaisista työmahdollisuuksista
- Muita kanavia: Perhe, ystävät ja tutut

MOTIVAATTORIT



Palkka



Uuden oppiminen



Työn mielekkyys

TYÖLLISTYMISEN HAASTEET

Suomen kielen taito ei vielä täysin sujuva

Ei suomalaista tutkintotodistusta

Ei suhteita tai suosituksia työhaun tukena

Asiakaspersoona 1. Liana

Liana on 40-vuotias kahden lapsen äiti. Liana saapui Ukrainasta Suomeen lastensa kanssa alkuvuodesta 2022. Hänellä oli Suomessa entuudestaan sukulaisia.

Tällä hetkellä Liana opiskelee sekä suomen kieltä että ammattia itselleen. Lianalla on entuudestaan yliopistotutkinto Ukrainasta sekä työkokemusta kaupan alan työtehtävistä, mutta siitä huolimatta työn saaminen on osoittautunut haastavaksi. Tämän seurauksena hän lähti opiskelemaan Suomessa suomalaisen tutkintotodistuksen saamiseksi toiveenaan paremmat työllistymismahdollisuudet tulevaisuudessa. Opintojen tarkoituksena on täydentää hänen alkuperäistä osaamistaan omalla alalla.

Lianan tärkeimpänä tavoitteena on Suomessa työllistyminen ja elämä Suomessa. Hän haluaa saavuttaa työn avulla taloudellisen itsenäisyyden ja mahdollistaa lapsilleen turvallinen ja vakaa elämä.

Työ on ollut Lianalle aina tärkeä osa elämää ja hän nauttii uuden oppimisesta ja tuloksen tekemisestä. Liana pyrkii edelleen työllistymään ja hakeekin aktiivisesti töitä opiskelun ohella. Hänen ensisijaisena toiveenaan olisi työllistyä hänen alkuperäiseen ammattiinsa, mutta hän on myös avoin muille työmahdollisuuksille, kunhan työ olisi mielekästä.

Työhaussa ja tiedonhankinnassa Liana on hyödyntänyt paljon TE-toimistoa. Hän on myös hyödyntänyt työn hakemiseen sosiaalista mediaa ja työnhakusivustoja, kuten duunitoria. Liana pyrkii vapaa-ajallaan osallistumaan erilaisten hankkeiden ja vapaaehtoisten toimintaan, joka voisi auttaa häntä työllistymään. Toimintaan osallistumista rajoittaa kuitenkin hektinen lapsiarki.

Työllistymisen suurimpana haasteena ja esteenä Liana kokee puutteellisen suomen kielen taidon. Hän kokee, että hakijoilta odotetaan usein sujuvaa kielitaitoa, jota hän ei ole vielä ehtinyt saavuttaa.

ASIAKASPERSONA 2.



Määrätietoinen uran rakentaja

NIMI: Alisa

ASUU Helsinki

IKÄ 46

KOULUTUS Yliopisto

PERHE Puoliso

TÄRKEIMMÄT KANAVAT



Hankkeet ja tapahtumat

TE-palvelut logo (Työ- ja elinkeinoministeriö s.a.)

LUONTEENPIIRTEET

- Määrätietoinen ja periksiantamaton
- Aktiivinen
- Järjestelmällinen ja looginen
- Tiimityöskentelijä

ELÄMÄNTAPA

- Suomen kielen opiskelu
- Työharjoittelupaikan hakeminen osana suomen kielen kielikurssia
- Useisiin ukrainalaisia ja pakolaisia tukevaan toimintaan osallistuminen

TÄRKEIMMÄT ARVOT

- Perhe
- Työ
- Koulutus
- Oikeudenmukaisuus
- Raha

HAAVEET JA TARPEET

- Olla osa yhteiskuntaa ja löytää oma paikka
- Päästä kiinni työelämään ja työllistyä Suomessa alkuperäiseen ammattiinsa ja rakentaa omaa uraa
- Oppia suomen kieli

TIEDONHANKINTA

- Hakee aktiivisesti työllistymiseen liittyvää tietoa hyödyntämällä useita eri kanavia
- Luottaa virallisista lähteistä tulevaan tietoon (TE-toimisto, Yle, valtionlähteet)
- Tutkii LinkedInin kautta yrityksiä ja etsii mahdollisia työmahdollisuuksia
- Saa hyödyllistä tietoa hankkeiden ja järjestöjen kautta

MOTIVAATTORIT



Palkka



Itsensä
haastaminen ja
kehittäminen



Tuloksen
tekeminen

TYÖLLISTYMISEN HAASTEET

Puuttellinen suomen kielen osaaminen	<div style="width: 80%;"></div>
Hakemuksiin ei saa vastauksia	<div style="width: 60%;"></div>
Kilpailu työpaikoista suomalaisten kanssa	<div style="width: 70%;"></div>

Asiakaspersoona 2. Alisa

Alisa saapui Suomeen vuonna 2022 puolisonsa kanssa. Suomeen saapumiseen vaikutti sekä Suomessa jo asuvat sukulaiset, että mielenkiinto Suomen tarjoamiin mahdollisuuksiin uran kannalta.

Alisan tämän hetkinen elämäntilanne pyörii pitkälti työn hakemisen ympärillä. Hän pyrkii aktiivisesti työllistymään Suomessa, jotta pääsisi osaksi yhteiskuntaa ja rakentamaan uraa Suomessa. Pohjakoulutuksena ukrainasta Alisalla on yliopistotutkinto, mutta kilpailu työmarkkinoilla suomalaisten hakijoiden kanssa on ollut haastavaa. Myöskään Alisan suomen kielentaito ei ole vielä sujuva, joten hän työnhaun ohessa opiskelee suomen kieltä kielikurssilla tavoitteenaan parantaa omia työllistymismahdollisuuksiaan.

Työn merkitys on Alisan elämässä suuri ja itsensä haastaminen ja ammatillisesti kehittyminen motivoivat häntä elämässä eteenpäin. Alisa pyrkii päämäärätietoisesti työllistymään alkuperäiseen ammattiinsa, josta hän pitää ja jota kohtaan hän on kunnianhimoinen. Hän kuitenkin ymmärtää tämän hetkisen vaikean työllisyystilanteen ja onkin siksi valmis tekemään itse kaikkensa tavoitteidensa saavuttamiseksi.

Tiedonhaun suhteen Alisa on hyvin oma-aloitteinen ja aktiivinen. Hän on ilmoittautunut mukaan mm. erilaisiin hankkeisiin ja seuraa niiden kautta tulevia viestejä ja webinaareja. Tämän lisäksi LinkedIn on tärkeä kanava yritysten ja ihmisten kanssa vuorovaikuttamiseen. Alisa ei seuraa juurikan keskusteluita arjessaan tai hae tietoa muiden kautta.

