

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Mikä muuttuu, kun julkinen työnvälitys yksityistetään?

Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen toimintamallin kuvaus

Nina Koskivaara

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma
(210 op)

(2/2019)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

Tekijät: Nina Koskivaara

Opinnäytetyön nimi: Mikä muuttuu, kun julkinen työnvälitys yksityistetään? Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen toimintamallin kuvaus.

Sivumäärä: 56 ja 10 liitesivua

Työn ohjaaja(t): Anna Pikala

Työn tilaaja(t): Varsinais-Suomen ELY-keskus, Hannu Lehti

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa kuvaus Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen toimintamallista sekä tuottaa kehittämideoita julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyön parantamiseksi. Tavoitteena oli myös kuvata julkisten ja yksityisten toimijoiden eri roolit tehostetun työnvälityksen hankkeessa. Pilotin alueena oli koko Varsinais-Suomi.

Opinnäytetyön tilaajana oli Varsinais-Suomen ELY-keskus. Meri- ja autoteollisuuden tehostetun työnvälityksen pilotissa ovat mukana julkiselta puolelta Varsinais-Suomen Työ- ja elinkeinotoimisto sekä yksityiseltä puolelta palveluntuottajana työnhakuvalmennuksia tekevä yritys Työelämän Infopiste Oy sekä henkilöstöpalveluihin erikoistunut yritys Carrot Varsinais-Suomi Oy. Hankkeessa pilotoidaan julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyötä.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyi toimintamallin kuvaus sekä kehitysehdotuksia pilottihankkeen toiminnalle julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyön parantamiseksi, joita voidaan hyödyntää vastaavan toiminnan käynnistämiseen muualla Suomessa.

Tutkimuksessa käytettiin laadullisia kehittämistyön menetelmiä. Menetelmiksi valikoituivat osallistuva havainnointi, pilotin työntekijöille suunnattu kysely sekä aivoriihi, joka oli suunnattu pilotissa mukana oleville palveluntuottajille sekä Varsinais-Suomen ELY-keskuksen ja TE-toimiston hallinnollisille toimijoille. Havainnointia toteutettiin kesäkuussa 2018 TE-toimistossa Meri- ja autoteollisuuden pilotissa työskennellessäni. Kysely toteutettiin syyskuun 2018 aikana. Aivoriihi toteutettiin syyskuussa 2018. Aineisto analysoitiin teemoittamalla kyselystä ja havainnoinnista saatu materiaali. Tätä materiaalia käytettiin pohjana aivoriihessä.

Tulosten perusteella suurimmat eroavaisuudet julkisen ja yksityisen työnvälityksen toiminnassa kiteytyvät TE-toimiston viranomaisrooliin viranomaispäätösten tekijänä ja työttömyysturva-asioiden hoitajana, johon yksityinen palveluntuottaja ei voi osallistua. Yhteisen tietojärjestelmän saaminen selkeyttäisi ja helpottaisi asiakasseurantaa ja -viestintää ja vähentäisi merkittävästi ylimääräistä työkuormaa, mikä muodostuu tämän hetkessä tilanteessa kahden erillisen tietojärjestelmän sekä erillisten excel-taulukoiden pitämisestä. Yhteistyötä julkisen ja yksityisen työnvälityksen välillä edistäisi lisäksi vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin parantaminen osapuolien välillä sekä selkeä, säännöllinen ja kaikki pilotin työntekijät tavoittava tiedonjako informaatiokoosteiden muodossa. Käytäntöä tulisi muokata niin, että yksittäisten asioiden sähköpostittamisesta tulisi luopua.

Asiasanat: tehostettu työnvälitys, ostopalvelu, pilottihanke, työnhakija, työllistyminen, palveluntuottaja

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in Civic Activities and Youth Work, Bachelor's Degree, 210 ECTS

Author: Nina Koskivaara

Title: The differences between public and private employment services - An operation model for a pilot project

Number of Pages: 56 and 10 attachment pages

Supervisor(s): Senior Lecturer Anna Pikala

Subscriber(s): Centre for Economic Development, Transport and the Environment, Specialist Hannu Lehti

The purpose of this thesis was to produce an operation model for the pilot project concerning the marine and car industry in the region of Southwest Finland as well as to look for ideas to develop and improve the pilot project. The thesis was assigned by the Centre for Economic Development, Transport and the Environment (i.e. Ely-keskus). The operators in the pilot project are the Employment and Economic Development office Southwest Finland, representing the public sector, and a job coaching organisation called Työelämän Infopiste Ltd., representing the private sector as a service provider. The main objective in the pilot project is to improve the collaboration of public and private employment service.

The data for the study was gathered through qualitative study methods. The methods used were participatory observation, a employee survey on practical working methods in the project and brainstorming. Participatory observation was carried out in the Employment and Economic Development office Southwest Finland for two weeks in June 2018. The employee survey was carried out in September 2018 as well as the brainstorming meeting. The data were analysed through thematising the data provided through the observation and the survey. The brainstorming meeting was based on the survey results and produced ideas to improve the project.

The results of this study indicate that the main factors and the main differences between public and private employment services mainly concern the role of Employment offices as an authority and making official authority decisions. A shared data system for the two operators would clarify and simplify the work load, which is caused by two separate, mutually detached and non-synchronisable data systems used in the project. To improve the collaboration and interaction between the operators, regular meetings and informative summaries that reach all employees should be a main priority.

As a product of this thesis, a description of the pilot project's operation model was drafted. Moreover, suggestions were made to develop and improve the collaboration of the two operators in this project. The model with the suggestions for development will be used in the future, as the project will expand to other areas in Finland.

Keywords: boosted employment services, pilot project, outsourcing service, counselling, employment, service provider

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 MERI- JA AUTOTEOLLISUUDEN PILOTTIHANKE	9
3 TEHOSTETUN TYÖVÄLITYKSEN PALVELUN KUVAUS, PILOTIN TOIMINTAMALLI JA SEN KÄSITTEET	12
3.1 Palveluntuottaja	13
3.2 Toimintamalli	14
3.3 Tehostettu työnvälitys.....	18
3.4 Ostopalvelupilotti	22
3.5 Tehostetun työnvälityksen palvelun kuvaus	24
4 MENETELMÄT	28
4.1 Osallistuva havainnointi	29
4.2 Kysely	30
4.3 Aivoriihi.....	33
4.4 Aineiston analysointi	35
5 AINEISTON TULOKSET JA ANALYYSI	36
5.1 Yhteinen tietojärjestelmä avainasemassa työn selkeyttämisessä.....	36
5.2 Julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyössä työttömyysturva vaikuttaa rooleihin, kommunikointi ja informointi kaipaa parannusta	38
5.3 Toiveet, positiiviseksi koetut asiat ja onnistumisen kokemukset pilotissa	43
6 KEHITYSEHDOTUKSET PILOTTIHANKKEESEEN	48
7 LOPUKSI	52
LIITTEET	63

1 JOHDANTO

Varsinais-Suomi sai keväällä 2017 Työ- ja elinkeinoministeriöltä hallituksen kärkihankkeisiin liittyen erillisrahoituksen meri- ja autoteollisuuden positiivisen rakennemuutoksen tukemiseksi ostopalvelulla tavoitteena käynnistää uusia pilottihankkeita (TE-toimiston tiedote, 2017). Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeessa pilotoidaan yksityisen ja julkisen työnvälityksen yhteistyötä ja sen alueena on koko Varsinais-Suomi. Pilotissa ovat mukana Varsinais-Suomen ELY-keskus (jatkossa V-S ELY-keskus) palvelun ostajana sekä varsinaisina toimijoina julkiselta puolelta Varsinais-Suomen Työ- ja elinkeinotoimisto (jatkossa TE-toimisto) ja yksityiseltä puolelta ryhmittymänä työnhakuvalmennuksia tekevä yritys Työelämän Infopiste Oy ja henkilötöpalveluihin erikoistunut yritys Carrot Varsinais-Suomi Oy. (Työnvälityspiste Power Point, 2018.)

Maakuntauudistus on vireillä, palvelujen järjestämisessä työttömille on tulossa radikaaleja muutoksia ja TE-toimistojen lakkauttaminen on todellisuutta parin vuoden päästä. Tämän johdosta hallituksen on pitänyt kehittää uusia tapoja toteuttaa palvelujen järjestäminen. (Työnvälityspiste Power Point, 2018.) Pilottihanke on työllistämistä tukeva palvelu ja täyttää hallituksen aktiivimallin ehdot ja on näin ollen aktiivimallin mukaista toimintaa (TE-toimiston tiedote 2, 2018). Aktiivimallista kerron tarkemmin kappaleessa kolme. Tarkoituksena on näiden pilottien kokemusten avulla kehittää julkisen ja yksityisen työvoimapalvelujen kumppanuutta nykyistä strategisempaan ja kokonaisvaltaisempaan suuntaan. (Työnvälityspiste Power Point, 2018.) Pilottihankkeen on tarkoitus myös laajentua Varsinais-Suomesta muualle Suomeen.

Opinnäytetyöni tilaajana toimii V-S ELY-keskus, joka on monipuolinen kehittämis- ja palvelukeskus. Sen tavoitteena on lujittaa hyvinvointia pitkäaikaisesti verkostomaisen yhteistyön avulla Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueella. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2019.) Pilotin tehostetussa työnvälityksessä tavoitteena on löytää palveluun ohjatuille työttömille työ ensisijaisesti meri- ja autoteollisuuden avautuvista työpaikoista (Meyer Turku ja Valmet Automotive Oy), mutta tarkoitus on ohjata

myös muihin avoimiin työpaikkoihin, jos esimerkiksi juuri meri- ja autoteollisuus ei sovellu työnhakijan alaksi. Määrällisenä tavoitteena oli ohjata 5 000 työnhakija-asia- kasta palveluntuottajan vastuulle vuoden 2018 loppuun mennessä (Työnvälityspiste Power Point, 2018).

Käytännössä TE-toimistot tehostavat julkista työnvälitystä hakemalla tulosperusteisuudesta lisävoimaa (Kauppalehti, 2015). Keskeistä on työnhaun kokonaisprosessin ja vaikuttavuuden parantaminen. Kehittämistutkimukseen ryhtymisen syy löytyy osaltaan suoraan tästä: Työttömien suuri määrä vs. kasvualueiden kasvava työvoiman tarve eritoten teollisuusaloilla, mutta myös muilla aloilla. Työnhakija-asiakkaiden pitkittyneet työttömyysajat pitää saada katkaistua ja asiakkaiden nopea työllistyminen tehostetun työnvälityksen kautta aloille, joilla työntekijöitä tarvitaan. (Pitkänen, Luoma, Järvensivu, Arnkil 2009, 332.) Toimintamallin toimivuus, julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyön kuvaaminen sekä yhteistyön sujuvoittaminen opinnäytetyön kautta syntyvine kehitysehdotuksineen edesauttavat mallin käyttöönottoa myös muualla Suomessa. Tämän vuoksi tilaajalle on tärkeää selvittää yhteistyön toimivuus ja mahdolliset kehityskohteet. Keskeistä työvoiman saatavuusongelmissa ovat työvoiman kysynnän ja tarjonnan laatuun liittyvät tekijät - Työn ja koulutuksen vastaavuuden merkitys on tärkeä. TE-toimistossa tehtävää työtä lisäävät työnhakijarekisteriin kirjatut työnhakijoiden hakuammatit, joihin heillä ei ole mahdollisuutta työllistyä ilman osaamistason päivittämistä tai ammatissa toimimista estävän osatyökykyisyyden vuoksi (Pitkänen ym. 2009, 332.)

Työskentelin Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeessa TE-toimiston asiantuntijana kesällä 2018 opinnäytetyöprosessin aikana. Työjakso auttoi minua Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen hahmottamisessa. Apua pilotissa työskentelystä oli eritoten siinä, että pystyin hahmottamaan työn eri vaiheita ja näin, millaista on yhteistyön tekeminen viranomaisena yhdessä yksityisen palveluntuottajan kanssa. Olin työskennellyt työhallinnossa aiemmin yhteensä noin kuutisen vuotta, joten minun oli helpompi tarttua aiheeseen aikaisemman kokemuksen ja näkemyksen ansiosta, kuin jos olisin tullut työhallintoon työskentelemään pilotissa vasta ensimmäistä kertaa.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksinä (katso kuvio 1) ovat: *Mikä muuttuu, kun julkinen työnvälitys yksityistetään? Mitkä ovat julkisen ja yksityisen työnvälityksen roolit ja missä kohtaa ne menevät limittäin ja missä kohtaa eroavat?* Tämän selvittämiseksi tulee havainnoida pilotin arkea ja selvittää minkä tyyppisillä yhteydenotoilla asiakkaat eniten lähestyvät. Lisäksi tulee kartoittaa työntekijöiltä heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään yhteistyön toimivuudesta yksityisen ja julkisen välillä. Tuloksista keskeisimmäksi nousseet aiheet ja kehityskohteet tulevat toimimaan pohjana kehitysehdotuksia laadittaessa.



Kuvio 1. Opinnäytetyö graafisesti kuvattuna.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyy pilotin toimintamallin kuvaus sekä kehitysehdotuksia julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyön parantamiseksi tulevaisuudessa. Tuotokseni ovat hyvä työkalu mietittäessä pilottihankkeen laajentumista muualle Suomeen. Tämänkaltaisista pilottihankkeista ei tietoa vielä paljolti ole olemassa. Tietopohjaa hankkiessani olen käyttänyt paljon esimerkiksi Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja aiheesta. Lisäksi TE-toimistolta ja ELY-keskukselta saamani materiaali on ollut hyödyllistä tietopohjan hankintaa ajatellen.

Opinnäytetyöni rakentuu siten, että luvussa kaksi esittelen opinnäytetyöni toimintaympäristön eli Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen. Luvussa kolme esittelen Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen toimintamallin ja tehostetun työnvälityksen palvelunkuvauksen sekä käsitteitä ja tietopohjaa. Käsitteistä käyn läpi esimerkiksi mitä tarkoittavat tehostettu työnvälitys tai ostopalvelu. Luvussa neljä käyn läpi käyttämäni tutkimusmenetelmät. Tutkimusmenetelmien avulla kerätty aineisto ja sen tulokset esitellään luvussa viisi. Luvussa kuusi esittelen opinnäytteeni tuotokset, eli kehitysehdotukset Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeeseen, julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyön parantamiseksi hankkeessa. Viimeinen luku sisältää loppuyhteenvedon ja opinnäytetyön tilaajan palautteen.

2 MERI- JA AUTOTEOLLISUUDEN PILOTTIHANKE

Pilottihankkeen tavoitteena oli nopeuttaa työttömien työnhakijoiden työllistymistä ja edistää osaavan työvoiman saatavuutta. Ostopalvelu- ja kumppanuusyhteistyöllä pyrittiin parantamaan työnvälityksen vaikuttavuutta sekä asiakaslähtöisyyttä. Myös henkilökohtaisen työnvälityksen ja työnhaun tukea lisättiin TE-palveluissa. Pilotin yksi tärkeimmistä tehtävistä oli etsiä uudenlaisia yritysyritys yhteistyön toimintamalleja. (TEM, hankkeet- ja säädösvalmistelutiedote 2017.) Lainsäädännölliset tekijät eivät ole este innovatiivisuudelle, eivätkä estä sen tavoittelua, sillä julkisten hankintojen tarkoituksena on nimenomaan tehostaa julkisten varojen käyttöä sekä parantaa yritysten kilpailukykyä tasapuolisella ja avoimella kilpailuttamisella. (Yliherva 2006, 53). Se pätee mielestäni hyvin myös Meri- ja autoteollisuuden pilotissa, jossa innovatiivisesti kokeiltiin uutta ja yritettiin löytää olemassa olevilla resursseilla mahdollisimman paras tapa toimia.

ELY-keskus kilpailutti meri- ja autoteollisuuden työllistymiseen tähtäävän tehostetun työnvälityksen palvelun, jonka kilpailutuksen perusteella solmittava sopimus oli voimassa vuoden 2018 loppuun saakka. Tarjouskilpailutuksen voittivat ryhmittymä Työelämän Infopiste Oy ja Carrot Varsinais-Suomi Oy. (TE-toimisto, tiedote 2017.) Työelämän Infopiste Oy on työnhakuvalmennusten ammattilainen, joka perustettiin vuonna 2010. Pilotin yhteydessä Työelämän Infopiste toimi nimellä Työnvälityspiste. Työelämän Infopiste Oy sijaitsee Turussa Ratapihankadulla. Lisäksi Salossa on toinen toimipiste. (Työnvälityspiste 2019.) Carrot Oy on kotimainen henkilöstöpalveluihin erikoistunut yritys, joka on perustettu vuonna 1998. Toimipisteitä Carrotilla on Turun lisäksi kahdeksalla muulla paikkakunnalla. Carrot Varsinais-Suomi Oy toimi Työnvälityspisteen työnantajalinkkinä pilotissa ja yhteistyökumppanina siltä osin (Carrot 2019).

Meri- ja autoteollisuuden pilotin tehostetussa työnvälityksessä tavoitteena oli löytää palveluun ohjatuille työttömille työ erityisesti meri- ja autoteollisuuden avautuvista työpaikoista. Vaikka pääsääntöisesti tarkoitus oli löytää työpaikka meri- ja autoteollisuudesta, ohjattiin työnhakijoita myös muihin avoimiin työpaikkoihin ja muille aloille.

Näin toimittiin varsinkin siinä tapauksessa, mikäli meri- ja autoteollisuus ei soveltunut työnhakijalle. (TE-toimisto, tiedote 2017.)

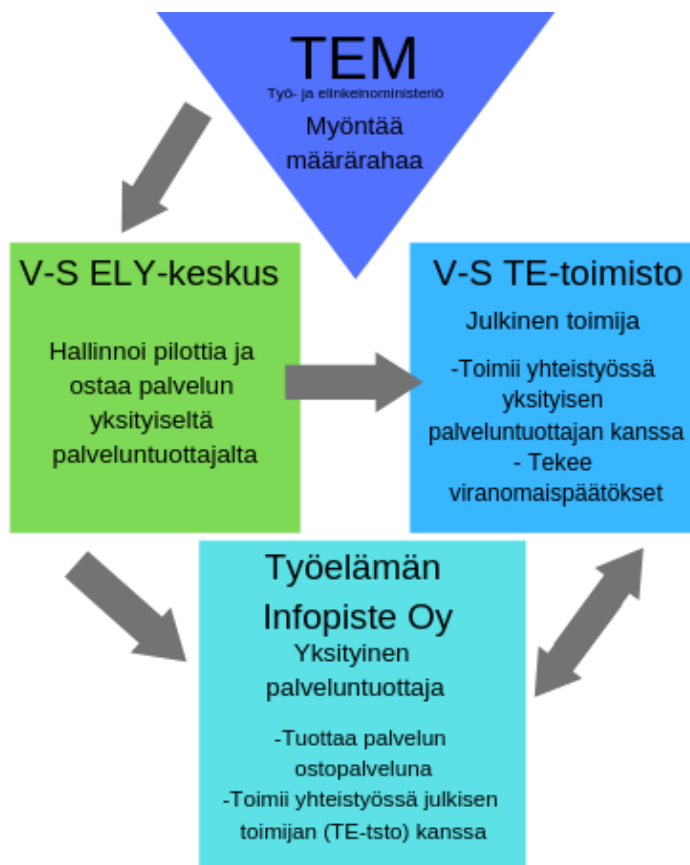
Kerron seuraavaksi pilotin eri vaiheista: Palvelu käynnistyy henkilöasiakkaan osalta lyhyellä ryhmävalmennuksella, jota seuraa tiivis henkilökohtainen valmennus eli asiakas saa palvelussa tehostettua työnvälitystä. Valmennus tapahtuu palveluntuottajan tiloissa. On myös mahdollista, että valmennukseen sisältyy esimerkiksi työkokeilu tai työvoimakoulutus ennen työhön sijoittumista. Tästä johtuen Työelämän Infopiste osallistuu omassa asiakaspalvelussaan myös teknologiateollisuuteen liittyvien koulutusryhmien täyttämiseen. Infopisteen toiminnan keskiössä on samanaikaisesti palvella henkilöasiakkaita ja kontaktoida työnantajia sekä ottaa haltuun alan työnantajien tarpeita. (TE-toimisto, tiedote 2017.)

Kohderyhmänä Meri- ja autoteollisuuden pilotin tehostetussa työnvälityksessä olivat erityisesti henkilöt, joilla voisi arvioida olevan edellytyksiä tai kiinnostusta sijoittua meri- ja autoteollisuuteen, teknologiateollisuuteen tai muille vastaaville aloille. Koska palvelusta ohjattiin työhön myös muille toimialoille, palveluun voitiin myös ohjata ennakkoluulottomasti erilaisilla taustoilla olevia työnhaun aktivointia tarvitsevia asiakkaita. Palvelusta ohjattiin myös ammatilliseen lisäkoulutukseen, joten palveluun ohjattavilla ei tarvinnut olla tiettyä ammatillista koulutusta. Työttömyyden kestoa koskevia vaatimuksia ei myöskään oltu palvelun kohderyhmälle asetettu. (TE-toimisto, tiedote 2017.)

