



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

TE-PALVELUT MESSI JA SÄHKÖI- NEN OMA ASIOINTI -PALVELU

Asiakaskokemuksia tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailta

TEKIJÄ: Marjaana Pitkänen-Pääkkönen

Koulutusala Sosiaali-, terveystyö- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Marjaana Pitkänen-Pääkkönen	
Työn nimi TE-palvelut Messi ja sähköinen Oma asiointi -palvelu: Asiakaskokemuksia tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailta	
Päiväys	1.2.2020
Sivumäärä/Liitteet	86/8
Ohjaaja Pirjo Turunen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Pohjois-Savon TE-toimisto	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Sen tavoitteena oli selvittää Pohjois-Savon TE-toimiston, tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden kokemuksia Kuopiossa toimivasta TE-palvelut Messistä sekä TE-palveluiden sähköisestä Oma asiointi -palvelusta ja hyödyntää saatua tietoa Pohjois-Savon TE-toimiston sisäisessä kehittämissä vuonna 2019.</p> <p>Kehittämistyö toteutettiin laadullisella tutkimusotteella spagettimallin mukaisesti. Kehittämistyön laadullinen aineisto kerättiin neljällä eri teemahaastattelulla vuonna 2018. Haastattelujen pääkohderyhmänä olivat kuusi tuetun työllistymisen palvelujen kuopiolaista työnhakija-asiakasta. Kolmeen taustatutkimukseen osallistuivat kuusi tuetun työllistymisen palvelujen kuopiolaista asiantuntijaa, työnvälitys- ja yrityspalvelujen palvelujohtaja, esimies sekä asiantuntija. Laadullisen aineiston analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysia.</p> <p>Tulosten mukaan TE-palvelut Messi toimii Kuopiossa hyvällä ja keskeisellä paikalla ja palveluun pääsee nopeasti, varsinkin aamupäivällä. Asiakaspalvelu on ystävällistä, ihmisläheistä ja ammattitaitoista. Eniten oli saatu neuvontaa yleisiin, TE-palveluita koskeviin asioihin. Puhelimen käyttö, UraHelppi -palvelu, asiakirjojen tulostus ja skannaus olivat vähiten käytettyjä palveluita. MessiLive.fi -palvelua pidettiin mielenkiintoisena tapana tutustua työnantajiin ja saada tietoa avoimista työpaikoista. Asiakkaiden näkökulmasta tuli neljä teemaa TE-palvelut Messin kehittämiskohteiksi: palveluista tiedottaminen, URA-asiakastietojärjestelmän käyttö TE-palvelut Messissä, kohdennettujen rekrytointitilaisuuksien järjestäminen ja muut tapahtumat sekä henkilökohtaisten, kasvotusten tapahtuvien palveluiden säilyttäminen.</p> <p>Tulosten mukaan suurimmalla osalla asiakkaista TE-palveluiden sähköinen Oma asiointi -palvelu oli tuntunut alussa jäykältä, hankalalta ja monimutkaiselta, koska sivuilla on paljon tekstiä. Palvelun käyttö oli aiheuttanut epävarmuutta, onko toiminut oikein sähköisessä asiointissa. Oma asiointissa oli tehty eniten suunnitelmia ja CV-nettiä, mutta 60 % palvelun asioista oli sellaisia, että asiakkaat eivät olleet käyttäneet asiointipalvelua. Tietotekninen osaaminen, taloudelliset ja terveydelliset tekijät, ikä, pelko sekä häpeän tunne olivat vaikuttaneet asiakkaiden Oma asiointi -palvelun käyttökokemuksiin. Häpeän tunne voi jopa estää neuvon kysymisen, vaikka tietäisikin, mistä apua on saatavilla. Henkilökohtaisen palvelun saaminen korostui silloin, kun asiakkailla oli haasteita asiakkaaksi ilmoittautumisessa ja lomakkeiden täytössä. Tutkimusongelma on nähtävissä tuloksista eli sähköisten palvelujen käytössä tarvittavan neuvonnan ja tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kohtaamisen haaste.</p> <p>Paikallisten TE-palveluiden kehittämiseen vaikuttavat hallituksen strategiset tavoitteet ja painopisteet sekä toimiston omat kehittämiskohteet. Kehittäminen voi olla jossain kohtaa jo ketterään, mutta toisaalta se voi viedä aikaa. Asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämistoimintaan on kirjattu moniin tavoitteisiin, mutta sitä voitaisiin hyödyntää huomattavasti enemmän TE-palveluiden kehittämistyössä.</p>	
Avainsanat TE-palvelut Messi, Oma asiointi -palvelu, sähköiset palvelut, tuetun työllistymisen palvelut, neuvonta- ja ohjaustyö	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Master´s Degree programme in Social Services			
Author Marjaana Pitkänen-Pääkkönen			
Title of Thesis TE-Services Messi and E-services: Consumer Experiences of Job Seekers from Supported Employment Services			
Date	1.2.2020	Pages/Appendices	86/8
Supervisor Pirjo Turunen			
Client Organisation /Partners North Savo Employment and Economic Development Office			
<p>Abstract</p> <p>This thesis was a research and development work. The aim was to find out about the experiences of North Savo Employment and Economic Development Office (TE Office), the supported employment services job seekers in Kuopio, TE Services Messi as well as E-services and to use the information in the internal development work of North Savo TE Office in 2019.</p> <p>The development work was carried out by using a qualitative research approach based on the spaghetti model. The qualitative material of the development work was collected through four different thematic interviews in 2018. The main target group of the interviews were six job seekers from the supported employment services in North Savo TE office, Kuopio. Three background interviews were carried out six Kuopio experts from the supported employment services and the service supervisor, the service manager and an expert from the employment and enterprise services. The content analysis was used to analyse the qualitative material.</p> <p>According to the results, TE Services Messi has a good and central location in Kuopio and the services can be reached quickly, especially in the morning. The customer service is friendly, people-oriented and professional. Most advice was given on general issues related to TE Services. Phone use, career support (UraHelppi), document printing and scanning were the least used services. MessiLive.fi was an interesting opportunity to get to know employers and to find out about vacancies. From the customer's perspective, four topics were the focus of the development of TE Services Messi: information on services, use of the URA consumer information system, arrangement of targeted recruiting events and other events as well as retention of personal face-to-face services.</p> <p>According to the results, electronic E-services of TE Services seemed first rigid, cumbersome and complicated to most customers due to the large amount of text on the pages. The use of the E-services had created uncertainty among customers as to whether they had acted properly in electronic services. Most plans and resumes were created in E-services, but 60 % of the E-services tasks were such that customers had not used. Computer skills, financial and health factors, age, fear and shame all had an impact on the customer experience when they used E-services. The feeling of shame can even keep a customer from seeking advice, even if they knew where help is available. The personalized service was highlighted when customers had problems using E-services, including registering for a customer and filling out forms. The results show a research problem, that is, the challenge of advising on the use of E-services and meeting customers who need support.</p> <p>The development of local TE Services is influenced by the strategic goals and priorities of the government as well as the Office's own development goals. Development can be fast, but it can also take some time. Involving customers in development activities is stated in many goals but it could be used much more for the development of TE Services.</p>			
<p>Keywords TE-Services Messi, E-services, electronic services, supported employment services, guidance and counselling</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	ASIAKASLÄHTÖINEN TIEDOTUS, NEUVONTA- JA OHJAUSTYÖ	8
3	TE-PALVELUT MESSIN PALVELUIDEN KEHITYS	11
4	TE-PALVELUIDEN SÄHKÖISET PALVELUT JA OMA ASIOINTI -PALVELU	17
5	TUETUN TYÖLLISTYMISEN PALVELUT	21
6	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN	24
6.1	Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi, tehtävät ja aikataulu	26
6.2	Kehittämistyön kohderyhmä	30
6.3	Kehittämistyön menetelmät	30
6.4	Kehittämistyön analysointi	32
7	LAADULLISEN AINEISTON TULOKSET	34
7.1	TE-palvelut Messi	34
7.2	TE-palvelut Messin palveluiden käyttö	35
7.3	Asiakaskokemukset TE-palvelut Messistä ja MessiLive.fi -palvelusta	36
7.4	TE-palvelut Messin palveluiden kehittäminen	38
7.4.1	Palveluista tiedottaminen	38
7.4.2	URA-asiakastietojärjestelmän käyttö TE-palvelut Messissä	40
7.4.3	Kohdennettujen rekryointitilaisuuksien järjestäminen ja muut tapahtumat	41
7.4.4	Henkilökohtaiset, kasvotusten tapahtuvat palvelut	42
7.5	Asiakaskokemukset Oma asiointi -palvelusta ja siihen liittyvästä tuen tarpeesta	43
7.5.1	Haastateltavien kokemukset tietoteknisestä osaamisestaan	46
7.5.2	Haastateltavien kokemukset taloudellisten tekijöiden huomioimisesta asiointissa	47
7.5.3	Haastateltavien kokemukset terveydellisten tekijöiden huomioimisesta asiointissa	47
7.5.4	Haastateltavien muut kokemukset Oma asiointi -palvelun käytössä	49
8	JOHTOPÄÄTÖKSET LAADULLISESTA AINEISTOSTA	50
8.1	Asiakaskokemukset TE-palvelut Messistä	50
8.2	TE-palvelut Messin palveluiden kehittäminen	51
8.2.1	Palveluista tiedottaminen	52
8.2.2	URA-asiakastietojärjestelmän käyttö TE-palvelut Messissä	52
8.2.3	Kohdennettujen rekryointitilaisuuksien järjestäminen ja muut tapahtumat	54
8.2.4	Henkilökohtaiset, kasvotusten tapahtuvat palvelut	54

8.3 Asiakaskokemukset Oma asiointi -palvelusta.....	56
9 POHDINTA.....	60
9.1 Kehittämistyön eteneminen ja merkitys	62
9.2 Kehittämistyön eettisyys, yleistettävyys ja luotettavuus	64
9.3 Jatkotutkimusten aiheet ja kehittämisideat	65
9.4 Ammatillisen kehittymisen reflektointi.....	67
LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	68
LIITE 1: TEEMAHAASTATELUN TUETUN TYÖLLISTYMISEN PALVELUJEN KUOPIOLAISILLE ASIAKKAILLE	78
LIITE 2: TAUSTATUTKIMUS 1. TEEMAHAASTATELUN TYÖNVÄLITYS- JA YRITYSPALVELUJEN PALVELUJOHTAJALLE JA PALVELUESIMIEHELLE	80
LIITE 3: TAUSTATUTKIMUS 2. TEEMAHAASTATELUN TYÖNVÄLITYS- JA YRITYSPALVELUJEN ASiantuntijalle.....	81
LIITE 4: TAUSTATUTKIMUS 3. TEEMAHAASTATELUN TUETUN TYÖLLISTYMISEN PALVELUJEN KUOPION TOIMIPAIKAN ASiantuntijoille.....	82
LIITE 5: KIRJALLINEN SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖN HAASTATELUUN OSALLISTUMISESTA ...	83
LIITE 6: TUTKIMUSLUPA.....	84
LIITE 7: TAULUKKO 1. ASIAKASKOKEMUKSIA OMA ASIOINTI -PALVELUN KÄYTÖSTÄ, ESIMERKKI SISÄLLÖNANALYYSISTÄ.....	85
LIITE 8: JOBCENTER SLAGELSE.....	86

1 JOHDANTO

Julkisissa palveluissa korostetaan nykyisin asiakkaan keskeistä asemaa. Palveluiden kehittämisen keskeisenä lähtökohtana on asiakkailta saatu palaute. Entistä vahvemmin korostetaan asiakkaan osallistumista palveluiden suunnittelemiseen, toteuttamiseen, arvioimiseen ja kehittämiseen. Asiakkaiden ottaminen mukaan palveluprosessiin on eettisesti perusteltua, sillä palveluiden käyttäjillä on kokemuseräistä tietotaitoa palveluista. (Lyhty ja Nietola 2015, 155-156; Helminen 2017, 26.)

