

OSAAMISEN ITSEARVIOINTIVÄLINE TYÖ- JA
ELINKEINOHALLINNON ASIAKASPALVELUKESKUK-
SELLE

Taina Hyvönen

Opinnäytetyö
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2016

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja
hallinnon ala
Liiketalouden koulutus

Tekijä	Taina Hyvönen	Vuosi	2016
Ohjaaja	Eila Määttä		
Toimeksiantaja	Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus (TE- aspa)		
Työn nimi	Osaamisen itsearviointiväline työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskukselle		
Sivu- ja liitemäärä	45 + 35		

Opinnäytetyöni perustuu TE-aspan osaamiskartoituslomakkeen kehittämisprosessiin. Kehittämistyö toteutettiin nimetyssä osaamisryhmässä, jossa oli edustus kaikista TE-aspan palvelulinjoista. Kehittämistyön tavoitteena oli tunnistaa TE-aspan osaamisvaatimukset, määrittellä keskeiset osaamisalueet, tunnistaa jokaisen yksilön oma osaaminen sekä luoda väline osaamisen ennakoimiseksi. Opinnäytetyössäni ei selvitetä kartoituksen tuloksia, vaan keskitytään pelkäämään itsearviointivälineen kehittämisprosessiin.

Työ on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, ja tutkimusmenetelmänä käytetään toimintatutkimusta. Tiedonkeruumenetelmänä on osallistuva havainnointi. Toimintatutkimus sopii hyvin opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi, koska itsearviointivälineen kehittämiseen osallistutaan yhtenä osaamisryhmän jäsenenä. Menetelmä mahdollistaa osallistumisen kehittämistyöhön sekä sen toiminnallisen prosessin objektiivisen ja subjektiivisen tarkastelun

Teoriaosassa käsitellään osaamista yksilö- ja organisaatiotasolla sekä osaamiskartan laadinnan vaiheita. Prosessikuvauksessa tarkastellaan kehittämistyön vaiheita, käsitevalintoja, hyöty/riski-analyysia ja kartoitusmateriaaleja.

Kehittämistyön tuloksena laadittiin osaamiskartoituslomake TE-aspalle toimintasuunnitelmassa sovitun aikataulun mukaisesti. Kartoituksesta saatuja tuloksia on pystytty hyödyntämään TE-aspan henkilöstökoulutuksen suunnittelussa ja kohdentamisessa.

Avainsanat

osaaminen, osaamiskartoitus, osaamiskartta

School of Business and
Administration
Programme of Business Economics

Author	Taina Hyvönen	Year	2016
Supervisor(s)	Eila Määttä		
Commissioned by	PES Customer Service Centre (Public Employment and Enterprise Services)		
Subject of thesis	Competence survey form for PES Customer Service Center		
Number of pages	45 +35		

My thesis research is focused on the development process of PES Customer Service Center's competence survey form. This research was conducted by gathering together a specific group with representatives from all the PES Customer Service Center lines. The objective of the development work was to identify PES Customer Service Center's competence requirements, define the main areas of expertise, identify each person's know-how and to create a tool to foresee skills. The thesis research does not concentrate on results of this evaluation process, but the focus is on developing the self-evaluation process itself.

This research is qualitative and the research approach is practice-based. The method to collect the empirical data for the research is participant observation. Practice-based approach suits well for this thesis research because I was a member of the development group which was assigned to develop this self-evaluation method for the PES Customer Service Center. The method enables participation in the development work, as well as objective and subjective examination of the whole process.

The theory part of the thesis addresses competence at the personal and organizational level as well as the different stages of the building up the competence map. The process description part of the thesis research examines the different parts of the developmental process, the selection of the concepts, the benefits and risks analysis as well as survey material.

With the results of this development work a competence self-evaluation form was compiled in accordance with the time tables of the PES Customer Service Centers action plan. The PES Customer Service Center has been able to use the results of this work to support planning and allocation of staff training.

Key words competence, competence survey, competence map

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Taustaa tutkimukselle	6
1.2	Työn tavoite ja rajaukset	8
1.3	Tutkimusote ja -menetelmä.....	9
1.4	Tutkimuksen luotettavuus	10
2	TE-ASIAKASPALVELUKESKUS	11
2.1	Strategia ja visio	14
2.2	Palvelut	16
3	OSAAMINEN	17
3.1	Osaaminen käsitteenä	18
3.2	Yksilön osaaminen.....	19
3.3	Organisaation osaaminen.....	21
3.4	TE-askan osaaminen.....	22
4	OSAAMISKARTAN LAADINTA	26
4.1	Osaamisalueiden kuvaaminen	27
4.2	Osaamistasojen määrittäminen	29
4.3	Itsearviointi.....	30
5	KEHITTÄMISPROSESSIN KUVAUS.....	31
5.1	Työsuunnitelma	31
5.2	Hyödyt ja riskit	33
5.3	Yhteiset osaamiset.....	34
5.4	Osaamisen arvioinnin mittaristo	37
5.5	Substanssiosaaminen.....	37
5.6	Henkilöstön osallistaminen	38
5.7	Prosessin lopputulos.....	40
6	POHDINTA	41
	LÄHTEET	43
	LIITEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on osaamisen itsearviointivälineen, osaamiskartoituslomakkeen, kehittäminen työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskukselle (TE-aspa). TE-aspaan kuuluvat Työlinja- ja Yritys-Suomi-puhelinpalvelut. Työskenteleminen palveluasiantuntijan tehtävässä Työlinjan henkilöasiakasneuvonnassa. Osallistun yhtenä osaamisryhmän jäsenenä osaamiskartoituslomakkeen kehittämistyöhön, jonka tavoitteena on tunnistaa työn osaamisvaatimukset, oma osaaminen sekä luoda väline osaamisen ennakoimiseksi. Osaaminen ja sen jatkuva kehittäminen on tärkeää sekä yksilölle että organisaatiolle, ja se kiinnostaa minua henkilökohtaisesti oman osaamisen ja ammatillisen kehittymisen näkökulmista.

Työelämä on kokenut voimakkaan murroksen viimeisen parinkymmenen vuoden aikana. Organisaatiot elävät jatkuvassa muutoksessa, joka ei liity pelkästään teknologiseen kehittymiseen, vaan kysymys on myös syvällisestä arvopohjamuutoksesta, joka vaikuttaa työn sisältöihin ja toimintamalleihin. Työelämän muutos koskee erityisesti osaamisvaatimuksia, työsuhteita, työn johtamista ja työorganisaatioiden rakennetta. (Sydänmaanlakka 2006, 228-230; Hanhinen 2011, 5-6.)

Osaaminen ja osaamisvaatimukset muuttuvat, jolloin jokainen yksilö joutuu vastakkain oman osaamisen ja sen kehittämisorientaation kanssa. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskus) ja työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimisto) kuuluvat asiantuntijaorganisaatioihin. Asiantuntijaorganisaatiot toimivat henkilöstönsä kautta. Organisaation toiminnan laatuun ja tuloksellisuuteen vaikuttavat henkilöstön analysointi- ja tiedon soveltamiskyky sekä osaamisen kehittyminen ja uudistuminen. Organisaation näkökulmasta on ratkaisevaa, kuinka tehokkaasti osaamista käytetään ja miten sitä hallitaan. Osaamistarpeiden systemaattinen ja perusteellinen määrittely on osaamisenhallinnan lähtökohtana. Osaamiskartoitukset liittyvät osaamisenhallintaan ja voivat auttaa organisaatioita strategisessa suunnittelussa, ja henkilöstöä ymmärtämään itseään ja asemaansa työelämässä. (Sydänmaanlakka 2006, 228-230; Hanhinen 2011, 5-6; Koivuharju 2013, 22.)

Viime vuosina valtion on panostanut vahvasti palvelujen uudistamiseen ja tehostamiseen. Myös työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) hallinnonalalla prosesseja uudistetaan jatkuvasti. Vuoden 2013 alussa voimaan tulleessa uudessa laissa työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) määritellään asiakkaiden palvelutarpeiden mukaiset palvelut. Palvelut ovat nimeltään työ- ja elinkeinopalveluja (TE-palvelut) ja ne on koottu kolmeen palvelukokonaisuuteen, työnvälitys- ja yrityspalvelut, osaamisen kehittämispalvelut ja tuetun työllistymisen palvelut. Tämän lain myötä TE-toimistojen palvelurakennetta uudistettiin. Asiakkaita palvelee TE-palveluverkosto, johon kuuluvat alueelliset TE-toimistot toimipaikkoineen, työvoiman palvelukeskukset, yhteispalvelupisteet, seudulliset yrityspalvelut ja muiden sidosryhmien kanssa toteutettava palveluyhteistyö. Jokaisen ELY-keskuksen alueella on yksi hallinnollinen TE-toimisto ja sen alaisuudessa tarvittava määrä toimipisteitä. (Julkinen työvoima- ja yrityspalvelulaki 916/2012; TEM 2013.)

Osaamisen itsearviointiväline on nähty tarpeelliseksi koko TE-aspan organisaation vahvuuksien ja kehittämistarpeiden tunnistamiseksi. Tulevaisuuden suunnittelu onnistuu paremmin, kun se perustuu organisaation oikeaan osaamistietoon. Näin voidaan priorisoida osaamisen kehittämisen painopisteet. Henkilöstö hyötyy, koska jokainen pystyy tunnistamaan oman työn osaamisvaatimukset, omat vahvuudet ja kehittämiskohteet. Saadun tiedon perusteella jokaiselle työntekijälle voidaan tehdä oma henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma. (Lehtonen 2015.)

Opinnäytetyö rakentuu siten, että alussa käyn läpi tutkimuksen taustaa, tavoitteita ja rajouksia ja perustelen valitsemani tutkimusotteen ja -menetelmän. Sen jälkeen kerron TE-aspan strategiasta, visiosta ja palveluista. Teoriaosioissa käsittelem osaamista yksilön ja organisaation näkökulmasta sekä TE-aspassa vaadittavaa osaamista. Paneudun myös osaamiskartan laatimiseen. Lopuksi kuvaan kehittämisprosessin mukaillen Hätösen 2011 mallia osaamiskartan laadinnasta.

1.1 Taustaa tutkimukselle

ELY-keskuksissa toteutettiin vuonna 2011 CAF-arviointi (Common Assessment Framework), joka on julkiselle sektorille tarkoitettu laadunarviointityökalu toiminnan kokonaisvaltaiseen arviointiin ja kehittämiseen. CAF-arvioinneissa tunnistet-

tujen vahvuuksien ja kehittämiskohteiden pohjalta laadittiin ELY-keskusten valtakunnallinen kehittämisohjelma. CAF-aineistossa korostuvat henkilöstön osaamisen kehittämisen puutteet. Kehittämisohjelman seurauksena TEM käynnisti kaksi osaamisen kehittämisen varmistavaa projektikonaisuutta, ELY-keskusten ja TE-toimistojen kyvykkyysstrategian sekä ELY-keskusten ja TE-toimistojen yhteisen osaamisen kehittämisjärjestelmä. Lapin ELY-keskus ja TE-toimisto lähtivät pilotoimaan kyvykkyysstrategian kehittämistä. Lapin pilotointi ja TEM määrittelivät yhteistyössä kolme strategista kyvykkyyttä, jonka pohjalta muut ELY-keskukset ja TE-toimistot käynnistivät vastaavan määrittelytyön vuoden 2013 aikana. (Kolomainen 2011, 4-5; Koivuharju 2013, 10-12.)

Lapin pilotissa TE-palveluille määritellyt keskeiset osaamiset eli strategiset kyvykkyudet ovat asiakkuus, alueiden kehittäminen sekä ELY-keskuksen ja TE-toimiston toimivuus. Strategisista kyvykkyyksistä johdettiin osaamiskategoriat eli täsmennykset kyvykkyyksien sisällöistä. **Asiakkuus** koostui asiakkuusprosessien hallinnasta ja verkosto-osaamisesta. **Alueiden kehittäminen** sisälsi muun muassa ennakkoinnin, aluekehittämisosaamisen ja aluekehityksen vaikuttavuuden arvioinnin, elinkeinoelämän ja yritysraakenteen tuntemuksen, työmarkkinatuntemuksen sekä julkisten palveluiden ohjauksen ja kehittämisen. **ELY-keskuksen ja TE-toimiston toimivuuteen** kuului toiminnan ja prosessien johtaminen, hankintaosaaminen, valvonta ja ELY-keskuksen erikoistumistehtävien vaatima osaaminen. (Kolomainen 2011, 9.)

Syyskuussa 2013 TEM asetti valmisteluryhmän TE-palvelun osaamisen johtamisen viitekehityksen kehittämiseksi. Sen tehtävänä oli määrittellä keskeiset TE-osaamiset ja jalostaa valtakunnallinen osaamisen johtamisen viitekehitys alueelliseen käyttöön. TE-osaamisryhmän työskentelyn jälkeen osaamisen viitekehitys ja toimintamalli esiteltiin TE-toimistojen johtajille ja edelleen TE-palvelu-uudistuksen ohjausryhmälle. Ohjausryhmän hyväksynnän jälkeen viitekehitys ja toimintamalli vietiin käytäntöön TE-toimistokohtaisen työskentelyn avulla. (Asettamispäätös 27.9.2013.)

Valtakunnallisen TE-osaamisryhmän työn pohjalta hyväksyttiin valtakunnalliset strategiset kyvykkyudet ja niiden mukaisesti jakautuvat osaamiskategoriat yksittäisine osaamisalueineen. Osaamisiin tehtiin TE-palvelukohtaiset tarkennukset ja

menettelyt pilotoitiin Pohjois-Savon ja Varsinais-Suomen TE-toimistoissa. Keskeiset osaamiset TE-palvelussa ovat asiakkuus, alueen elinkeinoelämän ja työmarkkinoiden kehittäminen sekä TE-toimiston toimivuus. Asiakkuuden osaamiskategoriat ovat asiakaspalveluosaaminen, asiakkuusprosessien hallinta ja verkosto-osaaminen. Alueen elinkeinoelämän ja työmarkkinoiden kehittämisen osaamiskategorioita ovat ennakointi sekä elinkeinoelämä ja työmarkkinat. TE-toimiston toimivuuteen kuuluvat kategoriat ovat johtaminen mukaan lukien esimiestyö, toiminnan ”kivijalat”, tilaajaosaaminen, viestintä ja työyhteisötaidot. (Ahlgren-Holappa & Savonmäki 2015; Keskeiset osaamiset TE-palvelussa-kyselylomake 2015.)

TE-aspassa on noussut esille osaamisen kehittämisen tarve yhteenvetona VMBaro-kyselystä, joka on valtiovarainministeriön omistama henkilöstökyselyjärjestelmä ja joka sisältää työtyytyväisyystutkimuksen, palkkausjärjestelmän toimivuustutkimuksen sekä esimiesbarometrin. TE-toimistojen itsearviointilomake ei sellaisenaan palvellut TE-aspan tarpeita, vaan tarkoituksena oli kehittää oma itsearviointilomake hyödyntäen TE-toimiston lomaketta. Samalla selvittäen, mitkä ovat TE-aspan keskeiset osaamisalueet.

1.2 Työn tavoite ja rajaukset

Opinnäytetyöni perustuu TE-aspan osaamiskartoituslomakkeen kehittämisprosessiin. Kehittämistyö on toteutettu nimetyssä osaamisryhmässä, jossa on edustus kaikista TE-aspan palvelulinjoista. Kehittämistyön tavoitteena on tunnistaa TE-aspan osaamisvaatimukset, määritellä keskeiset osaamisalueet, tunnistaa jokaisen yksilön oma osaaminen sekä luoda väline osaamisen ennakoimiseksi. Opinnäytetyössäni ei selvitetä kartoituksen tuloksia, vaan keskitytään pelkästään itsearviointivälineen kehittämisprosessiin. Prosessissa tarkastellaan sen vaiheita, käsitevalintoja, hyöty/riski-analyysia ja käytössä olevia kartoitusmateriaaleja. Teoriaosassa käsittelen osaamista yksilö- ja organisaatiotasolla, TE-aspan osaamista sekä perehdyn osaamiskartan laadintaan.

1.3 Tutkimusote ja -menetelmä

Opinnäytetyön tutkimusote on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä toimintatutkimus. Tiedonkeruumenetelmänä on osallistuva havainnointi. Toimintatutkimus sopii hyvin opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi, koska osallistun yhtenä osaamisryhmän jäsenenä itsearviointivälineen kehittämiseen. Menetelmä mahdollistaa osallistumiseni kehittämistyöhön sekä sen toiminnallisen prosessin objektiivisen ja subjektiivisen tarkastelun.

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löydöksiin ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Tutkimusote tarjoaa mahdollisuuden kuvata ilmiötä sanallisessa muodossa, syvällisesti, rikkaasti ja selittäen. Laadullisessa tutkimuksessa pääosassa ovat prosessit ja niiden tutkiminen. Tutkija on kiinnostunut prosesseista, merkityksistä ja ilmiön ymmärtämisestä sanojen, tekstien ja kuvien avulla. Tutkimusongelma voi olla esimerkiksi asian kehittäminen. Tiedon keruun ja analysoinnin pääasiallinen instrumentti on tutkija itse, joka menee ilmiön pariin esimerkiksi havainnoimaan. Tutkimus tehdään oikeassa tilanteessa. Kvalitatiivisen päättelyn logiikka on usein induktiivista, eli edetään yksittäisistä havainnoista tuloksiin. (Kananen 2014, 21-22.)

Toimintatutkimus on laadullisen tutkimuksen muoto, joka usein rinnastetaan kehittämistutkimukseen tai tapaus- eli case-tutkimukseen. Tämä johtuu siitä, että molemmissa tutkimuksissa kohteena on yksi tapaus, esimerkiksi yhteisö tai tapahtuma. Perusero tutkimusten välillä löytyy tutkijan roolista tutkimusta tehtäessä. Case-tutkimuksessa tutkija on ulkopuolinen havainnoija, joka ei itse osallistu toimintaan. Toimintatutkimuksessa tutkijalla on keskeinen rooli muutoksen organisoinnissa ja siten hän on osa tutkimuksen kohdetta ja on tutkittavan yhteisön jäsen. Tutkijan vaikutus tutkittaviin ja ilmiöön on olennainen. Toimintatutkimuksessa tavoitteena on muutos ja se vaatii tutkijalta tietoa ja perehtymistä ilmiöön. (Kananen 2014, 27-28.)

Metsämuurosen (2001, 28-29) mukaan toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua, yleensä yhteistyötä vaativaa, osallistuvaa ja itseään tarkkailevaa. Tutkimuksessa pyritään vastaamaan johonkin käytännön toiminnassa havaittuun ongelmaan tai kehittämään olemassa olevaa käytäntöä paremmaksi. Kyseessä on

yleensä koko työyhteisön tai organisaation muutosprosessi, jolloin tarvitaan kaikkien toimijaosapuolten sitoutuminen projektiin.