Hankkeessa toimi Varsinais-Suomen TE-toimistolla vuonna 2018 henkilötyövuosissa yhteensä kuusi virkailijaa. Turun toimipisteessä toimi marraskuussa 2018 kolme palkattua asiantuntijaa, jotka tekivät kiinteästi yhteistyötä yksityisen palveluntuottajan Työelämän Infopisteen työntekijöiden (valmentajien) kanssa. Lisäksi Salon toimipisteellä työskenteli kaksi asiantuntijaa (0,5 htv/hlö) pilottihankkeen työtehtävien parissa. Kuntakokeilun puolella Turun Työpisteellä alueellisessa työllisyyskokeilussa työskenteli kaksi työntekijää, jotka ohjasivat pilottiin pääasiallisesti nuoria alle 30-

vuotiaita työnhakijoita. (Vatanen 2019.) Infopisteellä työntekijöitä Meri- ja autoteollisuuden pilotin parissa työskenteli marraskuun 2018 alusta yhteensä yhdeksän henkilöä. (Nieminen 2018).

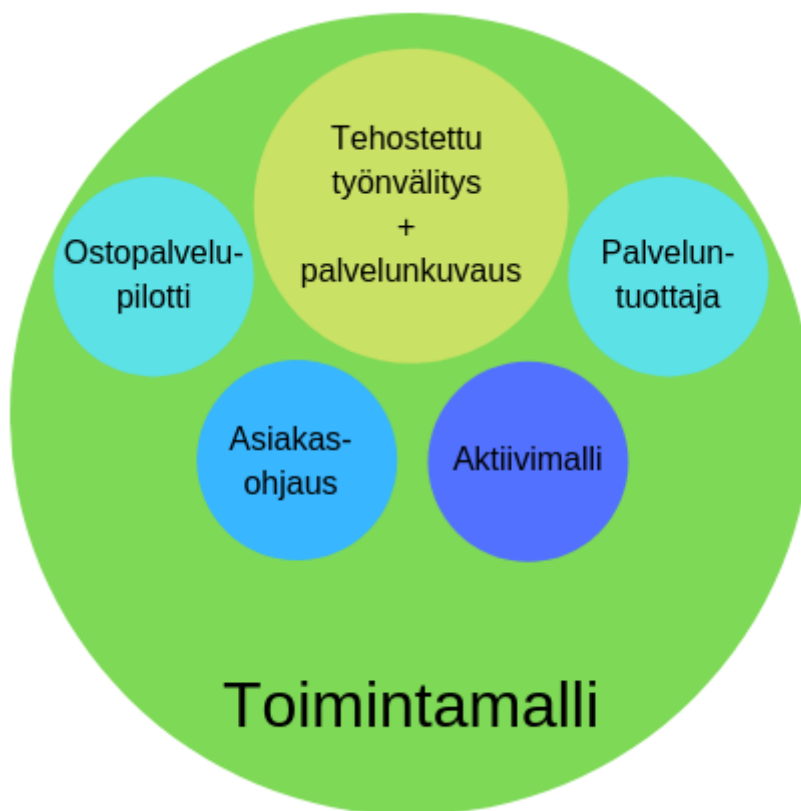
Kuviossa kaksi olen hahmottanut kuka ostaa palvelun keneltä sekä mikä on kunkin toimijan tehtävä pääpiirteittäin. TEM myöntää määrärahaa, jota ELY-keskus käyttää ostopalvelujen hankkimiseen. ELY-keskus ostaa saamallaan määrärahalla palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta, joka tuottaa pilottiin tehostettua työnvälityspalvelua ostopalveluna. Yksityinen palveluntuottaja toimii yhteistyössä julkisen toimijan eli TE-toimiston kanssa. TE-toimisto toimii pilotin julkisena toimijana, tekee viranomaispäätökset sekä toimii yhteistyössä yksityisen palveluntuottajan kanssa, jolta palvelu on ostettu. ELY-keskus myös hallinnoi pilottia.



Kuvio 2. Kuka ostaa palvelun keneltä. (Koottu aikaisemman työkokemuksen perusteella).

3 TEHOSTETUN TYÖVÄLITYKSEN PALVELUN KUVAUS, PILOTIN TOIMINTAMALLI JA SEN KÄSITTEET

Tässä luvussa avaan opinnäytetyössäni esiintyviä toimintamallin käsitteitä ja aihealueita ja esittelen tehostetun työnvälityksen palvelun kuvauksen. Käyn myös hieman läpi taustaa, jotta pilottihankkeen syvin ajatus nousee paremmin esille myös asiaan aiemmin perehtymättömälle. Opinnäytetyön keskeisin tehtävä on kuvata pilottihankkeen toimintamalli eli käydä läpi se, mitä tällainen toimintamalli käytännössä tarkoittaa ja mitä se pitää sisällään. Käsittelen myös erilaisia käsitteitä kuten palveluntuottaja (tässä työssä yksityinen toimija) tai mitä tehostettu työnvälitys tarkoittavat. Käyn myös läpi käsitteitä ostopalvelu ja ostopalvelupilotti ja mitä ne tarkoittavat. Kuviossa kolme olen kuvannut graafisesti sen, miten pilotin toimintamalli ja siihen liittyvät käsitteet linkittyvät toisiinsa. Jokainen osa-alue on yhtä tärkeä ja toimiakseen tulee ne kaikki ottaa huomioon toimintamallissa.



Kuvio 3. Toimintamalli ja sen käsitteet.

3.1 Palveluntuottaja

Palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelunantajaa, joka tuottaa palveluja asiakkaille joko palvelunjärjestäjän toimeksiannosta tai asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella (JHS-sanasto 2018). Maakunta- ja soteuudistuksen mukaan (2019) palveluntuottaja voi olla julkinen tai yksityinen toimija. Sote-keskuksesta puhuttaessa se voi olla myös esimerkiksi osuuskunta, järjestö tai maakunnan liikelaitos tai yhtiö (Mt. 2019). Meri- ja autoteollisuuden pilotissa palveluntuottaja on yksityisen puolen yritys, jonka palveluja on ostettu julkisella puolella käytettäväksi Varsinais-Suomen ELY-keskuksen toimesta. Hankkeessa siis yksityinen palveluntuottaja toimii yhteistyössä julkisen puolen toimijan eli TE-toimiston kanssa.

Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeessa palveluntuottajan työn tuloksena syntyy tietokanta työnhakijoista, heidän osaamisestaan sekä työnantajien rekrytointitarpeista ja aikatauluista. Palveluntuottajan edellytetään keräävän tehostettuun työnvälitykseen ohjatuilta asiakailta palautetta palvelun laadusta ja määrästä, joista tulee raportoida ELY-keskukselle eli palvelun ostajalle säännöllisesti. Jotta muuta seurantaa voi tukea, palveluntuottajalta edellytetään asiakkuudenhallintajärjestelmää, joka tukee työnvälitykseen liittyvää tiedonhallintaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö, Power Point 2018.)

Työnvälityspalvelujen koottu ohjausryhmä TE-toimiston, ELY-keskuksen ja palveluntuottajan edustajista kokoontuu tarpeen mukaan ja sen tavoitteena on varmistaa palvelun ja yhteistyön sujuvuus. Palveluntuottaja raportoi ohjausryhmälle hankkeen etenemisestä. Raportoinnin tulee kertoa työnvälityksen tilanteesta ja siinä tulee esiintyä asiakkaiden kontaktointitiheys, asiakkaille tarjotut palvelut ja niihin osallistuminen, työllistymiset (tehtävät, työsuhteen kesto, kokoaikaisuus/osa-aikaisuus), asiakkuuden kesto palveluntuottajalla sekä asiakkuuden päättymisen syy. (Työ- ja elinkeinoministeriö, Power Point 2018.)

Ostopalvelupilotin yksityiselle yritykselle maksettava korvaus perustuu palvelun tuloksellisuuteen, ja tuloksena pidetään työnhakijan työllistymistä. Hinta muodostuu tulospalkkiosta ja ns. ohjauspalkkiosta sekä raportointimaksusta. Tulospalkkio on porrastettu profilointityökalun riskiluokituksen mukaan, jolloin palkkio on suurin, mikäli

pitkäaikaistyöttömyyden riski on todennäköinen ja hieman pienempi mikäli pitkäaikaistyöttömyyden riski on kohonnut tai riski on vähäinen. Myös palkkio palkkatuetusta työsuhteesta maksetaan 50 % pienempänä. Tulospalkkio maksetaan kerran, ainoana poikkeuksena, mikäli TE-toimisto on ohjannut asiakkaan uudestaan tehostetun työnvälityksen palveluun. Ohjauspalkkio maksetaan, mikäli asiakas aloittaa työvoimakoulutuksena järjestettävän valmistavan teknologiateollisuuden vähintään 10 opiskelijatyöpäivän mittaisen koulutuksen (ml. rekrytointikoulutukset). Raportointimaksua maksetaan jokaisesta palveluun ohjatusta työnhakijasta/hyväksytystä työllistymissuunnitelmaluonnoksesta joka kolmas kuukausi. (Työ- ja elinkeinoministeriö, Power Point 2018.)

3.2 Toimintamalli

Toimintamallit ovat yleisiä esimerkkejä kehitetyistä ratkaisuista, joita muut voivat hyödyntää. Toimintamalli määrittelee mihin käyttötarkoitukseen malli on luotu, sen pääasiallisen idean, toimijat ja heidän tehtävänsä sekä resurssit. (Innokylä 2019.) Toisaalta toimintamalli voi kertoa millä tavoin kehitettävän toiminnan osa-alueen päätöksenteko käynnistää ratkaisujen ja palveluiden kehittämisen niin, että se johtaa tuloksellisiin ja toimiviin palveluihin (IT for business 2019). Varsinais-Suomessa käynnistyneen vahvan positiivisen meri- ja autoteollisuuden rakennemuutoksen yhteydessä rekrytoitiin tuhansia uusia työntekijöitä, jonka myötä massiivisiin rekrytointitarpeisiin vastaamiseksi kokeiltiin laajaa julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyötä. TE-toimiston oman työnvälitystyön tueksi ja rinnalle hankittiin yksityisen palveluntuottajan suorittamaa yksityistä työnvälitystä. Tämän toimintamallin tavoitteena oli, että palveluntuottajalta hankittu työnvälitys johtaa palveluntuottajalle ohjattujen asiakkaiden nopeaan, kolmen kuukauden sisällä, tapahtuvaan työllistymiseen ensisijaisesti meri- ja autoteollisuuteen. (ELY Hankekuvaus 2017.) Kasvupalvelupilottien toimintamallissa maakunnille avautuu tilaisuus päästä testaamaan uusia toimintamallioitoja, joita on tarjolla maakuntauudistuksen toteutuessa (TE-palvelut 2018).

Meri- ja autoteollisuuden ostopalvelupilotin toimintamallissa työttömän henkilöasiakkaan asiakkuus siirtyy määrääjäksi palveluntuottajalle. Samalla palvelun sisältö määrittyy yksilöllisesti kunkin työnhakija-asiakkaan tilanteen mukaan. Työnhakijat tulevat

palveluun TE-toimiston ohjaamina. Ainoastaan viranomaistehtävät hoidetaan palvelun aikana TE-toimistossa. Pilottihankkeeseen ohjatuille työnhakijoille tarjotaan hankkeen ajan jatkuvasti heille soveltuvia avautuvia työpaikkoja ensisijaisesti meri- ja autoteollisuudesta. Palveluun ohjatun työnhakijan asiakkuus työnvälityspalvelussa jatkuu työllistymiseen asti (työssä yhdenjaksoisesti ja kokoaikaisesti vähintään 3 kk) tai 31.12.2018 saakka, ellei työllistymistä ole sitä ennen tapahtunut. (Tehostettu työnvälitys Power Point, 2017.) Hankinta koostui kahdesta erillisestä osa-alueesta; työnvälitys ja palveluiden markkinointi. Palvelukokonaisuuden toteutti kilpailutuksen perusteella parhaaksi valittu yksi kokonaisvastuullinen toimittaja, Työelämän Infopiste Oy. (ELY Hankekuvaus 2017.)

Toimintamallissa työnhakijat, joiden työllistymisen esteenä on esimerkiksi terveystalvelujen tarve tai moniammatillisen tuen tarve, voi ohjata TE-toimiston kanssa käytävän neuvottelun perusteella pois palvelusta. Palvelun päättyessä työnhakijalla tulee olla ajantasainen työllistymissuunnitelma, jollei palvelu ole johtanut työllistymiseen. (Tehostettu työnvälitys Power Point, 2017.) Asiakasohjauksen tueksi palveluntuottaja suunnittelee markkinointia niin alueellisesti kuin valtakunnallisestikin pilottihankkeen tietoisuuden parantamiseksi ja työnhakija-asiakkaiden tavoittamiseksi myös tätä kautta (Nieminen 2018). Esimerkkejä markkinoinnista ovat erilaiset kampanjat, minimesut ja Pop Up –tilaisuudet (Työväilyspiste Power Point, 2018).

Työnantajaverkoston tarpeisiin vastaaminen tulee tapahtua tiiviissä yhteistyössä TE-toimiston kanssa. Tämä siksi, että eri toimijoiden palvelut voidaan sovittaa yhteen mahdollisimman saumattomasti. Esimerkiksi palveluntuottajan tietoon tulevat avoimet työpaikat on julkaistava te-palvelut.fi -sivuilla, samoin yhteishankintakoulutusten suunnittelu tulee tehdä yhteistyössä TE-toimiston kanssa. Palveluntuottaja voi ohjata asiakkuudessaan olevan työnhakijan TE-toimiston olemassa oleviin palveluihin, kuten esimerkiksi työkokeiluun. Koska palveluntuottaja ei toimi hankkeessa viranomaisen roolissa, se ei saa määrärahaa työllistymistä edistävien palvelujen hankintaan. (ELY Hankekuvaus 2017.)

Asiakasohjaus

Asiakasohjauksella tarkoitetaan usein asiakaslähtöistä työtapaa, joka korostaa asiakkaan etua. Asiakasohjauksessa pyritään tuomaan esiin asiakkaan tarpeet ja voimavarat, jonka ympärille asiakasohjaus muodostuu. Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde on keskiössä. Tavoitteena on asiakkaan yksilökohtaisten tarpeiden tunnistaminen ja tarvitsemiensa palvelujen järjestäminen olemassa olevien resurssien keinoin. (Pirkkalan kunta 2019.) Usein asiakasohjaus liitetään vanhusten palveluun. Toisaalta asiakasohjaus voidaan liittää myös esimerkiksi terveydenhuoltoon. Oli toimialue sitten mikä tahansa, sisältyy asiakasohjaukseen pääsääntöisesti aina palvelutarpeen arviointi, jonka kautta täsmennetään asiakkaan yksilöllinen suunnitelma, jota lähdetään toteuttamaan yleensä joko yksityis- tai julkissektorin tarjoamien palveluiden avulla. Palvelunjärjestäjä määrittää asiakasohjauksen kehykset. (Sote-järjestäjän käytännöt 2018.)

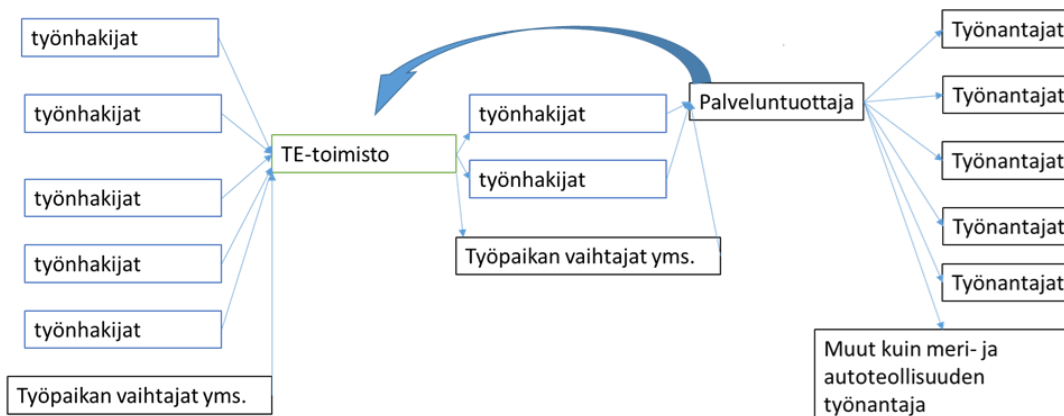
Pilottitoiminnan alkuvaiheessa, TE-toimistojen ja palveluntuottajien asiakasohjauksen keskeisimmäksi haasteeksi muodostui asiakkaiden saaminen palvelun piiriin niissä määrin mitä oli suunniteltu. Tietyt hyvät käytännöt, kuten järjestelmällisesti suunnitellut ja luovasti toteutetut ryhmäinfot tai esimerkiksi markkinointisuunnitelmien teko yhdessä palveluntuottajien kanssa kuitenkin edistivät asiakasohjausta. (Työväilyksen kärkihankkeen pilottien toiminta- ja arviointitutkimus 2017.) Tällaisissa hankkeissa, ohjausmäärän tason ylläpito vaatii TE-toimiston sitoutumista palvelun toteutukseen ja palvelun jatkuvaa esillä pitämistä esimerkiksi TE-toimiston asiantuntijoiden aamutunneilla ja Taimi-intrajärjestelmän uutisissa.

Varsinaisessa asiakasohjauksessa TE-toimisto siirtää soveltuvat asiakkaat uudelle toimistokoodille omassa asiakastietojärjestelmässään (URA), lisää asiakkaan tietoihin valtakunnallisen haku-sanan, joka kertoo asiakkaan olevan mukana pilottihankkeen palvelussa ja informoi asiakasta kirjeitse asiakkuuden siirtymisestä. Palvelutehtävän suorittamisen kannalta välttämättömät tiedot työnhakijoista luovutetaan sähköisesti palveluntuottajalle. Tämä tapahtuu ”esittelynä työnantajalle” URA-tietojärjestelmässä. (Tehostettu työväily Power Point 2017.) Tämän jälkeen tiedot löytyvät

KATSO-tunnisteen avulla. Katso-tunnisteella, joka sisältää käyttäjätunnuksen, salasanan ja kertakäyttösalasan, voi yrityksen edustajana tunnistautua viranomaisten sähköisiin palveluihin. Katso-tunniste on maksuton ja sitä voivat käyttää yritysten lisäksi myös esimerkiksi yhtymät, kuolinpesät ja julkiset organisaatiot kuten kunnat. Katso-tunnistetta voi hallinnoida (esimerkiksi salasanan vaihto) Katso-Palvelussa. (Katso-tunniste 2018.)

Kun infokirje on tavoittanut asiakkaan, palveluntuottaja käynnistää palvelun kontaktoimalla asiakkaan (Tehostettu työnvälitys Power Point 2017). Palveluun osallistuville työttömille työnhakijoille järjestetään alkuinfo, jossa käydään läpi mistä Meri- ja auto-teollisuuden pilottihankkeessa on kyse, miksi pilottihankkeen tehostettu työnvälitys on tarpeellinen ja hyödyllinen palvelu työnhakijalle, mitä käytännössä tapahtuu, kun on mukana palvelussa sekä mitkä ovat työnhakijan velvollisuudet ja vastuut. Lisäksi alkuinfossa käydään läpi lyhyesti työnhakemisen ”sudenkuoppia”, mitä kannattaa tehdä ja mitä välttää työtä hakiessa. Lisäksi käydään läpi oikeanlaisen työhakemuksen tärkeyttä. Alkuinfotilaisuuden pitää palveluntuottaja Työelämän Infopiste Oy.

Alkuinfon jälkeen hakija tekee yhdessä palveluntuottajan kanssa työllistymissuunnitelman, jonka jälkeen keskitytään työnhakuun ja siihen, että laitetaan työnhaun asiakirjat eli työhakemus ja ansioluettelo (CV) kuntoon. Työnhaun papereiden tulee erottua massasta ja niissä on tärkeä keskittyä tiivistetysti olennaiseen eli osata kertoa omasta osaamisestaan tavalla, joka jää myös työnhakijaa etsivän työnantajan mieleen (Laakio 2018). Palveluntuottajan tiloissa tapahtuvassa tehostetussa työnvälityspalvelussa on mahdollisuus myös otattaa hyvät työnhakua edistävät valokuvat työhakemusta ja CV:tä varten. Kuviossa neljä näkyy koko prosessin kaavio. TE-toimiston ja palveluntuottajan asiakastyö tahoillaan keskittyen omaan tehtävänkuvaan TE-toimisto viranomaisena sekä palveluntuottajan tuottama työnvälityspalvelu asiakkaille. Lisäksi palveluntuottajan yhteistyö työnantajien kanssa avoimien ja sopivien sekä pii-lotyöpaikkojen löytämiseksi työnhakija-asiakkaille.