Myös Leemann ja Hämäläinen (2016, 592) kuvaavat, miten asiakkaiden osallistumisen edistäminen luo mahdollisuuden määritellä työvoimapolitiittisten palveluiden tuottajien ja asiakkaiden suhdetta, uudistaa työvoimapalveluiden sisäistä työkuluttuuria ja muuttaa julkisen vallan asemaa ja vastuuta. Osallistuminen on enemmän kuin yksilön näkemysten huomioimista. Tämä voi edistää sosiaalista osallisuutta, asiakasosallisuutta sekä asiakkaiden ja kansalaisten kokemusten huomioimista kehittämisessä.

Työ- ja elinkeinoministeriön toiminta- ja taloussuunnitelmassa vuosille 2015–2018 esitetään työvoittoeksi, että pirstaloitunut palvelutarjonta kootaan asiakaslähtoisemmäksi, tuottavammaksi ja tehokkaammaksi sekä sähköisiä kanavia hyödynnetään ja kehitetään. Lisäksi asiakkaita ohjataan palvelutuotannon kannalta optimaalisiin kanaviin. Tavoitteisiin pyritään esimerkiksi ryhmittelemällä palvelut palvelukokonaisuuksiksi, missä otetaan huomioon kansalaisen elämäntilanteet ja yrityksen elinkaaren vaiheet sekä luodaan helppokäyttöiset ja esteettömät palvelut siten, että sähköinen kanava on asiakkaalle houkuttelevin. Lisäksi tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteutukseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö s.a. 31.)

Valtiontalouden tarkastusviraston toiminnantarkastuskertomus Sähköisistä palveluista (2015) kuvaa, miten TE-toimiston sähköisiä palveluja on pyritty kehittämään asiakkaiden tarpeista lähtien, mutta kehittämiseen käytettävissä olevat resurssit ovat olleet vaatimattomia. Osa asiakkaista tarvitsee jatkossakin syvällisempää neuvontaa ja ohjausta, erityisesti työmarkkinoille tulevat nuoret, joiden tiedot ja kokemukset työelämästä ovat usein hyvin vähäisiä. Osa työhallinnon verkkopalveluista on asiakkaiden mielestä kohtuullisen hyvin toimivia. TE-toimistojen mukaan verkkopalveluja pitäisi markkinoida ja mainostaa nykyistä enemmän, sillä jatkuvasti vaihtuvien asiakkaiden tiedot palveluista ovat usein heikot. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2015.)

Opinnäytetyön aihe valikoitui Pohjois-Savon TE-toimiston, työnantajan toiveesta, koska TE-palvelut Messin kehittäminen on ollut yksi Pohjois-Savon TE-toimiston kehittämiskohteista vuosina 2017–2019. Lisäksi asiakaskokemuksen kehittäminen oli Pohjois-Savon TE-toimiston vuoden 2017 yksi kolmesta kärkiteemasta. TE-palvelut Messi on Pohjois-Savon TE-toimiston palvelupiste, mikä avattiin Kuopiossa vuonna 2016 ja Iisalmessa vuonna 2018.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on selvittää tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden kokemuksia TE-palvelut Messin toiminnasta. TE-palvelut Messissä saa opastusta sähköisten palvelui-

den käytöstä, siksi opinnäytetyössä tutkitaan myös työnhakija-asiakkaiden kokemuksia TE-palveluiden sähköisestä Oma asiointi -palvelusta. Tavoitteena on saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin: mikä on TE-palvelut Messi, mitä palveluita tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat käyttävät TE-palvelut Messissä ja millaisia kokemuksia heillä on palveluista, millaisia kehittämissuunnitelmia tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailta tulee TE-palvelut Messin toiminnasta sekä millaisia kokemuksia tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailta on sähköisestä Oma asiointi -palvelusta, ja millaista tuen tarvetta käytössä ilmenee.

Puusa (2011, 49) kuvaa sitä, miten tutkimusprosessin alussa tutkijalla on olemassa jonkinlainen esiyymmärrys aiheesta, joka voi perustua omakohtaiseen kokemukseen, joka suuntaa tutkijan ajatuksia ja ohjaa tiedon edelleen hankinnassa. Olen työskennellyt työvoimaneuvojana Kuopion työvoimatoimistossa Työtorilla vuonna 2005 sekä työnhakukeskuksessa vuosina 2006–2007, lisäksi olen ollut järjestämässä Pohjois-Savon TE-toimistossa, TE-palvelut Messissä kaksi Kunnan työtä ja työkuuntoon -rekrytahtumaa vuonna 2017. Viimeiset yhdeksän vuotta olen toiminut pitempään työttömänä olleiden palveluissa, ensin työvoimaneuvojana valmiuksien parantamisen palveluissa ja vuodesta 2013 alkaen asiantuntijana tuetun työllistymisen palveluissa. Kananen (2015, 12) korostaa, että tutkimusalan tuntemus auttaa ymmärtämään ilmiötä ja siihen liittyvää ongelmaa.

TE-palvelut Messin tapahtumista kerätään sekä työnantaja- että työnhakija-asiakkailta palautetta, mutta TE-palvelut Messin palveluita ei ole aikaisemmin kartoitettu tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden näkökulmasta niin, että asiakkaiden palvelukokemuksia olisi tutkittu. TE-palvelut Messin toimintaa suunnitellaan ja kehitetään koko ajan, mutta työryhmät koostuvat Pohjois-Savon TE-toimiston esimiehistä ja asiantuntijoista. Tavoitteena on hyödyntää asiakaskokemuksia Pohjois-Savon TE-toimiston sisäisessä kehittämistyössä. Kananen (2017, 26–27) toteaa, että tieteessä pyritään aina kasvattamaan yhteistä tietämystä. Tutkimus pitäisi kohdistaa niille osa-alueille, joita ei ole vielä tutkittu. Näin alan tiede, tietovaranto ja yhteiskunta kehittyvät.

Tutkimuksellisen kehittämistyön teoriaosuus koostuu neljästä osasta. Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on kuvata, mistä näkökulmista ja miten kyseistä asiaa on aiemmin esitelty sekä miten tutkimuksellinen kehittämistyö liittyy jo olemassa oleviin aineistoihin (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 138). Asiakaslähtöisen tiedotus-, neuvonta- ja ohjaustyön tarkastelu kytkee tutkimuksellisen kehittämistyön sosiaalialan kontekstiin ja antaa näkökulmaa TE-palveluiden asiakaspalvelutyöhön. TE-palvelut Messin toimintaa lähestytään taustoja tarkastelemalla, miten se on muodostunut palvelupisteeksi Pohjois-Savon TE-toimiston Kuopion toimipaikkaan ja mitä palveluita se tarjoaa. Sähköisiä palveluita tarkastellaan strategisesta näkökulmasta, miten sähköiset palvelut ovat tulleet TE-palveluihin ja mitä Oma asiointi - palvelu pitää sisällään. Lisäksi asiakaskaskohderyhmää kuvataan tuetun työllistymisen palvelujen toiminnalla. Tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaaksi ohjautuu työnhakija, joka tarvitsee keskimääräistä enemmän yksilöllistä tukea ja/tai moniammatillista palvelua avoimille työmarkkinoille työllistyäkseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 20).

2 ASIAKASLÄHTÖINEN TIEDOTUS, NEUVONTA- JA OHJAUSTYÖ

TE-palvelut Messissä neuvotaan asiakkaita omatoimisessa työhaussa, sähköisten palveluiden käytössä sekä annetaan yleistä TE-palveluihin liittyvää tietoa ja neuvontaa (Pohjois-Savon TE-toimisto s.a.). Tuetun työllistymisen palveluissa korostuu ohjauksellinen työote, koska asiakasprosessit ovat pitkiä (kts. Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 20–24). Onnismaan (2007, 17) mukaan työvoimapalvelujen tehtävänä on vastata työmarkkinoiden tarpeisiin ja tukea työnantajien työvoiman saantia. Toisaalta lakien tarkoitus on tukea työnhakijoiden ammatillista kehitystä, työllistymistä ja heidän omia valintojaan. Työhallinnon ohjaus- ja neuvontapalvelut perustuvat ensisijaisesti asiakkaiden tarpeisiin.

Organisaatiot laativat strategioita, jotka ovat ohjeita siitä, miten asioihin suhtaudutaan, mikä on tärkeä, mihin keskitytään ja mitä painotetaan ja miten toimitaan. Arvot taas ohjaavat suhtautumistapaa, joka suuntaa toimintaa. (Reinboth 2008, 23.) Pohjois-Savon TE-toimistossa päivitettiin vuonna 2019 ”Mollista Duuriin” -kehitysprojektin aikana muun muassa strategiaa ja toimintaa ohjaavia arvoja. Strategiassa korostuu asiakaslähtöisyys ja se kuvataan seuraavasti: ”kohti asiakaslähtöisempää ja vaikuttavampaa palvelukokemusta”. Arvoiksi muodostuivat: asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, vastuullisuus, osaaminen, yhteistyö ja avoimuus (Pohjois-Savon TE-toimisto 2019). Asiakaslähtöisyys kuvautuu Vänskän, Laitinen-Väänäsen, Kettusen ja Mäkelän (2011, 81) mukaan tavaksi kohdata asiakas niin, että asiakas todella tulee kuulluksi. Työntekijä on aktiivinen keskustelun rakentaja, mutta hän ei tulkitse tai määrittele asiakkaan puolesta.

TE-palvelujen asiakaslähtöisyyden periaatteet tulevat esille TE-palvelujen asiakkuuslinjauksesta. Henkilö-, yritys- tai työnantaja-asiakas saa palvelutarpeensa mukaisia palveluja helposti ja nopeasti. TE-palveluiden järjestämisessä huomioidaan asiakkaan palveluprosessin kokonaisuus. Kun asiakkaan palvelutarve muuttuu, niin asiakas siirretään toiseen palveluun saumattomasti, koska palvelujen väliset rajapinnat ovat asiakkaalle näkymättömiä. Asiakkaan toiveet ja odotukset suhteutetaan työmarkkinoiden tilanteeseen ja työvoiman kysyntään. Asiakas on aktiivinen toimija ja hänen antamiinsa tietoihin luotetaan. Asiakasta palvellaan neuvonnalla, ohjauksellisella ja konsultoivalla työotteella sekä kantaottavalla palvelulla. Asiakkaan palvelutarve ja palvelujen tuloksellisuus on lähtökohtana, kun palveluja suunnitellaan ja hankitaan. TE-toimiston asiakaspalvelun ja ulkopuoliselta palveluntuottajalta hankittavien palvelujen laatua, tuloksellisuutta ja palautetta seurataan säännöllisesti. TE-palvelut toteutetaan monikanavaisesti ja eri palvelukanavien käyttö on asiakkaalle selkeää ja helppoa. Tämä tarkoittaa, että työnhakija käyttää aktiivisesti työllistymistään edistäviä verkkopalveluja ja ilmoittaa verkossa työnhakunsa etenemisestä ja tuloksellisuudesta. Työnhakija käyttää myös neuvontaan ja ohjaukseen liittyvissä asioissa valtakunnallisista puhelinpalvelua. Yrityksen perustajat ja yritykset käyttävät Yritys-Suomen puhelin- ja verkkopalvelua hakiessaan tietoa ja palveluita yritystoiminnan eri osa-alueista sekä julkisista yrityspalveluista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 3.)

Onnismaa (2007, 23–28) toteaa, miten tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus ovat ammatillisia toimintatapoja ja vaikka ne voidaan käsitteinä erottaa toisistaan, ne vaikuttavat käytännössä toisiinsa. Tiedon jakamisen tarkoituksena on antaa asiakkaalle tietoa, joita hän tarvitsee. Asiakas etsii puuttuvaa

tietoa, jolloin hän on tiedon vastaanottaja ja työntekijä tiedon antaja. Pelkkä tiedottaminen ei useinkaan tue ohjattavan omaa päätöksentekoa. Ammattitaitoiselta ohjaajalta odotetaan tiedon hallintaa ja tiedonvälitystä niin, että hän osaa koota, organisoida, päivittää ja levittää tarvittavaa tietoa, jotta asiakas osaa käyttää tietoa tehokkaasti.