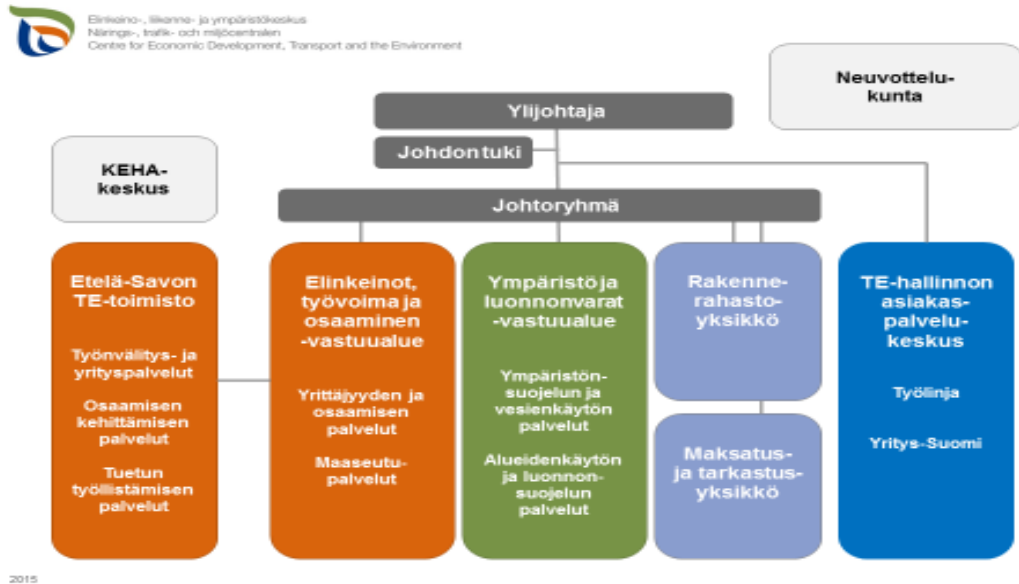
Havainnointi tiedonkeruumenetelmänä liittyy aina toimintatutkimukseen. Haastavaksi menetelmän tekee se, että tutkija on itse mukana toimijana. Havainnoinnin muotoja on useita ja lähimpänä toimintatutkimusta niistä on osallistuva havainnointi. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on läsnä tutkimustilanteessa ja osallistuu toimintaan. (Kananen 2014, 80.)

1.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimustuloksen luotettavuuden arvioinnin lähtökohtana on aina tulosten, menetelmien ja tiedonkeruun riittävän tarkka dokumentaatio. Toimintatutkimuksen tulosten yleistettävyys perustuu myös dokumentaatioon, sillä tutkimustulosten siirrettävyyttä voidaan tarkastella tutkimuksen lähtötilanteen ja kuvauksen pohjalta. Toimintatutkimus ei pyri samanlaiseen yleistämiseen kuin määrällinen tutkimus. Toimintatutkimuksen tulosten voidaan katsoa pätevän vain tapaukseen, jota se käsitteli. (Kananen 2014, 134-137.)

2 TE-ASIAKASPALVELUKESKUS

TE-aspa on perustettu 1.1.2012 ja se on hallinnollisesti Etelä-Savon ELY-keskuksen erillisyksikkö (kuvio 1). Sen tehtävänä on tuottaa työ- ja elinkeinoministeriön palveluja henkilö- ja yritysasiakkaille.



Kuvio 1. Etelä-Savon ELY-keskuksen organisaatio (ELY-keskuksen intranet)

Puhelinpalvelutoiminta aloitettiin Mikkelissä kaksivuotisena kokeiluna jo 18.11.1994 nimellä Työlinja. Työlinja perustettiin helpottamaan työvoimatoimistojen puhelinpalveluita sekä tehostamaan avoimista työpaikoista tiedottamista ja siten nopeuttamaan työpaikkojen täyttymistä. Työlinjalta sai tietoa työpaikoista mukaan luettuna Ruotsin ja Norjan työpaikat (erityisesti Norjan kalatyöpaikat), työvoimakoulutuksesta, työvoimapalveluista ja ETA-maiden työnantajien EU-RES-järjestelmään ilmoittamista työpaikoista. Palvelua sai myös ruotsin kielellä. Ensimmäisen toimintavuoden aikana työlinjalle oli tullut yli 80 000 puhelua, joista ruotsinkieliselle palvelulinjalle oli yli 3000 puhelua. Elokuussa 1995 Työlinjalla käynnistettiin kokeiluluonteisesti Internet-verkosta tuleviin sähköpostikyselyihin vastaaminen. Toiminnan käynnistyessä työlinjalla oli seitsemän työntekijää, vuosikymmen lopulla 10 työntekijää. Työlinja vakinaistettiin 1.1.1997. (Työlinjan historiikki 2014.)

Vuonna 1998 alkanut Työlinjalla TV-ohjelma toi näkyvyyttä palveluille. Ohjelmassa työnantajat ilmoittivat avoimia työpaikkoja työnvälitykseen ja työnhakijat

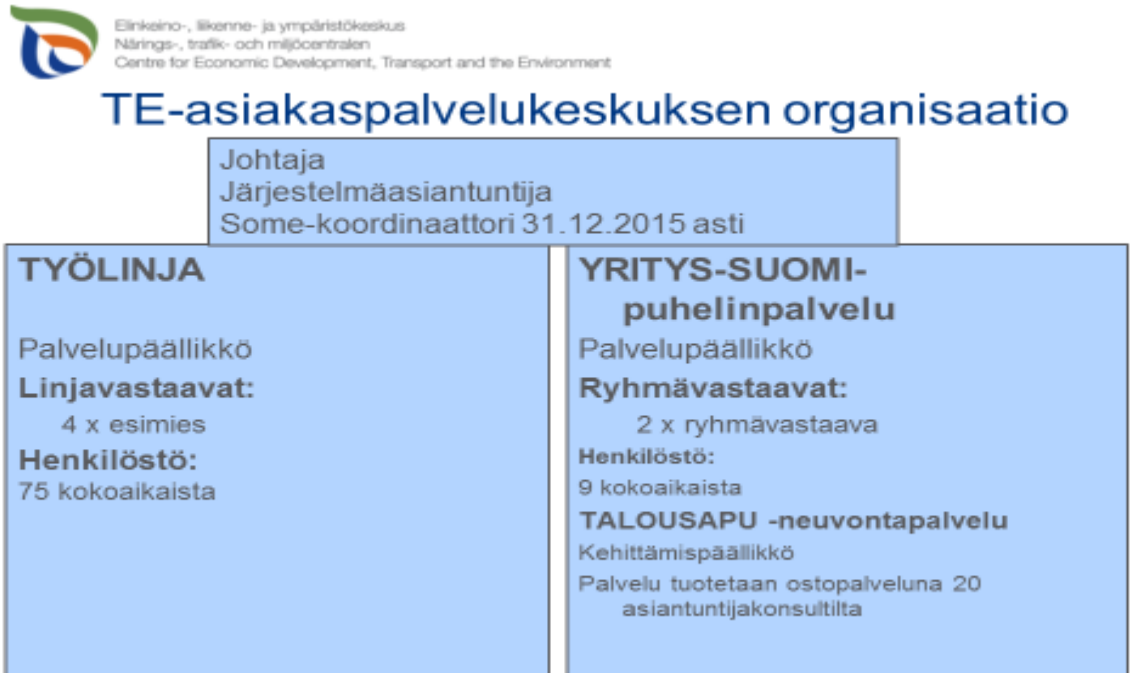
saivat soittaa ohjelmaan, jolloin työvoimaneuvojat etsivät työnhakijalle tietojärjestelmässä olevia avoimia työpaikkoja. Työnhakijoita myös haastateltiin suorassa lähetyksessä heidän niin halutessaan. (Työlinjan historiikki 2014.)

Työlinjan palvelut lisääntyivät ja monipuolistuivat 2000-luvulla. Työlinjalla otettiin käyttöön uusia palvelunumeroita: työnantajapalvelu, työlupaneuvonta, muutosturvapalvelu, muutostietojen ilmoittaminen, koulutusneuvonta, työttömyysturvaneuvonta, siviilipalvelusneuvonta ja venäjänkielinen palvelu. Lisäksi hoidettiin muun muassa TekstiTV-päivitykset, verkostomarkkinointipaikat sekä HelpDesk-palvelu. Viranomaisyhteistyö käynnistyi Kelan ja kuntien sosiaalitoimien kanssa ja TE-toimiston kanssa tehtävä yhteistyö monipuolistui. Työlinja hoiti toimistopäivystyksiä esimerkiksi henkilöstön ollessa koulutuksissa. Vuosituhannen vaihteessa työlinjalla oli 30 kokoaikaista työntekijää sekä 11 osa-aikaista verkostovastaajaa. Verkostovastaajat olivat TE-toimistojen henkilökuntaa eri puolilta Suomea, jotka käyttivät osan työajastaan vastaamalla Työlinjan puheluihin. (Työlinjan historiikki 2014.)

Palvelut ovat edelleen monipuolistuneet 2010-luvulla. Palveluvalikoimaan ovat tulleet ohjaus-, verkko- ja sosiaalisen median palvelut. TE-palvelu-uudistus muutti myös Työlinjan työtä. Organisaatiomuutoksen myötä Työlinjasta tuli TE-asiakaspalvelukeskus. (Työlinjan historiikki 2014.)

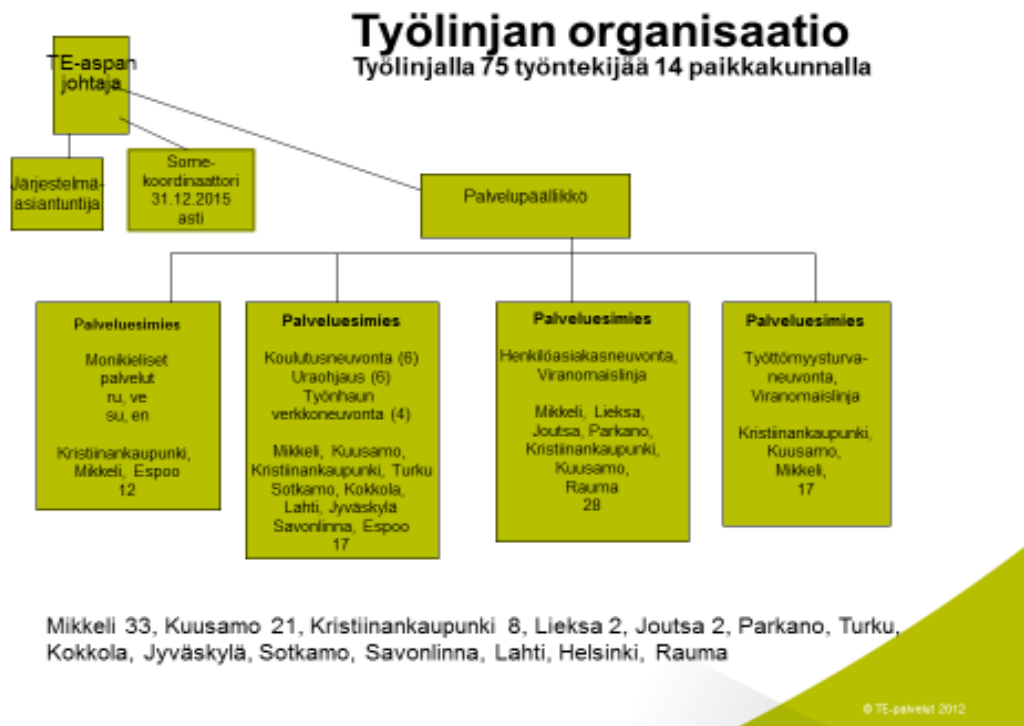
TE-aspaa johtaa asiakaspalvelukeskuksen johtaja. TE-aspassa on kaksi yksikköä, Työlinja ja Yritys-Suomi-puhelinpalvelu, joilla molemmilla on palvelupäällikkö (kuvio 2). Johtaja ja palvelupäälliköt muodostavat johtoryhmän, joka koontuu säännöllisestä ja käsittelee TE-askan tavoitteita, resursseja, toimintaa ja kehittämistä koskevia asioita. Johtajan alaisuudessa toimivat myös järjestelmä-asiiantuntija sekä sosiaalisen median koordinaattori (määräaikainen 31.12.2015 asti). Yritys-Suomen palvelupäällikön alaisuudessa toimii kaksi ryhmävastaavaa ja yhdeksän vakinaista yritysneuvojaa. Yritys-Suomi antaa myös talousapu-neuvontapalvelua, joka tuotetaan ostopalveluna noin 20 asiantuntijakonsultilta. Henkilöstö hoitaa tehtävänkuvassa määritellyt tehtävät sekä muut TE-askan esimiesten antamat työtehtävät. Henkilöstö huolehtii omalta osaltaan tulostavoitteiden saavuttamista, seuraa oman alansa kehitystä sekä pitää yllä ja kehittää omaa

osaamistaan. (TE-aspan työjärjestys 2014; Etelä-Savon ELY-keskuksen intranet.)



Kuvio 2. TE-aspan organisaatio (Etelä-Savon ELY-keskuksen intranet)

Työlinjalla on palvelupäällikön alaisuudessa neljä palveluesimiestä eli linjavastaavaa. Palvelulinjoja ovat monikieliset palvelut, koulutusneuvonta, uraohjaus, työnhaun verkkoneuvonta, henkilöasiakasneuvonta ja työttömyysturvaneuvonta. Palvelua annetaan ruotsin, englannin ja venäjän kielellä. Henkilöasiakas- ja työttömyysturvaneuvonta vastaavat lisäksi viranomaisyhteistyöstä. Työlinjan tehtävännimikkeitä ovat palveluasiantuntija, psykologi ja verkkotutor. Henkilöstömäärä on yhteensä noin 75 henkilöä, jotka työskentelevät usealla eri paikkakunnalla. (Kuvio 3). (Etelä-Savon ELY-keskuksen intranet.)



Kuvio 3. Työlinjan organisaatio (Etelä-Savon ELY-keskuksen intranet)

2.1 Strategia ja visio

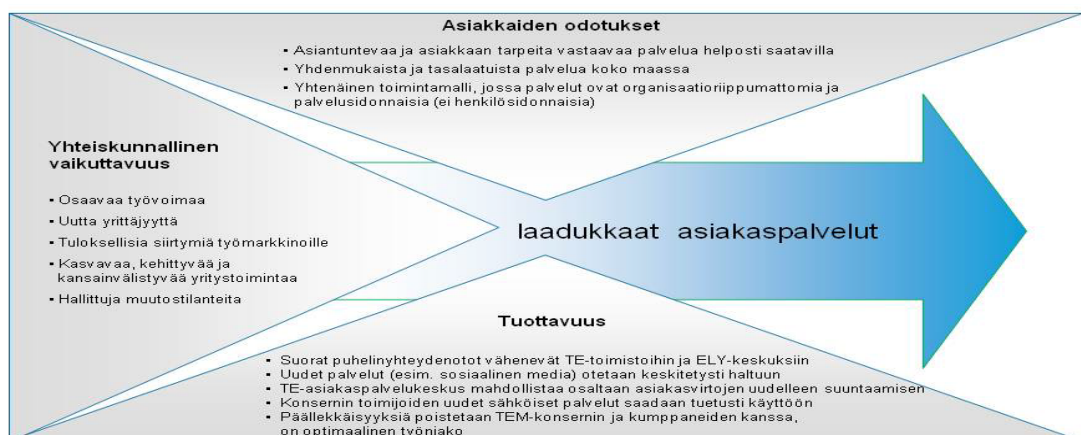
TE-palvelu-uudistus perustuu TEM-konsernin strategiaan ja valtakunnallisiin tavoitelinjauksiin. TE-palveluissa kohtaavat laajasti kaikki TEM-konsernin toimialaan kuuluvat osa-alueet. TE-palvelujen ja sen kehittämisen strateginen ohjaus on TEM:n vastuulla. Toimeenpanon vastuu on ELY-keskuksilla sekä TE-toimistoilla. (Vihanta 2015.)

TE-aspan visio on ollut voimassa vuoteen 2015 asti, joten sen päivittäminen on ajankohtaista. TE-aspan visiona on tuottaa yritys- ja työvoimapalveluja asiantuntevasti ja modernisti puhelimen ja muiden sähköisten viestintävälineiden avulla (kuvio 4). Vision toteutuminen edellyttää, että sen osatekijät, asiakaslähtöiset palvelut, selkeät palveluprosessit, huipputekniikka, onnistunut viestintä, osaava henkilöstö ja vahva johtaminen ovat tasapainossa ja kehittyvät strategisentavoitteiden mukaisesti. (TE-aspan toiminnan ja palvelujen kehittämisohjelma 2012-2015.)



Kuvio 4. TE-aspan visio 2015 (TE-aspan kehittämissuunnitelma 2012-2015)

TE-aspan kehittämisessä otetaan huomioon asiakkaiden tarpeet, yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja tuottavuusnäkökohdat kuvion 5 mukaisesti tasapainottaen. Asiakkaille pyritään antamaan helposti saatavilla olevaa, asiantuntevaa ja asiakkaiden palvelutarvetta vastaavaa palvelua. Palvelussa pyritään yhdenmukaisuuteen ja tasalaatuisuuteen. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus liittyy osaavaan työvoimaan sekä uuteen, kasvavaan, kehittyvään ja kansainvälistyvään yritystoimintaan. Julkisten palvelujen tehokkuusvaatimukset lisääntyvät ja tämä on otettava huomioon ohjattaessa asiakasvirtoja eri palvelukanaville. Eri kanavilla on erilaiset vahvuudet, joita tulee hyödyntää asiakasvirtojen ohjauksessa. (TE-aspan toiminnan ja palvelujen kehittämissuunnitelma 2012-2015.)



Kuvio 5. TE-aspan palvelujen kehittäminen (TE-aspan kehittämissuunnitelma 2012-2015)

2.2 Palvelut

Työlinja on valtakunnallinen palvelu, jonka kautta henkilöasiakkaat, yritykset ja työnantajat sekä yhteistyökumppanit saavat TEMin monikanavalinjauksen mukaisia palveluja suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja venäjäksi. Monikanavaisuus tarkoittaa sitä, että palvelut on saatavilla puhelimitse, sähköpostitse ja verkon välityksellä. Työlinja palvelee myös viranomaisia, esimerkiksi Kelaa, työttömyyskasvat ja kuntien/kaupunkien sosiaalitoimet. Viranomaislinjan puheluihin vastaavat henkilöasiakas- ja työttömyysturvaneuvonnan palveluasiantuntijat. Työlinja ei palvele asiakkaita ”face to face”. (Tehtäväkuva 2015.)

Työlinja antaa yleisneuvontaa sekä TE-palveluista että asioinnista TE-toimistoissa. Tämän lisäksi neuvontaa annetaan erityispalveluissa, joita ovat koulutus ja uraohjaus, työnhaun verkkoneuvonta, työttömyysturvaneuvonta, muutosturva, siviilipalvelusneuvonta, Eures (eurooppalainen työnvälitysverkosto, jonka lyhenne tulee sanoista European Employment Services) sekä monikieliset palvelut. Työlinja jatko-ohjaa asiakkaan palvelutarpeen mukaisiin palveluihin, opastaa sähköisten palveluiden käytössä sekä hoitaa TEMin erikseen määrittelemät erityistehtävät. (Tehtäväkuva 2015.)

Yritys-Suomi-puhelinpalvelun kautta yritykset ja yrittäjäksi aikovat saavat julkiset yrityspalvelut puhelimen ja verkon välityksellä TEMin monikanavalinjauksen mukaisesti. Yritys-Suomi-puhelinpalvelu antaa yrityksen perustamiseen liittyvää neuvontaa ja ELY-keskusten, TE-toimistojen, TEKES, Finnveran, Patentti- ja rekisterihallituksen, Verohallinnon sekä muiden Yritys-Suomi organisaatioiden yrityspalveluiden yleisneuvontaa. Yritys-Suomi-puhelinpalvelu opastaa sähköisten palveluiden käyttöön erikseen määritellyissä yrityspalveluissa, jatko-ohjaa asiakastarpeen mukaiseen palveluun muille julkisille yrityspalveluorganisaatioille ja hoitaa TEMin erikseen määrittelemät erityistehtävät. (Tehtäväkuva 2015.)

Talousapu-neuvontapalvelu toimii osana Yritys-Suomea. Neuvontapalvelu tarjoaa asiantuntijaneuvontaa talousvaikeuksista kärsiville yrityksille valtakunnallisena puhelinpalveluna. Lisäksi Talousapu-neuvontapalvelusta voi tilanteen niin vaatiessa saada myös henkilökohtaista lyhytkestoista konsultointiapua. Se tuotetaan ostopalveluna. (Tehtäväkuva 2015.)