Kuvio 4. Prosessikaavio. (ELY-Keskus 2017. Julkaisematon)

3.3 Tehostettu työnvälitys

Kansainvälisten tutkimusten mukaan työttömän työnhakijan aktiivista työnhakua edesauttaa henkilökohtaisen valmentajan tapaaminen. Lisäksi se on todettu kustannustehokkaaksi toimintatavaksi. (Opteam 2016.) Työpaikan saaminen on vaikeutunut monilla eri aloilla. Työnhakeminen ja itsensä markkinointi ei ole niin helppoa kuin olettaisi. Työnhaku vaatii tietotaitoa, hyvät hakemuspaperit ja työnhakuneuvontaa. Ostopilotin kontekstissa puhutaan tehostetusta työnvälityksestä. Tehostetussa työnvälityksessä päämääränä on löytää juuri työnhakijalle soveltuva työ- tai koulutuspaikka tai auttaa oman yrityksen perustamisessa henkilökohtaisen valmennuksen avulla (TE-Palvelut 2019). Tehostetussa työnvälityksessä työnhakija-asiakkaille tarjottavan työnhakupalvelun lisäksi, työnvälityspalvelussa huomioidaan myös alueen työnantajien ja työmarkkinoiden tarpeet. Tämä toimintatapa mahdollistaa työtilaisuuksien ja potentiaalisten työntekijöiden kohtaamisen. (Maakunta- ja Sote-uudistus 2019.)

Tehostetussa työnvälityksessä palveluntuottajan valmentajat auttavat työnhakijaa kaikissa asioissa, jotka liittyvät työnhakuun, koulutuksiin ja oman yrityksen perustamiseen. Työnhakijan on mahdollisuus saada neuvoja uuden työuran tai koulutuspaikan valintaan tai esimerkiksi työpaikkojen tai työkokeilupaiikkojen etsimiseen. Lisäksi on mahdollisuus saada esimerkiksi malleja ja ohjeita työhakemuksiin, työhaastatteluun

tai puhelinkontakteihin. Työnhakijalla on lisäksi mahdollisuus käyttää palveluntuottajan tiloja ja välineitä omatoimiseen työnhakuun. (Työnvälityspiste 2019.) Tehostetussa työnvälityksessä palveluntuottaja (Työelämän Infopiste Oy) tekee yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelman hänen työllistymistään varten. Suunnitelmaa päivitetään kolmen kuukauden välein. Tämän lisäksi asiakkaan työhakemus laitetaan kuntoon yhdessä valmentajan kanssa ja haetaan töitä valmentajan avustuksella. Tehostetun työnvälityksen valmentajat (palveluntuottaja) auttavat ja heihin voi ottaa yhteyttä kaikissa työnhakuun liittyvissä asioissa ja saada apuja työnhaun eri vaiheissa. Oma aktiivisuus on kuitenkin avaintekijä. (Työ- ja elinkeinoministeriö, Power Point 2018.)

Tällaiset tehostetun työnvälityksen tapaiset pilottihankkeet ovat yksi hallituksen tapaan tukea työttömiä työnhakijoita saamaan työpaikka ja saada asiakas työllistettyä pitkäaikaiseen työsuhteeseen. Tavoitteena on palveluntuottajalle ohjattujen työttömien työnhakijoiden nopea työllistyminen ensisijaisesti meri- ja autoteollisuuteen, jossa on käynnissä positiivinen rakennemuutos (TE-toimiston tiedote, 2017). Työ on tärkeä elämän osa-alue ja varsinkin nuorten kohdalla ongelmaksi voi koitua eritoten ensimmäisten työkokemusten saaminen. Jos työkokemuksen saanti siirtyy ja siirtyy, alkavat ongelmat helposti muodostua liian suuriksi. Tämän vuoksi on tärkeää, varsinkin nuorten kohdalla, että heti työttömyyden alussa on mahdollisuus saada henkilökohtaista palvelua ja jokaisen omaan, sen hetkiseen tilanteeseen syventymistä, sekä tietoa ja neuvontaa, motivointia unohtamatta. (Somero, Winqvist, Pulliainen 2009.)

Työttömyys tai jo pelkkä työttömyyden uhka, voi olla kuormittavaa ja tuottaa huolta minkä ikäiselle tahansa. Se voi heikentää kokemusta mahdollisuuksista vaikuttaa omaan elämäänsä ja joidenkin kohdalla muutos voi johtaa kriisiin. Myös määräaikaiset työsuhteet ja pätkätöyläisyys voivat lisätä epävarmuutta taloudellisesta selviytymisestä ja tulevaisuudesta. Miten työttömyys vaikuttaa itseän, riippuu pitkälti siitä, onko työ ollut aiemmin suuri vai pieni osa elämää. (Suomen Mielenterveysseura 2019.) Tähän vaikuttaa myös resilienssi. Resilienssi eli psyykinen palautumiskyky on ihmisen psyykinen ominaisuus, joka muotoutuu koko elämän ajan. Toisilla sitä on enemmän, toisilla vähemmän. Jotkut selviävät monista vaikeista vastoinkäymisistä, joillekin pie-

nimmätkin koettelemukset voivat olla liikaa. Myönteinen toiminta vahvistaa resilienssiä ja auttaa sopeutumaan haastaviin olosuhteisiin. Se myös pitää toimintakykyä viireillä. Kun ihmiselle ikääntymisen myötä kehittyvät taidot, joita käyttämällä usein toistuvia vastoinkäymisiä on helpompi käsitellä, myös resilienssi kasvaa. Tällaisia taitoja voivat olla esimerkiksi joustavuus, itsesäätely- ja ongelmanratkaisukyky sekä optimismi. Omaa resilienssiä on mahdollisuus kehittää huolehtimalla omista voimavaroistaan. (Mt. 2019.)

Tehostetun työnvälityksen työnhakija-asiakkaat pääsevät parantamaan osaamistaan ja valmentautumaan tulevaan työelämään tai uuteen koulutukseen ja koulutuksen kautta ehkä jopa uuteen työuraan. Tehostetun työnvälityksen tiivis henkilökohtainen valmennus on tuottanut tulosta ja ihmisiä on saatu aktivoitua ja mikä tärkeintä - työllistettyä. (TE-toimiston tiedote 2, 2018.) Työvoiman tarve onkin Varsinais-Suomessa suurin koko Suomen alueella (Varsinais-Suomen yrittäjät ry 2017). Asiakkaita pilottiin oli jo syksyyn 2018 mennessä saatu ohjattua vaadittu 5000 asiakkaan määrä ja pilotin toimintamallista ollaan oltu kiinnostuneita muualla Suomessa (Vatanen 2018). Pilotin toimintamallin laajentuminen vastaakin yhteiskunnalliseen ja ajankohtaiseen tarpeeseen varsinkin kasvualueilla, kuten Varsinais-Suomessa, jossa osaamisen ja koulutuksen kehittämisen tarve on lisääntynyt positiivisen rakennemuutoksen myötä erittäin voimakkaasti. (Varsinais-Suomen yrittäjät ry 2017). Varsinais-Suomen ELY-keskus on analysoinut, että lähivuosina on avautumassa tuhansia työpaikkoja teknologiateollisuuden lisäksi myös muille aloille. Avoimia työpaikkoja on odottavissa esimerkiksi palvelusektorille. Tärkeä havainto on myös se, että koko maan työpaikkojen kasvusta merkittävä osa tulevaisuudessa tulee Varsinais-Suomesta. (Varsinais-Suomen yrittäjät ry 2017.)

Työttömyysturvan aktiivimalli

Työttömyysturvan aktiivimalli on malli, jossa tarkastellaan aktiivisuutta 65 työttömyysetuuden maksupäivän (noin 3 kuukauden yhtäjaksoinen työttömyys) jaksoissa. Mallin mukaisesti työttömyysetuus pysyy normaalina työnhakijan osalta, mikäli työnhakija on työssä yhteensä niin paljon, että työ kalenteriviikon aikana tehtynä luettaiisiin palkansaajan työssäoloehtoon. Työssäoloehdon kertymiseen tarvittava tuntimäärä

viikossa on vähintään 18 tuntia. Työstä tulee lisäksi saada palkkaa työehtosopimuksen mukaisesti. Aktiivimallissa riittää kuitenkin, että nämä mainitut 18 tuntia kertyvät koko 65 maksupäivän aikana, mukaan lukien muutamat poikkeukset, kuten opetustyö oppilaitoksessa, jossa riittää pienempi tuntimäärä tai luovien ja esityksellisten alojen työsuhteet, joissa työssäoloehto kertyy palkkatulon perusteella. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Työttömyysturvan aktiivimalli 2018.)

Jos aktiivisuutta on riittävästi, etuuden maksaminen jatkuu kuten aiemminkin, mutta mikäli ei, työttömyysetuus heikkenee seuraavilta 65 maksupäivältä 4,6 %. Vaikutus vastaa taloudellisesti yhtä omavastuupäivää kuukaudessa. Vähennys tehdään kaikista tukimuodoista (ansiopäiväraha, työmarkkinatuki ja peruspäiväraha). (Sosiaali- ja terveysministeriö. Työttömyysturvan aktiivimalli 2018.)

Aktiivimalli voi täytyä myös, jos työnhakija on ansainnut yritystoiminnassa yhteensä vähintään 23 % yrittäjän työssäoloehtoon vaaditusta kuukausiansiosta, on viisi päivää työllistymistä edistävässä palvelussa, joista sovitaan aina etukäteen TE-toimiston kanssa, tai on viisi päivää muussa työvoimaviranomaisen järjestämässä työllistymisedellytyksiä parantavassa palvelussa tai toiminnassa, kuten työhönvalmennus tai uraohjaus. Lisäksi aktiivimalli voi täytyä, mikäli työnhakija on viisi päivää muussa työpaikalla tai työllistymiseen liittyen toteutettavassa rekrytointia tukevassa toiminnassa, jonka ajalta henkilölle maksetaan työttömyysetuutta. Tällaisesta esimerkkinä vaikkapa rekrytointikokeilu. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Työttömyysturvan aktiivimalli 2018.)

Tehostetun työnvälityksen palvelu on aktiivimallin mukaista toimintaa. V-S ELY-keskuksen ja TE-toimiston mukaan Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen palveluntuottaja täyttää sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistuksessaan antaman aktiivimallin edellytykset. Työttömyysetuuden maksaja seuraa aktiivisuusedellytyksen täyttymistä. Työnhakija-asiakkaan on ainoastaan muistettava ilmoittaa maksajalle osallistumisestaan palveluun. TE-toimisto on lähettänyt asiasta tiedotteen kaikille työttömyysetuuden maksajille (työttömyyskassat ja Kela). (Työnvälityspiste 2019.)

3.4 Ostopalvelupilotti

Ostopalvelupilotti on uudenlainen toimintamuoto palvelujen hankintaan. Palveluita kilpailuttamalla hankitaan ostopalveluja markkinoilta (Aaltonen, Heinonen, Hildén & Kovalainen 2010, 61). Toisin sanoen ne ovat siis kokeiluja, joissa palveluja hankitaan yksityisiltä palveluntuottajilta. Palveluntuottajia valitessa on käytössä julkisten hankintojen menettelytapa. Tilaaja maksaa tuloksista palkkiokriteereiden mukaisesti, joista on sovittu tilaajan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa. Ajatuksena ja osin tavoitteenakin on, että palveluntuottaja hyödyntää erimuotoisia innovatiivisia toimintamalleja tavoitteena olevien tulosten saavuttamiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriön tiedote 2017.) Pitkäsen ym. mukaan (2009, 334) TE-toimistolla on tätä nykyä mahdollisuus tarjota uudenlaista työelämälähtöistä ja alueellisesti verkostoituvan otteen kehittämistä, jonka kautta rekrytointiongelmien pystytään löytämään paremmin uusia ratkaisuja. Hallituksen kärkihankkeessa tarkoituksena on ollut vahvistaa julkisen työnvälityksen yhteistyötä työnantajayritysten kanssa sekä lisätä yksityisten työvoimapalveluiden toimintaa varsinkin helpoimmin työllistyvien palveluissa ja sitä kautta nopeuttaa työllistymistä. Lisäksi yksityisten työvoimapalveluiden roolin lujittaminen kumppanuuksia ja ostopalveluyhteistyötä lisäämällä on ollut yksi tavoitteista. (TEM hankkeet- ja säädösvalmistelutiedote 2017.)

Sipilän hallitusohjelman yhtenä linjauksena on ollut ottaa Suomessa käyttöön kokeilukulttuuri, joka tarkoittaa julkisessa hallinnossa sitä, että suunnittelukulttuurista luovutaan ja pyritään vahvistamaan kokeilukulttuuria. Vaikka kokeilut ja kokeileminen ovat jo osa tapaamme toimia, ajatuksena on ollut yhä tehokkaammin ja systemaattisemmin lähteä uudistamaan toimintaa jo aiemmin saadun kokemustiedon perusteella. (Nyholm, Haveri, Majoinen, Pekola-Sjöblom (toim.) 2017, 297.) Ideana on ollut tavoitella uusia urauurtavia ratkaisuja sekä parantaa palveluja. Lisäksi kokeilujen tarkoituksena on ollut vahvistaa yhteistyötä niin alueellisella kuin paikallisellakin tasolla sekä viedä eteenpäin yrittäjyyden ja omatoimisuuden asiaa. (Valtioneuvosto 2019.) Pitkäaikaistyöttömien elinpiirissä innovoidut ennakkoluulottomat ratkaisut, joissa yhdistellään paikallisen toimijaverkoston voimavaroja ja mahdollisuuksia ovat kiinnostavia ja lisäksi tarpeellinen tapa tänä päivänä, kun palvelut tulee miettiä ja järjestää uudella tavalla (Karjalainen, Vappu & Vahtera, Eeva (toim.) 2000). Työ- ja elinkeinoministeriö seuraa pilottien toteuttamista.

Työvoimapalvelujen kehitysdynamiikkaan kuuluu se, että toimintatavat eivät muutu hetkessä, vaan ne kehittyvät jatkuvasti ja hyvinkin eriaikaisesti. (Valtakari, Syrjä, Kiu-ru 2008, 173). Itse ajattelen, että pilotti on mahdollisuus oppia uutta. Tulevaisuudessa tullaan hyödyntämään yksityistä palvelutuotantoa yhä enenevässä määrin. (Hyvärinen, Lith 2008, 132). Hallitus onkin suunnannut rahaa pilottihankkeisiin, joilla haetaan kokemuksia uudenlaisista yksityisten toimijoiden kanssa yhdessä toteutetuista työllistämis- ja työnhaunpalveluista. Koen, että työttömyys ilmiönä ja varsinkin korkeakoulutettujen/vastavalmistuneiden korkea työttömyysaste on yksi suuri vaikutin. Pilottihankkeiden ilmiön takana on myös se, että vuonna 2020 nykymuotoiset TE-toimistot tullaan näillä näkymin lakkauttamaan (TE-palvelut 2018). Vielä ei tiedetä tarkkaan mitä kaikkea tämä tulee käytännössä tarkoittamaan tai miten asiat tullaan järjestämään, mutta idea on, että palvelujen järjestäminen siirtyy maakuntien vastuulle. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan piloteilla etsitään uusia keinoja työnhakijoiden työllistymiseen, työttömyyden lyhentämiseen ja yrittäjyyden edistämiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriön tiedote 2016.) Lisäksi alueilla, joilla väestönkasvu on nopeaa, yksityinen palveluntuotanto on helpompi tapa tyydyttää kasvava palveluntarve (Hyvärinen ym. 2008, 65).

Meri- ja autoteollisuuden pilotissa keskitytään työnhakijoiden työnhaun tukemiseen. Teemoja on useita, kuten esimerkiksi yrittäjyysvalmennus, työnhakijoiden oman osaamisen tunnistaminen ja markkinointi. TEM:in tiedotteen (2016) mukaan pilottihankkeet on suunnattu erityisesti kolmesta kuuteen kuukautta työttömänä olleille sekä irtisanomistilanteissa työtä vaihtaville. Piloteista useimmat, kuten tämäkin, toteutettiin tulosperusteisena ostopalveluna. Toisin sanoen, yksityiset palveluntuottajat päättävät mitkä ovat ne keinot, joilla asiakkaiden työllistymistä parhaiten edistetään. Palkkio maksetaan jokaisesta asiakkaan työllistymisestä tai yritystoiminnan käynnistämisestä. (Työ- ja elinkeinoministeriön tiedote 2016.) Tärkeässä asemassa ovat myös verkostojen luominen sekä piilotyöpaikkojen etsiminen, jonka kautta voi itseään markkinoidella löytyä työpaikka yrityksestä, missä ei varsinaista avointa työpaikkaa edes ole auki. (Työ- ja elinkeinoministeriön tiedote 2016.) Verkosto ei kuitenkaan synny itseltään, vaan verkostoitumisen voima perustuu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Verkoston luomiseksi ja kehittämiseksi on työnhakijalta löydettävä motivaatiota ja halua tehdä yhteistyötä. Vuorovaikutuksen hyvällä sisällöllä on mahdollisuus luoda aitoa

lisäarvoa verkostoitumisessa. Digitalisoitumisen myötä verkostojen luominen onnistuu myös virtuaalisesti, josta hyvänä esimerkkinä LinkedIn, jonka kautta on helppoa luoda ja ylläpitää ammatillisia verkostoja. (TietoAkseli 2016.) Verkostojen luomisen tärkeyttä painotetaan vahvasti myös yhteisöpedagogikoulutuksessa.

3.5 Tehostetun työnvälityksen palvelun kuvaus

Palvelun kuvauksella tarkoitetaan yleisesti palvelukuvausta, jossa kuvataan ne tehtäväkokonaisuudet, jotka palveluntuottaja on veloitettu tuottamaan sopimuksessa kuvatulla tavalla (Apotti 2019). Tehostetun työnvälityksen palvelun kuvauksen mukaan, palveluun ohjattuun asiakkaaseen tulee luoda ensikontakti viimeistään kahden viikon kuluttua ohjaamisesta. Minimissään palvelussa oleva asiakas on kontaktoitava yksilöllisesti kuukausittain. Palveluntuottaja tukee hakijoita työllistymissuunnitelman tekemisessä kolmen kuukauden välein. Työnhakijoille tarjotaan jatkuvasti avautuvia työpaikkoja suoraan tai rekrytointikoulutuksen kautta ensisijaisesti meri- ja autoteollisuudesta. Tavoitteena on ohjata em. työpaikkoihin myös henkilöitä, joiden ammatillinen tausta on muualta kuin kone- tai metalliteollisuudesta. Työnhakijoille tarjotaan myös soveltuvia työnhakua tukevia ja motivaatiota vahvistavia palveluja. Työhön- ja työnhakuvalmennus sisältyvät hankittavaan palveluun asiakkaan sitä tarvitessa ilman erillistä korvausta. Työnhakijoille tarjotaan lisäksi ohjausta osaamisen päivittämiseen. (Tehostettu työnvälitys Power Point 2017.)

Palveluntuottaja voi ohjata asiakkuudessaan olevan työnhakijan TE-toimiston (pl. valmennukset) tai muun tahon järjestämiin palveluihin. Palveluntuottajalle ei osoiteta määrärahaa työllistymistä edistävien palvelujen hankintaan. Ainoastaan viranomais-tehtävät hoidetaan palvelun aikana TE-toimistossa. (Tehostettu työnvälitys Power Point 2017.) Jos asiakas ilmoittaa saaneensa omatoimisesti työpaikan ennen palvelun aloittamista/valmentajan kanssa yhdessä tehtyä työllistymissuunnitelmaa, palvelu keskeytyy. Myös jos asiakas on saanut koulutuspaikan, palvelu keskeytyy. Muita palvelun keskeytymisen syitä voivat olla siirtyminen muuhun TE-toimiston palveluun, asiakas ei ole jostain muusta syystä työttömänä työnhakijana, asiakas kieltäytyy valmentajan esittämästä yksilöidystä avoimesta työpaikasta ilman pätevää syytä tai jos valmentaja ei tavoita asiakasta. Mikäli asiakas ei ole työllistynyt kolmen kuukauden

kuluessa, hänet poistetaan palvelun piiristä. Tämän jälkeen selvitetään syyt siihen, miksi asiakas ei ole työllistynyt. (Tehostettu työnvälitys Power Point 2017.)

Kuviossa viisi olen hahmottanut palveluun kuuluvat eri vaiheet. Kuviossa ylhäältä alaspäin edeten, TE-toimiston asiantuntijat etsivät palveluun soveltuvia (palvelun kriteerit täyttäviä) työnhakija-asiakkaita ja ohjaavat/liittävät asiakkaan pilotin piiriin. TE-toimisto lähettää palveluun ohjatuille velvoittavan kutsun osallistua pilotin alkuinfotilaisuuteen. Palveluntuottaja järjestää pilottiin ohjatuille asiakkaille alkuinfotilaisuuden (ryhmävalmennus). Alkuinfotilaisuuteen osallistuvat tilanteen mukaan palveluntuottajan lisäksi TE-toimiston edustaja joko/tai Turun kaupungin Työpisteen (alueellinen työllisyyskokeilu) edustaja.

Tilaisuuden jälkeen asiakkaat saavat valita palveluntuottajan esittämistä ryhmävalmennuspäivistä itselleen parhaiten sopivan aloittaa palvelu. Alkuinfotilaisuuden jälkeen TE-toimiston asiantuntijat avaavat tilaisuudessa olleille asiakkaille työllistymissuunnitelman TE-palveluiden sähköisiin verkkopalveluihin (oma asiointi). Palveluntuottajalla palvelu alkaa ryhmävalmennuksella, jossa tehdään valmentajan opastuksella työhakemus ja CV sekä otetaan työnhakua edistävä valokuva CV:tä varten.