Neuvonta ammattikäsitteenä taas tarkoittaa toimintaa, jonka päämääränä on asiantuntevan tiedon välittäminen asiakkaan päätöksenteon tukemiseen (Vehviläinen 2014, 124–125). Neuvonta on vuorovaikutteisempaa kuin puhdas tiedonvälitys. Neuvonnassa asiakas odottaa saavansa ongelmaan neuvoja työntekijältä. Hän pyytää ja ottaa vastaan neuvoja ja vaihtoehtoja, mutta päättää itse niiden noudattamisesta. Työntekijä on asiantuntija omalla ammattialallaan ja asiakas omassa elämäntilanteessaan. Työntekijän on varmistettava, että neuvot ovat asiantuntevia ja ymmärrettäviä. Neuvontakeskustelut voivat olla lyhyitä tai ne voivat laajentua monivaiheisiksi tehtäviksi. (Onnismaa 2007, 25–28.)

Onnismaa (2007, 25–28, 38) määrittelee ohjauksen ”ajan, huomion ja kunnioituksen antamiseksi”. Ohjaus eroaa tiedottamisesta ja neuvonnasta siten, että ohjauksen tehtävänä on edistää asiakkaan kykyä parantaa elämää, asiakkaan haluamalla tavalla. Ohjauksessa ohjattava osallistuu aktiivisesti esittämiensä ongelmien ratkaisemiseen ja ohjattavan tavoitteet sekä tulokset ovat työskentelyn lähtökohhta. Työntekijä pyrkii ohjauskeskustelussa vahvistamaan ohjattavan toimintakykyä ja välttämään valmiiden ratkaisumallien tarjoamista. Ohjaus ei ole pääasiallisesti neuvojen antamista vaan se tehdään auttamalla ohjattavaa tekemään olennaisia kysymyksiä ja suhteuttamaan löydettyjä vastauksia hänen omaan elämäänsä. Ohjauskeskustelut ovat yleensä monivaiheisia ja ne voivat edellyttää useita keskustelukertoja. Keskusteluihin vaikuttavat ohjattavan tekemät aloitteet ja toisaalta työntekijän käyttämä lähestymistapa.

Vehviläinen taas (2014, 5–9, 96) määrittelee ohjauksen ”yhteistoiminnaksi, missä tuetaan ja edistetään ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ- tai ongelmaratkaisuprosesseja niin, että ohjattavan toimijuus vahvistuu”. Ohjaus on vuorovaikutusta, jossa ihmiset kohdataan niin, että mukana voi olla erilaisia taitoja, tietoja, tunteita ja reaktioita. Hyvä ohjaus toteutuu kunnioittavassa, rakentavassa kohtaamisessa ja dialogisessa vuorovaikutuksessa. Se toteutuu, kun ollaan myötätuntoisia ja osoitetaan, että on tunnistettu toisen vaikea tilanne. Sillä tavoin saadaan yhdessä todettua, että on oikeutettua olla pahoillaan tai tuhuksissa ja vasta sitten lähdetään ratkomaan asiaa.

Sayed (2015, 8) kuvaa, miten ohjaus toteutuu useimmiten asiakkaan ja työntekijän kahdenkeskisissä kasvokkaisissa vuorovaikutustilanteissa prosessinomaisena yhteistyönä. Henkilökohtaisen tapaamisen sijasta ohjaus toteutuu lisääntyvässä määrin myös nettiympäristössä. Widelin (2019) mukaan tietoyhteiskunnan ja työn murroksen aikakaudella tärkein työ on ohjaus. Kun kaksi ihmistä kohtaa, on aina mukana molempien elämäkokemus, koulutus, arvot ja asenteet (Lappalainen-Lehto, Romu ja Taskinen 2008, 240).

Tapanisen (2000, 24–28) mukaan ohjaus ei voi vaikuttaa yleiseen työvoiman kysyntään, mutta ohjauksella on yleistä aktiivisuutta ja henkistä kuntoa ylläpitävä vaikutus ja se auttaa tarttumaan ole-

massa oleviin mahdollisuuksiin. Ohjauksella luodaan pitkän aikavälin visioita ja sen tehtävänä on ehkäistä passivoitumista ja näköalattomuutta. Ohjauksen erityinen piirre on kunkin asiakkaan yksilöllinen kohtelu, asiakkaalle soveltuvan ratkaisun etsiminen sekä tilanteen tapauskohtainen selvittely. Ohjauksen osuvuuden ja tarvittavien toimenpiteiden kannalta on tärkeää selvittää työttömyyden tapauskohtaiset syyt.

Pekkari (2009, 12) taas korostaa ohjaukselle ominaista asiakkaan tunne-, kokemus-, ja merkitysmaailmassa liikkumista. Ohjaajalta tämä edellyttää ammatillista osaamista, joka ei kehity pelkästään sosiaalisissa tilanteissa ja keskusteluissa kertyneen kokemuksen myötä. Ohjaajan pitää hallita teoreettiseen tutkimukseen perustuvaa tietoa sekä erilaisia ohjausmenetelmiä. Peavy (2006, 46–47) tuo esille tanskalaisen filosofin Søren Kierkegaardin oivalluksia siitä, mitä on tehtävä voidakseen todelta olla avuksi toiselle:

On ensin vaivauduttava selvittämään, missä toinen on ja on aloitettava sieltä. Tämä on toisen auttamisen salaisuus. Jokainen, joka ei hallitse tätä, on itse harhan vallassa koettaessaan auttaa muita. Jotta voitaisiin auttaa toista ihmistä, pitää ensin ymmärtää enemmän kuin hän – mutta ihan ensimmäiseksi pitää kyllä ymmärtää, mitä hän ymmärtää. Jos ei sitä tiedä, suuremmasta ymmärryksestä ei ole apua. Auttaminen on sitä, että on toistaiseksi siedettävä, ettei tiedä ja että alkuun ei ymmärrä sitä, mitä toinen ymmärtää. On aloitettava sieltä, missä toinen on, ei sieltä, missä odottaa, olettaa, tai haluaa toisen olevan. On kuunneltava ihmistä hänen omasta näkökulmastaan, kuunneltava ennakkoluulottomasti ja annettava kuuleman tehdä vaikutus. On oltava kärsivällinen, kunnioittava ja suhtauduttava avunhakijaan tasa-arvoisesti. Tultava auttamistilanteeseen tietämättömyyden tilassa ja annettava toisen opettaa. Hillittävä turhamaisuus, tärkeys ja tarpeet pönkittää omaa arvoa. (Kierkegaard 1848)

Kierkegaardin ajatukset ovat keskeisiä asioita muun muassa sosiodynaamisen ohjauksen auttamisfilosofiassa ja samoin seurauspedagogiikan lähestymistavassa (ks. Peavy 1999, 2006; Kurtén-Vartio 2005). TE-toimiston palveluissa on tehtäviä, missä tiedotetaan asioista, annetaan neuvontaa ja toisaalta tehtäviä, missä tarvitaan syvällisempää asiakasohjausta ja eri ohjausmenetelmien käyttöä. TE-toimiston asiantuntijalla voi olla käytössä erilaisia ohjausmenetelmiä tai toimintamalleja kuten ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työote (ks. Niemi-Pynttari 2015), dialoginen asiakastyö (ks. Mönkönen 1999), sosiodynaaminen ohjaus (ks. Peavy 1999, 2006) ja/tai seurauspedagogiikka (ks. Kurtén-Vartio 2005). TE-palveluissa asiantuntijat työskentelevät hyvin erilaisilla koulutustustaustoilla. Toiset ovat opiskelleet ohjaus- ja neuvontatyön menetelmiä ja toiset taas ovat oppineet käytännön kokemuksista. ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA) järjestää TE-toimiston asiantuntijoille erilaisia koulutuksia osaamistarpeen mukaan. Vuosina 2018–2019 oli haettavana muun muassa Lyhyet asiakaskohtaamiset sekä Asiakkaan oikeus vastuuseen, seurauspedagogiikan soveltamista TE-toimiston asiakastyöhön -valmennukset (Taimi 2018; Taimi 2019).

3 TE-PALVELUT MESSIN PALVELUIDEN KEHITYS

Kun julkisia työvoimapalveluita uudistettiin vuosina 2004–2006 perustettiin työnhakukeskuksia ja palvelukeskuksia. Työvoimatoimistot ja työnhakukeskukset keskittyivät lyhyemmän aikaa työttöminä olleisiin asiakkaisiin. Työvoiman palvelukeskukset taas keskittyivät asiakkaisiin, jotka tarvitsivat tukea usealla osa-alueella. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 32–35.) Työnhakukeskusten perustaminen lisäsi työvoimatoimistojen näkyvyyttä työllistyvyyttä tukevana yhteistyökumppanina työnantajien ja työnhakijoiden suuntaan. Työnhakukeskukset mahdollistivat myös työssäkäyville ja opiskelijoille suunnattujen työvoimapalveluiden tarjoamisen. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2008, 28.) Kun työvoimatoimistossa pyrittiin lisäämään sähköisten palvelujen käyttöä ja tukemaan asiakkaiden oma-toimista asiointi, niin oli tärkeää, että työvoimatoimistossa pystyttiin myös tarjoamaan asiakkaille hyvin toimiva palveluympäristö. Työnhakukeskuksista muodostui uudenlaisia ja moderneja palveluympäristöjä, missä kannustettiin asiakkaita omatoimisuuteen ja aktiivisuuteen. (Rantakaulio 2004, 3, 16.)

Modernista palveluympäristö -ajattelusta esimerkkinä on se, että työnhakukeskuksen tilat olivat yleensä erillinen tila tai se sijaitsi erillään työvoimatoimistosta, mahdollisimman keskeisellä paikalla. Työnhakukeskus oli avoin palvelutila, jossa ei erikseen rekisteröity asiakkaita eikä hyödynnetty URA-tietojärjestelmän asiakastietoja. (Rantakaulio 2005, 19.) TE-toimistossa käytettävän asiakastietojärjestelmä nimi on URA. URA-asiakastietojärjestelmä muodostuu kolmesta rekisteristä: henkilöasiakasrekisteri, työnantajarekisteri sekä palveluntuottajarekisteri. (Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta 2017, 13 luku § 1.)

Työnhakukeskuksen toimintaideana ja lähtökohtana perustamisvaiheessa oli se, että työnhakukeskuksessa työnantajat voivat tavoittaa aktiivisia työnhakijoita ja henkilöasiakkaat saavat aktiivisen palveluympäristön työn- ja koulutuksen hakuun sekä tukea, opastusta ja tietoja henkilökohtaisesti ja ryhmissä. Työnhakukeskuksessa annettiin tukea omatoimiseen työnhakuun, tietotekniikan perusneuvontaa, työhallinnon omien verkkopalvelujen käytön neuvontaa sekä myös muiden toimijoiden tarjoamia työ- ja koulutuspalveluita. Työnhaun neuvonta piti sisällään henkilökohtaisen työnhaun opastusta, hakemusten laatimista, keskustelua työllistymisvaihtoehdoista ja mahdollisuuksista, keskustelua hakuvaihtoehtojen laajentamisesta sekä CV:n laatimista. (Rantakaulio 2004, 19.)

Työnhakukeskus tarjosi työnantajille, oppilaitoksille ja muille toimijoille mahdollisuuden esitellä työ- ja koulutusmahdollisuuksia. Työnhakukeskuksessa voitiin pitää rekrytapahtumia, teematilaisuuksia kuten koulutusesittelyitä, toimialojen esittelytilaisuuksia, työvoimatoimiston palvelujen esittelyä (ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut, koulutus- ja ammattitietopalvelut tai EURES -palvelut) sekä yhteistyökumppaneiden palvelujen esittelyä muun muassa kansallisten ja ESR-projektien sekä eri järjestöjen toimintoja. Joitakin palveluja voitiin järjestää työnhakukeskuksessa päivystysluonteisesti esimerkiksi ammatinvalinnanohjausta ja urasuunnittelua. Työnhakukeskuksen työntekijöiden toimenkuvassa painottui työnhaun asiantuntijuus, opastaminen ja neuvonta työnhaussa sekä työmarkkinoita ja työpaikkoja koskevan tiedon välittäminen. Virkailijoilla oli hyvä sähköisten palvelujen asian- tuntemus liittyen työn, koulutuksen ja työmarkkinatiedon hakuun. (Rantakaulio 2004, 19–20.)