3 OSAAMINEN

Työelämän jatkuva ja kiihtyvä muutos vaatii työntekijöiltä moniosaamista ja kokonaisuuksien hallintaa sekä osaamista, jossa yhdistyvät sekä teoreettinen tieto että käytännön kokemus. Tällä on vaikutusta sekä niihin ihmisiin, jotka ovat tulossa työelämään että niihin, jotka jo työskentelevät organisaatioissa. Enää ei riitä se, että osaa työtehtäväkohtaiset tiedot ja taidot, vaan osaamisen ydin muodostuu kompetenssista eli kyvystä oppia, kehittyä ja kehittää. Osaamiseen kohdistuu yhä enemmän monipuolisempia vaatimuksia, muun muassa vuorovaikutustaidot, kyky toimia ryhmässä sekä joustavuus. Yksin tehtävä työ on muuttunut yhä harvinaisemmaksi. Työntekijät ja heidän tekemänsä työ on kiinteässä vuorovaikutuksessa muiden työhön ja näin myös muiden työntekijöiden osaamiseen. Tästä onkin tullut uusi haaste työelämälle. (Hätönen 2007, 7.)

Työ on tärkeä osa ihmisen elämää ja ammatillinen kunto on osa tätä kokonaisuutta. Se rakentuu osaamisen ja motivaation pohjalle ja on myös kykyä pärjätä ja edetä työuralla. Ammatillisella kunnolla tarkoitetaan tässä sitä, että henkilöllä on selkeä tehtävä ja konkreettiset tavoitteet ja hän saa riittävästi palautetta. Hänellä on osaamista ja hän pitää huolta osaamisensa kehittämisestä koko työuransa ajan. Osaamiseen kuuluvat tiedot, taidot, motivaatio, kokemukset ja kontaktit. Työelämän jatkuvassa muutoksessa ja myllerryksessä työntekijän ainoa todellinen työsuhteturva on oma osaaminen ja siitä on pidettävä huolta. Vastuu osaamisen kehittämisestä on henkilöllä itsellään (Ranki 1999, 48). Hänen on hyvä ennakoida, miten työtehtävä tulee tulevaisuudessa muuttumaan ja mitä osaamista muutos vaatii. Kehityskeskusteluihin on panostettava ja ne tulee ottaa vakavasti, koska niiden avulla pidetään huolta osaamisesta ja sen kehittämisestä. (Sydänmaanlakka 2006, 227-229.)

Otalan (2008, 23) mukaan asiantuntijuus ja sen piirteet liittyvät entistä enemmän kaikkiin työtehtäviin lisäten osaamisvaatimuksia. Asiantuntijuuden myötä tarvitaan entistä monipuolisempaa osaamista, joka puolestaan edellyttää jatkuvaa uuden oppimista. Tehtävissä korostuvat itsenäinen ja tiimeissä tapahtuva ongelmanratkaisu, tiedon ja tietämyksen hallinta sekä tarve pitää osaaminen ajan tasalla. Asiat ovat monimutkaisia ja niiden syy-yhteyksien ymmärtäminen edellyttää käsitteellistä ja teoreettista tietoa.

3.1 Osaaminen käsitteenä

Hätösen (2011, 9) mukaan osaamista ja ammattitaitoa voidaan kuvata monella eri tavalla. Ammattitaito voidaan ymmärtää esimerkiksi kyvyksi yhdistää ammatin liittyvät tiedot ja taidot tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Kyse on prosessista, johon vaikuttavat sekä työpaikan, työtehtävän ja toimintaympäristön vaatimukset että työntekijöiden oma persoonallinen kehittyminen ja emotionaaliset tuntemukset. Ammattitaito-käsite on viime vuosina vakiintunut puheessa kompetenssiksi (Viitala 2005, 113). Osaamisessa puolestaan yhdistyvät tietojen ja taitojen monipuolinen ja luova käyttäminen, ajattelun taidot, kyky organisoida työtä ja työskennellä ryhmässä, oppimistaidot, kyky joustaa ja mukautua muutokseen sekä kyky arvioida omaa osaamista ja toimintaa. Osaaminen on aina oppimisen tulosta (Viitala 2005, 135).

Yksilötason osaamisista esiintyy monenlaisia käsitteitä. Yleisimmät näistä ovat "skills" (taidot), "competencies" (pätevyys) ja "capabilities" (kyvykkyys). Taidoilla viitataan johonkin erityisosaamiseen, jonka voi opettaa ja jota voidaan soveltaa käytännön työtehtävässä. Pätevyys ja kyvykkyys-käsitteitä käytetään hyvin kirjavasti kirjallisuudessa ja puheissa. Garavanin ja McGuiren (2001) kannanotto asiaan on Viitalan mukaan järkevä. He ovat sitä mieltä, että kyvykkyys viittaa johonkin laajempaan työelämässä tarvittaviin metataitoihin ja pätevyys johonkin tietyissä tehtävissä tarvittaviin valmiuksiin. (Viitala 2005, 113.)

Osaamiskäsitteen sisältöä on kuvattu muun muassa seuraavilla tavoilla. Osaaminen koostuu yksilön luontaisista kyvyistä, ominaisuuksista, motiiveista ja itseä koskevasta käsityksestä sekä koulutuksen, työn ja kokemuksen myötä hankituista tiedoista ja taidoista. Se sisältää aina hiljaista tietoa. Osaaminen koostuu työn tekemisessä tarkoituksenmukaisista tiedoista, taidoista, kyvyistä, pätevyyksistä, valmiuksista, ihmissuhdeverkoista, sitoutumisesta, kokemuksista, tunteista, asenteista ja motivaatiosta sekä näiden ominaisuuksien yhdistelmästä. Se ennustaa yksilön käyttäytymistä monissa erilaisissa tilanteissa ja tehtävissä, on tilannesidonnaista ja havaittavissa työsuorituksissa ja on käytännön tietoa eli kykyä toimia. Parhaimmassakaan organisaatiossa ei voi ohittaa yksilöiden panostusta osaamiseen ja sen kehittämiseen. (Hätönen 2011, 10; Ristikangas, Aaltonen & Pitkänen 2008, 22-23.)

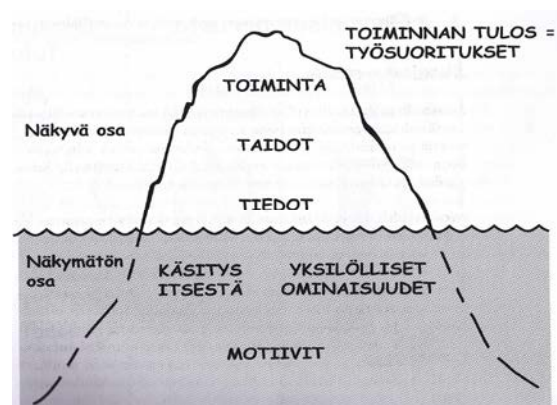
Helakorven (2009, 3) mukaan osaamisen käsitteistö on edelleen kirjavaa, vaikka asiaa on tutkittu ja määritelty kohtuullisen paljon. Osaaminen ymmärretään usein yleisempänä ja laajempänä käsitteenä kuin esimerkiksi ammattitaito. Myös Ranki (1999, 21) on sitä mieltä, että ammattitaito on suppeampi käsite kuin osaaminen. Hakalan (2006, 122) mielestä osaamisen määritelmää ei voida pitää erityisen valmiina kaikesta tutkimuksesta huolimatta. Hakala arvelee osasyynä tähän olevan, että osaaminen on esiintynyt vain harvoin erillisenä organisaation suorituskyvyn osatekijänä.

Viitalan (2005, 88-91) osaaminen on suorituskyvyn keskeinen tekijä, joka ei kuitenkaan yksinään tuota suorituskykyä. Suorituskyvyllä tarkoitetaan tässä organisaation kykyä saavuttaa asetetut tavoitteet. Nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä yksilön suorituskyky on enemmän kiinni osaamisesta kuin organisaation epäselvistä tai tarkentumattomista tavoiteasetteluista. Suorituskyky edellyttää riittävää osaamista, tietoa organisaation tavoitteista, motivoivia kannusteita, hyviä työolosuhteita ja välineitä sekä fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia.

3.2 Yksilön osaaminen

Osaamista hankitaan peruskoulutuksen, henkilöstökoulutuksen ja työkokemuksen kautta. Kun osaaminen ymmärretään henkilön tietojen ja taitojen soveltamiseksi työssä, siihen liittyvät läheisesti myös yksilön työmotivaatio ja työkyky, jotka ovat keskeisiä työhyvinvoinnin osatekijöitä. Osaaminen vahvistaa työkykyä, joka edistää sekä työssä menestymistä että ammatillista kehittymistä. Osaamisella on ihmiselle monia tärkeitä merkityksiä. Sen välityksellä liitytään sosiaaliseen yhteisöön ja saadaan arvostusta muilta yhteisön jäseniltä. (Hätönen 2011, 9; Viitala 2005, 112.)

Hätönen (2011, 10-11) on tutkimuksessaan käyttänyt Spencerin ja Spencerin jäävuorimallia osaamisen kuvaajana (kuvio 6). Mallin mukaan osaamisen sisältö voidaan määritellä viiden käsitteen avulla: motiivit, yksilölliset ominaisuudet, käsitys itsestä sekä tiedot ja taidot. Mallissa on osaamista kuvattu myös termein näkyvä eli eksplisiittinen ja näkymätön eli implisiittinen. Olennaista onkin määritellä jäävuoren huippu eli se osaaminen, joka ilmenee näkyvänä toimintana. Henkilön näkymätön osaaminen luo perustan näkyvälle toiminnalle.



Kuvio 6. Jäävuorimalli osaamisesta (mukaillen Hätönen 2011, 11).

Tiedot ja taidot hankitaan esimerkiksi koulutuksen ja tekemisen kautta. Henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat siihen, millä tavalla koulutus ja osaaminen painottuvat ja ilmenevät eri henkilöillä. Henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kuuluvat asenteet, motiivit, persoonallisuus sekä tunneäly. Tunneäly sisältää henkilökohtaisia ja sosiaalisia taitoja, kyvyn luoda ja tuottaa mielikuvia, nähdä mahdollisuuksia ja ymmärtää niiden hyödyntäminen. (Ojala 2008, 50-51.)

Ojala (2008, 51) kirjoittaa hajaantuneesta osaamisesta ja hajaantuneesta asiantuntijuudesta. Työelämässä edellytetään tietoa nykyisin niin paljon, ettei sitä kukaan hallitse yksinään. Yhteydet muihin osaajiin ja verkostoihin on yksi osaamisen ulottuvuus. Asiantuntijuuskin on yhä enenevässä määrin verkostoitumista, yhteistyötä ja tiimityötä sekä muiden asiantuntijoiden että asiakkaiden kanssa. Ojalan mukaan asiantuntijuus on kyky luoda jatkuvasti uutta osaamista ja tietoa muiden asiantuntijoiden kanssa. Tietotekniikka moninkertaistaa osaamista ja on näin ollen oleellinen osa yksilön osaamista.

Tietoinen ja hiljainen tieto on osa yksilön osaamista. Tietoista tietoa voidaan kuvata sanoin ja se on dokumentoitavissa ja siirrettävissä. Sitä opetetaan kouluissa ja tietoa saa kirjoista. Siihen viitataan myös silloin, kun puhutaan koodatusta tai fokusoidusta tiedosta. Hiljainen tieto on kokemuksen myötä syntynyttä osaamista, jota on vaikea kuvata sanoin, mutta jota sovelletaan jatkuvasti työssä. Se on henkilökohtaista tietoa, tiukasti sidoksissa toimintaan ja tiettyyn tilanteeseen ja sitä on vaikea välittää muille. Se sisältää elämäkokemusta ja kykyä suhteuttaa asioita, siihen sisältyy tunteet ja suhtautumistapa ja se perustuu ihmisen arvoihin, uskomuksiin ja ideaaleihin. Hiljainen tieto vaikuttaa yksilössä koko ajan,

vaikka sitä ei ole ilmaistu eikä muotoiltu. (Viitala 2005, 131; Piili 2006, 109; Ojala 2008, 27.)

3.3 Organisaation osaaminen

Organisaation osaaminen on organisaation yhteinen käsitys tai näkemys toiminnan kannalta tärkeistä asioista. Se on myös yhteisesti omaksuttu toimintatapa. Kun ihmiset jakavat, yhdistävät ja kehittävät osaamistaan yhdessä, se muuttuu organisaation osaamiseksi, resurssiksi, jota on tärkeää ohjata ja tukea. Hajallaan oleva osaaminen ei hyödytä organisaatiota, jos osaamista ei voida käyttää siellä missä tarve on. Organisaation osaamisen kannalta rakenteet ovat jopa tärkeämmät kuin yksilön osaaminen. Tämä korostuu erityisesti silloin, kun yksilöt ovat hajallaan eri puolilla organisaatiota. (Ojala 2008, 53, 81.)

Ojalan (2008, 53-55) mukaan organisaation osaamisesta käytetään vaihtelevasti termejä strateginen osaaminen tai kriittinen osaaminen, avainosaaminen, tuki-osaaminen ja ydinosaaminen. Ydinosaaminen on yleensä kirjallisuudessa määriteltä samalla tavalla. Termejä tärkeämpää on kuitenkin se, että organisaatiossa on määriteltä osaamistarve nyt ja tulevaisuudessa ja tärkein osaaminen strategian ja tavoitteiden kannalta. Avainosaamista on kaikki se, jota organisaation toiminta edellyttää ja se määritellään selvittämällä osaamistarpeet. Strateginen osaaminen on välttämätöntä strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Tukiosaamisella tarkoitetaan sellaista avainosaamista, joka tarvitaan tukemaan strategista osaamista ja sen käyttöä. Ydinosaaminen muodostuu yhdestä tai useammasta strategisesta osaamisesta ja se on oppimisen myötä syntynyt toimintatapa. Ydinosaaminen ei ole sidoksissa yhteen henkilöön, vaan on aina organisaation osaamista.

Myös organisaatiolla on tietoista ja hiljaista tietoa. Tietoista tietoa ovat esimerkiksi organisaation ohjeet, toimintatavat ja prosessikuvaukset. Hiljainen tieto on sellaista tietoa, joka tiedostetaan, mutta ei yleensä pueta sanoiksi, mutta jota on viime vuosikymmenen aikana aktiivisesti pyritty nostamaan esiin ja sanoittamaan. Hiljaista tietoa ovat esimerkiksi kirjoittamattomat säännöt sekä asenteet ja arvot. Hiljaisen tiedon merkitys on yhä tärkeämpää. Organisaatiot saavuttavat parhaimman hyödyn, kun ne hallitsevat sekä tietoista että hiljaista tietoa. (Ojala 2008, 53; Harmaala 2014, 9.)

3.4 TE-aspan osaaminen

Palveluasiantuntijan on hallittava laaja-alaisesti työhallinnon palvelutuotteet ja palvelut sekä osattava soveltaa tietoa asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Lainsäädännön tunteminen ja lakien tulkinta on tehtävässä onnistumisen ehdoton edellytys. Erityisesti on hallittava ja tiedettävä julkinen työvoimapalvelulaki, työttömyysturvalaki, hallintolaki, virkamieslaki, laki yhteistoiminnasta yrityksissä, kotoutumislaki, vuorotteluvapaalaki sekä laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Valtakunnallisessa palvelussa on ymmärrettävä myös TE-toimistojen palvelujen paikalliset erityispiirteet, joihin kuuluu muun muassa alueelliset työmarkkinat. (Tehtäväkuva 2015.)

Tehtävä edellyttää hyviä asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitoja sekä puhelinpalveluosaamista. Asiakastilanteet ovat yksilöllisiä ja puhelinpalvelu vaatii tilannettajua ja empaattisuutta sekä taitoa selittää asioita kokonaisvaltaisesti ja syvällisesti sekä kykyä tuoda esiin asioita, joita asiakkaat eivät osaa tai ymmärrä kysyä. Tehtävä edellyttää ajantasaista tietoa sekä kykyä arvioida ja analysoida sitä. Palvelun on oltava virheetöntä ja tasalaatuista. Työote on itseohjautuva ja ratkaisukeskeinen ja siinä tarvitaan erityistä joustavuutta ja paineensietokykyä palvelun takaamiseksi kiireisessäkin tilanteessa. Tehtävässä on hallittava keskeiset tietokannat ja -järjestelmät, joita ovat OC-puhelinjärjestelmä, oman hallinnon ja yhteistyötahojen intranet- ja internet-sivut, TE-toimiston asiakastietojärjestelmä URA, HelpNet, Finlex ynnä muuta. (Tehtävänkuva 2015.)

Henkilö- ja viranomaisasiakkaiden palvelulinjalla palveluasiantuntijan on osattava laaja-alaisesti TE-hallinnonalaa säätelevä lainsäädäntö ja ohjeistus. Hänen on osattava erottaa yhteistyötahojen toimivaltaan kuuluvat asiat ja ohjata asiakas tarvittaessa oikean tahon puoleen. Hänen pitää myös tunnistaa ohjeistuksesta poikkeavat asiakastilanteet ja selvittää tarvittaessa asiaan liittyvät tulkinnat. Laista ja ohjeistuksesta poikkeaviin ratkaisuihin ja pyyntöihin on puututtava ja niistä on kerrottava yksittäisille asiakkaille tai yhteistyökumppaneille. Työttömyysturvaneuvontaan ja sitovien työvoimapolitiittisten lausuntojen antamiseen liittyvät tehtävät vaativat hyvää työttömyysturvalainsäädännön sekä sen ohjeistusten tuntemusta. (Tehtävänkuva 2015.)

Työttömyysturvaneuvonnassa ja viranomaislinjalla palveluasiantuntijan on osattava laaja-alaisesti TE-hallinnon alaa säätelevä lainsäädäntö ja ohjeistus. Hänetä edellytetään työttömyysturvalainsäädännön ja siihen liittyvän ohjeistuksen syvällistä osaamista. Hänen tulee tunnistaa ohjeistuksesta poikkeavat asiakastilanteet ja selvittää tarvittaessa tulkinnat yhdessä asiakkaan alueen työttömyysturva-asiamiehen tai muun asiantuntijan kanssa. Lisäksi työntekijän tulee tuntea Suomen koulutusjärjestelmä ja rakenne. (Tehtäväkuva 2015.)

Koulutusneuvonnassa palveluasiantuntijan on tunnettava syvällisesti koulutusjärjestelmät ja niiden rakenne, opintojen rahoitusmahdollisuudet sekä näihin liittyvä lainsäädäntö. Keskeistä koulutusneuvonnassa on lisäksi tiedonhakumenetelmien ja -järjestelmien erittäin hyvä hallinta. Lisäksi on tunnettava siviilipalvelukseen liittyvä ohjeistus ja lainsäädäntö. Koulutusneuvonta on Facebookissa. Facebookin ylläpito edellyttää tiedottamiseen liittyviä taitoja. Monimutkaisetkin asiat on pystyttävä kertomaan ymmärrettävällä kielellä, lyhyesti ja ytimekkäästi. Kiinnostavan sisällön tuottaminen vaatii useiden medioiden seuraamista ja tiedon uudenlaista tulkintaa. Sosiaalisen median käyttö valtakunnallisessa palvelussa edellyttää hyviä verkkokirjoittamisen valmiuksia ja medialukutaitoa. (Tehtäväkuva 2015.)

Ruotsinkieliset palvelut on koottu kolmelle palvelulinjalle; utkomstskydd för arbetslösa, utbildningsrådgivning sekä svenskspråkig service. Svenskspråkig service-linja sisältää kaikki muut henkilöasiakas- ja työnantajapalvelut. Kaikki palvelut, jotka kuuluvat erikoistuneeseen valtakunnalliseen suomenkieliseen palvelulinjan tehtäviin, kuuluvat myös ruotsinkielisen palvelun tehtäviin. (Tehtäväkuva 2015.)