Ryhmävalmennusta seuraa yksilöhaastattelu ja ensimmäisen työllistymissuunnitelman teko. Suunnitelma tehdään palveluntuottajalla yhdessä valmentajan kanssa asiakkaan kirjautumalla pankkitunnuksilla oma asiointiin verkkopalveluissa osoitteessa te-palvelut.fi. Kun suunnitelma on tehty, tulee siitä sähköisesti ilmoitus TE-toimistolle, jossa suunnitelma hyväksytään/hylätään. Jos suunnitelmaa ei ole tehty yhdessä palveluntuottajan kanssa vaan asiakas on tehnyt sen yksin, suunnitelma avataan uudelleen ja pyydetään asiakasta ottamaan yhteyttä palveluntuottajaan sopivan ajankohdan sopimiseksi suunnitelman teolle.



Kuvio 5. Palvelun eri vaiheet. (Koottu aikaisemman työkokemuksen perusteella).

Asiakkaan oma aktiivinen asenne on tärkeässä roolissa läpi koko palvelun. Palveluntuottaja tarjoaa asiakkaalle ohjausta ja työ- ja koulutustarjouksia koko palvelussa oloajan. Asiakkaan on myös mahdollisuus aloittaa esimerkiksi työkokeilussa, jos se katsotaan hyödylliseksi. TE-toimisto tekee työkokeilupäätökset.

Työllistymissuunnitelma uusitaan aina kolmen kuukauden välein, kunnes asiakas työllistyy, pääsee koulutukseen tai hänen tilanteessaan tapahtuu joku muu muutos (perhevapaa, opiskelu, armeija, sairausloma yms.). Mikäli tuloksia ei yrityksistä huolimatta synny tai palveluntuottaja ja asiakas toteavat yhdessä asiakkaan tarvitsevan muunlaista kuin tehostetun työnvälityksen palvelua, voidaan asiakkuus pilotissa päätää. Palvelu on aktiivimallin ehdot täyttävää toimintaa.

4 MENETELMÄT

Opinnäytetyöni menetelmiksi (kuvio 6) valitsin osallistuvan havainnoinnin, pilotin työntekijöille suunnatun kyselyn sekä hallinnollisille toimijoille ja palveluntuottajille suunnatun aivoriihen. Näillä menetelmillä pyrin kuvaamaan Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen toimintamallia, tunnistamaan siihen liittyviä kehityskohteita ja löytämään hyviä käytäntöjä vastaamaan Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen tarpeita jatkossa. TE-toimistossa tekemäni havainnoinnin avulla pyrin saamaan käsityksen siitä, minkä tyyppisiä yhteydenottoja pilottihankkeessa on eniten sekä millaisia käytäntöjä kuuluu arjen työskentelyyn pilotissa näiden yhteydenottojen/yhteydenotto-pyyntöjen jälkeen. Työntekijöille suunnatulla kyselyllä pyrin syventymään tarkemmin pilotin käytännön toimivuuteen sekä työntekijöiden kokemuksiin ja näkemyksiin yhteistyössä yksityisen ja julkisen toimijan kanssa. Aivoriihen kautta tulen käymään läpi puolestaan niitä kysymyksiä ja kehittämiskohteita, jotka nousevat työntekijöille suunnatusta kyselystä. Siellä ideoidaan uusia parempia tapoja toimia jatkossa.



Kuvio 6. Opinnäytetyön kehittämismenetelmät.

Käyttämäni menetelmät ovat laadultaan kvalitatiivisia eli laadullisia. Laadulliset menetelmät ovat hyödyllisiä tapauksissa, joissa halutaan ymmärtää tutkittavaa aihepiiriä kokonaisvaltaisesti. Hyödyllisistä havainnoista tutkija muodostaa perusteltuja tulokintoja. Laadullisen menetelmän subjektiivisuus eli tulkinnanvaraisuus edellyttää sitä, että tutkimusprosessista muodostetaan tarkka kuvaus ja tulkinnat perustellaan. Kun

toimitaan näin, varmistetaan, että laadullinen tutkimus on luotettavaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 105.)

4.1 Osallistuva havainnointi

Havainnoinnissa tarkkaillaan, miten valittu prosessi toimii käytännössä. Kun havainnoinnin valmistelee ja toteuttaa hyvin, sillä saadaan paljon informaatiota tutkittavasta asiasta/kohteesta. Havainnoinnin voi toteuttaa joko passiivisena havainnointina, jolloin pysytään erossa tapahtumien kulusta tai aktiivisena havainnointina, jolloin osallistutaan itse toimintaan. Ojasalon ym. (2015, 115) mukaan havainnoinnin tulokset kannattaa pyrkiä rekisteröimään välittömästi muistiin täyttämällä esimerkiksi havainnointilomakkeita, havainnointipäiväkirjaa tai videoimalla, valokuvaamalla ja äänittämällä. Itse käytin havainnointini merkitsemiseen välineenä Excel-taulukkoa.

Osallistuva havainnointi tarkoittaa aineiston keruutapaa niin, että tutkija on jollain tapaa osallisena tutkittavan ryhmän toiminnassa (Eskola, Suoranta 1998, 98). Tein havainnointia kahden viikon ajan ollessani virkasuhteessa TE-toimistossa ja työskennellessäni Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeessa. Havainnointi tapahtui aikavälillä 11. – 24.6.2018 TE-toimiston URA-tietojärjestelmän muistilistan perusteella. Halusin selvittää millaisia yhteydenottoja pilottihankkeeseen kuuluu ja minkälaisia yhteydenottoja asiakkailta suurimmaksi osaksi tulee. Näiden myötä halusin myös selvittää miten toimitaan eri tyyppisten yhteydenottojen kohdalla ja mitkä ovat käytänteet yleisesti työttömyysturvan näkökulmasta, jonka hoito on viranomaisena TE-toimiston vastuulla, tai pilotin käytäntöjen näkökulmasta. Havainnointi oli näin ollen luonteeltaan passiivista.

Kaikista asiakkaiden yhteydenotoista (käynti/soitto/sähköposti/kirje) virkailija merkitsee tapahtuman asiakkaan tietoihin URA-tietojärjestelmässä. Muistilista toimii asiakkaan asian seurannassa työvälineenä, jonka mukaan virkailija osaa ottaa joko asiakkaaseen yhteyttä tai tehdä vaadittavia toimenpiteitä oikeaan aikaan. Asiakkaan sähköisten verkkopalveluiden kautta itse ilmoittamista asioista tulee myös automaattinen

muistilistamerkintävienti URA-tietojärjestelmään asiakkaan omiin tietoihin. Muistilistalta löytyvät siis kaikki asiakkaiden tekemät yhteydenotot olivat ne tulleet sähköisten palveluiden, puhelimen, sähköpostin, kirjeiden tai käyntien kautta. Kun havaintoja kerätään järjestelmällisesti kirjaamalla havaintoja koko kehittämisprosessin ajan, havainnoinnista syntyy keskeinen kehittämisen menetelmä (Ojasalo ym. 2015, 42). Koska havainnointi tapahtui pääosin muistilistamerkintöjen perusteella, oli se varsin luotettava tapa kerätä tietoa. Huomioni arjen toimivuudesta perustuivat puhtaasti siihen, miten käytännön arjessa toimitaan tietyissä tilanteissa tai mitä työtehtäviin sisältyy sekä mitä toimenpiteitä aiheutuu asiakkaan kohdalla pilotissa tietynlaisen muistilistamerkinnän jälkeen. Koin tämän varsin toimivaksi tavaksi toimia ja tiettyjen asioiden toistuvuus mielestäni vahvisti asian. Jälkeenpäin ajateltuna, havainnoinnin ajankohta olisi voinut olla sellainen, että työpäiviä olisi ollut molemmilla viikoilla saman verran. Havainnointini jälkimmäinen viikko osui nyt juhannusviikkoon, joten havainnointipäiviä oli yksi vähemmän kuin ensimmäisellä havainnointiviikolla. Myös asiakkaiden yhteydenottoja on voinut tulla jonkun verran vähemmän tämän vuoksi. Sama tendenssi on kuitenkin havaittavissa molemmilta viikoilta. Koska keskityin vain konkreettisten asioiden havainnoimiseen, mahdollisti se varsin tarkan ja luotettavan lopputuloksen aikaansaamisen.

4.2 Kysely

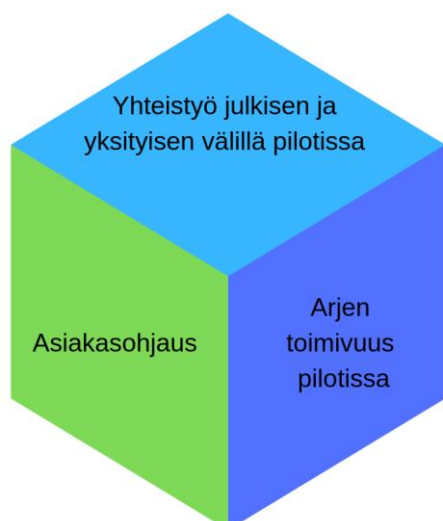
Valitsin kyselyn toteutustavaksi Webropol-työkalun, jonka avulla kysely on helppo toteuttaa internetissä. Kysely sopii tilanteeseen, jossa halutaan varmistua jo hyvin tunnetun tutkittavan aihealueen paikkansa pitävydestä. Kehittämistyössä kysely sopii usein hyvin sellaisiin tilanteisiin, joissa halutaan selvittää joko lähtötilannetta tai arvioida loppuvaiheessa kehittämistyössä saavutettuja tuloksia. (Ojasalo ym. 2015, 40.)

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää kokemuksia työskentelystä pilotissa ja yhteistyön toimivuutta julkisen ja yksityisen puolen välillä. Tarkoituksena oli myös kerätä kokemuksia/näkemyksiä siitä, miten asiakasohjaus on pilotissa järjestetty. Lisäksi oli tarkoitus selvittää mitkä ovat tärkeimmät kehityskohteet pilotissa.

Osallistujat koostuivat TE-toimiston, Turun kuntakokeilun ja palveluntuottajan Työelämän Infopisteen pilotissa työskentelevistä työntekijöistä. Toteutin kyselyn sähköisesti Webropol-työkalulla siitä syystä, että kyselyni kohderyhmän eli pilotin työntekijät, tavoitti parhaiten sähköpostitse. Webropolilla pystyy helposti tavoittamaan vastaajaryhmän, oli se sitten pieni tai suuri.

Kysymyksiä kyselyssä oli yhteensä 20, joka on aika paljon, mutta koska tarkoitus oli saada selkeä kuva työntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä ostopilotin jatkokehittämistä varten, oli määrä mielestäni perusteltu. Kysymykset sisälsivät avoimia ja monivalintakysymyksiä. Ojasalon ym. (2015, 132) mukaan avoimia vastauksia sisältäviä kysymyksiä on suositeltavaa käyttää vain silloin, jos siihen on jokin hyvä syy tai jos vastaajajoukko on aktiivinen ja helposti kantaa ottava. Koska tarkoituksena oli saada selville pilotissa työskentelevien työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä aiheista ja selvittää ostopilotin mahdollisia kehittämiskohteita, kyselyni kysymykset olivat pääosin avoimia kysymyksiä.

Kyselyn kysymykset oli jaoteltu aiheiden perusteella kolmeen eri ryhmään. Aiheryhmät olen esittänyt graafisesti kuviossa seitsemän ja ne olivat: *Yhteistyö julkisen ja yksityisen välillä pilotissa* (kysymykset 1-6), *asiakasohjaus* (kysymykset 7-12) sekä *arjen toimivuus pilotissa* (kysymykset 13-20). Koin tämän olevan selkeä jaottelu eri aihealueiden rajaamiseksi. Kaikki kysymykset olivat pakollisia, koska oli tärkeää saada selville jokaisen vastaajan eri näkemykset ja kokemukset yhteistyön toimivuudesta sekä asioista pilotissa. Ainoastaan kysymykseen tekisikö jotain eri tavalla asiakasohjauksen käytännöissä, yksityisen puolen pilottilaiset eivät vastanneet siitä syystä, että kysymys koski vain julkisella puolella työskenteleviä pilottilaisia. Kyselyn kysymykset ovat opinnäytetyöni liitteenä (liite 1).



Kuvio 7. Webropol-kyselyn aihealueet.

Koska olin itse työskennellyt kesän pilottihankkeessa, olin hyvin sisällä aiheessa ja valitsin kyselyn teemat sekä laadin kysymykset tilaajan tarpeen, mutta myös omien pohdintojen ja kokemusten pohjalta. Ojasalon ym. (2015) mukaan, kysymykset tulee asettaa niin, että ne ovat helposti ymmärrettäviä eivätkä johdattele vastaajaa. Mielestäni onnistuin vastaamaan tähän tarpeeseen oikein hyvin, koska suurin osa kysymyksistä oli avoimia ja niissä pyydettiin joko perustelemaan vastausta tai kysyttiin tarkentamaan vastausta. Monivalintakysymysten kohdalla kysymykset olivat ns. väite -muodossa ja koska noudattivat asteikkoa täysin samaa mieltä - täysin eri mieltä, ne oli helppo ymmärtää.

Kysely lähetettiin 15:lle pilotin parissa työskentelevälle työntekijälle 6.9.2018. Kysely oli auki 15.9.2018 saakka. Muistutin kyselyyn vastaamisesta kolme kertaa kyselyn aikana, viimeiseksi kyselyn toiseksi viimeisenä päivänä. Kyselyyn vastasi 13 pilotissa työskentelevää henkilöä 15:sta. Vastausprosentti oli näin ollen varsin hyvä, 87 %. Menetelmää käytettäessä on kuitenkin hyvä muistaa, että jokaisella kyselyyn vastanneella on omat henkilökohtaiset mielipiteet asioista sekä oma aatemaailmansa, jotka vaikuttavat osaan vastauksissa. Kriittinen suhtautuminen on siksi merkityksellistä. Aineiston luotettavuuden osoittaminen todeksi vertaamalla sitä muiden menetelmien kautta saatuun aineistoon on siksi tärkeässä asemassa.

4.3 Aivoriihi

Aivoriihi eli brainstorming kuuluu luovan ongelmanratkaisun standardimenetelmiin ja sillä tuotetaan ideoita ryhmissä. (Ojasalo ym. 2015, 160). Aivoriihen tavoitteena on löytää tuoreita ja aivan uusia näkökulmia kehittämistyön lähtökohdiksi. Tämä oli juuri tavoitteena omassa aivoriihessäni ja siksi se soveltui hyvin opinnäytetyöni viimeiseksi menetelmäksi.

Aivoriiheen olin suunnitellut kutsua osallistujia niin julkiselta puolelta kuin yksityiseltä puolelta, yhteensä viisi henkilöä; yksi TE-toimiston edustaja, kaksi ELY-keskuksen ja kaksi palveluntuottajan edustajaa. Ehdotin osallistujille ajankohtia Doodle-ajanvarauspalvelun kautta. Suunnittelemani viidestä osallistujasta ei lopulta toteutunut, vaan saimme yhteisen ajankohdan sopimaan ainoastaan kolmelle henkilölle, TE-toimiston edustajan sekä toisen ELY-keskuksen edustajan ollessa estynyt. Päiväksi valikoitui 28.9.2018. Aikaa olin varannut ideoinnille noin kaksi tuntia. Kyseisenä päivänä TE-toimiston edustaja, pilotin palveluesimies, oli yllätyksekseni järjestänytkin itselleen sijaisen pilotin työntekijästä, joten saimme aivoriiheeseen kokoon lopulta kuitenkin tuon neljä henkilöä. Se vaikutti varsin oleellisesti aivoriihen onnistumiseen ja olin todella iloinen tästä positiivisesta käänteestä.

Tarkoituksenani oli pitää aivoriihi, jonka ideoinnin perusteella löydettäisiin vastauksia ja ehkä uusia tapoja ostopilotin tehostetun työnvälitysmallin edelleenrakentamiseksi ja kehittämiseksi. Käytin kysymyksissä apuna Webropol-kyselystä esiin nousseita ehdotuksia ja kyselyn aiheita. Olin tehnyt aivoriihen ideointia varten selkeän suunnitelman.

Ennen kuin aloitimme ideoinnin aivoriihessä, kerroin mitä on tarkoitus tehdä ja mitä saadulla aineistolla teen. Aloitimme tilaisuuden käymällä läpi pilotin kyselyn tuloksia, joiden pohjalta ideointia oli tarkoitus toteuttaa. Jotta aivoriihi onnistuu ja siitä muodostuisi hyvä ja tuottava tilaisuus on hyvä huomioida muutama seikka; tilaisuutta ei ensinnäkään tule pitää samassa tilassa missä yleensä palaveroidaan, vaan tilan tulee olla joku muu, viihtyisä ja hiljainen tila. Mielellään myös inspiroiva. Toisekseen aivoriihen vetäjällä tulee olla selvä tavoite ja kysymys mielessään mihin aivoriihi perustuu.

Tavoite ja kysymys tulee myös esittää selkeästi koko ryhmälle. Pitää tietää mitä aivoriihellä haluaa saavuttaa ja mitä tulee saavutetuilla tuloksilla tekemään. Tärkeää on myös ymmärtää aivoriihen vetäjän roolin merkitys ja osata toimia niin, että ihmisten on helppo ideoida vapaasti. Pitää myös osata ohjata kokousta oikeaan suuntaan ja mahdollistaa se, että saadaan ideoita laajalti kaikilta osallistujilta. (Scott Berkun 2018.)

Vetäjänä on siis tärkeää muistaa keskittyä idealistaan ja tuoda tämä listan tärkeys ilmi myös osallistujille. Aivoriihen mukava ja rento fiilis on ydinasemassa, sillä ennen kuin ideat ovat jalostuneet, pitää uskaltaa voida heittäytyä ja tuoda julki ajatuksen virtaa, hölmöjäkin ideoita. Niistä voi usein kummuta uutta ja merkityksellistä. (Scott Berkun 2018.)

Aivoriihelle on myös luotava perussäännöt, jotta osallistujat tietävät mikä on sopivaa kokouksessa; nostetaanko esimerkiksi kättä puheenvuoron saamiseksi tai onko toisen keskeyttäminen hyväksyttävä asia. Tilaisuus tulisi myös pitää positiivisena. Toisten ideoiden kritisointia ja arvostelua ei pidä tehdä. Kaikki osallistujat ovat tasavertaisina mukana. (Scott Berkun 2018.) Scott Berkun kuvailee hyvää aivoriieheä näin:

”Some discussion is fine, but the focus is on volume of ideas. Everyone contributes. Everyone is equal. Things move quickly and freely, but there is a hand that guides what happens. There is lots of laughing, positive energy, and seeding of new thoughts. People are willing to consider what others say and run with their ideas.” (Scott Berkun 2018.)

Valitettavasti en itse päässyt valitsemaan tilaa, jossa aivoriihen toteutin, mutta mielestäni tilaajan Virastotalolta varaama tila oli erittäin sopiva aivoriihen pitämiseen. Tila oli rauhallinen ja tunnelma osallistujien kesken varsin vapautunut kaikkien osapuolien tuntiessa toisensa jo entuudestaan. Ideointi oli varsin tuottavaa heti sen jälkeen, kun oli valittu kehitettävät alueet (liite 10). Analysoidessani tällä menetelmällä saamiani tuloksia, käytin analysoinnissa apuna aiempien kehittämismenetelmieni, havainnoinnin ja kyselyn, tuloksia. Kokemukseni on, että menetelmällä saavutettiin tehokkaasti jokaisen aihealueen ydin ja sitä kautta menetelmä oli varsin onnistunut. Se soveltui myös hyvin kehittämistyöni viimeiseksi menetelmäksi.

4.4 Aineiston analysointi

Aloitin aineiston analysoinnin viemällä kyselyn vastaukset erilliseen dokumenttiin. Tämän jälkeen hain vastauksista tietyn teeman mukaisia sanoja alleviivaamalla niitä eri väreillä, jonka jälkeen oli helppo löytää samaa mieltä tai saman näkemyksen omaavat vastaukset. Nämä vastaukset kokosin teemoittain asiakokonaisuuksiin omiin luokkiinsa, jonka jälkeen oli helppo nähdä kokonaiskuva tärkeimmiksi nousseista teemoista ja asioista. Kyselyn vastaukset olivat eriteltyinä kolmen eri teeman mukaan; *yhteistyö julkisen ja yksityisen välillä pilotissa, asiakasohjaus sekä arjen toimivuus pilotissa*. Toimin aivoriihen osalta samoin.

Havainnoinnista muodostunutta materiaalia käsittelin vertaamalla sitä kyselystä saattuihin tuloksiin. Tätä kautta sain luotua luotettavan kuvan, joka vahvisti kyselystä nousseita kehittämiskohteita liittyen ostopilotin arjen toimivuuteen. Myös aivoriihen tulokset tukivat havainnoinnin tuloksia. Näin pystyin luomaan luotettavan kuvan kehittämiskohteista ostopilotissa. Kyselyaineistosta nousi esiin kolme isompaa teemaa, jotka tulisi huomioida tulevaisuudessa pilottihankkeen toiminnassa sen jatkuessa ja mahdollisesti laajentuessa muualle Suomeen.