Työnhakukeskuksessa ei tehty sellaista yksilöllistä neuvontaa ja opastusta, joka edellytti asiakkaan palvelutarpeen ja työnhakutilanteen arviointia eikä työttömyysturvaan liittyvien asioiden käsittelyä. (Rantakaulio 2005, 20.) Vaikka työnhakukeskuksen toimintatapa oli avoin, aktiivinen ja epäbyrookraattinen, niin työnhakukeskusten organisoinnissa ja toimintamalleissa oli suuria eroja. Joidenkin työvoimatoimistojen yhteydessä työnhakukeskukset olivat uudenlaisia paikkoja, missä työnantajat ja työnhakijat kohtasivat. Vastaavasti joissakin työvoimatoimistoissa työnhakukeskus -nimeä käytettiin omatoimiseen työnhakuun varatuista asiakaspaikoista. (Rantakaulio 2004, 21; Valtiontalouden tarkastusvirasto 2008, 28.)

Kuopion työvoimatoimistossa ja Pohjois-Savon TE-toimiston Kuopion toimipaikassa on ollut erilaisia työnhaku- ja rekrytointikeskuksia, missä asiakas on saanut neuvoa työnhakuun, opastusta sähköisten palvelujen käytöstä ja siellä on järjestetty erilaisia tapahtumia. Työnhakukeskusten koko, tilat ja palvelut ovat vaihdelleet sen mukaan, missä TE-toimisto on sijainnut ja minkälainen ohjeistus on tullut lainsäädännöstä. Kuopiossa palvelupaikka on ollut: Työtori (1990–2006) Työnhakukeskus Apaja (2006–2007), työnhakukeskus 2007–2009 ja rekrytointikeskus (2009–2013). (H7.)

Kuopion työvoimatoimistossa Työtori oli ensimmäinen avoin asiakaspalvelupiste, missä työnhakija-asiakkaat pääsivät itse katsomaan avoimia työpaikkoja ja siellä asiakkaat saivat neuvoa työnhakemiseen. Asiakkaiden käytössä oli tietokoneita (asiakaspäätteet). Työtori oli asiakkaille yhdistelmä sellaista digi- ja paperimaailmaa. Työpaikkailmoitukset olivat seinällä, ilmoitustaululla ja kansioissa. (H9.) ”Nyt kaikki tieto on kokonaan verkossa ja sitten on se neuvonta, face to face. Me ei ehkä oltu Työtorilla valmiita tekemään sitä semmosena, mihin on nyt tultu.” (H9.)

Valtakunnallisen työnhakukeskus -konseptin myötä Kuopion työvoimatoimistoon valmistui vuonna 2006 uudistettu ja moderni palvelupaikka, missä panostettiin siihen, että työnhakijat ja työnantajat pääsevät kohtaamaan. Paikan nimeksi tuli Työnhakukeskus Apaja. Siellä järjestettiin työnhakuvalmennusta, klubeja, erilaisia ryhmiä ja infoja. Apaja ehti olla toiminnassa reilun puoli vuotta. (H9.)

Sit tuli tavallaan meidän oma katastrofi eli uusi remontti, jossa jouduttiin väistötöihin. Siinä tuli taustalle näitä palvelumallin muutoksia ja me lähetettiin pilottina tekemään sekä palvelumallin uudistamista Kuopion työkkärissä, et samalla oli tää tuki siihen tilojen remppaan, tämä tilakonseptointi. Silloin oli vähän eri ääni kellossa, että tilan käyttöä tehostettiin huomattavasti. Työnhakukeskus tavallaan tuotiin sinne asiakkaiden asiointiaulaan ja siinä vaiheessa putos pois se tila niiltä rekrytoinneilta. Tätä on eletty tämmöisenä aaltolina. (H9.)

Työhallinnon julkaisussa vuodelta 2007, Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna, on tutkittu työnhakukeskusten toimintaa. Väliraportin johtopäätöksenä selvisi, että palveluiden eri osien synergiaa ja integraatiota olisi pitänyt terävöittää. Työnhakukeskuksia olisi pitänyt kehittää kohtaamisen paikkoina ja samalla olisi ollut tarvetta integroida tiiviimmin yhteen työnhakukeskukset ja muut palvelut. (Työhallinto 2007, 30.) Vuoden 2008 Julkisen työvoiman palveluraken-

teen uudistamisen vaikuttavuus -tutkimuksessa kuvattiin sitä, miten asiakkaiden ja palveluiden eriyttäminen palvelukeskuksiin ja työnhakukeskuksiin vaatisi yhteistyön kehittämistä. Uhkia oli nähty siinä, että palvelukeskusten ja työnhakukeskusten välillä ei tapahdu liikkumista ja palvelujen välille syntyy asiakaspalvelua hankaloittavia muureja. (Valtakari, Syrjä ja Kiuru 2008, 179.)

Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar ja Pitkänen (2008, 3, 22–23, 83, 171) käsittelevät vuonna 2008, Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja -julkaisussa, miten työvoimapalvelujen rakenteellisessa uudistuksessa toteutui parhaiten asiakaspalvelun alun vahvistaminen, itsepalvelun kehittäminen, sähköisten palvelujen käytön yleistyminen sekä työnhakukeskusten perustamiset. Sähköisten palvelujen käyttö lisääntyi ja siten tavoite työnhakijoiden omatoimisuuden lisääntymiselle toteutui. Työnhakukeskusten toteutumisessa sen sijaan oli vaihtelua, koska työnhakukeskusten roolin ja konseptin kytkeytyminen muihin toimiston palveluihin oli jossain määrin ollut ongelmallista. Työnhakukeskuksista oli muodostunut paikallisia sovelluksia, joissa työnhakukeskuksen resurssit, toimintamallit ja merkitykset olivat vaihdelleet.

Arnkil ym. (2008, 84) ovat ottaneet julkaisuunsa Heidi Kemppisen (53–69) vuonna 2007 tekemän *Työnhakukeskus osana uudistettua työvoimapalvelua* -opinnäytetyön tuloksia. Opinnäytetyön tuloksista selvisi, että työnhakukeskuksissa palveluiden omatoiminen käyttö oli toiminut kohtalaisen hyvin. Verkkopalvelujen käytön opastukselle ja muulle henkilökohtaiselle palvelulle koettiin olevan tarvetta. Työnhakukeskuksen palveluista olivat hyötäneet ne asiakkaat, joilla oli valmiuksia omatoimiseen työnhakuun. Hyvinä puolina työnhakukeskuksen toiminnassa oli koettu anonyymi palvelu, byrokratian vähentyminen, työnantajayhteistyön lisääntyminen, viihtyisät tilat ja modernit laitteet. Kehittämiskohteena nähtiin henkilöstöresurssit, koulutuksen puuttuminen, omatoimisen työhaun seurannan vaikeus ja tilojen toimimattomuus, sisäinen ja ulkoisen yhteistyön kehittäminen sekä markkinoinnin tehostaminen.

Kuopion työvoimatoimistossa seuraava vaihe oli, että tilakonseptin myötä työnhakukeskukset muuttivat rekrytointikeskuksiksi (H8) ja palveluiden muutosta kuvattiin seuraavasti: ”Siinä rupes näkymään semmonen suunta, että asiakkaat eivät välttämättä tule fyysiseen tilaan. Sellaset infopisteet oli, mitkä kuulu olla, koska silloin oli vielä se aika, että piti käydä työttömyysturvan takia TE-toimistossa. Sitten mentiin siihen aikaan, että ei tarvitse käydä työttömyysturvan takia, me soitamme. Semmonen hiipuminen asiakasmassoista alkoi olla tosi vahvasti.” (H8.)

Työ- ja elinkeinoministeriön (2013) tekemässä TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset -kirjeessä ei enää ole käytössä työnhaku- tai rekrytointikeskus -nimeä vaan sähköisiä palveluita on kehitetty koko TE-palveluita kattavaksi toiminnaksi. Ajatuksena oli, että ei ole olemassa erillistä pistettä tai paikkaa vaan koko TE-toimisto on rekrytointikeskusta. Ajatuksena oli, että asiakkaat hoitavat asioita itse, koska heillä on paljon omia koneita. Ja sitten niitä rekrytointikeskuksia ruvettiin lakkauttamaan ja ne poistuivat. (H8.)

TE-palvelut Messi avattiin 7.1.2016 Pohjois-Savon TE-toimiston palvelupisteeksi Kuopiossa, kauppakeskus Apajassa sekä 13.2.2018 Iisalmeen toimipaikassa, Karjalankatu 3. TE-palvelut Messissä työnhakijat saavat neuvoa sähköisten palvelujen käytöstä ja palveluissa korostuu asiakkaiden aktivointi verkkopalvelujen käyttöön. Asiakkaat voivat kirjautua Oma asiointi -palveluun asiakaspäätteiltä ja saada tietoa avoimista työpaikoista sekä koulutuksista. Lisäksi TE-palvelut Messissä saa neuvoa työnhakuun liittyvistä asioista. (Pohjois-Savon TE-toimisto 2017; 2018.) Kuvassa 1 on nähtävissä, että TE-palvelut Messissä, Kuopiossa on asiakkaiden käytössä kolme asiakaspäätettä, monitoimituslaitin, puhelin sekä monitoimilaite, millä asiakkaat skannaavat asiakirjoja TE-toimistoon.



KUVA 1. TE-palvelut Messissä asiakkaiden käytössä olevat laitteet (Pitkänen-Pääkkönen 2019-05-07.)

Työnhakijat voivat käydä TE-palvelut Messissä rekrytointitilaisuuksissa (kuva 2) sekä yrittäjä-, oppisopimuskoulutus- tai työvoimakoulutus -infoissa sekä saada ammatinvalinta- ja uraohjausta. Infoista ja tapahtumista tiedotetaan Pohjois-Savon TE-toimiston kotisivuilla tapahtumakalenterissa sekä sosiaalisessa mediassa: Facebookissa, Instagramissa ja Twitterissä sekä MessiLive.fi -kanavalla. (Pohjois-Savon TE-toimisto s.a; MessiLive.fi s.a.) ”TE-palvelut Messin markkinoinnissa ja viestinnässä korostuu sosiaalinen media. Aina kun on tapahtuma, niin siitä viestitään reaaliajassa somessa. Vinkataan, että nyt on menossa tällainen tapahtuma.” (H8.)

TE-palvelut Messin työntekijät työskentelevät työnvälitys- ja yrityspalveluissa. Osaamisen kehittämisen ja tuetun työllistymisen palvelujen työntekijöillä on tarvittaessa työvuoroja TE-palvelut Messissä. TE-palvelut Messi palvelee TE-toimiston asiakkaita sekä asiakkaita, jotka eivät ole rekisteröityneet TE-toimiston asiakkaiksi. Kuopiossa TE-palvelut Messissä työskentelee henkilöasiakkaiden palvelussa yksi kokoaikainen ja yksi osa-aikainen työntekijä. Lisäksi työnantaja-asiakkaiden palvelussa työskentelee MessiLive.fi -tapahtumantuottaja ja -juontaja, tekniikasta vastaava työntekijä sekä työnantaja-palvelujen asiantuntijoita (H8).



KUVA 2. Rekrytointitilaisuus TE-palvelut Messissä
(Pitkänen-Pääkkönen 2017-11-06.)



KUVA 3. TE-palvelut Messi ja MessiLive.fi
(Pitkänen-Pääkkönen 2018-05-14.)



KUVA 4. MessiLive.fi -lähetys
(Pitkänen-Pääkkönen 2018-05-14.)



KUVA 5. MessiLive.fi -studio
(Pitkänen-Pääkkönen 2018-05-14.)

Vuoden 2016 lopulla TE-palvelut Messissä aloitettiin suoratoisto MessiLive.fi -lähetykset. TE-palvelut Messi on fyysinen tila, missä toimii Pohjois-Savon TE-toimiston asiakaspalvelu (kuva 1, kuva 3) ja MessiLive.fi -studio (kuva 5). MessiLive.fi taas on Pohjois-Savon TE-toimiston palvelu, joka auttaa työnhakijoita löytämään heille sopivia työpaikkoja ja yrityksiä löytämään heille sopivia työntekijöitä. (Lahti 2018.) MessiLive.fi -palvelussa yhdistyy tekniikka, vahva vuorovaikutusosaaminen työnantajien sekä työnhakijoiden palvelusta. Tapahtumia voi seurata tietokoneella, padilla ja älypuhelimella reaaliaikaisena www.messilive.fi -sivuilta, YouTube -kanavalta tai Facebook -sivuilta. Työnhakija voi esittää työnantajalle kysymyksiä, joko paikan päällä tai chatillä ja näin olla mukana virtuaalisesti rekrytointitilaisuudessa. Lisäksi lähetysten tallenteen voi katsoa myöhemmin MessiLive.fi -sivulta. (MessiLive.fi s.a; Kuva 4.)