Alisa on kokenut suurimmaksi haasteeksi puutteellisen suomen kielen taidon lisäksi mm. hakuprosessien hitauden. Hän kokee myös, että oma osaaminen on liian kapea-alaista, eikä hänellä ole aina riittäviä taitoja työpaikan saamiseksi.

Asiakaspersoonien keskeiset erot

Haastateltavat henkilöt olivat demografisten tietojen ja elämäntilanteen perusteella hyvin samankaltaisia, mikä selittää asiakaspersoonien monia yhtäläisyyksiä muun muassa arvokysymyksissä ja tulevaisuuden tavoitteissa ja haaveissa. Kuitenkin persoonien välillä on tietyissä tekijöissä myös keskeisiä eroja.

Arvot

Arvot persoonien välillä olivat ovat hyvin samankaltaisia, esimerkiksi molemmilla persoonilla korostui perheen sekä työn merkitys elämässä. Kuitenkin joillain molemmille tärkeillä arvoilla on persoonille hieman erilaisia merkityksiä elämässä. Esimerkiksi Alisalle raha toimii arvona, mutta myös tärkeänä elämää ohjaavana motivaattorina. Lianan kohdalla rahan merkitys korostuu puolestaan enemmän sen tuomana turvallisuutena ja vakautena.

Haaveet ja tavoitteet

Molemmat asiakaspersoonat tavoittelevat aktiivisesti työelämään pääsyä. Vaikka ensisijaisesti kummatkin toivovat työllistymistä omalle alalle, on Liana kuitenkin avoimempi sekä opiskelemaan uutta alaa että työskentelemään oman alan ulkopuolella. Alisa puolestaan on periksiantamattomampi, mitä tuli omalle alalle työllistymiseen.

Elämäntilanne

Myös asiakaspersoonien elämäntilanteet eroavat toisistaan jonkin verran, vaikka molemmat pyrkivät tällä hetkellä sekä kielitaitonsa kehittämiseen että työllistymiseen Suomessa. Liana on hieman Alisaa edellä omalla polullaan. Hän on jo suorittanut TE-toimiston kautta saadun kielikurssin ja siirtynyt eteenpäin opiskelemaan itselleen uutta ammattia. Alisa puolestaan jatkaa edelleen suomen kielen opiskelua ja tavoittelee työllisyyttä edelleen alkuperäisellä tutkinnollaan.

Perheellisenä Lianan elämässä ja päätöksenteossa näkyy myös lasten merkitys. Lapset asettavat reunaehdot esimerkiksi työajoille ja työpaikan sijainnille. Alisa puolestaan on kykenevämpi joustamaan, mikä voi mahdollistaa hänelle työn suhteen enemmän mahdollisuuksia.



Luonteenpiirteet

Liana on hieman perhekeskeisempi ja luonteeltaan lempeä. Hän on ymmärtäväinen ja valmis joustamaan omista haaveistaan ja tavoitteistaan, jotta hänen lapsillaan olisi mahdollisimman tasapainoinen ja turvallinen arki. Alisa on puolestaan urakeskeisempi ja sen suhteen erittäin kunnianhimonen. Hän tavoittelee työn suhteen omia tavoitteitaan periksiantamattomasti ja määrätietoisesti.

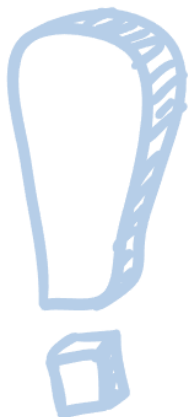
Asiakaspolku

Palvelupolku tai asiakaspolku on työkalu, jonka avulla voidaan kuvata asiakkaan kulkemaa matkaa ja kokemuksia palvelun aikana. Polku koostuu eri vaiheista, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Nämä palvelutuokiot puolestaan pitävät sisällään useita kontaktipisteitä. (Tuulaniemi 2011, 78.) Työkaluna palvelupolun kuvaaminen auttaa aineettoman palvelun visualisoinnissa ja siten palveluiden kehittämisessä sekä tilanteissa, joissa pyritään saamaan käsitys palvelun nykytilanteesta asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna (Innanen 16.10.2018).

Asiakaspolun kuvaamiseen käytettiin Innasen Palvelumuotoilunpalo blogissa esiteltyä palvelupolun kuvausta. Tämä palvelupolun kuvaus valikoitui työkaluksi siksi, että se kuvaa kattavasti asiakkaan eri askeleet, tarpeet, kontaktipisteet sekä tuntemukset polun eri vaiheissa. Laadittu asiakaspolku perustuu asiakashaastatteluista kerättyyn tietoon.



Asiakaspolussa huomioitavaa



Jokaisen polku on aina yksilöllinen, eikä etene aina lineaarisesti, vaan voi kulkea eteenpäin ja toisinaan palata taaksepäin. Kuitenkin haastatteluiden perusteella polku sisälsi tyypillisesti asiakaspolussa kuvattuja samoja asiakkaan askeleita eli palvelutuokioita sekä kontaktpisteitä.

Haastatteluissa kävi ilmi esimerkiksi, että jotkut haastateltavista olivat jo ennen TE-toimiston asiakkuutta pyrkineet hakemaan töitä itsenäisesti. Tällöin asiakkaan polku on edennyt jättäen ensin väliin polussa kuvatut asiakkaan askeleet kolme ja neljä. Näissä tilanteissa oltiin voitu myös havaita joitain muita huutomerkillä kuvattuja ”kriittisiä pisteitä”.

Haastatteluiden yhteenveto

- Tämän hetkistä polkua Suomeen saapumisesta työllistymiseen pidettiin pääosin sujuvana
- Haasteet keskittyivät itse työ- tai harjoittelupaikan saamiseen
- Puutteellinen kielitaito koettiin lähes yksimielisesti suurimmaksi työllistymisen esteeksi
- Jotkut myös kokivat, että ilman suomalaista tutkintotodistusta on vaikeaa saada työpaikkaa ja kilpailla suomalaisten työnhakijoiden kanssa
- Myös suhteiden ja suositusten nähtiin olevan merkittävässä asemassa, mitä tulee työllistymiseen Suomessa
- Työ nousi tärkeäksi arvoksi lähes kaikkien kohdalla
- Aktiivisuus ja oma-aloitteisuus työllistymisen ja kielitaidon kehittämisen osalta korostui.
- Halu työelämään ja taloudellisen itsenäisyyden saavuttamiseen oli korkealla tasolla
- Uudelle alalle kouluttautumiselle oltiin avoimia, vaikka ensisijaisena toiveena olisi työllistyä alkuperäiseen ammattiin
- Asenne Suomeen ja Suomessa työllistymiseen oli positiivinen ja toiveikas, eikä kohdatut esteet olleet lannistaneet työnhakijoita

! [Opinnäytetyöraportista löytyy yksityiskohtaisempi yhteenveto haastatteluiden tuloksista](#)

Ongelman kiteytys



Tuplatimanttimallin mukaisesti löydä- ja määritä-vaiheiden tarkoituksena on ratkaista oikea ongelma. Ongelma on kiteytetty haastatteluiden pohjalta kerätyn asiakasymmärryksen avulla

Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten ongelmana on löytää sellaisia työpaikkoja, joihin heillä on realistinen mahdollisuus päästä työskentelemään ottaen huomioon puutteellisen suomen kielen taidon, suositusten, suhteiden ja suomalaisen tutkintotodistuksen puuttumisen.