5 AINEISTON TULOKSET JA ANALYYSI

Analysoin tässä luvussa kehittämistyön menetelmillä saamiani tuloksia. Käsittelen ke-
räämäni aineistoa teemoittain. Käytin kehittämistyön menetelminä havainnointia,
kyselyä sekä aivoriihi -menetelmää. Aineistosta nousi vahvasti esiin kolme kantavaa
teemaa julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyön kehittämiseksi: Yhteisen tieto-
järjestelmän tarve, paremmin huomioitavat asiat yhteistyön tekemisessä pilotissa eli
työttömyysturvan vaikutus yhteistyön tekemisessä sekä selkeän ja säännöllisen kom-
munkoinnin ja yhteydenpidon merkitys yhteistyön parantamiseksi. Esittelen myös
kyselyn kautta esiin nousseita toiveita, positiiviseksi koettuja asioita sekä onnistumi-
sen kokemuksia pilotissa. Käsittelen näitä teemoja omissa alaluvuissaan.

5.1 Yhteinen tietojärjestelmä avainasemassa työn selkeyttämisessä

Tekemäni kyselyn mukaan yli 60% ostopilotin työntekijöistä kokee, että pilotin käy-
tössä olevat työvälineet/järjestelmät eivät ole riittävät sujuvaan yhteistyöhön ja että
yhteinen tietojärjestelmä selkeyttäisi ja helpottaisi yhteistyötä julkisen ja yksityisen
toimijan välillä pilotissa. Sama asia tuli esiin myös aivoriihessä (ks. liite 4) niin yksi-
tyisen toimijan kuin julkisen puolen edustajilta. Osapuolilla on käytössään eri tietojär-
jestelmät, jonka johdosta tiedonvaihto on työlästä ja jokseenkin epäluotettavaa. Koet-
tiin, että tietojen siirtoon ei ole hyvää välinettä, vaan TE-toimistossa pilotissa työsken-
televät joutuvat käyttämään julkisen puolen URA-tietojärjestelmää tavoilla, joihin se
ei ole suunniteltu. Tämä aiheuttaa myös jonkin verran päällekkäistä työtä. Yksityiseltä
puolelta puolestaan todettiin, että heidän käyttämänsä CRM-järjestelmä on joustava
ja nopea verrattuna julkisen käyttämään.

Yhteisen tietojärjestelmän etuja olisivat kyselyyn vastanneiden mukaan työtaakan pie-
nentyminen ja prosessin selkeytyminen ja yksinkertaistuminen. Tämä nousi selkeästi
esille myös havainnoidessani pilotin arjen työtä TE-toimistossa (liite 2). Asiakkaiden
moninaisten tilanteiden vuoksi, viestittely toimijoiden välillä on runsasta ja ilman päi-
vittäistä tiedonvaihtoa, työtä ei voi tehdä. Havainnoidessani arjen toimivuutta TE-toi-
mistossa, erityisen kiireiseksi ajankohdaksi muodostui alkuinfotilaisuuksien jälkeinen

aika (liite 3), jolloin URA-tietojärjestelmään tulee saman päivän aikana merkitä asiakkaan osallistuminen tilaisuuden työnhaun pysymiseksi voimassa sekä avata työllistymissuunnitelmat palveluntuottajalla tehtäväksi. Kyselyyn vastanneiden mukaan myös TE-toimistossa olisi heti tieto siitä, mitä palveluntuottajalla on puhuttu, sovittu tai miten asiakasta on neuvottu, mikäli järjestelmä olisi yhteinen. Jos palveluntuottajalla ja viranomaisella olisi molemmilla ajantasainen tieto asiakkaan tilanteesta, tietoja ei tarvitsisi erikseen siirtää niin monimutkaisesti kuin nyt. Tällä hetkellä tietoja joudutaan päivittämään muulla tavalla. Kyselystä nousseiden vastausten perusteella koettiin, että yhteisen järjestelmän myötä palveluntuottajan olisi mahdollista tehdä enemmän itsen sijaan, että kierrättää asioita TE-toimiston kautta ja että esimerkiksi työllistymissuunnitelmien tekemisessä putoaisi pois muutama "turha" tekninen työvaihe.

”Vältyisi paljon turhalta tekemiseltä, kuten suunnitelmien teolta niiden osalta kenellä ei ole tarvetta siihen (osa-aikatyöt, työllistyneet, koulutuksessa olevat yms.). Aikaa säästyisi paljon näiden selvittelyiltä puolin ja toisin. Nämä tiedot olisi hyvä tulla meille, mutta kahden järjestelmän ylläpito ja kirjaukset ei ole järkevää.”

”Ei tarvittaisi erikseen suunnitelmien avaamista/hyväksymistä ja näistä johtuvia useita sähköpostien vaihteluja palveluntuottajan ja TE-toimiston välillä. Yksinkertaistaisi prosessia (joka nyt hyvin raskas). Olisi jopa varmempi, kun ei tarvitsisi tallentaa samaa tietoa moneen eri paikkaan, jolloin jotain saattaa unohtua. Nyt molemmat pitävät erikseen excel-seurantaa, useampaakin taulukkoa. Helpottaisi työkuormaa!”

Kyselyssä koettiin myös, että yhteisen tietojärjestelmän myötä asioiden hoito nopeutuisi, tieto julkisen ja yksityisen välillä kulkisi nopeammin ja kun molemmat osapuolet näkisivät samat tiedot asiakkaista, ei välttämättä aina tarvitsisi soitella tai lähettää sähköpostia puolin ja toisin kysyäkseen yksinkertaistakin asiaa. Koska lähivuosina on V-S ELY-keskuksen analyysin mukaan avautumassa tuhansia työpaikkoja teknologiateollisuuteen ja muille aloille (Varsinais-Suomen yrittäjät ry 2017), on mielestäni varsin todennäköistä, että asiakasmäärät pilotin tapaisissa projekteissa ovat myös lisääntymässä. Tämän johdosta myös työmäärät lisääntyvät. Tämä näkökulma puoltaa ja on mielestäni hyvä asia huomioida yhteisen tietojärjestelmän hankintaa pohdittaessa tulevaisuudessa.

Kyselystä nousseiden tulosten perusteella pelkät käyttöoikeudet yksityiselle palveluntuottajalle olemassa olevaan julkisen puolen tietojärjestelmään muutamien ostopalvelua palvelevin parannuksien eivät ole toimiva ratkaisu. Tämä siksi, että järjestelmä on alun perin suunniteltu ainoastaan julkisen puolen viranomaisten käyttöön, eikä näin ollen välttämättä taivu tarvittaviin työtehtävien vaatimiin toimenpiteisiin niiden selkeyttämiseksi ja nopeuttamiseksi. Resursseja on kuitenkin käytetty jo tämänkaltaisiin muutoksiin, vaikka onkin tiedossa, että ne eivät palvele pitkässä juoksussa parhaimmalla mahdollisella tavalla, eivätkä toisaalta edes ole lopullinen ratkaisu (Lehti 2018). Tämä herättää kysymyksen yhteisen tietojärjestelmän kustannuksista; onko asiaa selvitetty ja onko tiedossa mitä yhteisen tietojärjestelmän saaminen vaatisi niin käytännön mittakaavassa kuin taloudellisestikin?

5.2 Julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyössä työttömyysturva vaikuttaa rooleihin, kommunikointi ja informointi kaipaa parannusta

Kyselyn tuloksista yhteistyön parantamiseksi julkisen ja yksityisen toimijan välillä nousi selkeästi esille työttömyysturvan vaikutus sekä informoinnin ja kommunikoinnin parantaminen osapuolien välillä. Tämä nousi vahvasti esille myös havainnoinnin tuloksissa (ks. liitteet 2 ja 3). Lisäksi yhteistyön tiivistäminen koettiin tarpeelliseksi. Käsittelen näitä asioita omissa osioissaan.

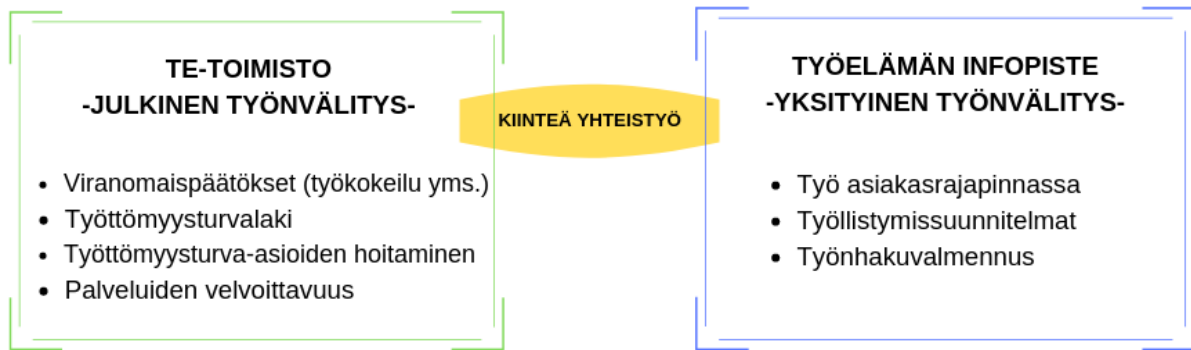
Työttömyysturvan vaikutus yhteistyön tekemiseen julkisen ja yksityisen välillä

Toimijoiden eri rooleista johtuvat erot (katso kuvio 8 alla) puhututtivat eniten, kun kysyttiin asioista, jotka tulisi ottaa paremmin huomioon yhteistyössä pilotissa. Eniten vastauksissa korostui työttömyysturva ja työttömyysturvan huomioiminen sekä TE-toimiston viranomaisen rooli. Työttömyyspäivärahaa maksetaan 17 – 64 -vuotiaalle työttömälle Suomessa asuvalle, kokoaikatyötä hakevalle henkilölle siitä alkaen, kun hän on ensin ollut yhteensä viisi työpäivää työttömänä työnhakijana TE-toimistossa (Sosiaali- ja terveysministeriö. Työttömyysturva 2019).

Työtön voi saada peruspäivärahaa, ansiopäivärahaa tai työmarkkinatukea riippuen siitä, kuuluuko henkilö työttömyyskassaan (ansiosidonnainen päiväraha) vai maksaako työttömyysetuuden Kela (peruspäiväraha, työmarkkinatuki). TE-toimisto viranomaisena hoitaa ja selvittää työttömän työnhakijan työttömyysturva-asiat lain vaatimalla tavalla ja toimittaa asiakkaan tilanteen mukaisen työttömyysturvalausunnon työttömyysetuuden maksajalle. TE-toimiston noudattaman työttömyysturvan lainsäädännön kehittämisestä ja valmistelusta vastaa Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Työttömyysturva 2019.)

Vastauksissa ilmeni vahvasti se, että koska TE-toimiston työntekijät toimivat viranomaisina, joilla on erilaisia viranomaistehtäviä, kuten työttömyysturvan hoitaminen, rooli on varsin erilainen kuin palveluntuottajan. Kyselyn vastauksissa nousi esiin myös toive siitä, että koska työttömyysturvaa ei voi erottaa palveluista, niiden kiinteä yhteistyö tulisi ymmärtää paremmin. Osa vastaajista koki, että TE-toimistolla ei voi olla millaistaakaan "oikeaa kättä", koska TE-toimisto on virasto, jossa on omat lait ja säännöt työttömyysturva-asioiden hoitoon mihin yksikään yksityisen puolen henkilö ei kykene samaistumaan. Koettiin, että koska yksityisellä palveluntuottajalla ei ole samaa virallista tietoa TE-palveluista ja hakijan oikeuksista mitä TE-toimiston virkailijoilla, he voivat neuvoa asioita väärin. Hankaluudeksi koettiin myös se, ettei yksityinen palveluntuottaja voi ottaa kantaa meneekö työnhakija esimerkiksi palkkatuettuun työhön, työkokeiluun tai valmennuksiin. Toisin sanoen, tämän johdosta palveluntuottajalla tehdyt suunnitelmat täytyy aina uusida TE-toimistossa, jos hakija haluaa palveluun.

”Olisi täsmennettävä vielä paremmin, kuka vastaa työttömyysturvaan vaikuttavista asioista, joita palveluprosessissa tulee ilmi. Tämä tulee korostumaan, jos lakimuutosten kautta tuottajan valtuudet laajenevat ja asiakas ”etäännyy” viranomaisesta. Kenen vastuulla on työttömyysturvaan vaikuttavien tietojen kertominen TE-toimistolle? (Asiakas/tuottaja).”



Kuvio 8. TE-toimiston ja palveluntuottajan eri roolit. (Koottu aikaisemman työkokeuksen perusteella).

Myös työttömyysturvan vaikutus työnjakoon nousi esiin kyselyn tuloksista. Ehdotukseksi nousi esimerkiksi asiakasesitteen ja alkuinfotilaisuuden kirjeen uusiminen ja muuttaminen tämän osalta paremmaksi. Varsinkin palveluiden velvoittavuus haluttaisiin tehdä selkeämmäksi asiakkaille. Koettiin myös, että henkilökuntaa tulisi infota paremmin työnjakoon liittyvissä asioissa jatkossa.

Koska poisjääneet ja tavoittamattomat asiakkaat työllistyvät tällä hetkellä liian paljon, oli toiveena löytää kustannustehokas systeemi asian korjaamiseksi. Aivoriihessä (ks. liite 4) tähän ongelmaan nousikin ideaksi ottaa käytäntöön uusi tapa, nopea reagointi pudokkaisiin. Esimerkiksi alkuinfotilaisuuksiin tulematta jättäneisiin asiakkaisiin oltaisiin yhteydessä tekstiviestillä heti tilaisuuden jälkeen tekemällä selväksi palvelun velvoittavuus – Että on mahdollisuus osallistua tulevaan tilaisuuteen tai erikseen sovitettuun tapaamiseen, jonka jälkeen, jos nämä eivät toteudu, tulee väistämättä seuraamuksia työttömyysetuuteen. Tämän johdosta osallistumisprosentti alkuinfoissa todennäköisesti nousisi. Se myös vähentäisi asiakkaan työttömyysturvaan liittyviä selvityspyyntöjä ja tätä kautta TE-toimiston asiantuntijan työmäärää.

Kommunikointi ja yhteistyö

Koska arjen työssä kohdataan jatkuvasti erilaisia ongelmia ja pulmia, joiden johdosta työn sujuvuus häiriintyy ja jotka koettelevat työyhteisöä, työtä tulee kehittää (Työterveyslaitos 2019). Työterveyslaitoksen (2019) mukaan parhaiten työhyvinvointia pystytään edistämään lisäämällä työntekijöiden ja työyhteisöjen vaikutusmahdollisuuksia oman työnsä hallinnassa ja kehittämisessä. Kyselyn vastausten mukaan koettiin, että keskinäistä kommunikointia ja yhteydenpitoa tulisi parantaa, kysyttäessä yhteistyön toimivuudesta yksityisen ja julkisen välillä. Koettiin, että hankkeen edetessä ja erilaisten uusien tilanteiden vastaan tullessa, toimintatapoja ja työjärjestelyjä pystytään kyllä muuttamaan, mutta yhteistyötä tulisi tiivistää ja tiedottaa asioista myös laajemmalle joukolle. Proaktiivisuus on tärkeää ja kuten Blom (2009, 80) toteaa, sisäisiin toimintatapoihin vaikuttamisen merkitys on suuri juuri siksi, että siihen liittyy mahdollisuuksia muuttaa asioita. Kyselyn vastauksissa perään kuulutettiin avoimuutta ja kehittävää vuoropuhelua. Toivottiin uskallusta kokeilla uusia tapoja ja luottamusta. Arjen työssä puutteita koettiin esimerkiksi kommunikoinnissa. Tämän koettiin johtuvan suurelta osin siitä, että pilotin osapuolet ovat hajallaan. Koettiin, että yhteydenpito esimerkiksi järjestelmän kautta olisi luotettavampaa ja helpompaa, kuin nyt sähköpostien vaihtelu. Yhteistyön toivottiin olevan tiiviimpää. Kyselyn vastauksien perusteella osan pilotissa työskentelevistä kokemukset on, että käytännöt ovat välillä muuttuneet ja kehittyneet, mutta tieto ei ole tullut jokaiselle pilotissa työskentelevälle. Näiden sisäisen tiedottamisen ongelmatapausten johdosta, osa on työskennellyt vielä vanhalla (vielä raskaammalla) tavalla.

Työterveyslaitoksen (2019) mukaan keskeinen uhka työhyvinvoinnille muutoksen keskellä on mielekkään ja yhdessä tehdyn työn tarkoituksen hämärtyminen. Näistä tuloksista on mielestäni nähtävissä se, että kommunikoinnin puutteet voivat vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja ylipäättään työhyvinvointiin. Resilienssi eli kyky selviytyä erilaisissa tilanteissa auttaa työntekijää. Työterveyslaitoksen (2019) mukaan resilienssi eli muuntautumiskykyinen ja tilanteita jatkuvasti ennakoiva työyhteisö on joustava työyhteisö, joka oppii yhdessä ja kehittää toimintaa yhdessä. Tällaisessa työyhteisössä on helppo esittää ideoita ja ajatuksia. Kyselyn vastauksissa esimerkiksi tuli esille ajatus, että jopa saman katon alla työskentely voisi olla tarpeen näin suuressa ja kunnianhimoisessa projektissa:

”Hankala pysyä ajan tasalla mitä tulee uusiin käytäntöihin ym. sovittuihin asioihin. Vuoden aikana ollut vain muutama palaveri. Kaikkia asianosaisia en ole henkilökohtaisesti edes tavannut.”

”Tarkoitus, keinot, toimenpiteet, toiveet ja käytännöt olisi hyvä käydä kaikkien osapuolten välillä vaikka säännöllisin väliajoin. Tällöin projekti voisi kehittyä ja uudistua.”

”Yhteistyötä liian vähän. Esim. Turussa saatettu keksiä hyviä uudistuskeinoja, käytäntöjä, mutta unohdettu infota niistä Saloon.”

Resilientissä työyhteisössä ymmärretään, että työn kehittäminen yhdessä tuo tuloksia (Työterveyslaitos 2019). Aivoriihessä ideoinnin jälkeen (ks. liite 4) nousikin parannusehdotukseksi yhteistyön parantamiseen julkisen ja yksityisen välillä työnkierto sekä etätyömahdollisuus laajemmalle pilotin työntekijäporukalle palveluntuottajan tiloissa. Palveluntuottajan tiloissa on varattuna oma tila TE-toimiston pilotissa työskenteleville virkailijoille, jota ovat käyttäneet tähän mennessä säännöllisesti viikoittain ainoastaan kolme Turussa työskentelevää pilottihankkeen virkailijaa. Tätä etätyömahdollisuutta ehdotettiin laajennettavan myös TE-toimiston muiden toimipisteiden pilotin työntekijöille. Tilan tarkoituksena on ollut nimenomaan, että fyysinen läheisyys toimisi etuna kommunikoinnissa ja nopeuttaisi asiakkaiden ajantasaista asioiden hoitamista sähköposti- ja puhelinviestintää vähentämällä. Varsinkin TE-toimiston salolaiset pilotin työntekijät olivat kokeneet, että yhteistyötä tulisi tiivistää, sitä tähän asti olleen liian vähän. Koen, että työnkierron mahdollisuus toimisi varsinkin heidän kohdallaan merkittävänä parannuksena yhteistyön parantamisen ja yhteisöllisyyden tunteen osalta.

Parannusehdotukseksi kommunikoinnille ja yhteistyölle osapuolien välillä nousi myös työn käytäntöjen selkeyttäminen. Jokaisesta asiasta ei tulisi laittaa erillistä sähköpostia, jotka sitten hukkuvat informaatio- ja sähköpostitulvaan, vaan olisi hyvä luoda uusi käytäntö. Aivoriiheen osallistuneet olivat yksimielisiä siitä, että koosteiden laatiminen uusista toimintatavoista tai uudistuskeinoista yms. tietyin väliajoin selkeyttäisivät kommunikointia. Jälkikäteen olisi myös helppo tarkistaa mitkä asiat ovat muuttuneet tai mitä uudistuksia tulossa, kun kaikille työntekijöille lähtisi yhteneväiset koosteet sovitulla aikataululla.

Kysyttäessä vuorovaikutuksesta tuottajan ja tilaajan välillä sekä toimijoiden sisäisestä vuorovaikutuksesta, vastauksissa korostui tiheämpien työpalavereiden tarve ja esimerkiksi yhteiset kehittämispäivät:

” Olisi hyvä myös olla yhteisiä tyky tms. toimintoja koko pilotin porukan kesken sekä yhteisiä palavereja, joissa päästään keskustelemaan asioista.”

”Itse en ole ainakaan edes vierailut palveluntarjoajan tiloissa tai muutenkaan ymmärrä täysin heidän prosessiaan. Hiljalleen toki oppii muutenkin, mutta perehdytystä olisin kaivannut enemmän.”