MessiLive.fi -toimintaa on kehitetty työnhakija- ja työnantaja-asiakkaiden palautteiden perusteella ja otettu huomioon, mitä etuja MessiLivistä on työnantajalla sekä työnhakijalle. Pohjois-Savon toimintasuunnitelman (2017–2019) mukaan TE-palvelut Messiä ja MessiLive.fi -palvelua kehitetään maan halutuimmaksi modernin rekrytoinnin kumppaniksi. TE-palvelut Messin toimintaa ja palveluita kehitetään aktiivisesti asiakkaiden tarpeita vastaten, tarvittaessa yhdessä kumppaneiden kanssa. (Pohjois-Savon TE-toimisto 2017; 2018; 2019.)

MessiLive.fi -lähetyksessä työnantaja voi vahvistaa omaa työnantajakuvaansa. Aluksi työnhakija asiakkaat pystyvät seuraamaan kotona, omilta koneilla rekrytointi -lähetyksiä. Myöhemmin toimintaan tuli mukaan chatti ja sen jälkeen lähetykset ovat muotoutuneet aamutv -tyyppiseksi (kuva 4) toiminnaksi eli vapaamuotoiseksi keskusteluksi. Nykyisin ei enää riitä, että paikalla on pelkästään työnantajan edustaja, vaan on hyvä, että mukana on myös työntekijä kertomassa työtehtävistään. (H8.) TE-palvelut Messissä on järjestetty myös rekrytointitilaisuuksia, missä työnhakijoita etsitään työpaikkoihin, jotka sijaitsevat muualla kuin Pohjois-Savossa sekä työnhakija voi olla mukana virtuaalisesti ulkomailtakin käsin (ks. Rummukainen 2018).

TE-palvelut Messin toiminta eroaa aikaisemmista työnhakukeskuksista siten, että rekrytointitilaisuudet ovat olleet enemmän vuorovaikutteisempia kuin työnhakukeskuksen aikaan. Rekrytointitilaisuuksiin kutsutaan kohdennetusti kyseisestä työstä kiinnostuneita asiakkaita. Tapahtuman jälkeen työnantaja voi tavata ja haastatella työnhakijoita. Vuorovaikutteisuus mahdollistaa työnantajalle sopivan työvoiman löytämisen TE-palvelut Messin rekrytointitilaisuudesta. (Pohjois-Savon TE-toimisto 2017; ks. myös Issakainen 2015.) TE-palvelut Messistä ei käytetä nimitystä työnhaku- tai rekrytointikeskus vaan se on TE-palvelut Messi.

Kuopion kaupunki myönsi Pohjois-Savon TE-toimiston Messille ja sen henkilökunnalle ensimmäisen toimintavuoden lopulla vuoden 2016 palvelupalkinnon. Kyseessä on vuosittainen kiertopalkinto, jolla Kuopion kaupunki palkitsee asiakaspalvelussa erinomaisesti kunnostautuneen henkilön tai ryhmän. Perusteluita palkinnolle oli muun muassa se, että palvelut ovat helposti saavutettavissa, koska ne sijaitsevat kauppakeskus Apajassa, torin alla. (ks. Kuopion Kaupunkilehti 2016; Kuopion kaupunki s.a.) Lisäksi Messilive.fi huomattiin valtakunnallisesti ja toukokuussa 2018 se voitti Nuorkauppakamarin Tuottava idea -kilpailun itäisen ja pohjoisen alueen yhteiskuntasarjan (ks. Messilive.fi s.a.).

Vaikka TE-palvelut Messi on saanut positiivista huomiota ja voittanut palkintoja, niin tuetun työllistymisen palvelujen työntekijöiden kokemukset avaavat TE-palvelut Messin kehittämisen tarvetta juuri tukea tarvitsevien asiakkaiden näkökulmasta. ”Sehän on valtakunnan lippulaiva ja sinänsä TE-palveluihin uusi innovaatio. Miten se palvelee meidän asiakkaitamme, niin taitaa olla aika ohut se palvelu.” (H1.)

Minä olin ihan pöyristynyt, kun minä olin eka kerran siellä sen iltapäivän. Et miten se on niin huonosti järjestetty, vaikka Messi on ollut jo yli vuoden. Siellä on kolme huonosti toimivaa läppäriä ja sitten yks virkailija. Sit se kopiokone, jolla skannataan papereita. Hyvä, että asiakkaat voivat papereita toimittaa eteenpäin. Ja paikkana se on todella hyvä, torin alla. Henkilöasiakas palveluun, oli se minkä linjan ihminen vaan, niin tietysti saa sitä yleisluontoista tietoa. Henkilöasiakkaiden palvelu on jotenkin sillai huonosti järjestetty kyllä vielä, että siinä kyllä tarvii parantamista. (H6.)

4 TE-PALVELUIDEN SÄHKÖISET PALVELUT JA OMA ASIOINTI -PALVELU

TE-palveluita ohjaa eduskunnan säätämät lait, asetukset ja ohjeet muun muassa Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916, Työttömyysturvalaki 2002/1290, Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/1073, Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta 2017/2376 sekä Työ- ja elinkeinoministeriön ohje TE-toimiston tehtävistä työttömyysturvajärjestelmän toimeenpanossa 2018/2414. Hallitusohjelma asettaa keskeiset tavoitteet työ- ja elinkeinoministeriön konsernille. Hallitusohjelman strategisessa toimeenpanosuunnitelmassa keskeisessä asemassa ovat kestävä talouskasvu, työllisyyden ja kilpailukyvyyn vahvistamisen -politiikkakokoisuus ja sen sisältämät kärkihankkeet. (Työ- ja elinkeinoministeriö s.a. 8.) Strategiat ohjaavat niitä päätöksiä, joita organisaatiossa tehdään (Reinbothin 2008, 22). Työ- ja elinkeinoministeriön laatimassa monikanavastrategiassa painotetaan sitä, miten palveluita tuotetaan monipuolisesti ja keskeisiä palveluja tarjotaan verkossa, puhelinpalveluna tai kasvokkain. Sähköisten TE-palvelujen kehittämisohjelma on kokonaisuus, jossa tavoitteena on prosessien tehostaminen ja uusien sähköisten palvelujen kehittäminen kansalaisille, yrityksille, hallinnon ja yhteistyöverkoston toimijoille. (Työ- ja elinkeinoministeriö s.a. 31.)

TE-toimiston sähköisillä palveluilla tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkoitetaan henkilöasiakkaan Oma asiointi -palvelua, mihin kirjaututaan verkkopankkitunnuksilla (TE-palvelut s.a; ks. kuva 6). Kappaleessa 3: TE-palvelut Messin palveluiden kehitys, kuvattiin, miten TE-palvelut Messi kytkeytyy sähköisten palvelujen opastukseen. Jotta voidaan hahmottaa sähköisten palvelujen tuleminen ja työtapojen muutokset TE-palveluissa, kehittämistyössä tarkastellaan vuosien 1999-2018 hallitusohjelmien kirjauksia sähköisten palvelujen kehityksestä ja kuvataan Oma asiointi -palvelua.

Tietoyhteiskunnan kehitystä ohjaavat kannanotot tulivat ensimmäisen kerran hallitusohjelmaan Lipposen I hallituksessa 1995–1999. Hallitus panosti tietoverkkojen ja tiedon antamien mahdollisuuksien hyväksikäyttöön. Tavoitteena oli tietoyhteiskunnan perustaitojen antaminen kaikille suomalaisille. (Svento ja Viitasaari 2017, 548.)

Lipposen II hallituksen 1999–2003 hallitusohjelmassa ryhdyttiin ensimmäisen kerran puhumaan sähköisestä asioinnista ja julkisen sektorin toimintaprosessien tehostamisesta. Alueellinen tasapuolisuus oli vahvasti esillä. Ymmärrettiin, että kattavilla sähköisillä palveluilla pystyttiin palvelemaan myös syrjäseudun asukkaita. Tavoitteeksi asetettiin valtionhallinnossa kuin myös kunnissakin yhden yhteisen sähköisen henkilökortin käyttöönotto. Tästä HST-kortista tuli lähinnä vain viranomaisten tunnistautumisväline, koska pankit ja mobiilioperaattorit loivat helppokäyttöisempiä ja turvallisia tunnistusvälineitä. (Svento ja Viitasaari 2017, 548–549.)

Monikanavaisuuden käsite yleistyi 2000-luvulla, kun yhä useampi yritys alkoi viedä palveluja verkkoon pelkkien informatiivisten kotisivujen sijaan. Nopeasti havaittiin, että verkkopalvelussa asiakkaan kohtaaminen oli hyvin erilaista kuin fyysisessä palvelupisteessä. Olennaista oli ymmärtää, että laadukkaan palveluprosessin toteuttaminen puhtaasti tietoteknisin keinoin oli haastavampaa kuin moni oli ajatellut. (Filenius 2015, 26.)

Hallintoalojen tulevaisuuskatsaukset painottivat kevään 2003 hallitusohjelmavalmistelussa tietoyhteiskuntakehityksen vauhdittamista. Vanhasen I hallituksessa 2003–2007 oli tavoitteena edistää hallintorajat ylittävää poikkihallinnollista yhteistyötä. Tietoyhteiskuntaohjelman tavoitteena oli lisätä kilpailukykyä, tuottavuutta, sosiaalista- ja aineellista tasa-arvoa sekä kansalaisten elämänlaatua ja hyvinvointia hyödyntämällä tieto- ja viestintäteknikkaa koko yhteiskunnassa. (Harjuhahto-Madetoja 2017, 55.) Hallitusohjelmassa keskityttiin sähköisten, ajasta ja paikasta riippumattomien palveluiden kehittämiseen (Svento ja Viitasaari 2017, 549).

Vanhasen II hallituksen 2007–2010 hallitusohjelmassa ryhdyttiin käyttämään käsitettä ”Arjen tietoyhteiskunta”. Tietoyhteiskuntakehityksen katsottiin tulleen kaikkien kansalaisten, yritysten ja hallinnon arkeen. Erityistä huomiota kiinnitettiin julkisen sektorin palvelurakenteiden asiakaslähtöiseen uudistamiseen tieto- ja viestintäteknikan laajamittaisella hyödyntämisellä sekä toimintamallien uudistamisella. (Svento ja Viitasaari 2017, 549.)

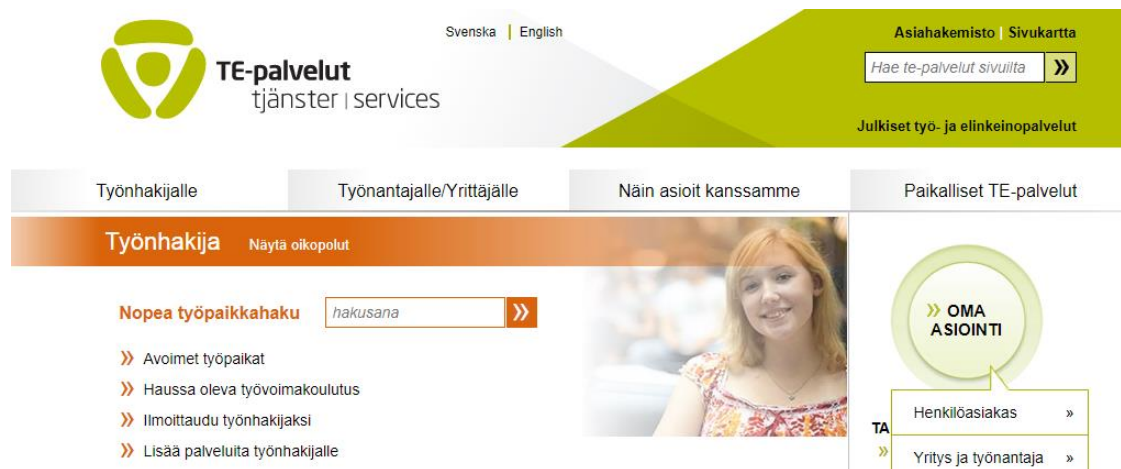
Kiviniemen hallituksen 2010–2011 hallitusohjelmassa painotettiin erityisesti julkisen sektorin IT-konserniohjauksen keskittämistä ja vahvistamista (Svento ja Viitasaari 2017, 549). Vesala (2017, 145–152) tuo julki, miten Suomessa vähennettiin 2000-luvulla valtion työpaikkojen määrää. Hallitukset vähensivät osana valtion tuottavuusohjelmaa vuosina 2005–2011 tuhansia valtionhallinnon työpaikkoja ja supistivat julkisen sektorin kokoa.