Ongelman pohjustusta

Haastateltavat nostivat yksimielisesti puutteellisen suomen kielen taito nostettiin yksimielisesti esteeksi työllistymiselle. Kuitenkin kielikurssin yhteydessä työharjoittelun suorittaneet eivät olleet kokeneet, että puutteellinen kielitaito olisi ollut esteenä itse työn tekemiselle.

Vaikka avoimien työpaikkojen löytäminen esimerkiksi erilaisten työnhakusivustojen kautta koettiin helpoksi, oli avoimien työpaikkojen seasta hankala löytää sellaisia työpaikkoja, joissa suomen kielen sujuva osaaminen ei olisi vaatimuksena tai ukrainalaisten taidot olisivat riittäviä niiden saamiseen. Haastateltavat kokivat, että hakuprosessissa myös suosituksilla ja suhteilla on merkitystä. Koska suurin osa haastateltavista oli ollut Suomessa noin kaksi vuotta, eivätkä he olleet sinä aikana työllistyneet, ei heille ollut muodostunut vielä työnhaussa hyödynnettäviä verkostoja.

Myös suomalaisten kanssa samoista työpaikoista kilpailu koettiin työllistymistä haastavaksi tekijäksi. Haastateltavat kokivat, että ukrainalaisella tutkintotodistuksella ei pysty kilpailemaan suomalaisen tutkintotodistuksen kanssa.

Todelliseksi ongelmaksi tunnistettiin, että tilapäistä suojelua saavien haasteena on löytää sellaisia työpaikkoja, joihin heillä on realistinen mahdollisuus päästä työskentelemään ottaen huomioon puutteellisen suomen kielen taidon, suositusten, suhteiden ja suomalaisen tutkintotodistuksen puuttumisen

Vaihe 3. Kehitä



Kehitä-vaiheessa pyritään ideoinnin avulla löytämään erilaisia ratkaisuja asiakkaiden tunnistettuun ongelmaan hyödyntämällä määritä-vaiheessa kiteytettyä asiakasymmärrystä. Ratkaisujen kehittämiseen kuuluu prototyyppien rakentaminen ja työskentely yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa. (Koivisto ym. 2019, 43–46.)

Menetelmät ja työkalut

Ideointi, aivoriihi

The Value Proposition Canvas

Ideoinnin toteutus

Ideoinnissa pyrittiin osallistamaan haastatteluihin osallistuneita ukrainalaisia, jotta saataisiin ideointiin mukaan myös heidän näkökulmia ja ideoita. Ukrainalaisten osallistaminen ohjasi myös ideoinnissa hyödynnettävien työkalujen valintaa. Työkalujen valinnassa tuli ottaa huomioon, että ne olisivat mahdollisimman yksinkertaisia ja helppokäyttöisiä, mutta samalla palvelisivat työn tarvetta ja toisivat toivotun lopputuloksen. Siksi työkaluiksi valittiin perinteinen aivoriihi työskentely.

Itse ideointi toteutettiin Teams-kokouksena, johon osallistui opinnäytetyön tekijän lisäksi yksi haastatteluihin osallistunut ukrainalainen. Kielenä ideoinnissa käytettiin englantia ja suomea. Ideointi aloitettiin käymällä läpi haastatteluiden tuloksia lyhyesti ja pohjustamalla asiakkaan tunnistettu ongelma. Tämän jälkeen lähdettiin ideoimaan ratkaisuja asiakkaan ongelmaan. Työskentelyssä hyödynnettiin **Flinga**-alustaa (kuva 2), johon listattiin ideoinnissa syntyneitä ideoita.



Kuva 2. Ideoinnissa syntyneitä ideoita

Top 3 ideaa

Ideoinnin edetessä syntyneitä ideoita lähdettiin karsimaan arvioimalla, kuinka hyvin ne auttaisivat asiakkaan tunnistetun ongelman ratkaisemisessa. Syntyneistä ideoista valittiin kolme parasta, joiden välillä arviointia jatkettiin ja päädyttiin valitsemaan niistä paras.

2.

Vekostoitumistapahtuma

- + Tietoa ukrainalaisille
- + Mahdollisuus verkostoitua
- Vaikea päästä osallistumaan, jos ei ole lähellä tapahtumaa
- Ei auta suoraan työpaikan saamisessa
- Ei ratkaise kielihaastetta

1.

Ukrainalaisille työnhakijoille suunnattu verkkosivusto

- + Tuo suomalaiset työnantajat ja ukrainalaiset työnhakijat yhteen
- + Auttaa työn löytämisessä
- + Yhdessä paikassa mahdollisimman paljon tietoa
- + Helpompi hakuprosessi
- + Pääsy palveluun omasta kotipaikkakunnasta riippumatta
- + Ei kilpailua suomalaisten työnhakijoiden kanssa
- Ei auta suoraan suhteiden ja suositusten saamiseen