Englanninkielisellä palvelulinjalla hoidetaan kaikkia Työlinjan eri neuvontalinjojen tehtäviä. Erityisryhmänä painottuu Suomessa asuvien ja Suomeen muuttota suunnittelevien maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelu, jotka eivät osaa riittävästi suomenkieltä ja tarvitsevat palvelua englannin kielellä. Tehtävässä tehdään yhteistyötä Eures-palvelujen kanssa (asiakkaina EU-alueelta muuttavia/EU-alueelle muuttavia). Tehtävä vaatii Suomen työmarkkinoiden ja työvoimapalveluiden tuntemuksen lisäksi kansainvälisten työmarkkinoiden ja yhteiskunnallisten järjes-

telmien ja kulttuurien ymmärtämistä. Varsinkin kansainväliseen liikkuvuuteen liittyvissä työttömyys- ja sosiaaliturva-asioissa on neuvonnalla ja ajankohtaisella opastuksella suuri merkitys työnhakijalla ja muille osapuolille. Työlinja Eures-neuvoja vastaa valtakunnallisiin tiedusteluihin, jotka koskevat muun muassa ulkomaille/ulkomailta muuttoa, työnhakua ja rekrytointia, ulkomailla opiskelua, ulkomaalaisen opiskelu Suomessa, työpaikkoja ulkomailla/Suomessa, sosiaaliturvaa Suomessa ja EU-alueella sekä verotusta Suomessa ja EU-alueella. (Tehtäväkuva 2015.)

Työlinjan venäjänkielistä palvelua tarjoavan palveluasiantuntijan tehtävänä on palvella ensisijassa venäjän kielellä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden työ- ja elinkeinohallinnon palvelualaa koskeviin kysymyksiin ja antaa tietoa TE-toimiston palveluista ja asioinnista sekä sähköisistä palveluista. Erityisryhmänä painotuu Suomessa asuvien ja Suomeen muuttoa suunnittelevien venäjänkielisten maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelu. Tehtävässä tehdään yhteistyötä Eures-palvelujen kanssa (asiakkaina myös EU-alueelta muuttavia/EU-alueelle muuttavia) sekä Yritys-Suomi-puhelinpalvelun kanssa (asiakkaina venäjänkielisiä yritys-toimintaan liittyvän tiedon tarvitsijoita). (Tehtäväkuva 2015.)

Uraohjauksen tehtävä edellyttää psykologian maisterin koulutusta (tai vastaavaa tutkintoa, jossa pääaineena psykologia), useita vuosia ammatinvalintapsykologin kokemusta, kehittämis-, koulutus- ja konsultointiosaamista sekä tiedonhankintaan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvää osaamista. Tehtävässä kehitetään uusia toimintamalleja ja ratkaisuja, joilla on pitkäaikaisia ja valtakunnallisia vaikutuksia. Tehtävä edellyttää uusien, vähitellen esiin nousevien ongelmien ja haasteiden luovaa ja innovatiivista ratkaisemista yhdessä verkoston kanssa. Työ vaatii organisointikykyä, kehittämisotetta ja verkosto-osaamista. Asiakkaiden uraohjaus puhelinpalveluna edellyttää laaja-alaista ja syvällistä psykologisen tiedon ja teorian soveltamista eri asiakasryhmien ja erilaisten yksilöiden tarpeisiin. (Tehtäväkuva 2015.)

Verkkotutorin tehtävä edellyttää laajasti työnhakuneuvonnan substanssitaitoja, kykyä ohjata ja opastaa työnhaussa eri kokoisia sekä taustaltaan heterogeenisiä ryhmiä. Tehtävässä tarvitaan työmarkkinoiden, TE-toimiston palvelujen ja koulutusjärjestelmien hyvää tuntemusta ja tiedon soveltamista asiakkaan tilanteeseen.

Tehtäväkokonaisuus on vaativa, koska se edellyttää monipuolista tietopohjaa ja sen soveltamista käytännössä. Haasteellisuutta lisää se, että palvelu on valtakunnallista, TE-hallinnon yhteistä palvelua. Tehtävä edellyttää kykyä työskennellä nuorten parissa, ymmärtää nuorten kulttuuria ja toimintatapoja. Tehtävässä vaaditaan verkko-opiskelun ja verkko-ohjaamisen hyvää tuntemusta ja ymmärtämistä sekä verkkokirjoittamisen osaamista. Tehtävässä tarvitaan kykyä motivoida nuoria, yksilön ja ryhmän ohjaustaitoja ja verkosto-osaamista. Tehtävä vaatii organisointikykyä, itsenäistä ja aloitteellista työskentelyotetta ja tiedonhankintaa sekä nopeaa sopeutumista muuttuviin tilanteisiin. Koska työ ei ole rutiininomaista, edellyttää se suunnittelu- ja ideointikykyä, tiimityövalmiuksia sekä luovaa ongelmanratkaisua. Tehtävässä tarvitaan laajaa tietoteknistä osaamista: verkkomateriaalin, esitteiden, julisteiden toteuttamisesta (HTML-kieli, tyylit, videot, kuvat, kuvankäsittely, esitykset yms.) monipuolisilla tekniikoilla, verkkosivustojen kehittämisestä, suunnittelusta ja ylläpitämisestä sekä Moodle-ympäristön monipuolinen hallinta ja tuntemus. (Tehtäväkuva 2015.)

4 OSAAMISKARTAN LAADINTA

Organisaation osaamisen jäsentämiseksi ja yhteisen keskustelun konkretisoiduksi tarvitaan yhteinen työväline, osaamiskartta. Kartan valmistuminen on vasta ensimmäinen askel osaamisen kehittämisessä. Osaamiskarttaan kuvataan ne osaamisalueet, joita organisaatiossa tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa. Siihen sisällytetään osaamisen tasokuvaukset, jotka helpottavat osaamisen arviointia ja kehittämistä. (Hätönen 2011, 18.)

Osaamiskartta sisältää nyt ja tulevaisuudessa tarvittavan osaamisen ja se on apuna osaamisen arvioinnissa. Kartta mahdollistaa oman osaamisen itsearvioinnin sekä osaamisen kehittämisen suunnittelun ja toteutuksen ja antaa välineitä osaamisesta käytävään keskusteluun. Osaamiskartta antaa kehykset henkilöstön osaamisen kehittämiseksi, jäsentää osaamisen kehittämisen tulosten ja vaikutusten arviointia ja on apuna rekrytoinnissa. Osaamiskartta voidaan laatia koko organisaation tarvitsemista osaamisalueista tai ryhmän ryhmän/tiimin osaamisalueista. Se voidaan laatia myös joistakin erikseen valituista osaamisalueista. (Hätönen 2011, 18.)

Koko henkilöstö tulisi ottaa mukaan osaamiskartan laadintaan. Tämä ei kuitenkaan ole aina mahdollista, joten on suositeltavaa, että kartan laadintaa varten perustetaan työryhmä. Työryhmän tulee edustaa mahdollisimman kattavasti eri osaamisalueiden henkilöstöä, jotta kartan käyttöönotto on mahdollisimman luontevaa eri ryhmissä. Kartan laadintaan on syytä panostaa, koska se tulee jatkossa olemaan osaamisen arvioinnin, kehittämisen ja seurannan työkalu (Hätönen 2011, 18-19.)

Viitalan (2005, 120) mielestä aidoimpaan lopputulokseen päästään sillä, että keskustellaan osaamisen erittelyistä ja määrittelyistä ilman mitään mallia. Viitala kuitenkin toteaa, että jäsenyys on tarpeen tehdä, koska se vahvistaa ryhmälle ja yksilölle erottelukykyä omien osaamisten ja niiden vahvuuksien sekä kehittämistarpeiden tunnistamiseksi. Samalla se suuntaa osaamisen tarkastelua ja kehittämistarpeiden tunnistamista.

Osaamiskartan laadinnan ensimmäisessä vaiheessa on löydettävä riittävän vahva yhteinen näkemys niille organisaation tavoitteille, joiden varassa voidaan

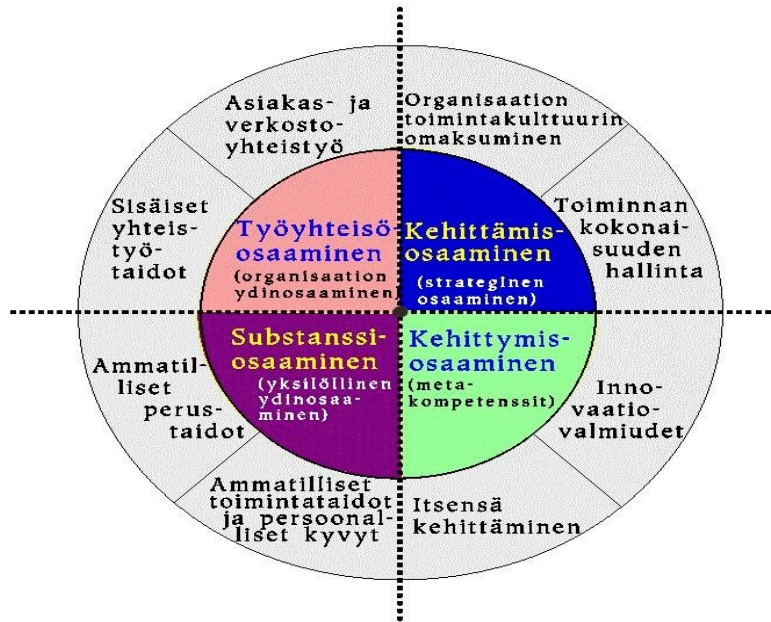
määrittää tulevaisuuden osaamistarpeet (strategialähtöisyys). Osaamiskarttoja ei ole yleisesti saatavilla, vaan ne räätälöityvät aina juuri kyseisen organisaation tarpeista. (Hätönen 2011, 18-19.)

4.1 Osaamisalueiden kuvaaminen

Osaamisalueet laaditaan organisaation arvojen, vision ja strategian pohjalta. Osaamisalueiden määrittämisen pohjaksi on hyvä laittaa esille ne tulevaisuuden haasteet, joiden hallintaan osaamista tarvitaan. Yksi tapa määrittellä osaamisalueita on, että osallistujat kirjoittavat esimerkiksi tarralapuille tärkeinä pitämiään ominaisuuksia. Tämän jälkeen lappuja yhdistellään ja muodostetaan alustavia osaamisalueiden jäsennyksiä. Osaamiskartan tulisi sisältää suhteellisen pieni määrä pääosaamisalueita, ettei arviointi olisi liian työlästä. (Hätönen 2011, 19.)

Viitalan (2005, 120) mukaan osaamisen erittely ja tarvittavien osaamisten määrittely voidaan tehdä kahdella tavalla. Ensimmäisenä hän kertoo ”valkoisen paperin” tekniikasta, joka tarkoittaa sitä, että osaamiset määritellään ja ryhmitellään joko itse keskustellen tai käyttäen apuna erilaisia ideointitekniikoita. Toisena vaihtoehtona on käyttää valmista jäsennyttä, josta otetaan omaan toimintakenttään soveltuvat osaamisnimikkeet ja täydennetään olemassa olevaa listaa.

Helakorpi (2009,7-9) on kehittänyt asiantuntijan/ammattilaisen osaamiskartan (kuvio 7). Hän korostaa, että kuvio on suuntaa-antava ja tarkoitettu apuvälineeksi keskustelun pohjaksi. Karttaa voi käyttää alakohtaisesti soveltaen.



Kuvio 7. Asiantuntijuuden osaamisalueet (Helakorpi 2009)

Kuviossa osaaminen muodostuu neljästä osa-alueesta: substanssi-, työyhteisö-, kehittämis- ja kehittymisosaamisesta. Jako ymmärretään tässä analysoinnin ja kuvauksen välineeksi, koska käytännön työssä ei ole selkeitä rajoja ja koska painotukset voivat olla erilaisia ja ilmetä eri tavoin. (Helakorpi 2009, 7-9.)

Substanssiosaamisella tarkoitetaan työssä tarvittavaa ammatillista tietotaitoa, ydinosaamista. Asiantuntijan on hallittava lisäksi myös laajemmin työelämän pelisääntöjä. Jokaisessa työyhteisössä on omat sovitut sääntönsä, jotka asettavat vaatimuksia ja velvollisuuksia asiantuntijalle. Henkilökohtaiset kyvyt ja persoonallinen toimintatapa kuuluvat myös substanssiosaamiseen. (Helakorpi 2009, 7-9.)

Työyhteisöosaaminen liittyy työyhteisön sosiaaliseen luonteeseen. Asiantuntijalla tulee olla entistä enemmän yhteistoimintaosaamista ja taitoja tiimityöhön, vuorovaikutukseen ja johtamiseen. (Helakorpi 2009, 7-9.)

Kehittämisosaaminen edellyttää koko organisaation toimintatapojen tuntemusta ja valmiutta niiden kehittämiseen. Organisaation ydinosaaminen on osaamiskokonaisuus, jolla saavutetaan oma asema markkinoilla. Se on jotain sellaista osaamista, joka tekee yrityksestä omaleimaisen. Se voi liittyä toimintatapoihin tai toimintakulttuuriin. (Helakorpi 2009, 7-9.)

Kehittymisosaamisella tarkoitetaan kehittämisosaamista ja ajattelun taitoja, joita tarvitaan oman työn ja työyhteisön kehittämisessä. Asiantuntijalla on oltava halu jatkuvaan oppimiseen ja uuden tiedon hankintaan. Hänen on tunnistettava työsäännön esiintyviä ongelmia ja pystyttävä luovaan ongelmanratkaisuun. Hän joutuu miettimään omaa arvomaailmaansa ja eettisiä toimintaperiaatteitaan, joilla on keskeinen merkitys orientoiduttaessa oman työn ja työyhteisön kehittämiseen. Asiantuntijuuteen liittyy entistä enemmän oman työn johtaminen ja kehittäminen, mikä edellyttää koulutuksiin osallistumista, itsensä kehittämistä ja muun muassa erilaisiin kehittämisprojekteihin osallistumista. (Helakorpi 2009, 7-9.)

4.2 Osaamistasojen määrittäminen

Osaamiskarttaan määritellään osaamisen arvioinnin tapa eli mittaristo, jolla osaamista voidaan arvioida mahdollisimman yhdenmukaisesti. Mittaamisella saadaan näkyväksi osaaminen ja sen taso ja sillä pyritään saamaan oikeaa tietoa osaamisen tilasta ja kehittämisen suunnasta. Osaamista voidaan arvioida joko sovitun arvoasteikon pohjalta tai kirjoitettujen osaamistasojen määritysten pohjalta. Yleisesti suositellaan, että arviointiasteikko olisi kohtalaisen laaja. Osaamisen tasoa voidaan arvioida esimerkiksi aloitteleva-hyvä-kiitettävä tai harjaantuva-osaava-erittäin hyvin hallitseva. Tämä mahdollistaa osaamisen portaittaisen/tasokohtaisen arvioinnin sekä perusosaamisen että huippuosaamisen näkökulmista. (Hätönen 2011, 21; Ranki 1999, 48, 50.)

Osaamistasoihin voi kuulua myös 0-taso, joka tarkoittaa, että henkilöllä ei ole vielä tarvittavaa osaamista tai hän on uusi työntekijä. 0-taso voi olla kyseessä myös silloin, kun lähdetään kehittämään tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista. 0-taso voi helpottaa henkilöä ajattelemaan, ettei hänen yksilönä tarvitse hallita kaikkea organisaation osaamisalueita. Organisaation osaaminen syntyy eri ihmisten osaamisalueiden ja -tasojen yhdistelmästä. (Hätönen 2011, 22.)

Hätösen (2011, 22-23) mukaan osaamisen mittaristo voidaan määritellä yleisilmauksena tai osaamisalueittain. Yleiskuvaus antaa osaamisen arvioinnille yleiset kriteerit ja toistuu samana kaikkien osaamisalueiden arvioinnissa. Yleiskuvauksen jäävät usein ylimalkaisiksi, koska kaikkia osa-alueita koskevaa yleiskuvausta on vaikea nimetä. Tämän vuoksi yleiskuvausta yleensä täydennetään yksityiskohtaisimmilla tasokuvauksilla.

4.3 Itsearviointi

Ulkopuoliselta taholta tulevan arvioinnin rinnalle on tullut itsearviointi, joka tarkoittaa sitä, että henkilö arvioi itse omaa osaamistaan ja oppimistaan ottamalla kantaa suorituksiinsa, oppimiseensa ja toimintaansa. Arviointiin vaikuttavat henkilön itselleen asettamat vaatimukset työtehtävistä suoriutumiseksi ja tarvittavan osaamisen saavuttamiseksi sekä uskomukset omista voimavaroista. Itsearviointi on tärkeä työelämätaito, joka on itseohjautuvuuden ja elämänhallinnan perusta. Itsearviointi vaatii kriittistä ajattelua ja osaamiseen ja suoritukseen liittyvien odotusten tunnistamista. Henkilön omaa arviointia voidaan täydentää muiden antamalla arvioinneilla. Yhteisesti käyty keskustelu arviointiprosessista sekä mahdollisimman selkeä ohjeistus antavat hyvät mahdollisuudet itsearviointiin onnistumiselle. (Hätönen 2011, 32-33.)

Kehityskeskustelu on luonteva tapa arvioida yksilön osaamista säännöllisin väliajoin. Keskustelun pohjana voidaan käyttää osaamiskartoitusta. Osaamista peilataan organisaation tavoitteisiin ja strategiaan. Työyhteisö voi tehdä arviota myös yhdessä. (Piili 2006, 110.)

5 KEHITTÄMISPROSESSIN KUVAUS

Maaliskuussa 2015 käynnistyi TE-aspan osaamisen kehittämisen prosessi. Vuoden yhdeksi painopistealueeksi määritelty tehtävä sisälsi tavoitteen entistä paremmasta osaamisen johtamisesta ja henkilöstön osaamisen kehittämisestä. Teeman ympärille rakennetussa aamuinfotilaisuudessa Yritys-Suomen palvelupäällikkö kertoi heidän osaamishankkeesta, jossa on selvitetty yritysneuvojien yleisiä osaamisia ja ammattiosaamista. TE-aspan johtaja kertoi, että TE-aspaan nimetään osaamisryhmä tunnistamaan eri tehtävien osaamisalueet ja valmistelemaan osaamisalueisiin pohjautuva osaamisen kartoituksen itsearviointiväline. Arviointiväline voisi olla osittain yhteinen ja osittain eriytyvä Yritys-Suomelle ja Työlinjalle. Yhteisenä osiona voisi olla yleiset osaamiset/TE-aspan toimivuus ja eriytyvänä osiona ammattiosaaminen. Vastuu organisoinnista oli Työlinjan ja Yritys-Suomen palvelupäälliköillä.

Osaamisryhmä nimettiin huhtikuussa 2015 ja sen puheenjohtajana toimi Työlinjan palvelupäällikkö. Ryhmään valittiin yksi edustaja kustakin Työlinjan palveluryhmästä sekä kaksi edustajaa Yritys-Suomesta. Yritys-Suomen toinen edustaja oli heidän palvelupäällikkönsä. Osallistuin arviointivälineen valmisteluun henkilöasiakasneuvonnan edustajana. Puheenjohtaja oli ainoa Työlinjan esimiestyötä tekevä ja hän huolehti siitä, että muut esimiehet olivat koko ajan tietoisia ryhmän toiminnasta, vaiheita ja etenemisestä.

Osaamisryhmä aloitti toimintansa toukokuussa 2015. Ennen ensimmäistä kokousta puheenjohtaja lähetti jäsenille tutustuttavaksi Yritys-Suomen ja TE-palvelujen osaamisen jäsentämiseen ja itsearviointiin liittyvää materiaalia. Lisäksi jäsenet saivat luonnoksen työsuunnitelmasta sekä pohdittavaksi ja yhteisesti keskusteltavaksi, mitä hyötyjä osaamiskartoituksesta voisi olla. Lisäksi materiaali sisälsi pohdintatehtävän riskeistä: mitä on hyvä välttää tai mihin on hyvä varautua osaamiskartoituksen valmistelussa / toteutuksessa.