5.3 Toiveet, positiiviseksi koetut asiat ja onnistumisen kokemukset pilotissa

Hankkeessa on luotu ja testattu aikaisempaa asiakaslähtöisempiä ja räätälöidympiä palvelumalleja ja myös luotu uudentyyppisiä julkisen ja yksityisen yritys- ja TE-palvelujen yhteistoimintamalleja ja se on palvelujen uudistumisen näkökulmasta merkittävää (TEM artikkeli 2018). Pilottihankkeen kaltaiset kokonaisuudet, jotka hyödyntävät verkostomaista toimintatapaa ja ovat edelleenkehittäviä hankkeita, joita toteutetaan yhteistyössä alueen toimijoiden kanssa räätälöityjen rekrytointiongelmien ratkaisemishankkeina ja joita TEM yhteistyökumppanien toiminnan avulla tukee, muodostavat oman tärkeän kokonaisuuden ja toimivat ratkaisumalleina niin työnantajille kuin työntekijöille. (Pitkänen ym. 2009, 334.) Vaikka kehittämistä yhteistyön tekemisessä julkisen ja yksityisen väliltä löytyikin, oli 11 vastaajaa 13:sta (84 %) kuitenkin sitä mieltä, että työtehtävät pilotin sisällä ovat jakaantuneet selkeästi julkisen ja yksityisen toimijan välillä. Vastausten perusteella molemmilla on oma selkeä roolinsa ja yhteistyö toimii. Näkökulmana tuli esiin myös se, että vaikka jako on TE-toimiston ja palveluntuottajan välillä on selkeä, se ei silti välttämättä ole sitä asiakkailla ja työttömyyskassoilla. Esimerkiksi ensi kertaa työttömäksi jäänyt pilotin piirissä oleva nuori ei välttämättä heti osaa erotella mitkä eri instanssit hoitavat hänen työnhakuasiaansa, minne ilmoitetaan maksatukseen liittyvät asiat tai miksi pilotin osalta pitää ilmoittaa kahteen eri paikkaan, jos vaikka on aloittanut opiskelut. Kyselyn vastauksista poimittua:

”Virkavastuu on TE-toimistolla.”

”Viranomaistehtävät TE-toimistossa, tuottajalla työnvälityspalvelut (ohjaus ja neuvonta myös).”

”Ei oikeastaan ole asioita, joista ei olisi ymmärrystä siitä, kenen tehtäviin se kuuluu. Tässä mielessä pilotti oli suunniteltu hyvin jo ennen käynnistystä.”

”Tätä on parannettu niin että se toimii, vaan vielä on varaa.”

Kysyttäessä muuttaisitko jotain jo olemassa olevia työkäytäntöjä, jos voisit ja mitä ne olisivat, nousivat jälleen järjestelmät ja tiedonjako sekä työttömyysturva päällimmäisiksi asioiksi, vaikka vastaukset tähän kysymykseen hajautuivatkin aika lailla. Tulosten perusteella 15 % vastaajista muuttaisi asiakastyötä niin, että pilotin asiakkaiden työttömyysturva-asiat sekä soittopyynnöt jäisivät TE-toimiston virkailijoiden käsiin ja suunnitelmia avaamaan ja hyväksymään palkattaisiin harjoittelijoita. Perusteluina tälle oli kallisarvoisen ja ammattitaitoisen osaamisen hukkaaminen harjoittelijatyöhön. Samoin aloitustilaisuudesta haluttaisiin karenssin uhalla pakollinen.

Yksittäisiä vastauksia muutettavista asioista olivat esimerkiksi fyysinen sijainti lähempänä ja sen tuomat helpotukset yhteistyön tekemiseen sekä työnjaon lisääntyvä kehittäminen.

”Kaikki on muutettavissa, koska kyseessä on pilotti. Käytännöt muuttuvat koko ajan, kun tarvetta muutoksen tulee.”

”Työnjaon vieläkin kehittäminen ja virtaviivaistaminen.”

Kysyttäessä millaisissa pilotin työtilanteissa koet onnistumisen kokemuksia, eniten vastauksia tuotti aihe asiakkaan tilanteen edistyminen. Olen tiivistänyt kuvioon yhdeksän kolme tärkeintä onnistumisen kokemusta pilotin työntekijöiden mielestä. Kaikki eli yhteensä 100 % kyselyyn vastanneista olivat sitä mieltä, että tärkein onnistumisen kokemuksia tuottava asia on asiakkaan työllistyminen, koulutukseen pääsy tai muut asiakkaan tilannetta eteenpäin vievät ratkaisut:

”Asiakkaan eteneminen omassa prosessissa on aina lottovoitto.”

”Kun asiakas työllistyy tai menee koulutukseen.”

”Hiljaisen tai muuten paljon apua tarvitsevan päästessä eteenpäin.”

”Kun hän pääsee hakemuksellaan työhaastatteluun, kun hän pääsee haluaansa koulutukseen tai töihin.”

”Kun tuleva yrittäjä saa esim. starttirahana ja pistää yrityksensä pystyyn.”

Toiseksi eniten, 46 % vastaajista, oli sitä mieltä, että onnistumisen kokemuksia tuotti hyvä palaute ja tyytyväinen asiakas. Nämä tulokset kertovat työn palkitsevuudesta ja siitä, miten tärkeäksi koetaan se, että asiakasta pystytään konkreettisesti auttamaan eteenpäin tilanteessaan:

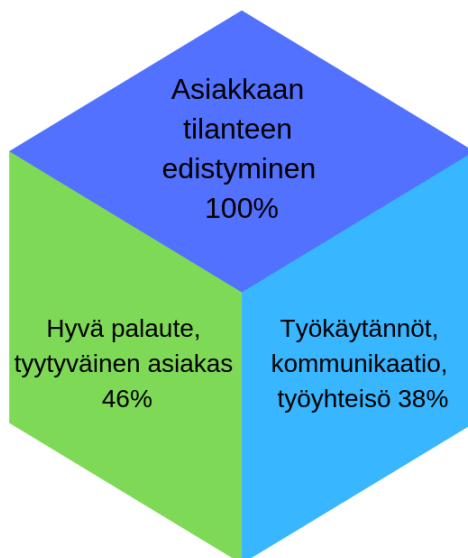
”Asiakkaan saadessa itsetunnon kohotusta ja huomaa miten ihminen innostuu ja motivoituu uudelleen työnhakuun. On hyvä päästä nopeasti työttömyyden alkamisen jälkeen tsemppaamaan asiakasta (usein kokemukset ”traumaattisia”), näin työllistyminen usein nopeutuu.”

”Asiakkaan kiittäessä saadessaan taas uuden vaihteen päälle työnhausaan.”

”Kun asiakas saa uuden CV:n käteensä ja on siihen tyytyväinen.”

”Kun asiakas on masentunut tulleessaan ja lähtee valmennussession jälkeen täynnä toivoa tekemään hakemuksia.”

”Kun saa hyvää palautetta tekemästään työstä ja näkee työnsä tuloksen.”



Kuvio 9. Onnistumisen kokemukset pilotissa.

Kolmanneksi eniten, 38:lle % vastaajista, onnistumisen kokemuksia tuotti kommunikaatio, työkäytännöt sekä työyhteisö. Tässä tuloksessa on mielestäni nähtävissä hyvän työyhteisön merkitys työn tekemiselle ja jaksamiselle työelämässä. Kun työyhteisö on toimiva ja työn tekeminen sujuu, tehtiin sitä yhdessä tai itsenäisesti, antaa se voimavaroja kiireenkin keskellä:

”Kommunikaatio on ollut mukavaa ja ripeää. Tuntuu usein, että olemme samassa veneessä.”

”Pilotin kuluessa työkäytäntöjä kyetään viilaamaan entistä toimivampaan suuntaan.”

”Kun työporukalla kaikkineen on myös hauskaa kiireen keskellä.”

Kysyttäessä pilottihankkeen jatkumisesta sekä sen laajentumisesta muualle Suomeen (kuviokuva 10), 61,5 % vastaajista oli sitä mieltä, että pilottihankkeen pitäisi jatkua ja laajentua myös muualle Suomeen. Tästä tuloksesta voidaan päätellä, että pilotin toiminta koetaan pilotin työntekijöiden keskuudessa hyödylliseksi ja tarpeelliseksi ja että jo saatuja kokemuksia kehittämällä ja parantamalla, toimintaa tehostamalla, halutaan palvelusta saada työnhakijoille entistä parempi ja houkuttelevampi. Kuten tietoperustassa tuli ilmi, pilotin toimintamallin laajentuminen vastaa yhteiskunnalliseen ja ajankohtaiseen tarpeeseen varsinkin kasvualueilla (Varsinais-Suomen yrittäjät ry 2017). Tästä näkökulmasta katsottuna julkisen ja yksityisen sektorin tekemä yhteistyö työttömien työnhakijoiden työllistämiseksi ja ohjaaminen aloille, missä työntekijöitä eniten tarvitaan, on entistäkin kallisarvoisemmassa asemassa.

”Pilottitoiminnasta saadaan arvokasta tietoa tulevaisuutta varten ja mielestäni TE-toimiston tulisi luoda enemmän yhteistyöverkostoja eri toimijoiden kanssa. Yhteisellä asiallahan tässä kaikki ollaan, joten miksi potentiaalia ei hyödynnettäisi?”

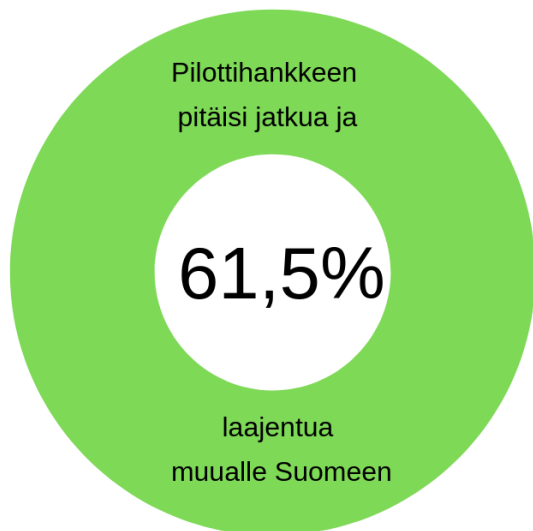
”Pilotista saatuja kokemuksia tulisi hyödyntää ja toimintatapaa edelleen kehittää ja sen jälkeen miettiä ne alueet ja alat, joissa erityisesti on työnantajilla rekrytointitarvetta ja kohdistaa voimavaroja niihin. Lisäksi, kun maakuntaudistus tulee, on tärkeää, että on jo kokemusta syvemmästä yhteistyöstä julkisten ja yksityisten toimijoiden välillä.”

”Asiakkaat kokeneet palvelun hyödylliseksi.”

”Hyvä toimiva systeemi, paljon tietoa miten homma kannattaa hoitaa.”

”Vaikuttaa lupaavalta.”

”Tehostettuna ja yksinkertaistettuna prosessina suosittelen jatkoa.”



Kuvio 10. Tulos pilotin jatkumisesta ja laajentumisesta kysyttäessä.

6 KEHITYSEHDOTUKSET PILOTTIHANKKEESEEN

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni kehitysehdotukset Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeeseen tilaajan tarpeiden mukaisesti. Kehitysehdotukset olen laatinut julkisen ja yksityisen palveluntuottajan yhteisen pilottihankkeen toiminnan ja yhteistyön kehittämiseksi. Olen laatinut kehitysehdotukset kehittämismenetelmällä saatujen tulosten pohjalta.

Esitän seuraavanlaisia kehitysehdotuksia Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen toiminnan ja yhteistyön parantamiseksi:

- 1) Pilotin yhteistyötä julkisen ja yksityisen työnvälityksen välillä edistäisi parempi tiedonjako ja kommunikointi työntekijöiden osalta sekä
- 2) yhteinen tietojärjestelmä asiakasviestinnän ja -seurannan parantamiseksi sekä ylimääräisen työn vähentämiseksi.
- 3) Asiakkaiden asioinnin selkeyttäminen, työntekijöiden yhteistyön sujuvoittaminen ja yhtenäiset ja selkeät kaikkien kannalta toimivat ratkaisut olisivat etu kaikille osapuolille.
- 4) Merkittävät eroavaisuudet julkisen ja yksityisen työnvälityksen toiminnassa ovat TE-toimiston viranomaisroolissa toimiminen ja työttömyysturvan vaikutus työnjakoon.

Nämä erot ovat tärkeitä ymmärtää. Yhtä tärkeää yhteistyön kannalta on ymmärtää hyvien ja toimivien käytäntöjen merkitys sekä mistä ne koostuvat ja miten ne muodostuvat. Lisäksi on tärkeää kehittämissuositusten kautta miettiä tapoja, joilla näitä ehdotuksia voitaisiin lähteä toteuttamaan Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeessa. Pilotin laajentuessa muualle Suomeen toimintamallin kehitysehdotuksien rooli ja niiden huomioiminen ja hyödyntäminen on tärkeä osa, kun mietitään asiaa tulevaisuuden pilottimallin yhteistyön sujuvuuden kannalta.

Asiakasseurannan ja -viestinnän yksinkertaistaminen

Yhteisen tietojärjestelmän saaminen vähentäisi merkittävästi ylimääräistä työtä. Monien eri järjestelmien yhtäaikainen käyttäminen, samojen asiakastietojen merkitseminen useisiin eri paikkoihin ja useiden erillisten Exceleiden ylläpitäminen ei ole tarkoituksenmukaista eikä hyödyllistä työajankäyttöä. Tällä hetkellä käytössä olevat kaksi erillistä järjestelmää - TE-toimiston käytössä oleva URA-tietojärjestelmä sekä Työelämän Infopisteen käytössä oleva CRM-järjestelmä, eivät keskustele keskenään. Kuten jo aiemmin mainittu, URA-järjestelmä on alun perin suunniteltu ainoastaan työhallinnon viranomaiskäyttöön, joten sen taipuminen tällaisen pilottihankkeen käyttöön sopivaksi työkaluksi on varsin kankeaa. Tämän vuoksi se on järjestelmänä varsin joustamaton ja soveltumaton nykytilanteeseen pilotissa. Koska yhteistä uutta tietojärjestelmää ei kuitenkaan ole tulossa ainakaan seuraaviin lähivuosiin, on URA-järjestelmään päätetty ja onnistuttu päivittämään muutamia muutoksia pilottihanketta silmällä pitäen. Lisäksi URAan on saatu näkyvyys tiettyihin kenttiin myös yksityiselle palveluntuottajalle. Silti järjestelmän logiikka ei ole toimivuudeltaan parasta mahdollista tällaisen pilottihankkeen tarkoituksiin. Oma ehdotukseni on:

- Pilottihanke tarvitsisi nykyaikaisen yhteisen työskentelyalustan, jonka avulla asioiden hoito olisi nopeaa ja reaaliaikaista ja jossa molemmilla olisi sama asiakastietonäkymä. Tämän johdosta sähköposti- ja puhelintiedustelut asiakasseurannan suhteen osapuolien välillä vähenisivät huomattavasti ja tätä kautta myös työkuorma pienenesi. Lisäksi pystyttäisiin varmistamaan asiakkaan reaaliaikainen tietojen oikeus sekä näkemään asiakkaan reaaliaikainen tilanne. Saa-taisiin enemmän ja helpommin tietoa, miten asiakkaan kanssa on edetty tai miksi ei ole edennyt, jos asiakas on edelleen työttömänä.

Parempi tiedonjako kaikkien kesken

Koska pilotissa on koettu, että asioiden ajantasainen tiedottaminen on rikkonaista, eikä kaikki tarvittava tieto ole tavoittanut kaikkia yhtä aikaa pilotin osapuolien työskennellessä eri pisteissä ja osa jopa eri kaupungeissa, parempi tiedonjako kaikkien kesken on tärkeä kehitettävä asia.

- Yhteistyötä tulisi lisätä ja työnkierto ja etätö tuottajan tiloissa tulisi tehdä mahdolliseksi myös laajemmalle osalle TE-toimistossa työskentelevää pilotin henkilökuntaa mitä se nykytilanteessa on, kun se on järjestetty ainoastaan kolmelle pilotin työntekijälle.
- Yhteisten kehittämispäivien pitäminen lisäisi yhteishenkeä, parantaisi sisäistä vuorovaikutusta yhtä hyvin kuin tuottajan ja tilaajan välistä vuorovaikutusta.
- Tiedonjakoa tulisi parantaa pitämällä tiheämmin ja säännöllisemmin työpala-vereja.
- Säännölliset viikkokatsaukset asioiden tilasta edesauttaisivat yhteistyön sujuvuutta ja kommunikointia osapuolten välillä.

Työttömyysturvan vaikutus työnjakoon

TE-toimiston rooli viranomaisena vaikuttaa vahvasti työnjakoon pilottihankkeessa. Työttömyysturva-asioiden kokonaisvaltainen ymmärtäminen ja eri osa-alueiden vaikutus erilaisissa tilanteissa asiakkaan työttömyysturvan kannalta on julkisen toimijan vastuulla. Siksi on ensiarvoisen tärkeää, että työnjako on selvää ja asiakkaan asia hoidetaan tehokkaasti sikäli kuin se TE-toimistosta riippumattomista syistä on mahdollista. Työttömyysturvan osalta kehitysideoiksi esitän asioita muutamalla eri alueella.

- Pilottiin liitetylle asiakkaalle postitettavan alkuinfoesitteen ja kirjeen uudistus niin, että työttömyysturvan osuus ja palvelun velvoittavuus tulee asiakkaalle siitä selkeästi esiin.
- Alkuinfotilaisuuteen jättämättä tulleeseen asiakkaaseen yhteydessä olemisen puhelimitse heti infon alettua, tiedustelemalla syytä, miksei ole paikalle saapunut sekä informoimalla palvelun velvoittavuus sekä se, että mikäli ei osallistu tilaisuuteen, työttömyysetuus voidaan katkaista.
- Prosessin luominen sellaiseksi, että kaikilla osapuolilla on selkeä kuva siitä, mikä on velvoittavaa ja mikä laiminlyönti sellainen, jota pitää työttömyysturvan näkökulmasta lähteä selvittämään.
- Henkilökuntainfojen järjestäminen TE-toimiston henkilökunnalle esimerkiksi aamutuntien muodossa, tiedottamaan ja kertomaan palvelun velvoittavuudesta ja muista työttömyysturvaan liittyvistä asioista.

Uudenlaisten ratkaisujen hakemiseen tarvitaan rohkeutta tilanteissa, joissa osaavaa työvoimaa ei ole saatavilla. Työpaikkaan räätälöidyistä malleista saadut hyvät kokemukset tarjoavat työnhakijalle työpaikan osaamisvaatimuksia vastaavaa lisäkoulutusta ja perehdytystä (Pitkänen ym. 2009, 332). Tämä toimintatapa on yksi pilottihankkeen toiminnassa käytetyistä. Rohkeus uudenlaisten ratkaisujen löytämiseksi on tärkeää myös yhteisöpedagogin ammatillisessa osaamisessa. Yhteisöpedagogina pyrkimys on edistää ihmisten osallisuutta yhteisöön ja yhteiskuntaan erilaisissa työtehtävissä (Ammattinetti 2017). Yhteisöpedagogin erilaisissa suunnittelua vaativissa työtehtävissä, kuten ohjaaminen, kouluttaminen ja toiminnan suunnittelu, tarvitaan esimerkiksi pedagogista osaamista, organisointitaitoja ja hyviä vuorovaikutustaitoja. (Mt. 2017.) Nämä ominaisuudet ovat tärkeässä roolissa työskennellessä Meri- ja autoteollisuuden pilotin kaltaisissa hankkeissa, joissa keskiössä ovat asiakkaiden lisäksi ymmärrys uudenlaisesta tavasta auttaa ihmisiä ja tehdä työtä yhdessä eri toimijoiden kanssa urauurtavassa hankkeessa yhdistäen julkista ja yksityistä työnvälitystä. Kehittämistutkimukseni koski kaikkia pilotin työntekijöitä niin julkisella kuin yksityiselläkin puolella. Tämän työn myötä oma toiveeni on edistää pilotin työntekijöiden osallisuuden ja merkityksellisyyden tunnetta projektissa.

7 LOPUKSI

Työttömyys on haastava ilmiö koko yhteiskunnalle. Työ on iso ja tärkeä osa ihmisen identiteettiä. On tärkeää saada kuulua johonkin yhteisöön, esimerkiksi työn kautta. Työ luo monelle merkityksen elämään, parantaa yhteenkuulumisen ja osallisuuden tunnetta. Se luo mielestäni myös niin taloudellista kuin emotionaalistakin vakautta. Työttömyyden vaikutukset ja varsinkin pitkäaikaistyöttömyyden vaikutukset heijastuvat yhteiskuntaan erilaisina lieveilmiöinä. Siksi on tärkeää kehittää ja kokeilla uusia tapoja, joilla saadaan ihmisiä työllistettyä nopeasti ja tehokkaasti pitkäaikaisiin työsuhteisiin. Meri- ja autoteollisuuden pilottihanke, jossa pilotoidaan julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyötä on tärkeässä asemassa tässä tehtävässä.

Opinnäytteeni tutkimuskysymyksinä olivat: *Mikä muuttuu, kun julkinen työnvälitys yksityistetään, mitkä ovat julkisen ja yksityisen roolit ja missä kohtaa ne menevät limittäin ja missä kohtaa ne eroavat.* Keräsin aineistoa havainnoimalla pilotin arkea ja asiakkaiden yhteydenottoja ajatukseni selvittää, millaisissa asioissa otetaan eniten yhteyttä. Lisäksi tein kyselyn pilotissa työskentelevälle henkilökunnalle sekä pidin aivoriihen palveluntuottajalle ja hallinnollisille toimijoille. Kehittämistyön menetelmien pohjalta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa vastaavissa ostopilottihankkeissa.