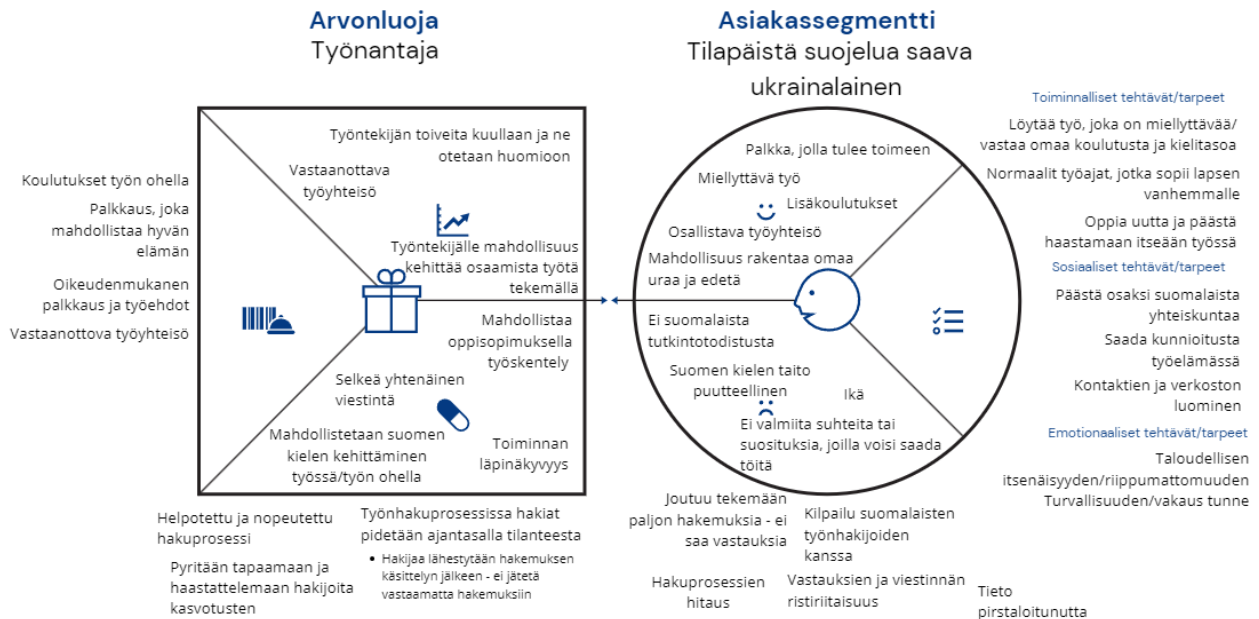
3.

Työnhakuun valmentajat työpajat/kurssit

- + Tietoa ukrainalaisille
- + Valmennusta
- Ei takaa työpaikkaa
- Vastaavia kursseja ja valmennuksia on jo olemassa ja monet ovat jo mukana vastaavassa toiminnassa

The Value Proposition Canvas

Työnantaja – Tilapäistä suojelua saava ukrainalainen



Vaihe 4. Tuota

Tuplatimantin viimeisen tuota-vaiheen tarkoituksena on rajata kehittä-vaiheesta syntyneistä ideoista asiakkaan ongelman kannalta sopivimmat ja luomaan lopputuloksena valmis idea tai konsepti. (Koivisto ym. 2019, 43-46.)

Menetelmät ja työkalut

- Prototyypointi
- NABC-malli
- Asiakaspolku

Vaiheen tavoite ja työkalut

Tuota-vaiheen tavoitteena oli ratkaista asiakkaan tunnistettu ongelma oikein. Tarkoituksena oli luoda valitusta parhaimmasta ideasta prototyyppi ja testata se asiakkailla. Tämä jälkeen NABC-mallin avulla syntynyt ratkaisu tai mahdollisuus kiteytetään.

Lopuksi esitellään asiakkaan paranneltu asiakaspolku, joka vastaa opinnäytetyön tavoitetta luoda opinnäytetyön produktina asiakkaan kannalta entistä parempi ja sujuvampi malli asiakaspolusta.

Ukrainalaisille työnhakijoille suunnattu verkkosivusto - SuomiUkraina Työlinkki

Lopullinen ratkaisuidea asiakkaan ongelmaan

ukrainalaisille työnhakijoille suunnattu verkkosivusto, joka toisi asiakkaille avoimien työpaikkojen lisäksi tarvittavaa tietoa muun muassa Suomessa työllistymisestä ja kouluttautumisesta. Verkkosivuston tarkoituksena on myös varmistaa, että jokainen ukrainalainen saa tarvitsemaansa tukea työnhakuun huolimatta siitä, minkälainen kokemus henkilöllä on esimerkiksi TE-toimistosta.

Palvelussa olevat avoimet työ- ja harjoittelupaikat ovat sellaisia, joihin ukrainalaisten olisi realistista työllistyä huolimatta puutteellisesta kielitaidosta tai suomalaisen tutkintotodistuksen puuttumisesta. Työ- ja harjoittelupaikkojen tarkoituksena on, että ukrainalaiset pääsisivät kiinni työelämään ja pystyisivät siten kehittää kielitaitonsa lisäksi myös ammatillista osaamistaan sekä muodostaa suhteita. Tämä puolestaan voi avata myöhemmin mahdollisuuksia työllistyä alkuperäiseen ammattiin.

Työpaikkojen hakuprosessi verkkosivuston kautta on myös yksinkertaisempi. Sen sijaan, että hakijan tulee täyttää aikaa vieviä pitkiä hakemuksia, tällä verkkosivustolla riittäisi ansioluettelon ja hakemuskirjeen jättäminen. Ukrainalaisille suunnatussa palvelussa heidän ei tarvitsisi kilpailla suomalaisten työnhakijoiden kanssa samoista työpaikoista.

Prototyyppi

Ratkaisuehdotuksesta luotiin prototyyppinä verkkosivusto, jonka rakentamisessa käytettiin alustana Canvaa. Canva valittiin prototyypin rakentamisessa käytettäväksi alustaksi sen helppokäyttöisyyden vuoksi.

Prototyyppi koostui suunnitellun verkkosivuston etusivusta, jonka tarkoituksena on kuvata suunniteltua verkkosivustoa ja sen ominaisuuksia mahdollisimman hyvin.



Prototyypin ensimmäinen versio ennen testaushaastatteluiden pohjalta tehtyjä muutoksia löytyy opinnäytetyöraportin liitteistö

Prototyypin testaus

Ensimmäinen versio prototyypistä haluttiin esitellä myös potentiaalisille asiakkaille tarkoituksena kerätä heiltä mielipiteitä ja prototyypin herättämiä ajatuksia. Prototyypin testaukseen osallistui yksi tilapäistä suojelua saava ukrainalainen, joka oli verkkosivuston potentiaalinen käyttäjä.

Käytännössä prototyyppien testaus tehtiin niin, että ensin prototyyppi esiteltiin asiakkaille, jonka jälkeen he saivat tutkia sitä itsenäisesti. Testausta varten oli mietitty erilaisia kysymyksiä, joihin asiakas vastasi tutustuttuaan prototyyppiin. Tämän jälkeen he saivat esittää myös omia kysymyksiä, huolenaiheita ja kehitysehdotuksia.

Osana testausta kerättyä palautetta käytettiin prototyypin parantamiseen, jotta voitaisiin varmistaa, että se todella vastaisi potentiaalisen asiakkaan tarpeita ja toiveita.