5.1 Työsuunnitelma

Osaamisryhmän puheenjohtaja valmisteli työsuunnitelmaluonnoksen, jota käsiteltiin TE-aspan johtoryhmässä ja Työlinjan esimieskokouksessa ennen sen esit-

telemistä osaamisryhmälle. Työsuunnitelma koettiin hyväksi välineeksi osaamiskartoituksen kehittämistyön jäsentämiseksi ja se hyväksyttiin parilla täydennyksellä. Täydennykset liittyivät osaamisryhmän jäsenen ”omakohtaista ajattelua osaamiskartoituksesta”-puheenvuoroon TE-aspan yhteisessä infossa kesäkuussa sekä TE-aspan yhteisiin aamuinfoihin elo-syyskuulla. Työsuunnitelmassa (liite 1) sovittiin osaamisryhmän kokousaikataulusta toukokuusta marraskuulle, kokousten ja välityöskentelyn sisällöistä ja tavoitteista sekä muiden osallistamisesta osaamiskartoituksen tekemiseen.

Osaamisryhmä aloitti toimintansa 7.5.2015, ja tarkoituksena oli saada lomake valmiiksi syyskuun aikana. Yhteenvetokokous oli tarkoitus pitää marraskuussa. Alkusyksystä kuitenkin todettiin aikataulutuksen olevan liian tiukka. Suunnitelmaa tarkennettiin siten, että lomake on valmis testattavaksi lokakuun aikana ja kartoitus pyritään tekemään marraskuun puoleenväliin mennessä. Tämän jälkeen sovitaan uusi kokousajankohta tulosten, johtopäätösten ja toimenpiteiden jatkotyöstämistä varten. Kaksi ensimmäistä kokousta oli sovittu päivämäärineen. Muiden kokousten aikataulut ja asialistat puheenjohtaja lähetti hyvissä ajoin huomioiden osallistujien poissaolot ja muut menot. Osaamisryhmän tarkoituksena oli valmistella touko-elokuun aikana runko osaamiskartoituksen yleisestä osaamisesta ja substanssiosaamisesta. Elokuun lopulla työstämistä jatkettiin kunkin palveluryhmän omassa palaverissa osaamisryhmän jäsenen vetämänä. Puheenjohtaja kirjoitti muistiot kokouksista ja päivitti osaamiskartoituslomaketta sitä mukaa kun ideoita ja ehdotuksia syntyi – niin ryhmän jäseniltä kuin häneltä itseltään.

Työskentely aloitettiin tutustumalla ennakkomateriaaliin ja keskustelemalla annetuista pohdintatehtävistä. Tarkoituksena oli luoda yhteinen käsitys osaamisryhmän tehtävästä. Kokouksissa sovittiin seuraavasta työskentelyvaiheesta- ja tavasta. Prosessia vietiin eteenpäin yksilö-, pari- ja pienryhmätyönä. Kokoukset pidettiin Lyncin välityksellä, materiaalia työstettiin sähköpostin ja Yammerin välityksellä. Yammer on ryhmätyöskentelyn mahdollistava yhteistyöalusta.

Toukokuun kokouksessa sovittiin, että osaamisryhmä jaetaan kolmeen ryhmään valmistelemaan annettuja tehtäviä. Yksi ryhmä pohti, millaisilla työskentelymuodoilla voitaisiin lisätä henkilöstön osallistumista ja vaikuttamisen mahdollisuuksia

osaamiskartoituksen tekemisessä. Toinen ryhmä sai tehtäväksi tuottaa vielä materiaalia liittyen TE-aspan ja TE-palvelujen visioon, strategiaan ja tehtäviin. Tällä haluttiin vielä varmistaa, että jokaisella on tiedossa organisaatiomme olemassaolon tarkoitus ja tehtävä. Itse olin mukana kolmannessa ryhmässä, joka sai tehtäväksi työstää osaamiskartoituksen yhteisiä osaamisia hyödyntäen Yritys-Suomen ja TE-palvelujen osaamismäärittelyistä tuotettuja osaamisalueita.

Kesäkuun kokouksessa jaettiin kokemuksia, näkemyksiä ja tuotoksia annetuista välitehtävistä sekä sovittiin seuraavasta vaiheesta eli substanssiosaamisten valmistelusta kesän aikana. Yhteisten osaamisten työstämistä jatkettiin edelleen. Tehtävää varten jakauduttiin työpareihin/pienryhmiin. Määrittelytyötä tehtiin myös yksilötyönä. Kesän aikana kokoonnuttiin itseohjautuvasti pienryhmissä sen mukaan, miten koettiin tarpeelliseksi ja mahdolliseksi oman valmistelutyön eteenpäin viemiseksi.

Syyskuussa jaettiin kesän työskentelyn tuloksia ja ryhmäpalavereissa esille nousseita kysymyksiä. Lokakuussa osaamisryhmälle esitettiin osaamiskartoituksen Webropol-testiversio, ja marraskuun alussa jäsenet testasivat lomakkeen. Webropol on selaimella käytettävä kysely- ja tiedonkeruuohjelma. Marraskuun 19. päivä henkilöstö sai sähköpostitse linkin kyselyyn. Vastaamisaikaa annettiin 4.12.2015 asti.

Työsuunnitelmassa sovittiin myös aikataulusta muiden osallistamiseksi kartoituslomakkeen kehittämisessä. Henkilöstöä tiedotettiin valmistelutyön etenemisestä ja vaiheista sähköpostitse sekä TE-aspan yhteisissä aamuinfoissa. Henkilöstö otettiin mukaan elo-syyskuun aikana ja lomakkeen teknisestä toteutuksesta vastaava henkilön lokakuussa.

5.2 Hyödyt ja riskit

Osaamisryhmän ensimmäinen kokous aloitettiin keskustelemalla osaamiskartoituksen hyödyistä ja riskeistä. Hyötyjä arvioitaessa todettiin, että osaamiskartoitus on väline oman osaamisen itsearviointiin ja se mahdollistaa yhteisen keskustelun osaamisesta, rooleista ja palvelurajauksista. Osaamiskartoitus on myös tärkeä ennakkoinnin väline muuttuvassa toimintaympäristössä ja kehittyvässä organisaatiossa.

tiossa. Osaamiskartoitus voi auttaa organisaatiossa tarvittavan osaamisen tunnistamisessa ja olemassa olevan osaamisen hyödyntämisessä. Se auttaa kohdentamaan koulutustarpeita entistä paremmin ja se voi lisätä kokemusta oikeudenmukaisuudesta ja läpinäkyvyydestä sekä lisätä tunnetta työn hallittavuudesta ja työssäjaksamisesta. Osaamiskartoitus tiivistää yhteistyötä TE-aspassa ja auttaa henkilöstöä sitoutumaan ja motivoitumaan työstään entisestään. Se edistää palvelun tasalaatuisuutta ja tuo tietoa myös henkilöstön sijoittumisesta eri tehtäviin ja rekrytointeihin.

Osaamiskartoituksessa todettiin olevan myös riskinsä. Miten voidaan ennakoida muutoksia, kun tehtävät muuttuvat välillä liiankin nopeasti? Uhkana on, että osaamista arvioidaan vanhojen tai poistuvien osaamistarpeiden mukaan ja osaaminen kuvitellaan paikallaan pysyvänä. Laaditaanko lomake, jota ei kuitenkaan hyödynnetä tai josta tulee liian monimutkainen ja raskas? Voi käydä myös niin, ettei osaamiskartoituksesta saada oikeaa tietoa, koska henkilöstö pelkää sen vaikutusta suoritusarviointiin ja palkkaukseen. Työntekijä voi vähätellä tai ylimitoittaa omaa osaamistaan. Henkilöstö voi kokea, ettei se saa vaikuttaa riittävästi kartoituksen valmisteluun eikä näin ollen motivoitu sen tekemiseen. Epäilyä voi herättää se, että julkistettavista yhteistuloksista tunnistetaan yksilöllisiä tietoja.

5.3 Yhteiset osaamiset

Toukokuun alkupuolella käynnistettiin yhteisten osaamisten määrittelytyö. Työs-kentelyssä hyödynnettiin Yritys-Suomen ja TE-palvelujen osaamismäärityksistä tuotettuja osaamisalueita. Keskustelun pohjaksi otettiin yritysneuvojien yleiset osaamiset kuvion 8 mukaisesti. Yhteisiä osaamisia työstettiin neljän hengen pienryhmässä, johon itse osallistuin. Muut ryhmän jäsenet olivat koulutusneuvonnasta, Yritys-Suomesta ja työttömyysturvaneuvonnasta.

Analyysointi ja tul- kinta	Viestintä ja esiintyminen	Yhteistyö ja verkos- toituminen	Muutoskyky	Muita yleisiä osaamisia
1.Kokonaisuuksien hahmottaminen ja hallinta 2.Tiedonhaku, käsit- tely ja tiedon sovelta- minen 3. Analysointikyky 4.Ratkaisujen tuotta- miskyky 5. Ongelmanrat- kaisukyky	1.Vuorovaiku- tustaidot 2.Suullinen viestintä 3.Kirjallinen viestintä 4.Asiakasläh- töinen työote	1. Tiimi- ja yhteistyö- taidot 2.Verkostoituminen ja suhteiden ylläpitä- minen 3.Yhteistyö kumppa- niorganisaatioiden kanssa	1.Muutosten johtaminen ja läpivienti (itsensä ja muiden johtaminen) 2.Sopeutuminen ja reagoimi- nen muutokseen, muutos- kyky 3.Palveluiden kehittäminen	1.Itseohjautuvuus ja itsenäinen työ- kentely 2. Kielitaito 3. Tekninen yleis- valmius

Kuvio 8. Yritys-Suomi –puhelinpalvelun yritysneuvojien yleiset osaamiset tavoit-
teilassa (Etelä-Savon ELY-keskuksen intranet)

Yksi ryhmän jäsen aloitti keskustelun esittämällä yleisiksi osaamisiksi TE-hallin-
non tuntemuksen, yhteisten toimintamallien ja prosessien tuntemuksen, asiak-
kuusosaamisen, viestinnän ja työyhteisötaidot. Toinen jäsenistä oli sitä mieltä,
että kaksi ensimmäistä osaamista liittyi enemmän substanssiosaamiseen.
Ryhmä päätyi tekemään oman ehdotuksensa muokaten Yritys-Suomen teke-
mään jaottelua. Työryhmä teki kesäkuun kokoukseen koosteen yhteisistä osaa-
mista kuvion 9 mukaisesti.

Viestintä- ja vuorovai- kutustaidot	Tiimi- ja työyhteisö- työtaidot	Analyysointi ja tul- kinta	Muutoskyky	Muita yleisiä osaamisia
1. Suullinen viestintä 2. Kirjallinen viestintä 3. Asiakaslähtöinen työ- ote 4. Vuorovaikutustaidot	1. Vuorovaikutustai- dot 2. Tiimityötaidot 3. Työyhteisötyötai- dot 4. Verkostoituminen	1. Tiedonkulku, kä- sittely ja tiedon so- veltaminen 2. Analysointikyky 3. Ratkaisujen tuot- tamiskyky 4. Itseohjautuvuus ja itsenäinen työ- kentely	1. Muutosten johta- minen ja läpivienti (it- sensä ja muiden joh- taminen) 2. Sopeutuminen ja reagointi muutok- seen 3. Palveluiden kehit- täminen	1. Tekninen yleis- valmius (sähköi- set palvelut) 2. Kielitaito

Kuvio 9. Pienryhmän esitys yleisiksi osaamisiksi

Kokouksessa todettiin, että on tärkeää ”sanoittaa” määritykset, jotta kaikilla on sama yhteinen käsitys siitä, mitä milläkin osaamisella tarkoitetaan. Puheenjohtaja tallensi esityksen Yammeriin, johon jokaisella oli mahdollisuus käydä kirjaamassa omia havaintoja, ajatuksia ja ehdotuksia. Puheenjohtaja kirjasi omia ajatuksiaan tehtyyn esitykseen. Pitäisikö omaksi päätasoksi ottaa ”atk-osaaminen/digiosaaminen” (työnimi). Voisiko kielitaito olla viestintä- ja vuorovaikutus-kohtassa vai kuuluisiko substanssiosaamiseen. Entäpä ”asiakaslähtöinen työote” – voisiko olla jopa ”asiakasta kannustava työote”. Miten ”oman osaamisen arviointi, ylläpito ja kehittäminen” – voisiko olla yhtenä alakohtana. Onko ”sopeutuminen ja reagointi muutokseen” liian vahvasti ilmaistu. Vaihtoehtona voisi olla ”muutokseen vaikuttaminen”. Pitäisikö ”tavoitteiden tunnistaminen ja tavoitetietoisuus” näkyä jossakin alakohdassa. Sovittiin, että jokainen peilaa tätä yleiset osaamiset-jäsenystä jatkotyössä, kun valmistellaan substanssiosaamista.

Lopullisessa versiossa kaikille yhteiset osaamiset jaoteltiin kolmeen päätasoon (kuvio 10), yleiset osaamiset, asiakaspalvelun hallintajärjestelmät ja yhteiset ohjelmat sekä asiakaspalvelu/vuorovaikutusosaaminen ja viestintä. Sähköiset palvelut siirrettiin substanssiosaamisiin. Jokaisen päätason alakohta kirjoitettiin auki ja kerrottiin, mitä määritelmällä tarkoitetaan tässä osaamiskartoituksessa. Tällä haluttiin varmistaa kaikille yhteinen näkemys osaamisen määritelmästä.

Yleiset osaamiset	Asiakaspalvelun hallintajärjestelmät, yhteiset ohjelmat	Asiakaspalvelu/vuorovaikutusosaaminen ja viestintä
1. TE-aspan tehtävät, tavoitteet ja arvot 2. Tiimi- ja työyhteisötaidot 3. Itsensä johtaminen, itseohjautuvuus 4. Tiedonhankinta, analysointi ja tulkinta, ratkaisujen tuottamistaidot 5. Oman osaamisen ylläpito ja kehittäminen 6. Muutoskyky 7. Kehittämistö 8. Hyvien hallintoperiaatteiden tunteminen 9. Tietoturva 10. Verkostoituminen	1. OC:n käyttö ja hyödyntäminen 2. URA 3. ASKO 4. Office-ohjelmat 5. Skype- ja videokanavien käyttö 6. Taimi 7. Webropol- raportointityökalu 8. Elisa Ring -peruskäyttö	1. Neuvonta- ja ohjausosaaminen 2. Asiakaspalveluosaaminen 3. Kirjallinen asiakasviestintä 4. Ulkoinen viestintä 5. Sisäinen viestintä 6. Some-palvelut (tunteminen) 7. Some-palvelut (tiedon tuottaminen) 8. Kielitaito/kirjallinen ja suullinen - Suomi - Ruotsi - Englanti - Venäjä - Jokin muu kielitaito

Kuvio 10. TE-aspan osaamiskartoitus, yhteiset osaamiset (liite 3)

5.4 Osaamisen arvioinnin mittaristo

Puheenjohtaja pohti osaamisen arviointiasteikkoa ja lähetti muutaman vaihtoehdon osaamisryhmälle mietittäväksi (kuvio 11). Ehdotetuista vaihtoehdoista kaksi ensimmäistä hylättiin negatiivisen lähtöasetelman vuoksi.

Vaihtoehto 1	En osaa	Osaan jonkin verran	Osaan melko hyvin	Osaan hyvin	Osaan erittäin hyvin	En pysty hyödyntämään osaamistani nyk. työssäni
Vaihtoehto 2	En hallitse riittävästi hyvin/Tarvitsen perehdytystä	Hallitsen/pystyn työskentelemään itsenäisesti	Hallitsen erittäin (pystyn opastamaan muita)	En pysty hyödyntämään osaamistani nyk. työssäni		
Vaihtoehto 3	Tiedän ja osaan	Tunnen, osaan ja ymmärrän	Osaan ja hallitsen, toimin itsenäisesti, soveltan joustavasti ja monipuolisesti	Osaan opastaa, kokonaiskuva soveltamisesta ja vaikutuksista	Osaan kehittää, teorian ja käytännön osaaminen	

Kuvio 11. Arviointiasteikkoehdotuksia

Keskustelujen ja erilaisten vaihtoehtojen jälkeen päädyttiin arviointiasteikkoon ”en tarvitse työssäni”, ”tarvitsen kertausta/koulutusta”, ”hallitsen hyvin ja osaan soveltaa”, ”hallitsen hyvin, osaan ja haluan myös perehdyttää muita”. Arviointiasteikko herätti paljon keskustelua. Ohjeistuksena annettiin, että jokainen arvio osaamistaan suhteessa nykyiseen tehtäväkuvaan. Ryhmäpalaverien yhtenä tarkoituksena oli käydä keskustelua siitä, mikä on kunkin ryhmän riittävä osaaminen eri osaamisalueissa. Esimerkkinä tähän voisi ottaa työttömyysturvasiasta ”omassa työssä työllistymisen”. Henkilöasiakasneuvonnan osalta on riittävää osaamista, että tunnistaa asian ja osaa ohjata asiakkaan oikeaan palveluun eli työttömyysturvaneuvontaan. Työttömyysturvaneuvonnassa vaaditaan syvällisempää osaamista asiasta.

5.5 Substanssiosaaminen

Kesäkuun kokouksessa sovittiin substanssikohtaisten osaamisvaatimusten valmistelutyön aloittamisesta yksilö- ja pari-/pienryhmätyöskentelyä. Jokainen jäsen mietti oman palveluryhmänsä osaamisen määrittelyä hyödyntäen oman yksikön kollegoita. Työparini oli työttömyysturvaneuvonnan jäsen. Valinta oli luonnollista sen vuoksi, että me työskentelemme fyysisesti samassa paikassa ja teh-

täväkuvissamme on samankaltaisuuksia. Samalla sovittiin, että kesän aikana koonnuttiin mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan itseohjautuvasti pienryhmissä oman valmistelutyön eteenpäin viemiseksi.

Puheenjohtaja oli keskustellut parin osaamisryhmän jäsenen kanssa niistä asioista, joita henkilöstön pitää osata pystyäkseen palvelemaan asiakkaita. Puheenjohtaja teki keskustelun pohjalta listauksen tehtäväkohtaisista osaamisista ja lähetti sen muille ryhmän jäsenille pohdittavaksi ja täydennettäväksi oman palvelulinjan näkökulmasta. Tarkoituksen oli ensin listata osaamisteemat, sen jälkeen jäsenellä osaamiset ryhmiin ja sitten miettiä arviointiasteikon vaihtoehtoja. Tehtäväkohtaisiksi osaamisiksi oli listattu työhallinnon palvelutuotteet ja palveluprosessit, työmarkkinatilanteen tuntemus, lainsäädäntöön ja ohjeisiin liittyvä osaaminen, koulutusjärjestelmä ja -rakenne, opintojen rahoitus, tiedonhakumenetelmien hallinta, tietokannan ja -järjestelmät, monikanavaisuus/kaikkikanavaisuus, asiakkaan ohjaaminen muiden palveluiden piiriin (verkosto-osaaminen), vuorovaikutusosaaminen ja kielitaito. Lisäksi keskustelua oli käyty siitä, pitäisikö yhteisiin osaamisiin kuulua hallinnon hyvät periaatteet (hallintolaki, virkamieslaki), tavoitetietous (strategia, visio) sekä kustannustietoisuus. Puheenjohtaja päivitti osaamiskartoituslomaketta sitä mukaan, kun ehdotuksia tuli ja lähetti lomakeluonnoksen jäsenille kommentoitavaksi. Substanssiosaamisen päätasoiksi muotoutuivat yleistä, työnvälityspalvelut, osaamisen kehittämisspalvelut, muut työllistymistä edistävät palvelut, työttömyysturva, psykologiosaaminen, verkkotutorosaaminen, siviilipalvelusneuvonta sekä Yritys-Suomi-puhelinpalvelun substanssiosaaminen.

Syyskuun aikana käynnistettiin ryhmäkohtaiset palaverit osaamiskartoitustee- man ympärille osaamisryhmän jäsenen vetämänä. Palavereissa käytiin läpi lomakeluonnosta, tehtiin muutosesityksiä ja keskusteltiin arviointiasteikosta. Palaverien yhtenä tärkeänä aiheena oli käydä keskustelua siitä, mikä on riittävää osaamista.