Kataisen hallituksen 2011–2014 keskeisenä tavoitteena oli julkisen sektorin tuottavuuden parantaminen hyödyntämällä aiempaa tehokkaammin tiedolla johtamista, yhteensopivia tietojärjestelmiä sekä lisäämällä julkishallinnon tietojen yhteiskäyttöä (Svento ja Viitasaari 2017, 550). Harjuhahto-Madetojan (2017, 61) mukaan Kataisen I hallitusta leimasi myös teknologiausko, koska julkinen sektori alkoi kehittää teknologiaa ja palveluita. Teknologian ja ICT:n sijaan olisi kannattanut puhua digitalisaatiosta, jossa tieto ja tietorakenteet ovat keskiössä, unohtamatta ihmisläheistä näkökulmaa.

Sipilän 2015–2018 hallitusohjelman strategian läpileikkaava teema oli digitalisaatio. Tavoitteena oli, että Suomi on ottanut tuottavuusloikan niin julkisissa palveluissa kuin yksityisellä sektorilla tarttumalla digitalisaation mahdollisuuksiin ja purkamalla turhaa sääntelyä ja byrokratiaa. Tavoitteena oli kehittää käyttäjälähtöiset, tuloksellisuutta ja tuottavuutta nostavat yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut ja rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi, jotta julkisen talouden kannalta välttämätön tuottavuusloikka onnistuu. Tavoitteena oli myös, että julkinen hallinto kysyy samaa tietoa kansalaisilta ja yrityksiltä vain kerran. Lisäksi tavoitteena oli auttaa niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita. (Valtioneuvosto 2015, 26.)

TE-palvelut.fi -Internet sivuilla otettiin käyttöön 10.2.2014 henkilöasiakkaan Oma asiointi -palvelu (TE-palvelut 2014). Palvelun tarjoaa työ- ja elinkeinoministeriö. TE-palvelut.fi -sivuilta löytyvät TE-toimiston asiointipalvelut sekä asiakkaan ajankohtaiset tapahtumat. Palvelu muokkautuu asiakkaan

tilanteen mukaan. Palveluun on mahdollista kirjautua ja käyttää vahvalla tunnistuksella, verkkopankkitunnuksilla ja sirullisella henkilökortilla. (TE-palvelut s.a.; Kuva 6.) Asiakkaan omaa toimijuutta on lisätty vuosien varrella.



Kuva 6. TE-palveluiden etusivu ja Oma asiointi -palvelu (TE-palvelut s.a.)

Oma asiointi -palvelussa henkilöasiakas voi aloittaa työnhaun, tarkistaa työnhaun voimassaolon ja ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi. Asiakas voi ilmoittaa, jos työnhakuun tulee muutoksia: jää työttömäksi, tulee lomautetuksi, jää lyhennetylle työviikolle, aloittaa työn tai opiskelun, aloittaa äitiysloman tai muun perhevapaan, aloittaa yritystoiminnan, lähtee suorittamaan asevelvollisuutta tai siviilipalvelusta, lähtee työnhakuun toiseen EU- tai ETA-maahan tai Sveitsiin, jää sairauslomalle tai menee suorittamaan vapausrangaistusta. Asiakas voi myös päivittää ja pitää yhteystiedot ajan tasalla Oma asiointi -palvelussa ja hänen ilmoituksensa näkyvät reaaliajassa TE-toimistossa. (TE-palvelut 2017.)

Oma asiointi -palvelussa asiakas voi tehdä työelämäntutkan ja arvioida työn tai koulutuksen löytämiseen vaikuttavia tekijöitä (TE-palvelut s.a.). Työelämäntutka on visuaalinen tutka, johon on identifioitu asiakkaan työelämäsuhteen etenemisen näkökulmasta kahdeksan ulottuvuutta: tavoitteeni ja vaihtoehtoni ovat selkeät, luotan mahdollisuuksiini, käytän aktiivisesti erilaisia hakutapoja työhön ja koulutukseen, olen joustava työ- ja koulutusvaihtoehtojen suhteen, osaamiseni työelämässä on riittävä, työkykyäni ja voimavarani ovat riittävät työelämään, saan tukea minulle läheisiltä ihmisiltä ja työssä käyntiin tarvittavat aineelliset ja taloudelliset tekijät ovat kunnossa. Asiakas arvioi jokaisen ulottuvuuden suhdetta asteikolla 1–5. (Spangar, Arnkil, Keskinen, Vanhalakka-Ruoho, Heikkilä ja Pitkänen 2013, 5, 17.)

1.7.2017 alkaen asiakkaan tehtäväksi tuli Oma asiointi -palvelussa palvelutarvearvion tekeminen ja työnhakusuunnitelman laadinta, kun asiakas ilmoittautuu työnhakijaksi ja jää työttömäksi, lomautetuksi tai lyhennetylle työviikolle, eikä tilanteessa ole tiedossa muutoksia seuraavan kolmen kuukauden sisällä. Työnhakijan oma arviointi ratkaisee hyvin pitkälle sen, mitä palveluita TE-toimisto alkaa työnhakijalle tarjoamaan ja suosittelemaan. (TE-palvelut 2017.)

TE-toimisto antaa Kelalle tai työttömyyskassalle työvoimapolitiittisen lausunnon oikeudestasi työttömyysetuuteen. Asiakas voi katsella Oma asiointi -palvelussa annettuja lausuntoja, vastata selvityspyyntöihin ja seurata, miten selvityksen käsittely etenee. Oma asiointi palvelussa voi seurata työ- tai koulutustarjouksia, etsiä sopivia työvoimakoulutuksia sekä hakea työvoimakoulutuksiin ja seurata, miten valintaprosessi etenee. Työvoimakoulutukseen voi myös hakea avoimella lomakkeella, mutta silloin asiakkaan tulee vahvistaa se henkilökohtaisesti TE-toimistossa. Oma asiointi -palvelussa voi hakea starttirahaa yritystoiminnan alkuvaiheeseen ja seurata, miten hakemuksen käsittely etenee tai hakea myönnetty tuki maksatushakemuksella. Työnhakija voi jättää myös yhteydenottopyynnön TE-toimistoon ja asiantuntija ottaa yhteyttä asiakkaaseen puhelimella viiden arkipäivän aikana. (TE-palvelut s.a.)

CV-netti oli työnhakijoiden ja työnantajien kohtaamispaikka. Palvelu oli avoin kaikille: työtä hakeville, työpaikan vaihtajille, opiskelijoille, työttömille tai työelämään vasta tuleville. Työnhakijan ei tarvinnut olla työtön tai TE-toimiston asiakas. CV-netissä julkaistiin esittely omasta osaamisesta ja siihen oli mahdollista liittää ansioluettelo. CV-netissä julkaistuja esittelyjä pystyivät katselemaan vain työnantajat. (TE-Palvelut s.a.) Asiakas pystyi valitsemaan CV-netin suunnitelman tehtäväksi vielä 28.2.2019 ja päivittämään sen 30.6.2019 asti. Heinäkuusta 2019 alkaen CV-netti poistui Oma asiointi -palvelusta. (URA-tiedote 2019).

Uusi Työmarkkinatori tarjoaa nyt asiakkaalle elämäntilanelähtöistä tietoa työelämään liittyvistä palveluista. Työmarkkinatorin hakupalvelun testiversio otettiin käyttöön helmikuussa 2018. Hakupalvelun keskeinen ominaisuus on, että työnhakijan ja työnantajien profiilit ovat osaamisperusteisia. Työnantaja hakee sopivia ehdokkaita palvelusta avoimessa tehtävässä vaadittavaan osaamiseen perustuen. (TE-palvelut 2018.) Suunnitteilla on, että sivustolle tuodaan Työmarkkinatorin ekosysteemiin liittyvien yksityisten toimijoiden ja kolmannen sektorin tarjoamat palvelut sekä uusia tekoälyyn pohjautuvia asiakasta auttavia palveluita. Lisäksi työnhakija-asiakkaan viranomaisasioinnin sähköiset palvelut uudistuvat TE-digi-hankeen osana ja Oma asiointi -palvelu siirtyy Työmarkkinatorille viimeistään vuoden 2021 alusta. (TE-palvelut 2018.)

5 TUETUN TYÖLLISTYMISEN PALVELUT

TE-toimiston yhdenmukainen palvelumalli perustuu vuonna 2013 tehtyyn palvelumalli uudistukseen, missä TE-palvelut on jaettu kolmeen palveluun: työnvälitys- ja yrityspalvelut, osaamisen kehittämisen palvelut ja tuetun työllistymisen palvelut. Henkilöasiakkaiden palvelu määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Kaikki julkiset työvoima- ja yrityspalvelut ovat käytettävissä eri palveluissa, mutta palvelujen käyttö painottuu eri tavoin. Kaikkien palvelujen tavoitteena on työvoiman saatavuuden turvaaminen yrityksille ja työnantajille ja työnhakijoiden nopea työllistyminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 3–4.)

Työnvälitys- ja yrityspalvelujen henkilöasiakkaita ovat työnhakijat, joiden ammattitaito ja osaaminen vastaavat avointen työmarkkinoiden vaatimuksia. Työntekijä-asiakkaana on taas yritys- tai työnantaja, jolla on henkilöstön rekrytointiin, kehittämiseen, vähentämiseen tai yritystoiminnan käynnistämiseen liittyvä palvelutarve. Osaamisen kehittämisen palveluihin ohjautuvat työnhakijat, joiden työllistyminen edellyttää ammatillisen osaamisen lisäämistä, tukea tavoitteiden ja vaihtoehtojen selvittämisessä ja/tai kotoutumisessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 9, 17.)

Tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaaksi ohjautuu työnhakija, joka tarvitsee keskimääräistä enemmän yksilöllistä tukea ja/tai moniammatillista palvelua avoimille työmarkkinoille työllistyäkseen. Tuen tarve tulee siitä, koska asiakkaalla on haasteita muissa asioissa kuin osaamisessa tai työllistymisessä. Asiakkaalla voi olla työllistymiseen vaikuttavia erilaisia työ- tai toimintakyvyn rajoitteita tai ongelmia elämäntilanteeseen liittyvissä asioissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 20.)

Tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaita palvelee sekä TE-toimistoissa että työvoiman palvelukeskuksissa. Moniammatillista yhteispalvelua tarvitsevat asiakkaat ohjataan työvoiman palvelukeskukseen. Asiakkaiden palvelut muotoutuvat heidän tilanteiden ja tarpeiden sekä niiden muutosten mukaan. Palvelut perustuvat asiakkaiden ja heidän vastuuasiantuntijansa luottamukselliseen yhteistyösuhteeseen, jossa työntekijä tukee asiakkaiden etenemisprosessia. Monet asiakkaat tarvitsevat kehittää omia työmarkkinavalmiuksia pitkään, ennen kuin heillä on mahdollisuus sijoittua avoimille työmarkkinoille. Asiantuntija hyödyntää työssään moniammatillista toimijaverkostoa ja ulkopuolisia palveluntuottajia. Asiantuntija kartoittaa yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa verkostokumppaneiden kanssa asiakkaan elämän kokonaistilannetta, tunnistaa hänen voimavarojaan sekä arvioi tarvetta pitkäkestoiselle ja kokonaisvaltaiselle henkilökohtaiselle ohjaukselle sekä moniammatilliselle tuelle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 21–22; kuvio 1.)

Kuviossa 1 esitellään tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaan palveluprosessin etenemisen vaiheita. Asiakkaan työllistymisen polku voi muodostua neljästä erilaisesta vaiheesta: kuntoutumisvaihe, suunnan ja tavoitteiden selkeyttäminen, osaamisen hankkiminen sekä työllistyminen ja sen tueksi tarvittavat palvelut. Kuntoutumisvaiheessa on keskeistä asiakkaan terveydentilaan ja arjen

elämänhallintaan liittyvien asioiden ratkaiseminen. Kuntoutusvaiheen palveluna voi olla esimerkiksi kuntouttava työtoiminta. TE-toimiston rooli muuttuu aktiiviseksi siinä vaiheessa, kun asiakkaan kuntoutuminen on edennyt ja hänellä on valmiudet osallistua julkisiin työvoimapalveluihin. Kaikilla tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailla ei ole tarvetta kuntoutumisvaiheen palveluille. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 22; kuvio 1.)