Testaushaastatteluiden tulokset

Positiivinen palaute

- Tiedot loogisessa järjestyksessä
- Kaiken tiedon yhteen kokoava verkkosivusto ideana hyvä ja siitä pidettiin
- Nimi on hyvä ja asiallinen
- Ajatuksena verkkosivusto hyvä

Negatiivinen palaute, huolenaiheet ja muut huomiot

- Värimaailman voisi muuttaa niin, että se herättäisi luottamusta (vihreä/sininen)
- Logon fontti vaikea lukea henkilölle, joka ei vielä osaa suomen kieltä niin hyvin
- Kaikki painikkeet ja toiminnot olisi hyvä olla näkyvissä heti
- Tulevaisuudessa muillekin Suomeen saapuville pakolaisille laajentaminen
- Voisi sisällyttää muuta tärkeää tietoa maahanmuuttajille
- Tärkeää, että verkkosivuston kautta apua saa oikealta ihmiseltä

Palautteen pohjalta tehdyt muutokset

- Värimaailman muuttaminen luotettavamman kuvan antamiseksi
- Logon fontin muuttaminen helpommin ymmärrettäväksi
- Muiden fonttien muuttaminen ymmärrettävämmäksi
- Lisää toimintoja/painikkeita näkyville heti etusivulle

Lopullinen prototyyppi



Kielivalikko

Kaikki näkyvillä ja helposti löydettävissä

Haku ja oma tili/profiili

Verkkosivuston nimeksi tuli **SuomiUkraina Työlinkki**, jonka tarkoituksena on kuvata mahdollisimman hyvin kenelle verkkosivusto on kohdennettu ja mitä se tarjoaa.

Ylhäällä olevasta valikosta haluttiin mahdollisimman yksinkertainen ja eri toiminnot haluttiin tuoda näkyville, jotta asiakas näkee helposti, mitä minkäkin osion alta löytyy.

SUOMIUKRAINA TYÖLINKKI *Siinä, missä Ukrainassa*

SuomiUkraina Työlinkin tarkoituksena on tukea tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten työllistymistä Suomessa tuomalla suomalaiset työnantajat ja ukrainalaiset työnhakijat yhteen. Työnhakukoneen avulla löydät helposti nimenomaan ukrainalaisille kohdennettuja työ- ja harjoittelupaikkoja.

Teemme työnhausta helpompaa myös yksinkertaistetulla hakuprosessilla, jossa hakijan ei tarvitse täyttää pitkiä lomakkeita. Pelkastaan CV:n ja hakemuskirjeen jättäminen riittää!

Olemme mukana matkassasi työllistymisen tukemalla sinua työnhakuprosessissa tarpeittesi mukaan.

[LUE LISÄÄ](#)



Alaspäin selatessa seuraavana kerrotaan verkkosivuston tarkoituksesta.

Lisätiedon löytäminen asiakkaalle helpommaksi

Avoimien työ- ja harjoittelupaikkojen haku heti etusivulla.

Valmiita usein haettuja

AVOIMET TYÖ- JA HARJOITTELUPAIKAT

Selaa avoimia työ- ja harjoittelupaikkoja hakemalla esimerkiksi toimialaan tai ammattiin liittyvillä hakusanalla.

Hae ammattia, toimialaa, yritystä...

TALOUS HENKILÖSTÖHALLINTO MYynti MARKKINOINTI

KATSO KAIKKI AVOIMET TYÖPAIKAT

TYÖNHAKU SUOMIUKRAINA TYÖLINKKISSÄ

SuomiUkraina Työlinkki - verkkosivustolta löydät tilapäistä suojelua saaville ukrainalaisille suunnattuja työ- ja harjoittelupaikkoja, jotka ottavat huomioon juuri sinun valmiutesi.

Hakukoneessa voit määrittellä haluamasi vaatimukset esimerkiksi tyotehtävän, pohjakoulutuksen ja sijainnin perusteella.

Työpaikan hakeminen tapahtuu helposti ja nopeasti ainoastaan CV:n ja hakemuskirjeen jättämisenä.

[AVOIMET TYÖPAIKAT](#)

Uusimmat ilmoitukset

- Myynnin assistentti**
Yritys A | 1.6.2024 | Espoo, Uusimaa
- Työharjoittelupaikka Kirjanpitäjä**
Yritys B | 1.6.2024 | Helsinki, Uusimaa
- Laskuttaja**
Yritys C | 1.6.2024 | Vantaa, Uusimaa

Tietoa miten työnhaku toimii.

Ohjaa tarkastelemaan avoimia työpaikkoja

Esimerkkejä, miten työpaikka ilmoitukset voisivat olla näkyvissä

Mahdollisuus tykätä/tallentaa esimerkiksi kiinnostavia työpaikkoja tai blogikirjoituksia, joihin palata myöhemmin

Esimerkkinä sisältöä, mikä voisi kiinnostaa työpaikkaa hakevia tilapäistä suojelua saavia ukrainalaisia.

Tässä esimerkissä erilaiset blogikirjoitukset

AJANKOHTAISTA

TYÖLINKKI - Blogi

Löydät ajankohtaista luettavaa ja vinkkejä työnhakuun Työlinkki-Blogista!

- MIISI VYKÄZÄ TYÖNHAKUUN**
Kirjoittaja julkaisu: 1.6.2024
- MIKÄLAINEN ON HYVÄ HAKEMUSKIRJE?**
Kirjoittaja julkaisu: 1.6.2024
- VERKOSTOITUMINEN Suomessa**
MISSÄ JA MITEN? Kirjoittaja julkaisu: 1.6.2024

TAPAHTUMAT

Useat tahot järjestävät ukrainalaisille hanke-toimintaa sekä erilaisia tapahtumia. Voit tutustua hankkeisiin ja tuleviin tapahtumiin [täältä](#)

Tulevia tapahtumia

Verkostoitumistapahtuma

Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T – tunnusta, tunnusta, työllistyy -hanke

 Helsinki, Uusimaa

 1.6.2024

Asiakkaita mahdollisesti kiinnostavien tapahtumien ja hankkeiden mainostaminen verkkosivuilla.

Oma tili- ominaisuuden esittely helpottamaan työnhakua.



TYÖLINKKI- TILI JA SOVELLUS

Työpaikat aina mukanas!

- Oman profiilin avulla haet työpaikkoja nopeammin ja helpommin
- Voit luoda oman mieltymyksesi mukaan hakupahtoja
- Voit tykätä ja tallentaa sinua kiinnostavia työpaikkailmoituksia ja tapahtumia
- Saat ilmoitukset hakuvahtiesi tuloksista nopeasti
- Saat ilmoituksia sinua mahdollisesti kiinnostavista avoimista työpaikoista ja erilaisista tapahtumista

Luo tili

SuomiUkraina Työlinkki- sovelluksen avulla pystyt selaamaan työpaikkoja helposti myös mobiilissa!

Annetaan asiakkaalle lupaus siitä, mitä SuomiUkraina työlinkki antaa heille.

- Ajatuksena selkeyttää näin verkkosivuston ideaa

LUPAAMME SINULLE



HENKILÖKOHTAINEN TUKI

Lupaamme olla läsnä ja tukenasi työnhakuprosessissasi. Olemme aina valmiina vastaamaan kysymyksiisi ja auttamaan sinua eteenpäin.