5.6 Henkilöstön osallistaminen

Työsuunnitelman mukaisesti henkilöstöä tiedotettiin osaamisryhmän työskente- lystä, vaiheista ja tuloksista. Tiedotus hoidettiin sähköpostilla ja henkilöstöinfoilla.

Osaamisryhmän puheenjohtajan lähetti kesäkuussa sähköpostia koko henkilöstölle ja kertoi, että sillä hetkellä osaamisryhmä jäsentää osaamista kahteen pääryhmään, yhteiset tai yleiset osaamiset sekä tehtäväkohtaiset tai substanssikohtaiset osaamiset. Tiedotteessa kerrottiin, että kesätehtävänä ryhmällä on tuottaa sisältöjä osaamisen pääryhmiin, ja tämän vuoksi osaamisryhmän jäsen voi pyytää apua palveluryhmänsä jäseneltä/jäseniltä. Ryhmäkohtaiset keskustelut käynnistetään elo- ja syyskuussa.

Syksyn ensimmäinen TE-aspan yhteinen info pidettiin elokuun puolivälissä. Aiheena oli yksin tai yhdessä kaverin kanssa pohtia osaamisen kartoituksen mahdollisia hyötyjä työntekijälle ja TE-aspalle organisaationa. Pohdiskelun ja keskustelun pohjalta pyydettiin kirjamaan päivänkakkaran terälehdille tärkeimmät asiat, joita osaamisen kartoituksen täytyy edistää ja/tai tukea. Piirros päivänkakkarasta oli lähetetty kaikille kokouskutsun mukana. Tarkoituksena oli palata aiheeseen jokaisen omassa ryhmäpalaverissa.

Syyskuun alussa henkilöstölle lähetettiin luonnos osaamiskartoituslomakkeesta. Viestissä kerrottiin, että osaamiskartoituslomaketta esitellään ja siitä keskustellaan ryhmien omissa palavereissa syyskuun aikana. Palavereissa syvennyttään kartoituksen sisältöön ja keskustellaan osaamiseen liittyvistä asioista oman ryhmän tehtävien näkökulmasta. Tässä yhteydessä on mahdollisuus luoda yhteinen käsitys tehtävien vaatimasta osaamisesta sekä siitä, mikä on riittävää osaamista missäkin asiakokonaisuudessa.

Marraskuun henkilöstöinfossa kerrottiin, että kyselylomaketta on työstetty ja parannettu ryhmäkohtaisissa palavereissa. Samalla on luotu yhteistä käsitystä ryhmän osaamistarpeista ja -tasoista. Osaamisryhmän puheenjohtaja kertoi, että ihan kaikkia toiveita lomakkeen sisällöstä ei pystytä tällä ensimmäisellä kierroksella toteuttamaan. Lomaketta parannellaan kokemuksen myötä. Huolta on aiheuttanut muun muassa vertailu suoriutumisen arviointiin sekä koulutukseen pääsyyn tilanteessa, jossa työntekijä on vastannut hallitsevansa asian, mutta haluaa siitä huolimatta osallistua koulutuksiin. Kyselylomakkeen webropol-versio testataan ja hiotaan viikolla 46 ja osaamisryhmä pitää kokouksen 11.11.2015. Linkki lomakkeeseen lähetetään sähköpostilla ja itsearviointi tehdään viikoilla 47-

48. Tuloksista raportoidaan joulukuussa. Raportointi tapahtuu siten, että TE-aspan yhteiset osaamisen kaikille, ryhmäkohtaiset omalle ryhmälle ja henkilökohtaiset tiedot jokaiselle itselleen ja omalle esimiehelle.

5.7 Prosessin lopputulos

Prosessin tarkoituksena oli kehittää osaamiskartoituslomake, jolla voitaisiin tunnistaa TE-aspan työn osaamisvaatimukset, oma osaaminen ja luoda väline osaamisen ennakoinniseksi. Osaamisryhmä aloitti toimintansa 7.5.2016 ja osaamiskartoituslomake saatiin valmiiksi lokakuussa, alkusyksystä tarkentuneen työsuunnitelman mukaisesti. Henkilöstö sai sähköpostitse linkin kartoituslomakkeeseen 19.11.2015 ja vastausaikaa annettiin 4.12.2015 asti. Joulukuussa saatiin raportit sekä TE-aspan yhteisistä osaamisalueista että ryhmäkohtaisista tuloksista. Yhteisten osaamisten osalta nousi perehtymis- ja koulutustarpeita erityisesti hallintajärjestelmiin, yhteisiin ohjelmiin sekä some- ja kieliosaamiseen. Kartoituksesta saatuja tuloksia on pystytty jo nyt hyödyntämään henkilöstökoulutuksen ja koulutuskalenterin suunnittelussa. Kartoituksen tuloksia käsiteltiin ryhmäkohtaisissa keskusteluissa ja henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa.

Osaamisryhmä piti yhteenvetokokouksen tammikuussa 2016. Kokouksessa todettiin, että tämä oli ensimmäinen kartoituskierron ja työkalun tekemisessä on vielä opettelemista. Osaamiskartoituksessa jäseneltiin ensimmäistä kertaa TE-aspan osaamista, ja se toi esille TE-aspan monipuolisen tehtäväkentän. Lomakkeen kehittäminen on tehty rakentavassa yhteistyössä eri palveluryhmien kesken. Kartoituslomaketta on hyvä jatkossa kehittää niin, että siinä pystyttäisiin tunnistamaan myös tulevaisuuden tarpeet. Tätä tavoitetta ei vielä tällä ensimmäisellä kierroksella saavutettu.

6 POHDINTA

Valtio panostaa jatkuvasti palvelujensa uudistamiseen ja tehostamiseen ja sillä on vaikutusta työn sisältöihin ja toimintatapoihin. Tämä kehitys on hyvin nähtävissä Työlinjan historiikista. Osaamisvaatimukset muuttuvat koko ajan ja jokainen meistä joutuu vastakkain oman osaamisen ja sen kehittämisen kanssa. Osaamiskartoitus on yksi väline selvittää yksilön osaamista ja sitä kautta koko organisaation osaamista ja osaamisvajetta. Osaamiskartan pitäisi sisältää nyt ja tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista.

Osaamiskartan laadintaan olisi hyvä ottaa mukaan koko henkilöstö. TE-aspassa on työntekijöitä noin 100, joten tämä ei käytännössä ollut mahdollista. Henkilöstöä pidettiin ajan tasalla kehittämistyön etenemisestä, ja sen rooli korostui syksyllä 2015 käynnistyneissä ryhmäpalaverissa. Osaamiskartoituksen myötä palveluryhmissä käytiin keskustelua osaamisesta, sen jäsentämisestä sekä siitä, mikä on kussakin ryhmässä riittävää osaamista.

Osaaminen ja sen kehittäminen on jo pitkään kiinnostanut minua sekä ammatillisesti että henkilökohtaisesti. Olen ollut lähes 30 vuotta työhallinnon palveluksessa ja vaihtuvien työtehtävien kentässä – erilaiset tehtävät ovat edellyttäneet erilaista osaamista. Vaihtuvat tehtävät ovat laajentaneet osaamisen kirjoa, ja toisaalta on ollut mahdollisuus syventyä joihinkin osa-alueisiin. Sekä vaihtuvuus että syventyminen ovat vahvistaneet osaamispääomaani nykyiseen työhöni TE-aspassa. Olen työurani aikana täyttänyt useammankin osaamiskartoituslomakkeen, tosin usein miettien sen tarkoitusta ja hyödyllisyyttä. Olen tyytyväinen, että minulle tarjoutui opintojeni kautta mahdollisuus osallistua osaamiskartoituslomakkeen kehittämistyöhön, vaikuttaa sen sisältöön ja osallistuvana havainnoijana seurata prosessin toteutumista.

Kehittämistyö on ollut vaativaa, aikaa vievää ja samalla kuitenkin antoisaa. Se on vaatinut johdon ja osaamisryhmän jäsenten sitoutumista sekä kykyä sitouttaa koko henkilöstö kehittämistyöhön. Johto on nähnyt kehittämistyön organisaation kannalta tärkeäksi asiaksi ja varmistanut sen, että ryhmän jäsenillä on ollut aikaa käytettävissä lomakkeen työstämiseen. Osaamisryhmän puheenjohtajalla on ollut merkittävä rooli kehittämistyön aikataulullisessa ja sisällöllisessä koordinoimisessa. Hän on tuottanut materiaalia ja päivittänyt osaamiskartoituslomaketta sitä

mukaa, kun ideoita ja ehdotuksia on syntynyt. Hän on motivoinut ja aktivoinut ryhmää erilaisilla väli- ja pohdintatehtävillä koko prosessin ajan.

Lopuksi haluan kiittää Työlinjan palvelupäällikköä siitä, että hän ehdotti minulle tätä aihetta ja sain mahdollisuuden osallistua konkreettisesti kehittämistyöhön yhtenä osaamisryhmän jäsenenä.

LÄHTEET

Ahlgrén-Holappa, J., Savonmäki, P. 2015. Kyvykkyydet ja osaamisen itsearviointiväline TE-toimistoissa. Videoinfomateriaalia 13.1.2015. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskus, KEHA-keskus.

Hakala, J. 2006. Informaatiohyöky. Tiedon ja osaamisen hallinta työelämässä. Tampere: Tammer-Paino.

Hanhinen, T. 2011. Parempaa vai huonompaa? Suomen työelämän laatu eurooppalaisessa vertailussa. Teoksessa Työpoliittinen aikakauskirja 1/2011. Artikkelit: Osaamisenhallinta on työelämän haaste ja valtti. TEM: https://www.tem.fi/ajankohtaista/lehdet/tyopoliittinen_aikakauskirja/tyopoliittinen_aikakauskirja_1_2011

Harmaala, M. 2014. The Tacit Power: Case Maintpartner. Centria ammattikorkeakoulu. Degree Program in Business Management. Opinnäytetyö.

Helakorpi, S. 2009. Osaaminen ja sen tunnistaminen työelämän ja koulutuksen yhteisenä haasteena. Ammattikorkeakoulujen verkkojulkaisu. Viitattu 23.10.2015. https://arkisto.uasjournal.fi/osaaja_2009-4/Helakorpi%20PDF.pdf

Hätönen, H. 2007. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. 5. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Edita Prima Oy.

Julkisen työvoima- ja yrityspalvelulaki 9016/2012.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvantitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Suomen Yliopistopaino Oy – Juventus Print.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Suomen Yliopistopaino Oy – Juventus Print.

Keskeiset osaamiset TE-palvelussa 2015. Kyselylomake. Etelä-Savon ELY-keskuksen intranet.

Koivuharju, L. 2013. Osaamisen kehittämisen näkemykset ja niiden yhdistyminen. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kolomainen, S. 2011. Lapin ELY-keskuksen ja TE-toimiston kyvykkyyksien kehittäminen. ELYTempo-projektityö.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.

Lehtonen, P. 2015. Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus, johtaja. Osaamisen kehittäminen ja johtaminen. TE-aspan aamuinfo 13.3.2015.

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 2. tarkistettu painos. Painettu Virossa.

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Ristikangas, V., Aaltonen, T. & Pitkänen, E. 2008. Asiantuntijasta esimies. Innostusta ja arvostusta esimiestyöhön. Juva: WS Bookwell Oy.

Sydänmaanlakka, P. 2006. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

TE-osaamisryhmä. Asettamispäätös 27.9.2013. TEM/2121/00.04.01/2013.

Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksen tehtävänkuvat 2015.

Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksen toiminnan ja palvelujen kehittämishjelma 2012-2015.

Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksen työjärjestys 1.1.2014→.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Uudet TE-palvelut. Viitattu 10.10.2015 https://www.tem.fi/tyo/tyovoima-_ja_yrityspalvelut/uudet_te-palvelut

Työlinja 20 vuotta 25.11.2014. Työlinjan historiikki. Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen intranet.

Vihanta, O. 2015. TE-palvelujen strategiaa ja kehittämistä. Asiantuntijaohjelman materiaalit 2015. PowerPoint-esitys 16.4.2015. Etelä-Savon ELY-keskuksen intranet.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

- Liite 1. Työsuunnitelma
- Liite 2. TE-aspan osaamiskartoituksen johdanto
- Liite 3. TE-aspan osaamiskartoituslomake

TYÖSUUNNITELMA

Työryhmä	Kokousten ja välityöskentelyn sisällöt ja tavoitteet	Muiden osallistaminen
	Ennakkopohdinta ja tausta-aineisto	TE-aspan johtoryhmä 4.5.15: työsuunnitelmaluonnos Työlinjan esimieskokous 5.5.15: työsuunnitelmaluonnos YSpp, ryhmävastaavien palaveri 6.5.15
Ryhmän kokous 7.5.15	Luoda yhteinen käsitys ryhmän tehtävästä: ennakkopohdintojen käsittely, työsuunnitelman hyväksyntä, seuraavasta työskentelyvaiheesta sopiminen	Kokouksen jälkeen TE-aspan henkilöstölle tiedottaminen (työsuunnitelma)
Toukokuu	Osaamiskartoituksen yhteisten osien työstämistä 7.5.15 kokouksella sovitulla tavalla	Keha-kumppanuus (miten Keha voi tukea, palaveri toukokuussa)
Ryhmän kokous 4.6.15	Osaamiskartoituksen yhteisten osien työstäminen: välityöskentelyn kokemusten/näkemyksien jakamista ja kesän tehtävästä sopiminen, esim. substanssiosaamisalueiden määrittelyä oman ryhmän työntekijöiden kanssa	Tiedotus TE-aspan henkilöstölle
Kesä-elokuu	Substanssiosaamisten valmistelua (yksilö-, parityö, pienryhmät)	Ryhmän lisäksi muita mukaan valmisteluun. Elokuun lopulla asian esittely/työstäminen ryhmien palaverissa
Kokous syyskuun alussa	Kesän työskentelyn tulosten jakamista: substanssikohtaiset osaamisalueet/luonnokset osaamiskartoituksesta	Johtoryhmä-/esimieskokouksissa asia esillä Kaikille tiedottamista
Syyskuu	Kartoituslomakkeen testaus ja tarvittavien täyttöohjeiden tuottaminen	Lomakkeen teknisestä toteutuksesta vastaava mukaan + osaamisryhmän lisäksi muuta henkilöstöä mukaan
Kokous syyskuun lopussa	Kokemukset testauksesta, ohjeiden ja tulkintojen yhteensovitus. Sovitaan kartoituksen toteutuksesta	Teknisestä toteutuksesta vastaava mukana työskentelyssä
Lokakuu	Osaamiskartoituksen toteutus	Ryhmien kokouksissa valmistautuminen: kaikki osallistuvat
Marraskuu	Tulokset käytettävissä	
Kokous marraskuussa	Johtopäätökset, joiden pohjalta käynnistetään toimenpiteitä	Osaamisryhmä TE-aspan johtoryhmä, esimieskokoukset TE-aspan info Kaikille tiedottamista

TE-aspan osaamiskartoitus

Kun tutustut lomakkeeseen, huomioi seuraavia asioita:

Arvioi osaamistasi suhteessa nykyiseen tehtäväkuvaasi.

Arviointiasteikko on:

- **En tarvitse työssäni**
- **Tarvitsen kertausta/koulutusta** (= En osaa riittävän hyvin)
- **Hallitsen hyvin ja osaan soveltaa** (tähän ruksi myös tilanteessa, kun osaat ohjata asiakkaan oikeaan palveluun ja se on tehtäväsi kannalta riittävä osaaminen)
- **Hallitsen hyvin, osaan ja haluan myös perehdyttää muita** (perehdyttää esimerkiksi oman ryhmän työkavereita tai muita TE-aspan työntekijöitä)

Ruksin voit laittaa vain yhteen arviointiasteikon kohtaan

Lisäksi jokaisen asiakokonaisuuden alla on vapaamuotoinen täsmennyskenttä jossa voit kertoa esimerkiksi

- jos jonkun osa-alueen osaat pääosin hyvin, mutta joku osa-alue kaipaa kertausta.
- jos joku osaamisalue on sellainen, ettet tarvitse sitä työssäsi, mutta hallitset asian hyvin ja olet halukas jakamaan osaamistasi muille esim. perehdyttämällä.
- jos johonkin osa-alueeseen toivoisit koulutusta, vaikka hallitsetkin asian hyvin.

Osaamiskartoitus on varsin pitkä, koska se sisältää koko TE-aspan eri tehtäviin liittyvät osaamiset.

Joka sivun yhteydessä on **Keskeytä**-painike. Sen kautta saat linkin, josta pääset jatkamaan täyttämistä myöhemmin ja voit lähettää linkin sähköpostiisi.

TE-aspan osaamiskartoitus

Ryhmä (valitse ryhmä johon kuulut, esimiehet valitsevat oman substanssiryhmän + esimiehet-ryhmän) *

- Työlinjan henkilöasiakasneuvonta
- Työlinjan koulutusneuvonta
- Työlinjan monikieliset palvelut
- Työlinjan työttömyysturvaneuvonta
- Työlinjan uraohjaus
- Työlinjan verkkotutorit
- YSPP
- OC-pääkäyttäjät
- Esimiehet

Seuraavaksi on kolme sivua joihin kaikki vastaavat. Sen jälkeen saat lisää ohjeistusta etenemisestä.