KUVIO 1. Tuetun työllistymisen palvelujen palveluprosessi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 22.)

Suunnan ja tavoitteiden vaiheessa asiakkaat tarvitsevat tukea ja ohjausta tulevaisuuden hahmottamisessa. Apuna ovat vastuuasiantuntijan ja verkostokumppaneiden kanssa käytävät keskustelut, tutustuminen verkossa tarjolla oleviin erilaisiin ratkaisuihin, ammatinvalinta- tai uraohjauspalvelut, erilaiset asiantuntija-arvioinnit tai kokeilut. Monikanavaisesti tuotetut tieto- ja neuvontapalvelut ovat myös asiakkaan käytettävissä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 22; kuvio 1.)

Asiakkaan vastuuasiantuntija ohjaa ja seuraa asiakkaan prosessin etenemistä säännöllisesti työllistymissuunnitelmassa sovitulla tavalla ja yhteistyössä muiden asiakkaan prosessiin osallistuvien verkostokumppanien kanssa. Palveluiden aikana hyödynnetään TE-palveluiden sekä muiden toimijoiden työmarkkinavalmiuksien kehittämisen ja kuntoutuksen liittyviä verkkopalveluita sekä TE-puhelinpalvelun (entisen Työlinjan) neuvontaa. Tilanteen seurannassa hyödynnetään tehokkaasti kaikkia palvelukanavia. Painopiste on aikavaruksella kasvokkain tapahtuvissa tapaamisissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 23; kuvio 1.)

Siinä vaiheessa, kun asiakkaan tavoite on selvillä, edetään tavoitteen mukaisen osaamisen hankkimiseen. Tällöin hyödynnetään erilaisia valmennus- ja koulutuspalveluita, joista räätälöidään tarkoituksenmukaisesti ja joustavasti etenevä palvelukokonaisuus. Tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat

eroavat osaamisen kehittämisen palvelujen asiakkaista siinä, että he tarvitsevat tiiviimpää henkilökohtaista tukea, ohjausta ja räätälöityjä ratkaisuja koko osaamisen hankkimisen ajan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 23; kuvio 1.)

Erilaisten palvelujen jälkeen asiakas, asiantuntija ja tarvittaessa verkostokumppanit arvioivat, kuinka hyvin asetettu tavoite toteutui sekä muutokset asiakkaan palvelutarpeessa ja tilanteessa. Arvioinnissa hyödynnetään myös palvelun tuottajien antamaa palautetta. Pitkäkestoisen palvelun, esimerkiksi työvoimakoulutuksen päättymisen jälkeen on arvioitava, onko asiakkaan palvelutarve muuttunut niin, että asiakkaan palvelua on tarkoituksenmukaista jatkaa toisessa palvelussa. Jos asiakkaalla ei enää ole tiiviin yksilöllisen tuen tarvetta ja hänellä on valmiudet työllistyä avoimille työmarkkinoille, asiakas ohjataan työnvälitys- ja yrityspalvelujen asiakkaaksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 22–23; kuvio 1.)

Jos asiakkaalla on työllistymisen edellyttämä osaaminen kunnossa, mutta työllistyminen edellyttää työpaikkojen etsimistä ja räätälöimistä asiakkaan tarpeisiin, asiakkaan palvelu jatkuu tuetun työllistymisen palvelujen työllistymisen vaiheessa. Asiakkaan tarpeisiin sopivan työpaikan etsiminen ja räätälöinti toteutetaan asiakkaan vastuuasiantuntijan ja työhönvalmentajan yhteistyönä. Asiakkaan työllistymismahdollisuuksia voidaan tukea tarvittaessa palkkatuella. Tuetun työllistymisen palvelujen yritys- ja työnantajayhteistyö on työnhakijälähtöistä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 23; kuvio 1.)

Asiakkuus tuetun työllistymisen palveluissa päättyy asiakkaan siirtymiseen osaamisen kehittämisen tai työnvälitys ja yrityspalveluihin. Asiakkuus voi myös päättyä asiakkaan siirtymiseen muun viranomaisen tarjoamiin palveluihin (terveys- ja kuntoutuspalvelut) tai esimerkiksi eläkkeelle tai kun asiakas työllistyy. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 23; kuvio 1.)

Pohjois-Savon TE-toimistossa tuetun työllistymisen palveluissa, Kuopiossa oli opinnäytön alkuvaiheessa 16.11.2017 vaiheistustilanteen mukaan 2366 työnhakijaa, joista 1082 työttömänä. Työllistymisen polun vaiheessa oli 20,1 % työnhakijoista, osaamisen hankkimisen vaiheessa oli 15,6 % ja suunnan ja tavoitteiden vaiheessa oli 15,0 % sekä kuntoutumisen vaiheessa oli 49,3 %. Työllistymisen polun vaihe oli arvioitu 95 %:lle tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaista. (Poutiainen 2017.) Vastaavat luvut 13–14.12.2018 vaiheistustilanteen mukaan Kuopiossa, tuetun työllistymisen palveluissa oli 1903 työnhakijaa, joista 915 työttömänä. Työllistymisen ja sen tuki -vaiheessa oli 21 % työnhakijoista, osaamisen hankkimisen vaiheessa oli 18,7 % ja suunnan ja tavoitteiden vaiheessa oli 14,6 % sekä kuntoutumisen vaiheessa 45,7 %. Työllistymisen polun vaihe oli arvioitu 94,1 %:lle tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaista. (Poutiainen 2018.)

6 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tavoitteena on selvittää tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden kokemuksia TE-palvelut Messin toiminnasta sekä Oma asiointi -palvelusta vuonna 2018 ja hyödyntää saatua tietoa Pohjois-Savon TE-toimiston sisäisessä kehittämistyössä vuonna 2019. Toikko ja Rantanen (2009, 19–21) hahmottavat kehittämistoiminnan ja tutkimuksen suhdetta siten, että kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen tietoa. Tutkimus tuottaa uutta tietoa ja uusia asioita, joita sovelletaan käytäntöön. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa yhdistyy konkreettinen kehittämistoiminta ja tutkimuksellinen lähestymistapa. Vilkan (2015, 38) mukaan tietoa tuotetaan hyväksytyjen metodien avulla. Metodit ovat tietoisesti ja perustellusti valittuja välineitä toteuttaa tutkimus. Niitä ovat teorit, käsitteet, tutkimusmenetelmät, aineiston keräämisen tavat, analyysitavat ja argumentointi (kuvio 2).

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta voidaan ymmärtää väljänä yleiskäsitteenä, jolla kuvataan tutkimus- ja kehittämistoiminnan yhteyttä (ks. Toikko ja Rantanen 2009, 21). Tutkimuksellisessa kehittämistyössä yhdistyvät kehittäminen sekä tutkimus ja siinä on kaksi prosessia: kehittämistyö, jonka kohteena voi olla esimerkiksi prosessi-, palvelu tai toiminta sekä tutkimus, jonka tuotoksena syntyy opinnäytetyö. Kehittämistyö lähtee havaitusta muutostarpeesta, taustalla olevasta ilmiöstä, prosessista tai asiantilasta. (Kananen 2012, 45.) Kehittämistyön avulla pyritään luomaan käytännöllisiä interventioita. Sellaisia toimintoja, joiden päämääränä on parannettujen tai uusien tuotteiden tai menetelmien tai palveluiden saavuttaminen. (Toikko ja Rantanen 2009, 20.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Mikä on TE-palvelut Messi?
 - 1.1. Mitä palveluita tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat käyttävät TE-palvelut Messissä ja millaisia kokemuksia heillä on palveluista?
 - 1.2. Millaisia kehittämisehdotuksia tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailta tulee TE-palvelut Messin toiminnasta?
2. Millaisia kokemuksia tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailla on sähköisestä Oma asiointi -palvelusta, ja millaista tuen tarvetta käytössä ilmenee?

Tutkimuksellisen kehittämistyön teoria, käsitteet, kysymykset, menetelmät, kohderyhmä ja tavoite on esitetty kokonaisuudessaan kuviossa 2, mistä voi hahmottaa laajan kokonaisuuden. Asioita on tarkasteltu myös esimiesten ja työntekijöiden näkökulmasta, vaikka pääpaino on asiakaskokemuksissa. Kanasen (2015, 13) mukaan yhtä ja samaa ilmiötä voidaan lähestyä monesta näkökulmasta. Näkökulmien moninaisuus johtuu siitä, että yksittäinen ilmiö on osa suurempaa kokonaisuutta ja siihen kytkeytyy eri tahoja ja toimintoja. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä monien eri näkökulmien käyttö pohjautuu siihen, että TE-palvelut Messistä ei ollut käytettävissä aikaisempaa tutkimustietoa.

Tutkimuksellisen kehittämistyön teoria, käsitteet, kysymykset, menetelmät, kohderyhmä ja tavoite

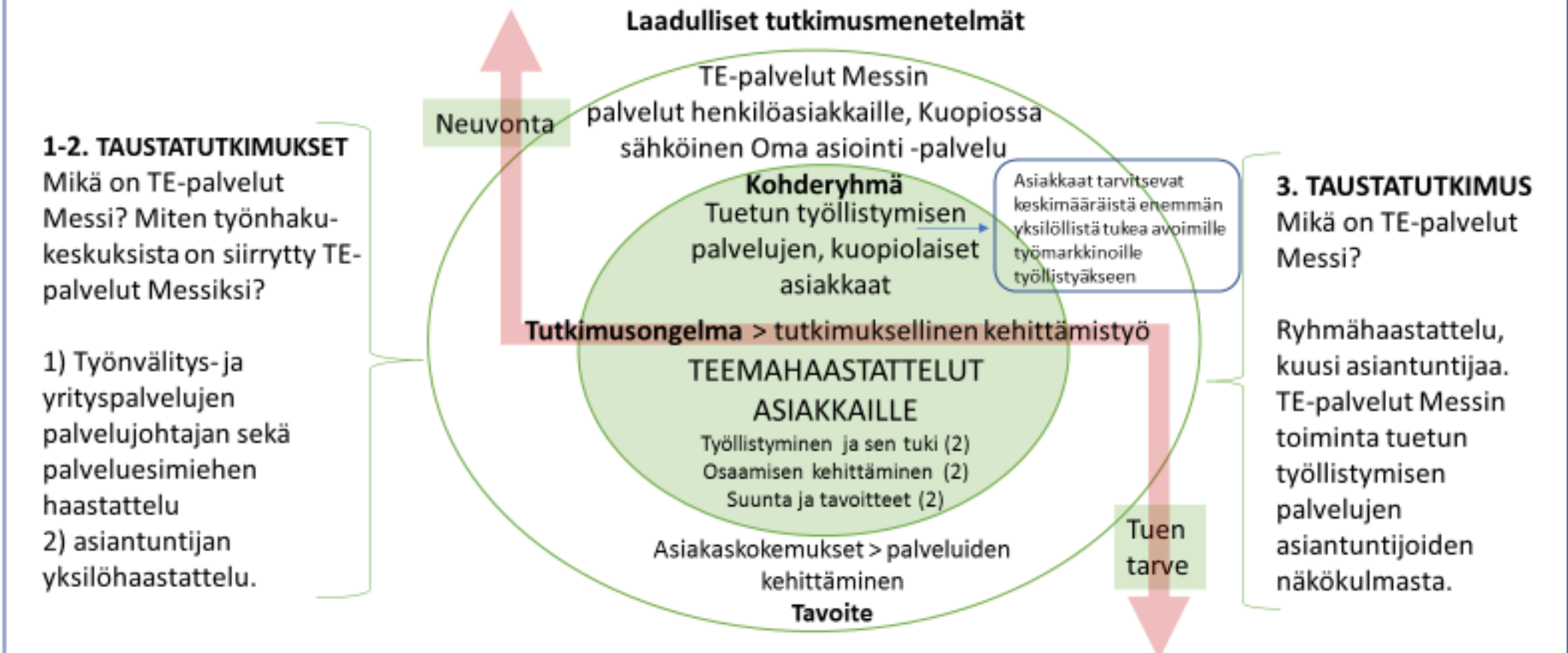
Teoria ja käsitteet: TE-palvelut Messi, Oma asiointi -palvelu, sähköiset palvelut, tuetun työllistymisen palvelut, neuvonta- ja ohjaustyö

TEEMA 1: Mikä on TE-palvelut Messi?