HELPPOKÄYTTÖINEN ALUSTA

Helppokäyttöinen alustamme tekee työnhauasta nopeampaa ja vaivattomampaa.



MAHDOLLISUUDET

Tarjoamme sinulle uusia mahdollisuuksia tuomalla luoksesi laajan valikoiman eri alojen työ- ja harjoittelupaikkoja, jotka ovat avoimia juuri sinulle.

USEIN KYSYTTYÄ

Me SuomiUkraina Työlinkissä vastaamme mielellämme kysymyksiin. [Usein kysytyä](#)- osiosta löydät vastauksia usein kysytyihin kysymyksiin.

Jos et löydä vastausta kysymykseesi, voit myös jättää meille kysymyksen ja me vastaamme.

Missä voi opiskella suomen kieltä?

Mitä suomalaista tutkintoa minun tutkintoni vastaa?

Miten ukrainalaisen tutkinnon voi tunnustaa Suomessa?

Miten aloittaa opiskelu Suomessa?

Etusivulla näkyvillä usein kysytyjä- osio, jossa valmiiksi listattuna usein kysytyjä kysymyksiä ja niihin vastauksia.

Sivuston lopusta löytyy muun muassa yhteystiedot.

Yhteystiedot

SUOMIUKRAINA
TYÖLINKKI

Kaipaatko apua? Ota yhteyttä, me autamme!

Let's improve your processes together.

PUHELIN

123 456 7891

SÄHKÖPOSTI

info@suomiukrainatyölinkki

Löydät meidät myös täältä...



@suomiukrainatyölinkki

TOIMIPISTEET

Helsinki 00000
Tampere 00000
Katu a Katu b

The Value Proposition Canvas

SuomiUkraina Työlinkki- Tilapäistä suojelua saava ukrainalainen



NABC-Malli

N Need
Tarve

- Löytää työpaikka, johon oma osaaminen riittää (etenkin kielitaito)
- Itsensä kehittäminen
- Päästä kiinni työelämään ja osaksi yhteiskuntaa
- Taloudellinen itsenäisyys

A Approach
Lähestymistapa

Ratkaisu:
Ukrainalaisille työnhakijoille suunnattu verkkosivusto

B Benefit
Hyöty

- Huomioi ukrainalaisten vahvuudet ja heikkoudet
- Ei kilpailua suomalaisten työnhakijoiden kanssa
- Tarvittava tieto samassa paikassa
- Palvelu kaikkien saavutettavissa sijainnista riippumatta
- Apua, tukea ja neuvontaa
- Yksinkertaisempi hakuprosessi

C Competition
Kilpailu

- Ei kilpailua suomalaisten työnhakijoiden kanssa
- Ainoastaan ukrainalaisille suunnattuja työpaikkoja



Kehitysehdotuksia ja palautetta hankkeelle Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T - tunnista, tunnusta, työllisty

Yhtenä opinnäytetyön tavoitteena oli tarjota mahdollisia kehitysehdotuksia hankkeelle. Tehtyjen haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T -hanketta on pidetty onnistuneena. Alle on listattu haastatteluista nousseita asioita, joista on tykätty sekä toiveita ja kehitysideoita tulevaisuudelle.

Hyvää on ollut:



- Hyvä ja ystävällinen ilmapiiri
- Keskustelut ihmisten kanssa
- Apu ja neuvot, mitä hanke on antanut
- Cv/hakemuksien laatimisessa saatu apu
- Vinkit työmahdollisuuksista
- Mahdollisuudet tavata työnantaja/yritysten edustajia

Toiveita/kehitysehdotuksia tulevaisuudelle

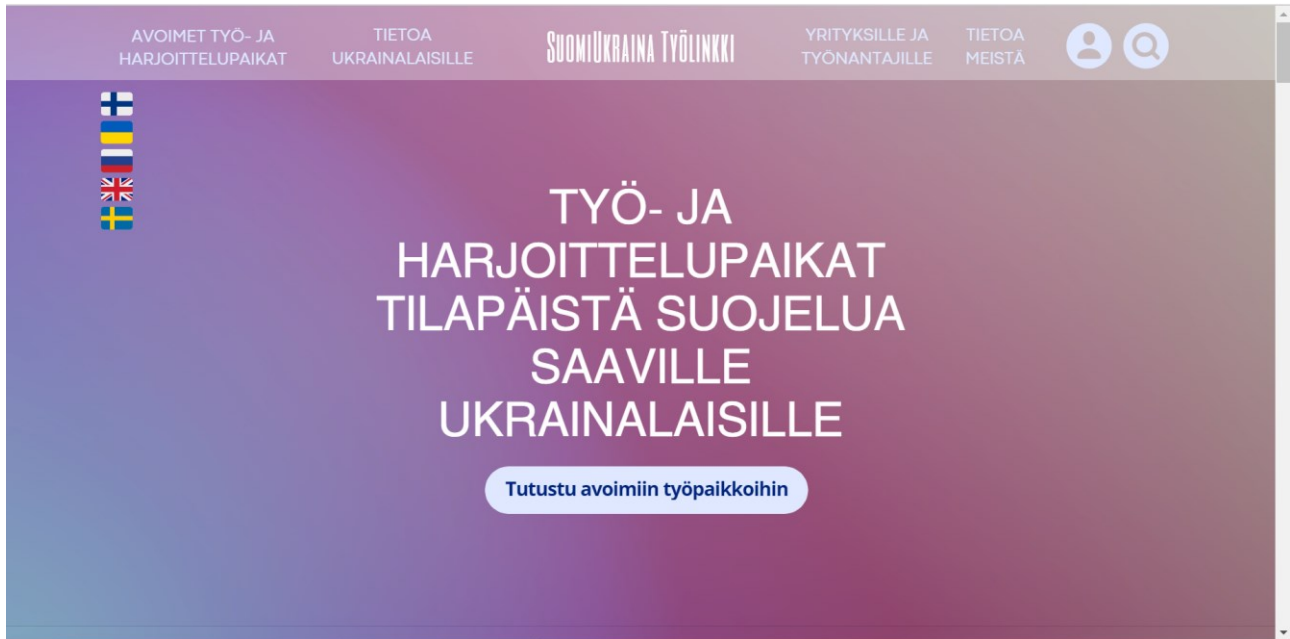
- Lisää tapahtumia
- Enemmän sisältöä myös sellaisille ukrainalaisille, joille työnhaku (cv/hakemuskirjeiden tekeminen) entuudestaan tuttua
- Toimintaa, jossa pääsisi ylläpitämään suomen kielentaitoa (esim. kielikahvila)
 - Tärkeää päästä puhumaan suomen kieltä natiivien puhujien kanssa
 - Kielikurssin jälkeen suomen kielen taitoa on vaikea ylläpitää, jos sitä ei pääse käyttämään
- Tapahtumia Porvooseen
- Haastatteluissa nousi esille, että ryhmätyöskentelystä on tykätty menetelmänä ja sitä on pidetty kiinnostavana tapana oppia. Mahdollisesti hankkeessa ja sen työpajoissa vastaavaa työskentelytapaa voitaisiin jatkaa tai/ja lisätä