YLEISET OSAAMISET *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	Tarvitsen perehtymistä/koulutusta, haluan kehittää taitoa	Hallitsen hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen hyvin, osaan ja haluan myös perehdyttää muita
Te-aspan tehtävät, tavoitteet ja arvot	Jn	Jn	Jn
Tiimi- ja työyhteisötaidot (esim. osaamisen jakaminen, yhteistyö, ryhmän/työyhteisön toimivuuteen vaikuttaminen, vuorovaikutus, neuvottelutaidot, me-hengen edistäminen)	Jn	Jn	Jn
Itsensä johtaminen, itseohjautuvuus (esim. itsenäinen työskentely, organisointikyky jne.)	Jn	Jn	Jn
Tiedonhankinta, analysointi ja tulkinta, ratkaisujen tuottamistaidot (palvelutarpeen arviointi/toimijariippumaton asiakkaan tarpeen kartoittaminen, tiedon haku, aineistojen analysointi, johtopäätösten teko)	Jn	Jn	Jn

Oman osaamisen ylläpito ja kehittäminen	Jn	Jn	Jn
Muutoskyky (muutosvalmius, muutoksiin vaikuttaminen, uusien työtapojen käyttöönotto, jne.)	Jn	Jn	Jn
Kehittämisote (oman työn, työtapojen, palvelujen tuottamistapojen jne. kehittäminen)	Jn	Jn	Jn
Hyvien hallintoperiaatteiden tunteminen (tasapuolisuus, puolueettomuus, palvelun periaate, palvelun asianmukaisuus, neuvontavelvollisuus, hyvän kielen käyttö, viranomaisten yhteistyö)	Jn	Jn	Jn
Tietoturva (salassapito, tietojen välittäminen/antaminen)	Jn	Jn	Jn
Verkostoituminen (yhteistyö eri toimijoiden kanssa)	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

ASIAKASPALVELUN HALLINTAJÄRJESTELMÄT, YHTEISET OHJELMAT *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	En tarvitse työssäni	Tarvitsen perehtymistä/koulutusta, haluan kehittää taitoa	Hallitsen hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen hyvin, osaan ja haluan myös perehdyttää muita
OC:n käyttö ja hyödyntäminen as.työssä	Jn	Jn	Jn	Jn
URA (TE-palveluiden as.palvelujärjestelmä)	Jn	Jn	Jn	Jn
ASKO (Yrityspalveluiden as.palvelujärjestelmä)	Jn	Jn	Jn	Jn
Office-ohjelmat (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)	Jn	Jn	Jn	Jn
Skype- ja videokanavien käyttö	Jn	Jn	Jn	Jn
Taimi	Jn	Jn	Jn	Jn

Webropol-raportointityökalu	Jn	Jn	Jn	Jn
Elisa Ring -peruskäyttö	Jn	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

ASIAKASPALVELU-/VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN JA VIESTINTÄ *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	En tarvitse työssäni	Tarvitsen perehtymistä/koulutusta, haluan kehittää taitoa	Hallitsen hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen hyvin, osaan ja haluan myös perehdyttää muita
Neuvonta- ja ohjausosaaminen (kuuntelu, luottamuksen rakentaminen, kannustaminen, erilaisuuden huomioiminen / eri kulttuurit). Kykenen neuvomaan ja ohjaamaan asiakkaita palvelumallien mukaisesti. Tunnistan palvelumme rajat ja osaan ohjata eteenpäin kumppaniverkoston palveluihin.	Jn	Jn	Jn	Jn
Asiakaspalvelu puhelimessa (puhelun kulku, kulku, vuorovaikutus, äänenkäyttö, ikävien tilanteiden hallinta, selkokieli, hyvä kieli, oikeat termit)	Jn	Jn	Jn	Jn
Kirjallinen asiakasviestintä (sähköposti- ja muu verkossa tapahtuva neuvonta-/ohjaustyö)	Jn	Jn	Jn	Jn
Ulkoinen viestintä: (mm. tiedon tuottaminen, tiedottaminen, esitelmien pitäminen, haastattelujen antaminen tiedotusvälineille)	Jn	Jn	Jn	Jn
Sisäinen viestintä (työyhteisön sisäinen viestintä, tarpeellisen tiedon jakaminen, eri viestintäkanavien tarkoituksenmukainen käyttö)	Jn	Jn	Jn	Jn
Some-palvelut: palvelujen tunteminen ja hävöytäminen neuvonta- ja ohjaustöissä				

(Facebook, Twitter, blogi, LinkedIn, YouTube)

Jn

Jn

Jn

Jn

Some-palvelut: tiedon tuottaminen (Facebook, Twitter, blogi, LinkedIn, YouTube)

Jn

Jn

Jn

Jn

Kielitaito:

Suomi: kirjallinen/suullinen

Jn

Jn

Jn

Jn

Ruotsi: kirjallinen/suullinen

Jn

Jn

Jn

Jn

Englanti: kirjallinen/suullinen

Jn

Jn

Jn

Jn

Venäjä: kirjallinen/suullinen

Jn

Jn

Jn

Jn

Jokin muu kielitaito: merkintä täsmennyskenttään

Jn

Jn

Jn

Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Jos olet YS PP:n työntekijä, voit hypätä TE-palveluiden osuuden yli. On myös mahdollista poimia itsellesi relevantit osiot TE-palveluista ja tehdä hyppy myöhemmin. OC-pääkäyttäjillä ja esimiehillä on myös mahdollisuus siirtyä suoraan omiin osaamisiinsa. *

Jn Siirryn TE-palveluiden osaamisalueisiin

Jn Siirryn YS PP:n osaamiskokonaisuuteen

Jn Siirryn OC-pääkäyttäjäosaamisiin

Jn Siirryn kohtaan Johtaminen, esimiestyö

TE-PALVELUJEN SUBSTANSSI OSAAMINEN

YLEISTÄ *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

En tarvitse työssäni	Tarvitsen kertausta/perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
----------------------	---	---	---

TE-palveluiäriestelmän

tunteminen	Jn	Jn	Jn	Jn
Työlinjan palveluprosessien tunteminen	Jn	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Työlinjalla kaikki vastaavat neljään ensimmäiseen osa-alueeseen (Työnvälityspalvelut, Osaamisen kehittämisspalvelut, Muut työllistymistä tukevat palvelut, Työttömyysturva). Psykologi- ja Verkkotutor-osaamisiin voivat halutessaan vastata muutkin kuin psykologit ja verkkotutorit. *

- Jn TE-palvelut / Työnvälityspalvelut
- Jn TE-palvelut / Osaamisen kehittämisspalvelut
- Jn TE-palvelut / Muut työllistymistä tukevat palvelut
- Jn TE-palvelut / Työttömyysturva
- Jn TE-palvelut / Psykologiosaaminen
- Jn TE-palvelut / Verkkotutor-osaaminen
- Jn TE-palvelut / Siviilipalvelusneuvonta
- Jn YS PP:n osaamiskokonaisuus
- Jn OC-pääkäyttäjäosaaminen
- Jn Johtaminen, esimiestyö
- Jn Muu osaaminen + vastausten lähettäminen

TYÖNVÄLITYSPALVELUT *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

		Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
En tarvitse työssäni	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta		

Työhaun käynnistäminen ja työhaun muutokset. Asiakkuuden voimassaoloon liittyvät liittyvät palvelut.

Jn	Jn	Jn	Jn
----	----	----	----

Työnvälitykseen liittyvät palvelut

Työtarjousmenettely	Jn	Jn	Jn	Jn
Työnhakukanavat	Jn	Jn	Jn	Jn
Työnhakuvalmennukset	Jn	Jn	Jn	Jn
Matka-/muutto- /yöpymiskorvaukset /muuttokustannusten korvaus	Jn	Jn	Jn	Jn
<u>EURES ja kansainväliset palvelut</u>				
Meno ulkomaille/Työnhaku toisessa EU- tai ETA-maassa sekä kolmannet maat	Jn	Jn	Jn	Jn
Paluu ulkomailta (EU-/ETA-maat + kolmannet maat)	Jn	Jn	Jn	Jn
<u>Oleskelulupakäytännöt ja työnteko-oikeus(ml. maahanmuuttoviraston palvelut)</u>				
Oleskeluluvat(työnteko-oikeus, TE- palvelujen saatavuus, sis. myös lähetetyt työntekijät ja kansalaisuudettomat)	Jn	Jn	Jn	Jn
Tarveharkinta (prosessi, alueelliset työlupalinjaukset)	Jn	Jn	Jn	Jn

Työmarkkinoiden tuntemus (missä työpaikkoja/työnhakijoita tarjolla, asiakkaan ohjaaminen tiedon äärelle)	Jn	Jn	Jn	Jn
Vuorotteluvapaa	Jn	Jn	Jn	Jn
Työvoiman vähentämiseen liittyvät palvelut / muutosturva	Jn	Jn	Jn	Jn
<u>Oma asiointipalvelut (OTH)/Verkkopalvelut (palvelujen käytön opastus tunnistaen palvelun ulkopuolelle jäävät asiakkaat)</u>				
Työnhaun käynnistäminen	Jn	Jn	Jn	Jn
Työnhaun muutokset	Jn	Jn	Jn	Jn
CV-netti	Jn	Jn	Jn	Jn
TARMO	Jn	Jn	Jn	Jn
SOHVI	Jn	Jn	Jn	Jn
SELMA	Jn	Jn	Jn	Jn
Paikkavahti	Jn	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Valitse seuraava: *

- TE-palvelut / Osaamisen kehittämispalvelut
- TE-palvelut / Muut työllistymistä tukevat palvelut
- TE-palvelut / Työttömyysturva
- TE-palvelut / Psykologiosaaminen
- TE-palvelut / Verkkotutor-osaaminen
- TE-palvelut / Siviilipalvelusneuvonta
- YS PP:n osaamiskokonaisuus
- OC-pääkäyttjäosaaminen
- Johtaminen, esimiestyö
- Muu osaaminen + vastausten lähettäminen

TE-PALVELUJEN SUBSTANSSI OSAAMINEN

OSAAMISEN KEHITTÄMISPALVELUT *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	En tarvitse työssäni	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
Koulutusneuvonta- ja ohjausosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Koulutusmuotoja ja rahoitusjärjestelmiä</u>				
Työvoimakoulutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työttömän omaehtoinen opiskelu (työttömyysetuudella tuettu opiskelu, sivutoiminen opiskelu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu omaehtoinen opiskelu (Aikuskoulutustuki, opintovapaa, vuorotteluvapaa, Kelan opintotuki)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opiskelu ulkomailla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppisopimuskoulutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Koulutusjärjestelmän tunteminen	Jn	Jn	Jn	Jn
Uraohjauspalvelut	Jn	Jn	Jn	Jn
Uravalmennus, uraohjaus, osaamis- ja ammattitaitokartoitukset, koulutuskokeilu	Jn	Jn	Jn	Jn
Ammattien ja niihin johtavien koulutusten tunteminen / työelämän vaatiman osaamisen tunteminen (kelpoisuudet jne.)	Jn	Jn	Jn	Jn
Koulutukseen liittyvien yhteistyötahtojen ja niiden palvelujen tunteminen (ml. kumppaneiden verkkopalvelut: mm. Opintopolku, Ammattinetti, ulkomaisten tutkintojen tunnustaminen / ohjaus eteenpäin)	Jn	Jn	Jn	Jn
Hakujärjestelmät (esim. yhteishaku, aikuiskoulutus, erillishaut)	Jn	Jn	Jn	Jn
<u>Oma asiointipalvelut/verkkopalvelut</u>				
Hakemus työvoimakoulutukseen ja käsittelyn seuranta	Jn	Jn	Jn	Jn
Koulutusvahti	Jn	Jn	Jn	Jn
AVO-ohjelma	Jn	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Valitse seuraava: *

Jn TE-palvelut / Muut työllistymistä tukevat palvelut

Jn TE-palvelut / Työttömyysturva

Jn TE-palvelut / Psykologiosaaminen

Jn TE-palvelut / Verkkotutor-osaaminen

Jn TE-palvelut / Siviilipalvelusneuvonta

- YS PP:n osaamiskokonaisuus
- OC-pääkäyttäjäosaaminen
- Johtaminen, esimiestyö
- Muu osaaminen + vastausten lähettäminen

TE-PALVELUJEN SUBSTANSSI OSAAMINEN

MUUT TYÖLLISTÄMISTÄ TUKEVAT PALVELUT *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	En tarvitse työssäni	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
Palkkatuki	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Starttiraha	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Työkokeilu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Työhönvalmennus, työvalmentajapalvelut	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<u>Kotoutumiseen liittyvät palvelut</u>				
Kotoutumiseen liittyvät alkuvaiheen TE-palvelut (rekisteröitymiskäytännöt, alkukartoitus, kotoutumissuunnitelma)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kotoutumiskoulutukset(kielet, valmentavat koulutukset, ABC- ja EK-koulutukset)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kotoutumisaika / sen määräytyminen(ml. vaikutus nuorten hakuvelvollisuuteen)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tulkkauuskäytännöt(TE-palveluissa + yhteistyökäytännöt muiden viranomaisten kanssa)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kotoutumiseen liittyvien yhteistyötahojen ja niiden palvelujen tunteminen (ml. kumppaneiden verkkopalvelut, Koulutusportti ja monikieliset	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

palvelut)

Ammatillisen kuntoutumisen palvelut (ml. työkyvyn arvioinnit, työkokeilu, työolosuhteiden järjestelytuki)

Jn

Jn

Jn

Jn

Työvoiman palvelukeskusten palvelut

Jn

Jn

Jn

Jn

Kuntouttava työtoiminta

Jn

Jn

Jn

Jn

TE-palvelujen muutoksenhaku (JTYP-laki)

Jn

Jn

Jn

Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Valitse seuraava: *

- TE-palvelut / Työttömyysturva
- TE-palvelut / Psykologiosaaminen
- TE-palvelut / Verkkotutor-osaaminen
- TE-palvelut / Siviilipalvelusneuvonta
- YS PP:n osaamiskokonaisuus
- OC-pääkäyttjäosaaminen
- Johtaminen, esimiestyö
- Muu osaaminen + vastausten lähettäminen

TE-PALVELUJEN SUBSTANSSI OSAAMINEN

TYÖTTÖMYYSTURVA (työvoimapoliittiset edellytykset) *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

En

Hallitsen
riittävän
hyvin ja

Hallitsen erittäin hyvin
sekä osaan ja haluan

	tarvitse työssäni	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	osaan soveltaa	perehdyttää/kouluttaa muita
Työssäkäyntialue / alueellisen liikkuvuuden tukeminen, matka- avustus	Jn	Jn	Jn	Jn
Edellytykset työttömyysetuuden saamiselle	Jn	Jn	Jn	Jn
Lomautus tai lomautukseen rinnastettava syy	Jn	Jn	Jn	Jn
Muun kuin Suomen kansalaisen oikeus työttömyysetuuteen	Jn	Jn	Jn	Jn
Ulkomaanmatkan ja työnhakijan loman vaikutus oikeuteen saada työttömyysetuutta	Jn	Jn	Jn	Jn
Oikeus työttömyysetuuteen vapaaehtois- ja talkootyön aikana	Jn	Jn	Jn	Jn
Yritystoiminnan aloittaminen	Jn	Jn	Jn	Jn
Päätoiminen ja sivutoiminen työllistyminen yritystoiminnassa	Jn	Jn	Jn	Jn
Yritystoiminnan lopettaminen, yrityksessä työskentelyn päätyminen (poislukien perheenjäsenet)	Jn	Jn	Jn	Jn
Yrittäjän perheenjäsenen työttömyysturva	Jn	Jn	Jn	Jn
Omassa työssä työllistyminen (pl. taiteilijoiden ja tieteentekijöiden työttömyysturva)	Jn	Jn	Jn	Jn
Opiskelun vaikutus oikeuteen saada työttömyysetuutta	Jn	Jn	Jn	Jn
Oppisopimus ja työttömyysturva	Jn	Jn	Jn	Jn
Yliopistoissa suoritettavat jatkotutkinnot	Jn	Jn	Jn	Jn
Taiteilijoiden ja tieteentekijöiden työttömyysturva	Jn	Jn	Jn	Jn
Poronhoitajien työttömyysturva	Jn	Jn	Jn	Jn
Koulutusta vailla olevat alle 25- vuotiaat	Jn	Jn	Jn	Jn

Työnhakijan mahd. työvoimapol. moitittavan menettelyn selvittäminen ja työvoimapoliittisen lausunnon antaminen	Jn	Jn	Jn	Jn
Työstä eroaminen ja erottaminen erottaminen	Jn	Jn	Jn	Jn
Työstä kieltäytyminen	Jn	Jn	Jn	Jn
Ammattitaitosuoja	Jn	Jn	Jn	Jn
Työllistymissuunnitelma: laatimistilaisuuteen saapumatta jääminen, laatimisesta kieltäytyminen, toteuttamisen laiminlyönti	Jn	Jn	Jn	Jn
Työllistymistä edistävästä palveluista kieltäytyminen ja palvelun keskeyttäminen	Jn	Jn	Jn	Jn
Toistuva työvoimapoliittisesti moitittava menettely	Jn	Jn	Jn	Jn
Kumotun lainsäädännön mukaiset mukaiset työssäolovelvoitteet	Jn	Jn	Jn	Jn
Työllistymistä edistävien palveluiden ajalta maksettava työttömyysetuus	Jn	Jn	Jn	Jn
Työttömyysturva-asian käsittelyyn liittyvistä menettelytavoista	Jn	Jn	Jn	Jn
Työnhakijan kuuleminen, selvityspyyntö	Jn	Jn	Jn	Jn
Työvoimapoliittisen lausunnon antaminen ja lausuntojen sisällön avaaminen	Jn	Jn	Jn	Jn
Työlinjalta annettavat työ- lausunnot	Jn	Jn	Jn	Jn
Työttömyysturvan muutoksenhaku	Jn	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Seuraava osio on psykologeille, muille valinnainen. *

- TE-palvelut / Psykologiosaaminen
- TE-palvelut / Verkkotutor-osaaminen
- TE-palvelut / Siviilipalvelusneuvonta
- YS PP:n osaamiskokonaisuus
- OC-pääkäyttäjäosaaminen
- Johtaminen, esimiestyö
- Muu osaaminen + vastausten lähettäminen

TE-PALVELUJEN SUBSTANSSI OSAAMINEN

PSYKOLOGIOSAAMINEN

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	En tarvitse työssäni	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
Psyykkisten resurssien arviointi ja tukeminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psykologiset tiedonhankintataidot ml. testiosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mielenterveyshäiriöiden tunnistaminen ja hoitoprosessin tunteminen, hoitoon ohjaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivaation ja valmiuksien arviointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivointi, innostaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan valmistaminen psyykkiseen työskentelyyn omasta taustastaan käsin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksilön normaalin (ja epänormaalin) kehityksen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

tunteminen

Kehitystehtävien vaikutus yksilön
yksilön valintaprosesseihin

Jn

Jn

Jn

Jn

Voimaannuttava
ohjauskeskustelu, luvan ja
oikeutuksen antaminen
asiakkaan omille tuntemuksille
ja toiveille

Jn

Jn

Jn

Jn

Kriisien kohtaamisen ja
selviytymiskeinojen tukeminen

Jn

Jn

Jn

Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Seuraava osio on verkkotutoreille, muille valinnainen. *

Jn TE-palvelut / Verkkotutor-osaaminen

Jn TE-palvelut / Siviilipalvelusneuvonta

Jn YS PP:n osaamiskokonaisuus

Jn OC-pääkäyttäjäosaaminen

Jn Johtaminen, esimiestyö

Jn Muu osaaminen + vastausten lähettäminen

TE-PALVELUJEN SUBSTANSSI OSAAMINEN

VERKKOTUTOR-OSAAMINEN

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

En
tarvitse
työssäni

Tarvitsen kertausta/
perehtymistä/koulutusta

Hallitsen
riittävän
hyvin ja
osaan soveltaa

Hallitsen erittäin hyvin sekä
osaan ja haluan
perehdyttää/kouluttaa muita

Ryhmien ohjaustaidot (Tutorointi ja coaching verkossa)

Motivointi, tsemppaus

Jn

Jn

Jn

Jn

Luottamuksen
rakentaminen

Jn

Jn

Jn

Jn

Itseohjautuvuuden tukeminen, kannustaminen ja rohkaiseminen	Jn	Jn	Jn	Jn
---	----	----	----	----

Yksilön ohjaustaidot (Tutorointi ja coaching verkossa)

Motivointi, tsemppaus	Jn	Jn	Jn	Jn
-----------------------	----	----	----	----

Luottamuksen rakentaminen	Jn	Jn	Jn	Jn
---------------------------	----	----	----	----

Itseohjautuvuuden tukeminen, kannustaminen ja rohkaiseminen	Jn	Jn	Jn	Jn
---	----	----	----	----

Tehtävien antaminen, arviointi ja palautteen anto	Jn	Jn	Jn	Jn
---	----	----	----	----

Työnhaun neuvonnan substanssi

Työnhaun asiakirjat	Jn	Jn	Jn	Jn
---------------------	----	----	----	----

Työnhaun tiedonhankinta	Jn	Jn	Jn	Jn
-------------------------	----	----	----	----

Työnhaun vaiheet	Jn	Jn	Jn	Jn
------------------	----	----	----	----

Verkostoituminen	Jn	Jn	Jn	Jn
------------------	----	----	----	----

Haastatteluvaiheet	Jn	Jn	Jn	Jn
--------------------	----	----	----	----

Oman osaamisen arviointi	Jn	Jn	Jn	Jn
--------------------------	----	----	----	----

Modernin (tämän päivän) työnhaun keinot ja välineet	Jn	Jn	Jn	Jn
---	----	----	----	----

Nuorten kulttuurien ja toimintatapojen ymmärtäminen	Jn	Jn	Jn	Jn
---	----	----	----	----

Moodle-osaaminen (Ryhmien hallinnointi ml. ohjelmointitaidot)	Jn	Jn	Jn	Jn
---	----	----	----	----

Drupal-ohjelman hallinnointi	Jn	Jn	Jn	Jn
------------------------------	----	----	----	----

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Seuraava osio on koulutusneuvojille, muut hyppäävät eteenpäin. *

- TE-palvelut / Siviilipalvelusneuvonta
- YS PP:n osaamiskokonaisuus
- OC-pääkäyttäjäosaaminen
- Johtaminen, esimiestyö
- Muu osaaminen + vastausten lähettäminen