Tutkimuskysymyksieni tuloksena selvisi, että suurin vaikuttava ero toimijoiden rooleissa on julkisen puolen viranomaisrooli työttömyysturvaa hoitavana viranomaisena. Palveluntuottaja toimii asiakasrajapinnassa tuotettavan palvelun osalta, mutta julkisen puolen määräävä piirre on viranomaisrooli, viranomaispäätösten tekeminen sekä työttömyysturvalaki ja työttömyysturvatehtävät, joita ei voi julkisen puolen työnvälityksestä irrottaa. Yksityinen työnvälitys puolestaan ei pysty osallistumaan näihin tehtäviin, joka vääjäämättä tarkoittaa sitä, että asiakas joutuu hoitamaan asioitaan pilotin asiakkaana kahdella eri toimijalla ja ilmoittamaan samat asiaan kahteen eri paikkaan. Mikäli toimijoilla olisi käytössä yhteinen tietojärjestelmä, asiat hoituisivat asiakkaan

yhdellä ilmoituksella jommallekummalle toimijalle ja välttyttäisiin asiakkaan sekaannuksilta ja hämmennykseltä sen suhteen kenen kanssa asioida missäkin tilanteessa ja ylipäätään siitä, että asiakkaan tulee hoitaa asioita kahden eri toimijan kanssa.

Toimiakseen yhteistyössä julkinen ja yksityinen työnvälitys tarvitsevat hyvän juuri pilotin toimintaan suunnitellun, mielellään yhteisen tietojärjestelmän, hyvää kommunikointia ja säännöllisiä sovittuja palavereja yhteisesti kaikille osapuolille. Esitin, että pilottihankkeessa huomioitaisiin jatkossa erityisesti nämä asiat. Jatkotoimenpiteitä suunniteltaessa kulmakiveksi muodostuvat tiivis seuranta paremman tiedonjaon osalta ja sovituista säännöistä kiinnipitäminen. Mikäli on tarve muokata toimintatapoja tai käytäntöjä, selkeä informointi pilotin kaikille osapuolille yhtäaikaisesti ja esimerkiksi tiheämmin pidettävissä työpalavereissa toimisivat työkaluina tässä. Lisäksi koen, että tulevaisuudessa olisi tärkeä löytää keinoja, joilla pystytään helpottamaan asiakkaan hämmennystä ja sekaannusta, joka aiheutuu kahdella toimijalla asioinnista. Jos resurssit eivät riitä yhteisen tietojärjestelmän hankkimiseen tässä kohtaa, tulee luoda muita toimivia ratkaisuja. Yhteinen tietojärjestelmä on kuitenkin avainasemassa pilotin toimivuuden parantamisessa. Aina uusien tilanteiden osuessa kohdalle syntyy uusia ideoita ja parempia tapoja toimia. Siksi pilotin jatkuva edelleenkehittäminen sen yhä muokkaantuessa ja muotoutuessa omaan muotoonsa, on tärkeä asia tiedostaa.

Kehittämistyötä tehdessä on hyvä muistaa, että se on kahden eri prosessin, kehittämistyön ja tutkimustyön yhteensulautuma, jossa tieteellisten menetelmien, niiden oikean käytön ja käytettävän tiedon luotettavuus yhdistyy kehittämistutkimuksen tärkeimpään tekijään eli muutokseen paremmasta (Kananen 2012, 162). Oma kokemukseni on, että onnistuin opinnäytetyössäni täyttämään nuo vaadittavat kehittämistyön edellytykset. Kuvasin pilotin toimintaa järjestelmällisesti sekä sain valikoitujen menetelmien kautta luotettavasti selville kehityskohteet sekä selkeät kehitysideat toiminnan parantamiseksi. Koen, että kehittämistyön luotettavuutta korostaa tulosten toistuvuus eri menetelmiä käytettäessä. Myös tarkka dokumentaatio, jossa valinnat on kirjattu ylös ja niille esitetty perustelut, puoltaa tutkimustyön luotettavuutta (Kananen 2012, 165). Kehittämisehdotukset ovat mielestäni tärkeitä myös koko ammattialalle, koska kyseessä on innovatiivinen pilottihanke, jonka pyrkimyksenä on muokata ja kehittää

tavanomaisia työllistämistapoja ja kokeilla uudenlaista tapaa saada ihmisiä työllistettyä tehokkaasti.

Opinnäytetyöni aihe oli varsin laaja ja mielenkiintoinen ja esimerkiksi kyselyn tulosten ja sen laajan materiaalin perusteella olisi ollut mahdollista tutkia ja selvittää pilotin työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä monelta eri alueelta yksityiskohtaisemmin, jos olisi ollut mahdollisuus ja aikaa paneutua yksittäisiin kysymyksiin ja niiden vastauksiin. Aihe oli kuitenkin rajattava olennaiseen, vaikka mielenkiintoista lisätutkittavaa olisi riittänyt. Olisi ollut kiinnostavaa tutkia esimerkiksi sitä, millaiset työnhakija-asiakkaat hyötyvät eniten tehostetun työnvälityksen palvelusta.

Mielestäni opinnäytetyöni menetelmät olivat hyvät tällaiseen kehittämistyöhön ja sain menetelmillä paljon toisiaan täydentävää materiaalia. Eritoten koen onnistuneeni kyselyn kysymyksissä, joiden perusteella sain tilaajan tarpeen täyttävän ja laajan tietoaaineiston juuri siitä, mitä olin tutkimassa. Kyselyn vastausprosentti oli myös menestys (87 %), ehkä itselle jopa pienoinen yllätys. Kyselyn saaneista vain kaksi henkilöä jätti vastaamatta kyselyyn.

Kehittämistyön jalkauttaminen

Jalkautin kehittämistyöni tilaajan toimintaan 9.11.2018 Logomossa pilottilaisten kehittämispäivänä. Tilaisuudessa kerroin kehittämistyöni tuloksista ja päähavainnoista sekä kävin läpi tärkeimmät kehittämiskohteet sekä niiden ratkaisuehdotukset. Tilaisuuteen osallistuivat kaikki pilotissa työskentelevät työntekijät ja mukana olivat TE-toimistosta Turun ja Salon toimipisteiden asiantuntijat ja heidän esimiehensä, pilotin hallinnoinnista vastaavat kaksi henkilöä Varsinais-Suomen ELY-keskuksesta, kaksi työntekijää Turun kaupungin Työpisteeltä nuorten palveluista sekä palveluntuottaja Työelämän Infopisteen valmentajat esimiehineen. Yhteensä mukana oli 20 henkilöä. Työelämän Infopiste toimi tilaisuuden järjestäjänä.

Kehittämispäivän lisäksi esittelin opinnäytetyöni tulokset ja keskeiset havainnot pilotihankkeen ohjausryhmässä 18.12.2018 TE-toimiston johtajalle Kjell Henricssonille

sekä ELY-keskuksen työelämäpalvelut ryhmän yksikönpäällikkö Martti Rantalalle. Mukana heidän lisäksi olivat ohjausryhmään kuuluvat TE-toimiston ja ELY-keskuksen edustajat sekä Työelämän Infopisteen edustajat. Kysymysten vastausmuodoista oltiin erityisen kiinnostuneita, koska sillä, olivatko kysymykset monivalinta- vai avoimia kysymyksiä, oli merkittävä ero. Esimerkiksi kun 100 % vastaajista vastasi omin sanoin tärkeimpien asiakkaan työllistymiskeinojen olevan ohjaaminen, neuvonta ja tapaaminen, tulos on pilotin toiminnan näkökulmasta erittäin merkityksellinen jatkossa. Johdon mukaan kehittämistyöni tulokset olivat tärkeää tietoa tulevaisuutta suunnitellessa ja he arvostivat kovasti tehtyä työtä (Henricsson, Rantala 2018).

Tilaaajalta saatujen kommenttien mukaan olin nostanut tutkimusaiheessani hyvät havainnot esiin ja he saavat arvokasta tietoa kehittämistyöstäni. Erityisesti tilaaja kiitteli sitä, miten kehittämistyössäni vahvistuu hyvin se johtopäätös, että muutoksessa yksityinen ei pärjää yksin ja että nykyisenkaltaisella lainsäädännöllä (erityisesti työttömyysturvalaki ja julkinen työvoimapalvelulaki) asiakkaiden tehostettu palvelu ja viranomaistehtävät linkittyvät käytännön työssä läheisesti toisiinsa. Tilaja jatkaa, että ne eivät ole niin erillisiä tehtäviä, että niitä voisi suorittaa vain yhdestä lähtökohdasta. Tällöin yksityisen toiminnan menestyminen edellyttää hyviä yhteistyöjärjestelyjä julkisen kumppanin kanssa. Tilajaan huomio siitä, että onneksemme pääsimme tässä pilotissa harjoittelemaan yhteistyökuvioita vain yhden toimijan kanssa, on oikein osuva; useampi toimija olisi tilajaan mukaan tehnyt oppimisprosessista huomattavasti työlämmän. Selvityksestäni kävi ilmi, että yhteistyötä olemassa olevan lainsäädännön kanssa tarvitaan ja miten samalla tämä nostaa esiin tarpeen pitää molempien toimijoiden henkilöstö tietoisena kaikista käytännön järjestelyistä ja sovituista pelisäännöistä. Tämän tarpeen esille nouseminen sai tilaaajalta myös paljon kiitosta. Tilaja kertoi, että työkokouskäytäntöä laajennettiin heti kyselytutkimuksen tulosten julkaisun jälkeen. Tilajaan mukaan tärkeä havainto oli lisäksi se, miten tällainen yhteistyö edellyttää yhteistä tietojärjestelmää ja huomio siitä, miten sen puuttuessa resursseja haaskaantuu paljon ns. tuplakirjauksiin, joka aika on suoraan pois vaikuttavasta asiakastyöstä.

Kehittämistyöni tuloksia ja koko opinnäytetyön ovat pyytäneet niin palveluntuottaja kuin TE-toimisto jatkokehittämistä ja suunnittelua varten. Lisäksi opinnäytetyöni tiivistelmää tullaan hyödyntämään, kun pilottia esitellään lähiaikoina mm. kansanedustajille. Itse ajattelen, että tämänkaltaiset tilaisuudet toimivat hyvänä mahdollisuutena jalkauttaa pilottihanketta ja sitä varten tehtyä kehitystyötä eteenpäin laajemmalle alueelle ja laajempaan tietoisuuteen. Lisäksi tilaaja pyysi lupaa käyttää Palvelun eri vaiheet -kuviotani (kuvio 4) väliraportoinnissaan, koska vastaavaa kuvausta ei ollut vielä aiemmin kukaan tehnyt.

Toivon, että opinnäytetyöni tulokset auttavat kehittämään pilottihanketta toimivampaan suuntaan, varsinkin yhteistyön tekemisen ja asiakasseurannan näkökulmasta, ja ymmärtämään eri huomioitavia osa-alueita uudessa hankkeessa. Kehitysehdotukset huomioiden vältytään monilta karikoilta ja toimimattomien ratkaisujen tekemiseltä pilottihankkeen laajentuessa sekä osataan huomioida esimerkiksi toimijoiden eri roolien aiheuttamat vaikutukset työnjakoon paremmin. Näin ollen työn merkitys tilaajalle ja koko ammattialalle on mielestäni merkittävä. Työni otsikkona oli: *Mikä muuttuu, kun julkinen työnvälitys yksityistetään?* Kehittämistyöni toi esiin julkisen työnvälityksen vahvan lakisääteisen roolin viranomaisasioiden hoitajana, joihin palveluntuottajan yksityinen työnvälitys ei voi taipua. Koska yksityisen työnvälityksen toiminnasta puuttuu viranomaisen rooliin usein liitetty hallinnollisuus, palvelu asiakasrajapinnassa on välittömämpää. Toimijoiden toisiaan täydentävien roolien ymmärtäminen ja halu kehittää toimintaa ovat avain hyvään yhteistyöhön. Molempia tarvitaan.

LÄHTEET

Aaltonen, Satu & Heinonen, Jarna & Hildén, Jaana & Kovalainen, Anne 2010. Yhteistyöstä voimaa? Sosiaali- ja terveystyöryhmien yhteistyö ja verkottuminen. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Edita Publishing Oy

Ammattinetti 2017. Ammatit. Yhteisöpedagogi. Viitattu 20.9.2018 <http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/9adc6e710a65344601d71245390aocf5>

Anttila, Pirkko 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Helsinki: Akatiimi. Viitattu 20.9.2018. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>

Apotti 2019. Viitattu 15.2.2019. <https://www.apotti.fi/wp-content/uploads/2017/06/eKirje-Liite-5-Palvelukuvaus-vaatimukset-ja-palvelutasot.pdf>

Blom, Raimo & Hautaniemi, Ari 2009. Työelämä muuttuu, jousaako hyvinvointi? Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Carrot 2019. Viitattu 18.1.2019. <https://carrot.fi/>

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2019. Organisaatio-Varsinainen-Suomi. Viitattu 16.2.2019. <https://www.ely-keskus.fi/web/ely/ely-varsinainen-suomi-organisaatio>

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Henricsson, Kjell 2018. Ohjausryhmän kokous 18.12.2018. Turku.

How to run a brainstorming meeting. Viitattu 17.9.2018 <http://scottberkun.com/essays/34-how-to-run-a-brainstorming-meeting/>

Hyvärinen, Olli & Lith, Pekka 2008. Kilpailuttamisen laajuus ja taustatekijät Suomessa. Kunnallissalan Kehittämissätiö. Vammala: Pole Kuntatieto Oy

Innokylä 2019. Viitattu 13.2.2019. <https://www.innokyla.fi/toimintamalli>

IT for business 2019. Viitattu 15.2.2019. <https://www.itforbusiness.org/fi/book/strategia-ja-hallinto/strategia-ja-toimintamalli/>

JHS-Sanasto. Viitattu 20.9.2018. http://jhs-sanasto.jhs-suositukset.fi/JHS/fi/page/c_b31894d6

Kananen, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, Vappu & Vahtera, Eeva (toim.) 2000. Yhteiset asiakkaat ja aktiivinen yhteistoiminta. Jyväskylä: STM. Työministeriö. Stakes.

Katso. Katso-tunniste. Viitattu 8.1.2019. <https://yritys.tunnistus.fi/>

Kauppalehden www-sivusto 2015. Viitattu 17.9.2018. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/nyt-ulkoistetaan-julkista-tyonvalitysta/ytk8p8Vc>

Laakio, Olli 2018. Aloitusinfotilaisuus Logomossa 21.5.2018. Turku

Lehti, Hannu 2018. Ohjausryhmänkokous 18.12.2018. Turku

Lehti, Hannu 2019. Sähköpostiviesti 22.1.2019.

Luovan ongelmanratkaisun työtavat. Viitattu 13.9.2018 <http://www.edu.helsinki.fi/malu/kirjasto/lor/main.htm>

Maakunta- ja Sote-uudistus 2019. Viitattu 13.2.2019. <https://alueuudistus.fi/varsinais-suomen-pilotti>

Maakunta- ja Sote-uudistus 2019. Viitattu 14.2.2019. <https://alueuudistus.fi/usein-ky-syttya/valinnanvapaus>

Meri- ja autoteollisuuden tehostettu työnvälitys. Hankekuvaus 2017. Viitattu 24.10.2018

Nieminen, Marika 2018. Ohjausryhmän kokous 14.5.2018. Turku

Nieminen, Marika 2018. Sähköpostiviesti 30.10.2018.

Nyholm, Inga & Haveri, Arto & Majoinen, Kaija & Pekola-Sjöblom, Marianne (toim.) 2017. Tulevaisuuden kunta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Ojasalo, Moilanen, Ritalahti: Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Pro Sanoma, 2015. Viitattu 29.8.2018. <https://oppa-riapu.wordpress.com/havainnointi/>

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Opteam 2016. Voiko yksityinen työnvälitys auttaa työllistymään paremmin kuin julkinen? Viitattu 13.2.2019. <https://blogi.opteam.fi/yrityksille/voiko-yksityinen-tyonvalitys-auttaa-tyollistymaan-paremminkin-julkinen>

Pirkkalan kunta 2019. Viitattu 13.2.2019. <https://www.pirkkala.fi/palvelut/vanhusten-palvelut/neuvonta-ja-palveluohjaus/palveluohjaus/>

Pitkänen, Sari & Luoma, Leena & Järvensivu Anu & Arnkil, Robert 2009. Moni-ilmeiset rekrytointiongelmät. Rekrytointiongelmiin syyt työnantajan, työnhakijan ja työvoimatoimiston näkökulmasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Rantala, Martti 2018. Ohjausryhmän kokous 18.12.2018. Turku.

Somero, Riitta, Winqvist, Liisa & Pulliainen Harry 2009. Nuoret miehet työelämään – Mitä palveluja ja toimenpiteitä tarvitaan TE-toimistoissa. Helsinki: Edita Publishing Oy. Viitattu 31.1.2019. <https://zapdoc.site/nuoret-miehet-tyoelamaan-mita-palveluja-ja-toimenpiteita-tar92ae2722fe27e5865403766b2266e13f58678.html>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Työttömyysturvan aktiivimalli. Viitattu 8.1.2019. <https://stm.fi/tyottomyysturvan-aktiivimalli>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Työttömyysturva. Viitattu 27.1.2019. <https://stm.fi/tyottomyysturva>

Sote-järjestäjän käytännöt 2018. Viitattu 13.2019. https://www.uusimaa2019.fi/files/22722/Sote-jarjestajan_kaytannot_paivittyva.pdf

Suomen Mielenterveysseura 2019. Mitä on resilienssi? Viitattu 14.2.2019. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/sairastuminen-voi-olla-kriisi/mit%C3%A4-re-silienssi>

Suomen Mielenterveysseura 2019. Työttömyys voi aiheuttaa epävarmuutta elämään. Viitattu 14.2.2019. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/ty%C3%B6tt%C3%B6myys-voi-aiheuttaa-ep%C3%A4varmuutta-el%C3%A4m%C3%A4%C3%A4n>

TE-Palvelut 2018. Viitattu 30.1.2019. <http://toimistot.te-palvelut.fi/-/tyollisyyspoliittisen-avustuksen-haku-vuodelle-2019>

TE-Palvelut 2018. Viitattu 13.2.2019. <https://toimistot.te-palvelut.fi/sv/-/tehostettu-tyonvalitys-kasvupalvelupilotti-jatkaa-varsinais-suomessa>

TE-Palvelut 2019. Tehostettu työnvälitys. Viitattu 30.1.2019. <http://toimistot.te-palvelut.fi/varsinais-suomi/tyonvalityspiste>

TE-toimiston tiedote 1, 2017. Sähköpostiviesti 12.4.2018.

TE-toimiston tiedote 2, 2018. Sähköpostiviesti 12.4.2018.

TE-toimiston tiedote 3, 2016. Sähköpostiviesti 12.4.2018.

TietoAkseli. Verkostoituminen on yrittäjän etu. Viitattu 8.1.2019. <https://www.tieto-akseli.fi/blogi/tulevaisuus/verkostoituminen-on-yrittajan-etu/>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. Power Point Meri- ja autoteollisuuden tehostettu työnvälitys. Viitattu 17.9.2018

Työ- ja elinkeinoministeriö 2017. Työnvälitystä uudistetaan - tavoitteena nopeampi työllistyminen. Viitattu 29.8.2018. <https://tem.fi/tyonvalityksen-karkihanke>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2017. Työnvälityksen kärkihankkeen ostopalvelupilotit. Viitattu 29.8.2018. <https://tem.fi/tyonvalityksen-ostopalvelupilotit>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2016. Pilottihankkeet etsivät uusia keinoja työllistämiseen. Viitattu 27.5.2018. https://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/pilottihankkeet-etsivat-uusia-keinoja-tyollistamiseen

Työterveyslaitos 2019. Viitattu 25.1.2019. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyon-kehittaminen/>

Työnvälityksen kärkihankkeen pilottien toiminta- ja arviointitutkimus 2017. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 43/2017. Viitattu 13.2.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160345/TEMjul_43_2017_Verkkojulkaisu.pdf

Työnvälityspiste 2019. Aktiivimalli. Viitattu 15.2.2019. <https://xn--tynvlityspiste-8hb9z.fi/aktiivimalli/>

Työnvälityspiste 2018. Power Point. Turku.

Työnvälityspiste 2019. Viitattu 18.1.2019. <https://tyonvalityspiste.fi/>

Työnvälityspiste 2019. Viitattu 30.1.2019. <https://xn--tynvlityspiste-8hb9z.fi/tyonhakijalle/>

Valmennuskeskus Public 2015. Suuntana avoimet työmarkkinat Power Point. Viitattu 17.9.2018 <http://docplayer.fi/9265044-Suuntana-avoimet-tyomarkkinat.html>

Valtakari, Mikko, Syrjä, Hannele & Kiuru, Pertti 2008. Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamisen vaikuttavuus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Valtioneuvosto 2019. Hallitusohjelman toteutus. Digitalisaatio, kokeilut ja normien purku. Viitattu 1.2.2019. <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio>

Valtioneuvosto. Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. Kokeiluista parhaat käytännöt tulevien maakuntien työhakijoiden ja yritysten palveluihin. Artikkel. Viitattu 29.10.2018. https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410877/kokeiluista-parhaat-kaytannot-tulevien-maakuntien-tyohakijoiden-ja-yritysten-palveluihin

Varsinais-Suomen ELY-Keskus 2017. Hankekuvaus.

Vatanen, Jukka 2018. Ohjausryhmän kokous 2018. Turku.