Lähteet

- Eurooppa-neuvosto 17.1.2024. Infografiikka – Refugees from Ukraine in the EU. Luettavissa: <https://www.consilium.europa.eu/fi/infographics/ukraine-refugees-eu/>. Luettu: 17.1.2024.
- Huczkowski, S. 13.8.2021. Palvelumuotoilun menetelmä – asiakaskuvaukset. Palvelumuotoilupalo. Blogi. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-asiakaskuvaukset/>. Luettu: 27.2.2024.
- Ideapakka. 11.6.2021. Palvelumuotoilu: jäsennä käyttäjätietoa empatiakartalla. Ideapakka. Blogi. Luettavissa: <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-empatiakartta/>. Luettu: 27.2.2024.
- Innanen, P. 16.10.2018. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Palvelumuotoilupalo. Blogi. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitetaan-parempia-palveluita/>. Luettu: 24.4.2024.
- Kaunissaari, K. 9.9.2022. Asiakaspersoonat on monipuolinen työkalu palvelumuotoiluun. Ideapakka. Blogi. Luettavissa: <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-asiakaspersoonat/>. Luettu: 28.2.2024.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 1.2.2024.
- Maahanmuuttovirasto s.a.a. Alku Suomessa Luettavissa: <https://migri.fi/alku-suomessa>. Luettu: 25.2.2024.
- Maahanmuuttovirasto s.a.b. Asuminen. Luettavissa: <https://migri.fi/asuminen>. Luettu: 25.2.2024.
- Maahanmuuttovirasto s.a.c. Työnteko ja opiskelu. Luettavissa: <https://migri.fi/tyonteko-ja-opiskelu>. Luettu: 25.2.2024.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 4. painos. Talentum Media Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 24.4.2024.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. s.a. TE-toimistot. Luettavissa: <https://toimistot.te-palvelut.fi/>. Luettu: 3.5.2024
- Valtioneuvosto. 23.11.2023. Venäjän hyökkäys Ukrainaan. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/ukraina>. Luettu: 17.1.2024.

Liite 3. Ensimmäinen prototyyppi



AVOIMET TYÖ- JA HARJOITTELUPAIKAT

Selaa avoimia työ- ja harjoittelupaikkoja hakemalla esimerkiksi toimialaan tai ammattiin liittyvillä hakusanoilla.



Yleisiä hakuja:

Talous

Henkilöstöhallinto

Myynti

Markkinointi

[Katso kaikki avoimet työpaikat](#)

TYÖNHAKU SUOMIUKRAINA TYÖLINKISSÄ

SuomiUkraina Työlinkki- verkkosivustolta löydät tilapäistä suojelua saaville ukrainalaisille suunnattuja työ- ja harjoittelupaikkoja, jotka ottavat huomioon juuri sinun valmiutesi.

Hakukoneessa voit määritellä haluamasi vaatimukset esimerkiksi työtehtävien, pohjakoulutuksen ja sijainnin perusteella.

Työpaikan hakeminen tapahtuu helposti ja nopeasti ainoastaan CV:n ja hakemuskirjeen jättämisellä.

[Avoimet työpaikat](#)

Uusimmat ilmoitukset



Yritys A

Myyntin assistentti



🕒 1.6.2024

📍 Espoo, Uusimaa



Yritys B

Työharjoittelupaikka
Kirjanpitäjä



🕒 1.6.2024

📍 Helsinki, Uusimaa



Yritys C

Laskuttaja



🕒 1.6.2024

📍 Vantaa, Uusimaa

AJANKOHTAISTA

TYÖLINKKI -Blogi

Löydät ajankohtaista luettavaa ja vinkkejä työnhakuun [Työlinkki- blogista!](#)

VIISI VINKKIÄ TYÖNHAKUUN

Kirjoittaja
Julkaistu: 1.6.2024



MINKÄLAINEN ON HYVÄ HAKEMUSKIRJE?

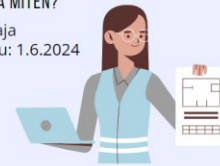
Kirjoittaja
Julkaistu: 1.6.2024



VERKOSTOITUMINEN Suomessa

MISSÄ JA MITEN?

Kirjoittaja
Julkaistu: 1.6.2024



TAPAHTUMAT

Useat tahot järjestävät ukrainalaisille hanke-toimintaa sekä erilaisia tapahtumia. Voit tutustua hankkeisiin ja tuleviin tapahtumiin [täältä](#)

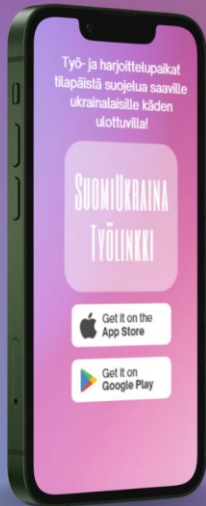
Tulevia tapahtumia

Verkostoitumistapahtuma

Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T – tunnista, tunnusta, työllisty -hanke

📍 Helsinki, Uusimaa

🕒 1.6.2024



SUOMIUKRAINA TYÖLINKKI- TILI JA SOVELLUS

Työpaikat aina mukanas!

- Oman profiilin avulla haet työpaikkoja nopeammin ja helpommin
- Voit luoda omien mieltymyksiesi mukaan hakuvahteja
- Voit tykätä ja tallentaa sinua kiinnostavia työpaikkailmoituksia ja tapahtumia
- Saat ilmoitukset hakuvahtisi tuloksista nopeasti
- Saat ilmoituksia sinua mahdollisesti kiinnostavista avoimista työpaikoista ja erilaisista tapahtumista

[Luo tili](#)

SuomiUkraina Työlinkki- sovelluksen avulla pystyt selaamaan työpaikkoja helposti myös mobiilissa!

LUPAAMME SINULLE



HENKILÖKOHTAINEN TUKI

Lupaamme olla läsnä ja tukenasi työnhakuprosessissasi. Olemme aina valmiina vastaamaan kysymyksiisi ja auttamaan sinua eteenpäin.



HELPPOKÄYTTÖINEN ALUSTA

Helppokäyttöinen alustamme tekee työnhausta nopeampaa ja vaivattomampaa.