TE-PALVELUJEN SUBSTANSSI OSAAMINEN

SIVIILIPALVELUSNEUVONTA *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	En tarvitse työssäni	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
Siviilipalvelusneuvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Jos olet TE-palveluiden työntekijä, voit nyt halutessasi hypätä lomakkeella eteenpäin. *

- YS PP:n osaamiskokonaisuus
- OC-pääkäyttäjäosaaminen
- Johtaminen, esimiestyö
- Muu osaaminen + vastausten lähettäminen

YS PP SUBSTANSSI OSAAMINEN

PALVELUT ja niihin liittyvä sähköinen asiointi *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
Yritys-Suomi-palvelujärjestelmän tuntemus, tuntemus, palveluprosessit, palvelumallit, visio (AOYS:n oppimismäristön hyödyntäminen)	Jn	Jn	Jn
<u>Yritysneuvonta, yrityksen perustaminen</u>			
Liiketoimintaosaaminen: Liikeidean peruselementtien tuntemus, sparraus, liiketoimintasuunnitelman rakenteen tunteminen, siihen liittyvä opastaminen, keskeisten yritystoiminnan elementtien tunteminen ym.	Jn	Jn	Jn
i Sähköinen asiointi: OYS ja sähköinen LTS, yrittäjätesti, ToimialaOnline ym.	Jn	Jn	Jn
Yritysmuodot : eri yritysmuotojen (YEH, Avoimet yhtiöt, Ky, OY, OSK) tunnuspiirteet, perustamistoimenpiteet, toiminta, päätoimialta, verotus, vastuut ym.	Jn	Jn	Jn
Yritystalouden ymmärrys: kannattavuuden peruselementit, taloushallinnon järjestäminen	Jn	Jn	Jn
Perustamistoimet: perustamistoimenpiteide perustamistoimenpiteiden kokonaisuus (pankkitilit, kirjanpito, vakuutukset, toimitilat, luvat, ilmoitukset, Teosto/Gramex, sopimukset, tuote- /yrityssuojaamiset, perustamisasiakirjat ym).	Jn	Jn	Jn
Työntantajavelvoitteet: työntajamaksut, työnantajan muut velvoitteet (mm. työsopimus, työehtosopimukset, työterveyshuolto)	Jn	Jn	Jn
Sivutoimiyrittäjäyys: sivutoimiyrittäjäyden edut ja haitat (verotus, työttömyysturva, ilmoituksen-/luvanvaraisuus)	Jn	Jn	Jn
Yrittäjän sosiaali- ja vakuutusturva:			

Yrittäjäeläke sekä vapaaehtoiset vakuutukset, yrittäjän työttömyysturva / yrittäjäkassat	Jn	Jn	Jn
Luvat ja ilmoitukset: yritystoimintaan vaadittavat luvat ja ilmoitukset / Y-S.fi:n lupasivuston hyödyntäminen	Jn	Jn	Jn
Rahoitus: yrityksen kokonaisrahoituksen muodostumisen vaihtoehdot (lainat, avustukset, julkiset tuet, pääomasijoittajat, oma rahoitus)	Jn	Jn	Jn
Toimialaosaaminen: TEM toimialapalvelun hyödyntäminen (Toimialaraportit, ToimialaOnline, Toimialojen näkymät, alueelliset kehitysnäkymät) sekä AOYS:n tilastotiedon hyödyntäminen	Jn	Jn	Jn
Yritysneuvojien työssä keskeisen lainsäädännön tunnistaminen ja tiedonhaku/ohjaus: Yhtiölainsäädäntö, Sopimusoikeus, YritystukiL, Ljulkisista yritys- ja työvoimapalveluista, markkinointi- ja kilpailulainsäädäntö, kaupparekisteriL, työlainsäädäntö	Jn	Jn	Jn
Yrityksen muutostilanteet: Yritysmuodon muutokset, omistajanvaihdos	Jn	Jn	Jn
<u>Yrityksen talousvaikeudet</u>			
Yrityksen tilapäiset maksuvaikeudet	Jn	Jn	Jn
Yksityishenkilön velkajärjestely	Jn	Jn	Jn
Yrityssaneeraus	Jn	Jn	Jn
Konkurssi	Jn	Jn	Jn
Yritystoiminnan lopettaminen	Jn	Jn	Jn
Talous- ja velkaneuvonta	Jn	Jn	Jn
Konkurssiasiamiehen toimisto	Jn	Jn	Jn
Yritys-Suomi- Talousapu- neuvontapalvelu	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

	5
	6

YS PP SUBSTANSSI OSAAMINEN

Yritys-Suomi -sähköiset palvelut *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muuta
Yritys-suomi.fi: sivuston käytön opastus, tiedonhaku, erikseen sovittujen osioiden ylläpitovastuu	Jn	Jn	Jn
OYS: ohjaus OYS-työtilan ja profiilin luontiin, ohjaus sähköiseen asiakaspalveluun. Sähköisten työkalujen (LTS, kehittämiskartoitus, yrittäjätesti, kv-testi) sekä Katso-valtuutukseen liittyvä neuvonta	Jn	Jn	Jn
AOYS: tietämyskannan, markkina-/tilastotiedon / työkalujen / oppimisympäristön ym. sisällön hyödyntäminen sekä dokumenttien jako YS PP:n toiminnassa sekä YS PP:n rooliin kuuluva valtakunnallinen asiakaspalvelu AOYS:n kautta	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

	5
	6

ELY-keskuksen yrityspalvelut *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
<u>PK-yritysten kehittämispalvelut</u>			
<ul style="list-style-type: none"> Kehittämiskartoitus: kenelle sopii, kartoituksen käytön neuvonta 	Jn	Jn	Jn
<ul style="list-style-type: none"> Analyysipalvelu: Yleisneuvonta (mitä, miksi, miten / prosessi, kriteerit), ohjaus ennakkotehtävään/kartoitukseen 	Jn	Jn	Jn
<ul style="list-style-type: none"> Konsultointipalvelut: Yleisneuvonta (liiketoiminnan kehittämisen teemat, mitä, miten / prosessi, kriteerit). Ohjaus ennakkotehtävään/analyysipalveluun 	Jn	Jn	Jn
<ul style="list-style-type: none"> Koulutuspalvelut: yleisneuvonta (mitä, miten / prosessi, kenelle), koulutustarjonnan selvittäminen 	Jn	Jn	Jn
<ul style="list-style-type: none"> Sähköinen asiointi: kehittämiskartoituksen käytön neuvonta, analyysi-, konsultointi- ja koulutuspalveluiden haun neuvonta 	Jn	Jn	Jn
Tuoteväylä: yleisneuvonta (mitä, miksi, miten / prosessi, kriteerit), Tuoteväylä-sivuston kautta työkaluihin ohjaus, innovaatioasiantuntijat	Jn	Jn	Jn
Kehittämisasiavustus (TEM): yleisneuvonta (mitä, mitä, miten, kriteerit ym)	Jn	Jn	Jn
<ul style="list-style-type: none"> Sähköinen asiointi: haku ja maksatus 	Jn	Jn	Jn
Kuljetustuki (TEM): karkea yleisneuvonta (mitä, miten, kriteerit ym)	Jn	Jn	Jn

<ul style="list-style-type: none"> Sähköinen asiointi: haku ja maksatus 	Jn	Jn	Jn
Energiatuki (TEM): karkea yleisneuvonta (mitä, mitä, miten / prosessi, kriteerit ym)	Jn	Jn	Jn
Investointituki (MMM), Perustamistuki (MMM): (MMM): yleisneuvonta (mitä, miten / prosessi, kriteerit ym)	Jn	Jn	Jn
<ul style="list-style-type: none"> Sähköinen asiointi: Hyrrä 	Jn	Jn	Jn
L-vastuualueen yrityksille suunnatut palvelu palvelut : taksiliikenne, tavaraliikenne, lupiin liittyvä yleisneuvonta/ohjaus y-s.fi-lupaosioon. Tienvarsimainonnan karkea yleisneuvonta	Jn	Jn	Jn
Y-vastuualueen yrityksille suunnatut palvelut: Tarpeen tunnistaminen, ohjaus eteenpäin	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

YS PP SUBSTANSSI OSAAMINEN

TE-toimiston yritys- ja työnantajapalvelut *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
Starttiraha: Yleisneuvonta (mitä, miten / prosessi, kriteerit ym)	Jn	Jn	Jn
<ul style="list-style-type: none"> Sähköinen asiointi: haku ja maksatus 	Jn	Jn	Jn
Aloittavan yrittäjän koulutus ja TE-toimistojen tarjoama yrittäjäneuvonta: koulutushakuun ohjaus, ajanvaraukseen ohjaus	Jn	Jn	Jn

Palkkatuki: Yleisneuvonta (mitä, miten / prosessi, kriteerit ym.)	Jn	Jn	Jn
i Sähköinen asiointi: haku ja maksatus (ml. Katso-tunnistautumiseen liittyvä neuvonta)	Jn	Jn	Jn
Muu tuettu rekrytointi: yleisneuvonta mm. työkokeilu, työhönvalmentajan tuki, työolosuhteiden järjestelutuki, oppisopimuskoulutus, rekrytointikoulutus	Jn	Jn	Jn
Muut rekrytointipalvelut: yleisneuvonta vuorotteluvapaasta ja EURES-palveluista työntäjän näkökulmasta. TE-toimiston rekrypalveluiden tunnistaminen/tarjoaminen: työntekijän etsiminen, ehdokashaku, rekrytointitapahtumat	Jn	Jn	Jn
i Sähköinen asiointi: CV-netti	Jn	Jn	Jn
Avoimen työpaikan ilmoittaminen: Yleisneuvonta (mitä, miten)	Jn	Jn	Jn
i Sähköinen asiointi: ilmoituksen jättäminen avoimella verkkolomakkeella tai kirjautuneena käyttäjänä	Jn	Jn	Jn
Henkilöstön kehittämisspalvelut: Yleisneuvonta (mitä, miten / prosessi, kriteerit) yhteishankintakoulutukset (TäsmäKoulutus ja vaihtovalmennus)	Jn	Jn	Jn
Muutostilanteet: Yleisneuvonta (mitä, miten / prosessi, kriteerit) yhteishankintakoulutuksena MuutosKoulutus, muutosturva sekä lomauttamisen/irtisanomisen menettelyt	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

5

6

PRH:n palvelut *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
Kaupparekisteripalvelut: neuvontaa: perustamis-, muutos- ja lopettamisilmoitukset (myös lomakkeet ja liitteet), toiminimi, ilmoitusvelvollisuudet, vireilläolotiedot	Jn	Jn	Jn
Sähköinen asiointi: YTJ, VIRRE, sähköinen perustaminen, rekisteritietokyselyt	Jn	Jn	Jn
Tavaramerkki ja mallioikeudet: karkea yleisneuvonta: eri suojausmuotojen tunnistaminen, IPR- suojausmahdollisuuksista kertominen	Jn	Jn	Jn
Sähköiset palvelut : tavaramerkitietokanta	Jn	Jn	Jn
Patentti- ja hyödyllisyymalli: karkea yleisneuvonta: eri IPR-suojausmuotojen tunnistaminen ja IPR- suojausmahdollisuuksista kertominen	Jn	Jn	Jn
Sähköinen asiointi: patenttitietokannat	Jn	Jn	Jn
Yrityskiinnitykset: karkea yleisneuvonta, erit. käyttömahdollisuudet	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

YS PP SUBSTANSSI OSAAMINEN

Vero *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
Yritysverotus: eri yritysmuotojen verotuksen pääpiirteet, ennakoverojen maksamisen periaatteet	Jn	Jn	Jn
Arvonlisäverotus: ALV-velvollisuus, ALV-rajat/huojennus, laskumerkintöjen pääperiaatteet	Jn	Jn	Jn
Verolle tehtävät ilmoitukset/maksut ja ajankohdat: tuloveroilmoitus, ennakoverot, työnantajavelvollisuudet ja -ilmoitukset, kausiveroilmoittaminen ja verotiliverojen maksamisen ajankohdat, vuosi-ilmoittaminen.	Jn	Jn	Jn
Aloittamis- ja muutosilmoituslomakkeet (y-lomakkeet): verohallinnon rekistereihin ilmoittautumiseen liittyvä neuvonta (tilikausi, päätoimiala (TOL), ennakoperintärekisterin merkitys, ALV-rekisteri, työnantajarekisteri)	Jn	Jn	Jn
<u>Veron muut palvelut</u>			
Sähköiset palvelut: YTJ, palkka.fi, Katso-palvelu, verokortti-palvelu, verotilipalvelu, veroilmoituspalvelu	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Tekes, Finnvera, Finpro, Tulli *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
<u>Tekes</u>			
Potentiaalisen Tekes-asiakkaan tunnistaminen kriteeristön perusteella, ohjaus tunnustelupalveluun / Tekes-ohjelmien ja kampanjoiden pariin	Jn	Jn	Jn
Sähköinen asiointi: tunnustelupalvelu	Jn	Jn	Jn
<u>Finnvera</u>			
Yleisneuvonta rahoitustuotteista (Finnveralaina, Yrittäjälaina, Alkutakaus, Finnvera-takaus) ja Finnverasta rahoittajana, ohjaus eteenpäin	Jn	Jn	Jn
<u>Finpro</u>			
Yleisneuvonta Export Finlandin (kv-neuvonta, ohjelmat, laivauskäsikirja) ja Invest in Finlandin palveluista, asiakkuuden tunnistaminen ja eteenpäin ohjaus	Jn	Jn	Jn
Sähköinen asiointi: Y-S:n kv-testi ja ja kv-liiketoimintasuunnitelma	Jn	Jn	Jn
<u>Tulli</u>			
Yleiskuva vienti- ja tuontitoiminnasta, ohjaus verkkosivuille, palvelunumeroihin, sähköisiin palveluihin, tilastotietokanta Uljakseen	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

YS PP SUBSTANSSI OSAAMINEN

TeamFinland, Seutu-YP *

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
TeamFinland-palvelumallin tuntemus, yleiskuva mukana olevista organisaatioista ja näiden tarjoamista kv- palveluista: ohjaus palvelumallin mukaisesti	Jn	Jn	Jn
<ul style="list-style-type: none"> Sähköinen asiointi: TF-palvelupyyntö, Y-S:n kv-testi, Y-S:n kv- liiketoimintasuunnitelma 	Jn	Jn	Jn

Seudullisten yrityspalveluiden tuntemus: Yritys-Suomen seudullisten palveluiden kokonaistilanteen tuntemus, asiantuntijoiden ja palveluiden haku ja asiakasohjaus YS:n ja AOYS:n palveluhaun kautta, lisäksi omat työkalut	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Siirry seuraavaksi osioon: *

Jn OC-pääkäyttäjäosaaminen

Jn Johtaminen, esimiestyö

OC-PÄÄKÄYTTÄJÄOSAAMINEN

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	En tarvitse työssäni	Tarvitsen kertausta/ perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
<u>Palveluiden määrittely ja ylläpitotehtävät OC:ssä</u>				
Reititysten suunnittelu	Jn	Jn	Jn	Jn
Tiedotenauhojen teko	Jn	Jn	Jn	Jn
Äänitteiden muokkaus	Jn	Jn	Jn	Jn
Palveluiden määrittely ja ylläpito	Jn	Jn	Jn	Jn
Agenttien määrittely ja ylläpito	Jn	Jn	Jn	Jn
Poikkeus- ja häiriötilanteet OC:ssä	Jn	Jn	Jn	Jn
OC-tuki käyttäjille (esim. häiriötilanteet yksittäisten agenttien osalta)	Jn	Jn	Jn	Jn
Elisa Ring -käytön tuki	Jn	Jn	Jn	Jn
<u>Muut ohjelmat</u>				
Teleopti	Jn	Jn	Jn	Jn
Qlick view	Jn	Jn	Jn	Jn
Videotallenteiden muokkaus (Elokuva-työkalu)	Jn	Jn	Jn	Jn
<u>OC:n lisäpalvelut</u>				
Tietovarasto	Jn	Jn	Jn	Jn
Chat	Jn	Jn	Jn	Jn
Videopalvelu	Jn	Jn	Jn	Jn
Tilastojen tuottaminen, erillisseurannat, analysointi ja raportointi	Jn	Jn	Jn	Jn
Kouluttamiseen/perehdyttämiseen liittyvä osaaminen	Jn	Jn	Jn	Jn

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Siirry seuraavaksi osioon: *

Johtaminen, esimiestyö

Muu osaaminen + vastausten lähettäminen

JOHTAMINEN, ESIMIESTYÖ (Esimiestyössä oleville)

Arvioi omaa osaamistasi suhteessa nykyiseen työtehtävääsi

	En tarvitse työssäni	Tarvitsen kertausta/perehtymistä/koulutusta	Hallitsen riittävän hyvin ja osaan soveltaa	Hallitsen erittäin hyvin sekä osaan ja haluan perehdyttää/kouluttaa muita
Johtajana/esimiehenä toimiminen				
Johtajana / esimiesasemassa toimiminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Strateginen ja tavoitteiden mukainen mukainen johtaminen				
<ul style="list-style-type: none"> TEM:n asettamien strategisten tavoitteiden pohjalta TE-aspan strategian ja tavoitteiden työstäminen ja jalkauttaminen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Tavoitteiden toteutumisen seuranta, johtopäätösten ja tarvittavien/mahdollisten muutosten tekeminen. 				
<ul style="list-style-type: none"> Toimintaympäristön muutosten ennakointi/huomioon ottaminen. 				
Prosessien johtaminen				
<ul style="list-style-type: none"> Toiminnan johtaminen sovittujen toimintamallien, työnjakojen ja palvelurajausten mukaan, toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ennakoiden/muutokset huomioiden. 				
<ul style="list-style-type: none"> Resurssien kohdentaminen 				

tarkoituksenmukaisella tavalla,
asiakaspalvelun turvaaminen.

Osaamisen johtaminen

- | Osaamisen tunnistaminen ja osaamistarpeiden ennakointi.
- | Osaamista tukevien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus.
- | Henkilöstön kannustaminen ja tukeminen itsearviointiin ja osaamisen kehittämiseen.
- | Osaamisen monipuolinen käyttö.

Jn

Jn

Jn

Jn

Henkilöstön johtaminen

- | Kehityskeskustelut, suoriutumisen arvioinnit, työhyvinvoinnin tuki, pelisääntöjen päivittäminen ja seurannat.
- | Henkilöstöhallinnolliset tehtävät.
- | Arvojen mukaisen toiminnan edistäminen.
- | Henkilöstön innostaminen ja osallistaminen.

Jn

Jn

Jn

Jn

Kehittämisen johtaminen

- | Palveluiden ja toimintatapojen kehittäminen: kehittämistarpeiden tunnistaminen, kehittämistoimien käynnistäminen ja kehittämisprosessien läpivienti.
- | Henkilöstön mukaan ottaminen kehittämiseen.
- | Kehittämiseen liittyä kumppaniyhteistyö.

Jn

Jn

Jn

Jn

Talouden johtaminen

- | Toimintamenojen käytön suunnittelu ja seuranta.

Jn

Jn

Jn

Jn

| Kustannustietoisuus toiminnassa.

Täsmennyksiä, huomioita, lisätietoja? Mainitse mitä osaamisaluetta kommentti koskee.

Mitä muuta osaamista sinulla on, joka ei ole tullut vielä esiin ja jonka haluat tässä yhteydessä kertoa?

HUOM! Tallenna vastaustesi kooste PDF-muodossa.

Koosteeseen pääset tämän sivun painikkeesta "[Näytä vastausten kooste](#)"

Koosteen vasemmassa alakulmassa on **PDF-kuvake** . Paina kuvaketta niin PDF avautuu uuteen välilehteen. Tallenna tiedosto itsellesi ja lähetä sähköpostilla esimiehellesi.

Lopullinen vastauksesi tallentuu Webropoliin vasta kun painat koosteen lopussa (edellisellä välilehdellä) "**Valmis**".

Muistithan tallentaa koosteen itsellesi

Keskeytä