Vatanen, Jukka 2019. Sähköpostiviesti 10.1.2019.

Yliherva, Jukka 2006. Tuottavuus, innovaatiokyky ja innovatiiviset hankinnat. Sitran raportteja. Helsinki: Edita Prima Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselyn kysymykset.

Statistics



Meri- ja autoteollisuuden pilotti: Kokemukset työskentelystä sekä pilotin arjen toimivuus

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää kokemuksia työskentelystä pilotissa ja yhteistyön toimivuutta julkisen ja yksityisen puolen välillä sekä kerätä kokemuksia/näkemyksiä siitä, miten asiakasohjaus on pilotissa järjestetty. Tarkoituksena on myös selvittää mitkä ovat tärkeimmät kehityskohteet pilotissa.

YHTEISTYÖ JULKISEN JA YKSITYISEN VÄLILLÄ PILOTISSA

1. Miten koet yhteistyön julkisen ja yksityisten toimijoiden välillä sujuvan pilotissa? *

Erittäin hyvin
 Hyvin
 Kohtalaisesti
 En osaa sanoa
 Huonosti
 Erittäin huonosti

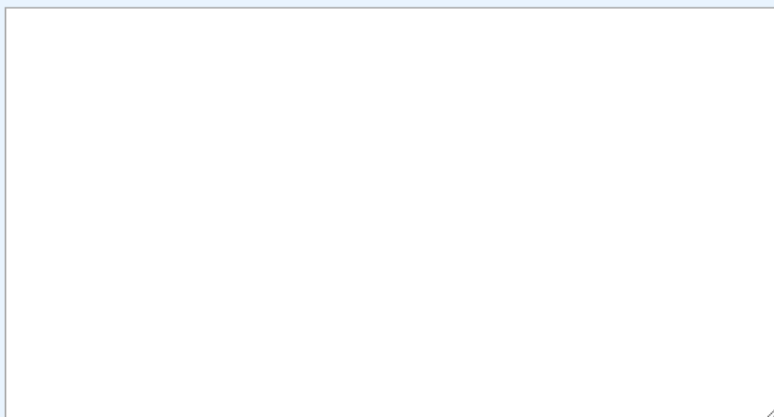
2. Pilotin käytössä olevat työvälineet/järjestelmät ovat riittävät sujuvaan yhteistyöhön. Perustele vastauksesi. *

Tarkenna valitsemaasi vastausvaihtoehtoa sen perässä olevaan avoimeen tekstikenttään.

1. Täysin samaa mieltä
 2. Hieman samaa mieltä
 3. En samaa enkä eri mieltä
 4. Hieman eri mieltä
 5. Täysin eri mieltä

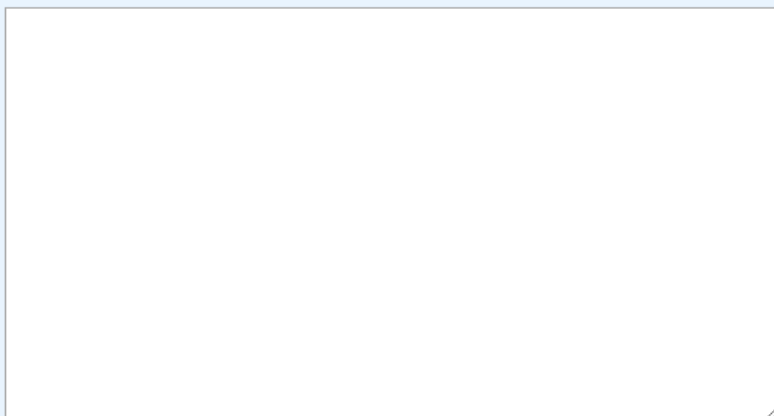
3. Mitä etuja käytännön työhön toisi yhteinen tietojärjestelmä palveluntuottajan/TE-toimiston välillä?

4. Millaiset asiat tulisi mielestäsi paremmin ottaa huomioon yhteistyössä julkisen ja yksityisen toimijan kanssa? Perustele vastauksesi.



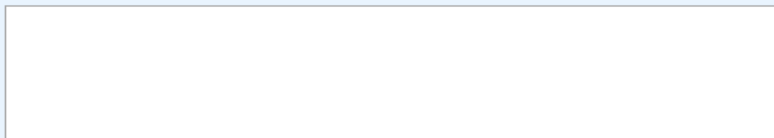
550 merkkiä jäljellä

5. Onko aloitusinfotilaisuuksien organisoinnissa yhteistyössä palveluntuottajan/TE-toimiston kanssa mielestäsi jotakin kehitettävää? Jos, niin kerro esimerkki mitä?



500 merkkiä jäljellä

6. Mitkä ovat merkittävimmät erot julkisen ja yksityisen puolen toimijan rooleissa pilotissa?



ASIAKASOHJAUS

7. Onko asiakkaiden ohjautuminen pilotin piiriin järjestetty mielestäsi toimivasti? Perustele vastauksesi avoimeen tekstikenttään. *

- Asiakasohjaus toimii erittäin hyvin
- Asiakasohjaus toimii hyvin
- Asiakasohjaus toimii kohtalaisesti
- En osaa sanoa
- Asiakasohjaus toimii huonosti
- Asiakasohjaus toimii erittäin huonosti

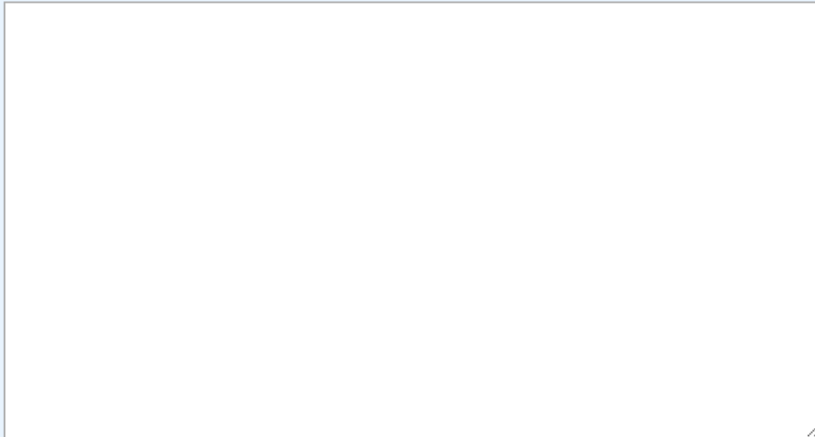
8. Tuleeko asiakkailta palautetta siitä, että heitä palvelee sekä palveluntuottaja että TE-toimisto ja jos tulee, mihin asioihin asiakkaat palautteessaan keskittyvät? Perustele vastauksesi.

Voit kertoa esimerkin asiakastilanteesta millaisissa asioissa asiakkaat hämmentyivät tai eivät ole ymmärtäneet, että työnhaun eri asioita tulee ilmoittaa eri paikkaan tai tiettyjä asioita kahteen paikkaan.

550 merkkiä jäljellä

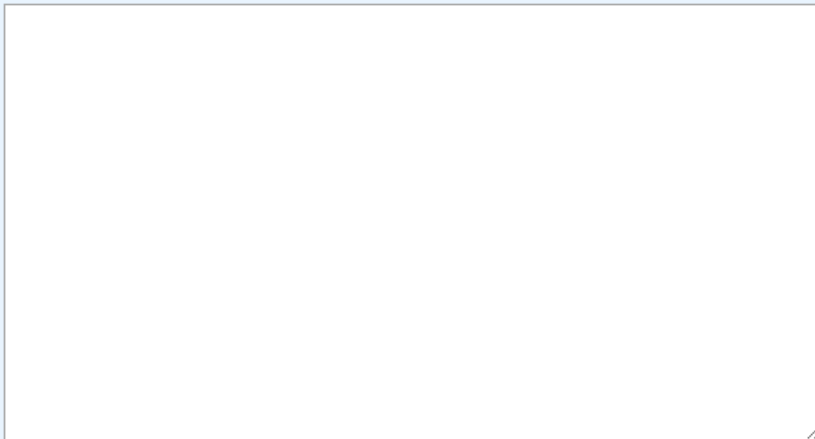
9. Tekisitkö jotain eri tavalla asiakasohjauksen käytännöissä? Jos vastaat kyllä, perustele mitä ja miksi?

10. Millaiset työnhakija-asiakkaat hyötyvät mielestäsi eniten tästä palvelusta? Miksi?



450 merkkiä jäljellä

11. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät keinot/käytännöt asiakkaan työllistämisessä?



600 merkkiä jäljellä

12. Sopivien asiakkaiden löytäminen pilotin aloitusinfotilaisuuksiin on ollut helposti toteutettavissa.

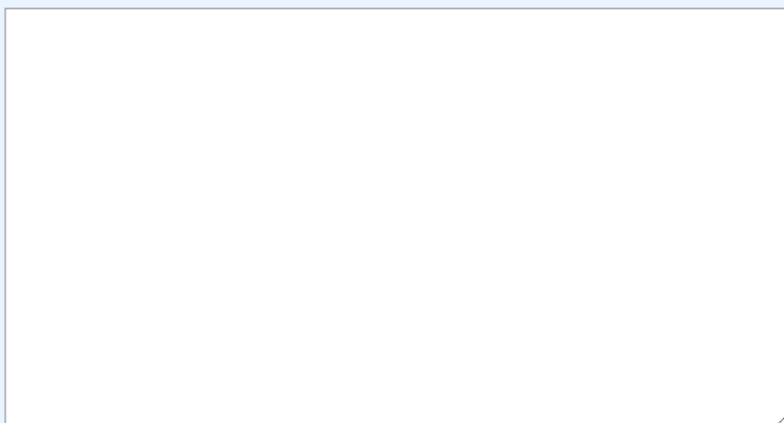
Valitse vastausvaihtoehto, joka on lähinnä omaa mielipidettäsi.

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Hieman samaa mieltä
- 3. En osaa sanoa
- 4. Hieman eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

ARJEN TOIMIVUUS PILOTISSA

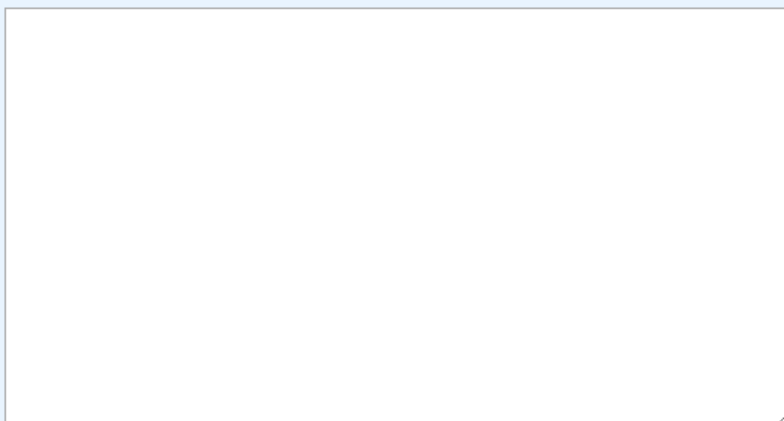
13. Onko pilotin käytännön arjessa mielestäsi päällekkäisiä työtehtäviä tai työtehtäviä/käytäntöjä, jotka aiheuttavat tuplatyötä? Jos, niin mitä ne ovat? Perustele vastauksesi.

Tarkoituksena on selvittää päällekkäisiä työtehtäviä samoissa asioissa tai epäselvissä tilanteissa asiakkaan asiaa hoitaessa yhteisen tietojärjestelmän puuttuessa julkisen ja yksityisen palveluntuottajan väliltä.



550 merkkiä jäljellä

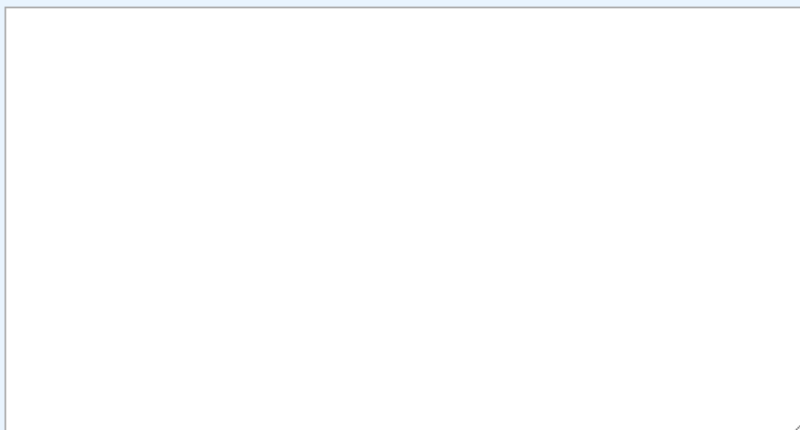
14. Missä asioissa koet puutteita tai mitkä asiat vaikeuttavat pilotin käytännön arjen työtä?



500 merkkiä jäljellä

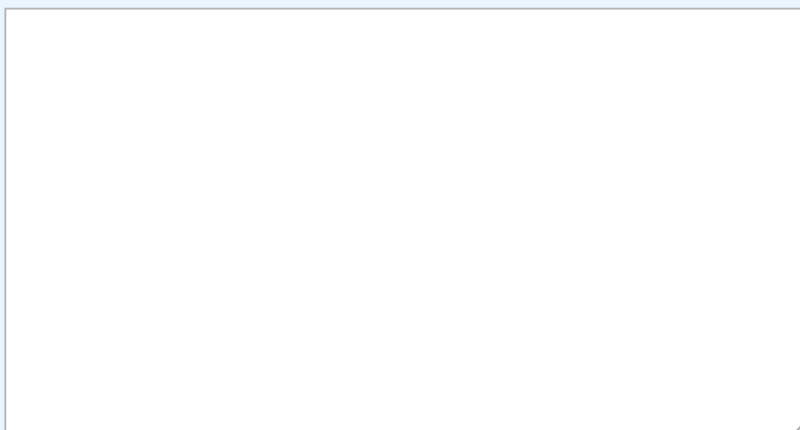
15. Mitkä asiat toimivat pilotin käytännön arjen työssä parhaiten? Perustele vastauksesi. Mainitse vähintään kolme (3) asiaa.

16. Mitkä asiat/työtehtävät työllistävät pilotissa eniten?

A large, empty rectangular text box with a thin black border, intended for the user to write their answer to question 16. A small diagonal slash icon is visible in the bottom right corner of the box.

500 merkkiä jäljellä

17. Muuttaisitko jotain jo olemassa olevia työkäytäntöjä, jos voisit? Mitä ne olisivat?

A large, empty rectangular text box with a thin black border, intended for the user to write their answer to question 17. A small diagonal slash icon is visible in the bottom right corner of the box.

500 merkkiä jäljellä

18. Työtehtävät pilotin sisällä ovat jakaantuneet selkeästi julkisen ja yksityisen toimijan välillä. *

Valitse vasutausvaihtoehto, joka on lähinnä omaa mielipidettäsi ja tarkenna vastaustasi vaihtoehdon perässä olevaan avoimeen tekstikenttään.

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Hieman samaa mieltä
- 3. En osaa sanoa
- 4. Hieman eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

19. Millaisissa pilotin työtilanteissa koet onnistumisen kokemuksia?

500 merkkiä jäljellä

20. Pilottihankkeen pitäisi jatkua ja laajentua myös muualle Suomeen. *

Perustele valitsemasi vastausvaihtoehto lyhyesti vaihtoehdon perässä olevaan avoimeen tekstikenttään.

- 1. Täysin samaa mieltä
- 2. Hieman samaa mieltä
- 3. En osaa sanoa
- 4. Hieman eri mieltä
- 5. Täysin eri mieltä

Kiitos paljon vastauksistasi!

Vahvista vastausten lähetyks

Liite 2. Havainnointitaulukko 1, vko 24.

HAVAINNOINTITAUUKKO												
Yhteydenotot												
Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen toimintamallin kuvaus/ Tehostettu työnvälitys												
Yhteydenototyyppi	Maanantai	11.6	Tiistai 12.6	Keskiviikko 13.6	Torstai	14.6	Perjantai	15.6	Lauantai 16.6	Sunnuntai 17.6	YHTEENSÄ	
Henkilöasiakkaat:												
Palvelu ei alkanut		1									1	
Tarkistukset (työaika, työn alkamispv)		1									1	
Yhteydenotto pyyntö asiakkaalta		2									2	
Hakusanan poisto												
Työpaikkailmoitukset												
Työttömyysturva		4	1		2	3			1	1	12	
Käsiteltävät selvitykset,					3	1					4	
Käsiteltävät selvitykset			1								1	
Suunnitelmien seuranta:												
<i>Asiakas ei laatinut suunnitelmaehdotusta ayoissa</i>												
Hyväksy asiakkaan suunnitelmaehdotus		1			6				6	1	14	
Tarkista suunnitelman			4		1	1				2	8	
<i>Avaa suunnitelma tehtäväksi palv.tuottajan kanssa</i>												
Työnhaun verkkoilmoitukset						1				1	2	
Työnhaun tilannetarkistukset:												
Aloittaa opinnot									1		1	
Aloittaa työssä		1			2						3	
Äitiyslomalle												
Ei aloittanut palvelussa		1									1	
Palautunut												
Asiakkaan tilanteen tarkistus		11	10		27	13			20	14	13	108
Yhteydenotto pyyntö verkosta												
Kelan sähköinen lausuntopyyntö		3			2	1			2	1	9	
Arjen toimivuus:												
<p>Pilotin asiakkailla on moninaisia tilanteita, joiden hoitoon arjen työ pääasiassa keskittyy. Viestittely kollegoiden ja palveluntuottajan kesken on runsasta ja ilman päivittäistä tiedonvaihtoa työtä ei voi tehdä.</p>												

Liite 3. Havainnointitaulukko 2, vko 25.

HAVAINNOINTITAUUKKO

Yhteydenotot								Viikko: 18. - 24.6.2018
Meri- ja autoteollisuuden pilottihankkeen toimintamallin kuvaus/								Tehostettu työnvälitys
Yhteydenototyyppi	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai	YHTEENSÄ
	18.6	19.6	20.6	21.6	22.6	23.6	24.6	
Henkilöasiakkaat:								
<i>Palvelu ei alkanut</i>								
<i>Tarkistukset (työaika, työn alkamispv)</i>								
<i>Yhteydenotto pyyntö asiakkaalta</i>								
<i>Hakusanan poisto</i>								
Työpaikkailmoitukset								
Työttömyysturva	9	7	10	3	3	1	1	34
Käsiteltävät selvitykset								
Käsiteltävät selvitykset								
Suunnitelmien seuranta:								
<i>Asiakas ei laatinut suunnitelmaehdotusta ajoissa</i>								
					2			2
<i>Hyväksy asiakkaan suunnitelmaehdotus</i>								
			4	12				16
<i>Tarkista suunnitelman</i>								
	1	2	2	1				6
<i>Avaa suunnitelma tehtäväksi palv.tuottajan kanssa</i>								
Työnhaun verkkoilmoitukset								
Työnhaun tilannetarkistukset:								
<i>Aloittaa opinnot</i>								
<i>Aloittaa työssä</i>								
<i>Äitiyslomalle</i>								
<i>Ei aloittanut palvelussa</i>								
<i>Palautunut</i>								
Asiakkaan tilanteen tarkistus	20	21	14	23	20	6		104
Yhteydenotto pyyntö verkosta								
			2	1				3
Kelan sähköinen lausuntopyyntö								
			2					2
Arjen toimivuus:								
Muuta:								
Pilotin alkufotosten jälkeen suunnitelmat avattava jokaiselle pilotissa olleelle asiakkaalle nopeasti, jotta pääsevät tekemään suunnitelmaa palveluntuottajan kanssa.								
Infotilaisuuksien jälkeen on erityisen kiireistä. Asiakkaille tulee avata suunnitelmat sekä merkitä heidän osallistumisensa URA-tietojärjestelmään, jotta työnhaku pysyy voimassa. Osalle lähetetty velvoittava kutsu (nuorten vastavalmistuiden alkufot, sekä asiakkaat, joita ei tavoitettu lukuisista yrityksistä huolimatta).								

Liite 4. Aivoriihen tuotos.

<p>ASIAKASOHJAUS</p> <p>Työ- turvan vaikutus työnjakoon</p> <ul style="list-style-type: none"> - esite, kirje - hlökurttainfo - valvottavuus selkeäksi - nopea reagointi pulokkaisiin <p><small>e sim-ditrujo → tekooni tiille taito ei saap. paikalle.</small></p>	<p>YHTEISTYÖ JULKISEN JA YKSITYISEN VÄLILLÄ PILOTTISSA</p> <p>Yhteinen tulo- järjestelmä 1.</p> <p>Työnkierto Etä-työ laajem- malle porukalle</p> <p>tuottajan tuottajan tilaissa</p>
<p>ARJEN TOIMIVUUS PILOTTISSA</p> <p>- tiheämmin työpala- reineja</p> <p>Vuorovaikutus - keh- prati</p> <p>tuottajan ja tilaajan välillä + sisäinen vuorovaikutus</p> <ul style="list-style-type: none"> - viikkolotsaus 	<ul style="list-style-type: none"> - Salolaiset - työn käytäntöjen selkeyttäminen <p>Käsitteet, ei jola asiasta enemmän s-postia</p>