MAHDOLLISUUDET

Tarjoamme sinulle uusia mahdollisuuksia tuomalla luoksesi laajan valikoiman eri alojen työ- ja harjoittelupaikkoja, jotka ovat avoinna juuri sinulle.

USEIN KYSYTTYÄ

Me SuomiUkraina Työlinkissä vastaamme mielellämme kysymyksiin. [Usein kysytyä](#)- osiosta löydät vastauksia usein kysyttyihin kysymyksiin.

Jos et löydä vastausta kysymykseesi, voit myös jättää meille kysymyksen ja me vastaamme.

Missä voi opiskella suomen kieltä?

Mitä suomalaista tutkintoa minun tutkintoni vastaa?

Miten ukrainalaisen tutkinnon voi tunnustaa Suomessa?

Miten aloittaa opiskelu Suomessa?



Kaipaatko apua? Ota yhteyttä, me autamme!

Let's improve your processes together.

PUHELIN

123 456 7891

SÄHKÖPOSTI

info@suomiukrainatyölinkki

TOIMIPISTEET

Helsinki	Tampere
00000	00000
Katu a	Katu b

Löydät meidät myös täältä...



@suomiukrainatyölinkki

Liite 4. Lopullinen prototyyppi testaushaastatteluiden pohjalta tehtyjen muutosten jälkeen



AVOIMET TYÖ- JA HARJOITTELUKAIKAT

Selaa avoimia työ- ja harjoittelupaikkoja hakemalla esimerkiksi toimialaan tai ammattiin liittyvillä hakusanoilla.

Hae ammattia, toimialaa, yritystä...



Yleisiä hakuja:

TALOUS

HENKILÖSTÖHALLINTO

MYynti

MARKKINOINTI

KATSO KAIKKI AVOIMET TYÖPAIKAT

TYÖNHAKU SUOMIUKRAINA TYÖLINKISSÄ

SuomiUkraina Työlinkki- verkkosivustolta löydät tilapäistä suojelua saaville ukrainalaisille suunnattuja työ- ja harjoittelupaikkoja, jotka ottavat huomioon juuri sinun valmiutesi.

Hakukoneessa voit määritellä haluamasi vaatimukset esimerkiksi työtehtävien, pohjakoulutuksen ja sijainnin perusteella.

Työpaikan hakeminen tapahtuu helposti ja nopeasti ainoastaan CV:n ja hakemuskirjeen jättämisellä.

AVOIMET TYÖPAIKAT

Uusimmat ilmoitukset



Yritys A

Myynnin assistentti



1.6.2024

Espoo, Uusimaa



Yritys B

Työharjoittelupaikka
Kirjanpitäjä



1.6.2024

Helsinki, Uusimaa



Yritys C

Laskuttaja



1.6.2024

Vantaa, Uusimaa

AJANKOHTAISTA

Löydät ajankohtaista luettavaa ja vinkkejä työnhakuun [Työlinkki- blogista!](#)

TYÖLINKKI - Blogi

VILSI VINKKIÄ TYÖNHAKUUN



Kirjoittaja
Julkaistu: 1.6.2024



MINKÄLAINEN ON HYVÄ HAKEMUSKIRJE?



Kirjoittaja
Julkaistu: 1.6.2024

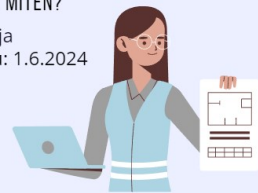


VERKOSTOITUMINEN Suomessa



MISSÄ JA MITEN?

Kirjoittaja
Julkaistu: 1.6.2024



TAPAHTUMAT

Useat tahot järjestävät ukrainalaisille hanke-toimintaa sekä erilaisia tapahtumia. Voit tutustua hankkeisiin ja tuleviin tapahtumiin [täältä](#)

Tulevia tapahtumia

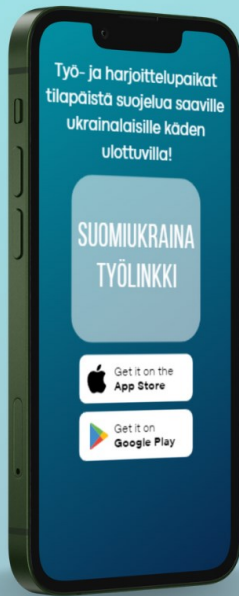
Verkostoitumistapahtuma



Pakolaisten työelämävalmiuksien 3T – tunnista, tunnusta, työllisty -hanke

📍 Helsinki, Uusimaa

🕒 1.6.2024



TYÖLINKKI- TILI JA SOVELLUS

Työpaikat aina mukanas!

- Oman profiilin avulla haet työpaikkoja nopeammin ja helpommin
- Voit luoda omien mieltymyksiesi mukaan hakuvahteja
- Voit tykätä ja tallentaa sinua kiinnostavia työpaikkailmoituksia ja tapahtumia
- Saat ilmoitukset hakuvahtisi tuloksista nopeasti
- Saat ilmoituksia sinua mahdollisesti kiinnostavista avoimista työpaikoista ja erilaisista tapahtumista

Luo tili

SuomiUkraina Työlinkki- sovelluksen avulla pystyt selaamaan työpaikkoja helposti myös mobiilissa!

LUPAAMME SINULLE



HENKILÖKOHTAINEN TUKI

Lupaamme olla läsnä ja tukenasi työnhakuprosessissasi. Olemme aina valmiina vastaamaan kysymyksiisi ja auttamaan sinua eteenpäin.



HELPPOKÄYTTÖINEN ALUSTA

Helppokäyttöinen alustamme tekee työnhausta nopeampaa ja vaivattomampaa.



MAHDOLLISUUDET

Tarjoamme sinulle uusia mahdollisuuksia tuomalla luoksesi laajan valikoiman eri alojen työ- ja harjoittelupaikkoja, jotka ovat avoinna juuri sinulle.

USEIN KYSYTTYÄ

Me SuomiUkraina Työlinkissä vastaamme mielellämme kysymyksiin. [Usein kysytyä](#)- osiosta löydät vastauksia usein kysytyihin kysymyksiin.

Jos et löydä vastausta kysymykseesi, voit myös jättää meille kysymyksen ja me vastaamme.

Missä voi opiskella suomen kieltä?

Mitä suomalaista tutkintoa minun tutkintoni vastaa?

Miten ukrainalaisen tutkinnon voi tunnustaa Suomessa?

Miten aloittaa opiskelu Suomessa?

SUOMIUKRAINA
TYÖLINKKI

Kaipaatko apua? Ota yhteyttä, me autamme!

Let's improve your processes together.

PUHELIN

123 456 7891

SÄHKÖPOSTI

info@suomiukrainatyölinkki

TOIMIPISTEET

Helsinki	Tampere
00000	00000
Katu a	Katu b

Löydät meidät myös täältä...



@suomiukrainatyölinkki