1.1. Mitä palveluita tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat käyttävät TE-palvelut Messissä ja millaisia kokemuksia heillä on palveluista?

1.2. Millaisia kehittämissuhteita tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailla tulee TE-palvelut Messin toiminnasta?

TEEMA 2: Millaisia kokemuksia tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailla on sähköisestä Oma asiointi -palvelusta ja millaista tuen tarvetta käytössä ilmenee?



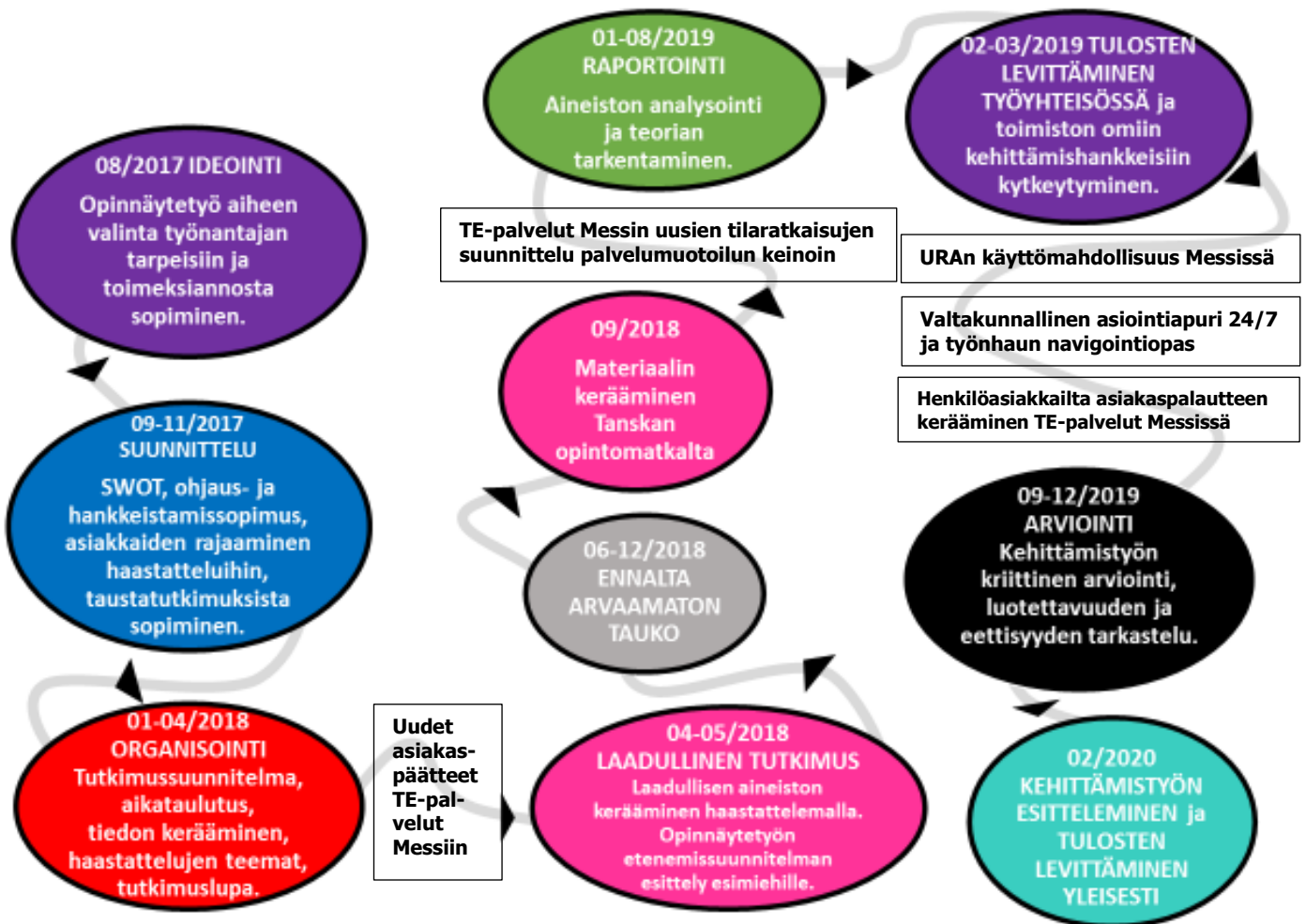
KUVIO 2. Tutkimuksellisen kehittämistyön teoria, käsitteet, kysymykset, menetelmät, kohderyhmä ja tavoite

Tuetun työllistymisen palveluluissa pyritään ymmärtämään asiakkaiden tilannetta kokonaisvaltaisesti ja tarjoamaan erilaisia palveluita oikea-aikaisesti. Tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat tarvitsevat yleensä ohjauksellista työotetta ja syvällisempää palvelua kuin muissa palveluissa (vrt. Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 9–19). TE-palvelut Messin palveluissa ei ole tarkoitus mennä syvällisesti asiakkaiden tietoihin vaan asiakkaita neuvotaan anonyymisti ja vastataan heidän kysymyksiinsä yleisellä tasolla. Tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden tuen tarpeesta ja TE-palvelut Messin opastus- ja neuvontapalvelusta syntyy tutkimusongelma, kohtaako TE-palvelut Messin palveluissa tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeet ja voidaan TE-palvelut Messin palveluita kehittää tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden kokemusten perusteella. Näihin tutkimusongelmiin haetaan vastauksia laadullisella tutkimusmenetelmällä (kuviot 2).

6.1 Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi, tehtävät ja aikataulu

Toikko ja Rantanen (2009, 64–72) esittelevät tutkimuksellisen kehittämistyön prosesseja erilaisilla malleilla, joita ovat lineaarinen-, spiraali- ja tasomalli sekä spagettimainen prosessi. Linearisessa mallissa on selkeät vaiheet, joita ovat tavoitteen määrittely, suunnittelu, toteutus sekä päättäminen ja arviointi. Spiraalimallissa on suunnittelu-, toiminta-, havainnointi- ja reflektointivaihe, jonka jälkeen prosessointi lähtee uudelleen alusta. Tasomallissa prosessi etenee eri tasolta toiselle vertikaalisesti eli tasot nousevat prosessin myötä. Eri tasot voivat kuvata palvelujen käyttäjien, työntekijöiden, johtajien ja poliitikkojen eri näkökulmia. Spagettimalli on kehittynyt edellä kuvattujen mallien kritiikistä, koska prosessiin voi tulla ennalta-arvaamattomia tekijöitä ja siksi prosessi ei etene niin yksinkertaisesti kuin muissa malleissa. Perustelu, organisointi, toteutus, levittäminen ja arviointi sisältyvät myös spagettimaiseen prosessiin, mutta niiden järjestystä tai ajoitusta ei voida etukäteen määrittellä niin tarkasti kuin muissa malleissa. Spagettimaisuus mahdollistaa reagoinnin ympäristön toimintaan ja se voi olla välillä myös katkonainen, koska taustalla olevia asioita ei välttämättä voida määrittellä tarkasti.

Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi sisältää sekä lineaarisen että tasomallin piirteitä (ks. Toikko ja Rantanen 2009, 64, 68), koska palvelujen käyttäjien, työntekijöiden ja esimiesten näkökulmat tulevat esille, kuitenkin spagettimalli kuvaa tutkimuksellisen kehittämistyön prosessia parhaiten. Kuviossa 3 on havainnollistettu kehittämistyön prosessi: suunnittelu, toteutus, levittäminen ja arviointi. Kuviossa 3 tulee esille myös prosessiin vaikuttaneita muita tekijöitä muun muassa niitä asioita, mitä Pohjois-Savon TE-toimistossa on sisäisesti kehitetty TE-palvelut Messin toiminnassa (ks. Pohjois-Savon TE-toimisto s.a.) ja miten TE-palveluiden sähköisten palvelujen tiedottamista on lisätty. TE-palveluiden kotisivuille tuli maaliskuussa 2019 asiointiapuri. Se on digitaalinen palvelu, missä asiakas voi saada kysymyksiin vastauksia, jotka liittyvät TE-palveluissa asioimiseen, työttömänä opiskeluun, työtarjouksiin sekä työllistymissuunnitelmiin. (ks. TE-palvelut 2019.)



KUVIO 3. Tutkimuksellisen kehittämistyön spagettimainen prosessi

Kehittämisprosessiin sisältyy erilaisia tehtäviä. Ensinnäkin kehittäminen edellyttää perusteluita, mitä ja miksi kehitetään. Olennaista on perustella, miksi jotain kehitetään juuri nyt? (Toikko ja Rantanen 2009, 56–57.) Tutkimuksellisen kehittämistyön suunnittelu ja aiheen valinta alkoi palaverilla Pohjois-Savon TE-toimiston johtajan ja tuetun työllistymisen palvelujen palvelujohtajan kanssa 31.8.2017, jo ennen sosionomi (YAMK) opintojen alkamista (kuvio 3). Kehittämistyön aihe valikoitui työnantajan tarpeisiin, koska TE-palvelut Messin kehittäminen on ollut ajankohtainen asia Pohjois-Savon TE-toimistossa. Asiakaspalautetta on kerätty TE-palvelut Messin tapahtumista sekä henkilöasiakkailta että työnantaja-asiakkailta, mutta TE-palvelut Messin toimintaa ei ole tarkasteltu aikaisemmin tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden näkökulmasta.

Kehittämistyön riskien arvioinnista tehtiin SWOT-analyysi (kuvio 3). Lyhenne SWOT tulee englannin sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). SWOT-analyysi on tärkeä väline analysoitaessa oppimista ja toimintaympäristöä kokonaisuutena. SWOT-analyysi suositellaan tehtäväksi, kun toteuttamis- tai kehittämiss päätös on tehty, koska SWOT-analyysin tulosten avulla voidaan ohjata prosessia. (Opetushallitus s.a.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön vahvuutena voidaan pitää aiheen ajankohtaisuutta, koska TE-palvelut Messin kehittäminen kuului Pohjois-Savon TE-toimiston kehittämistavoitteisiin vuosina 2017–2019. Mahdollisuutena on saada asiakkaan kokemukset ja ääni kuuluviin, kun suunnitellaan jatkossa TE-palvelut Messiin toimintaa. Heikkoudet liittyvät siihen, että TE-palvelut Messin toimintaa ei ole tutkittu tieteellisesti, joten aikaisempaa tieteellistä materiaalia ei ole saatavissa. Uhat koskettavat haastattelumateriaalin sisältöä. Tuleeko asiakkaiden kokemuksista käyttökelpoisia kehittämisehdotuksia, koska etukäteen ei voida tietää, löytyykö tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailta sellaisia kehittämisehdotuksia, joita voidaan myös toteuttaa. Lisäksi opinnäytetyön etenemisen uhkatekijöihin otettiin huomioon henkilökohtaiset tekijät: työn, perheen ja oman fyysisen kunnon yhteensovittaminen. On havaintoja siitä (ks. Työterveyslaitos), että istumatyö ei ole terveellistä ja päätetyön tekeminen lisääntyi työpäivän jälkeen, kun siirryttiin työntekijän roolista opiskelijan rooliin.

Toikko ja Rantanen (2009, 56) mainitsevat toisena kohtana kehittämistyössä toiminnan organisoinnin, jolloin otetaan kantaa, kuka tekee ja millä resursseilla. Tutkimuksellisesta kehittämistyöstä allekirjoitettiin kirjallinen ohjaus- ja hankkeistamissopimus 8.11.2017 (kuvio 3). Sopimuksen allekirjoittivat tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä, yhteistyökumppanina Pohjois-Savon TE-toimiston tuetun työllistymisen palvelujen palvelujohtaja sekä Savonia-ammattikorkeakoulun lehtori. Ohjaus- ja hankkeistamissopimuksessa sovittiin, että opinnäytetyn tekijä kustantaa itse kehittämistyössä käytettävät materiaalit, joita ovat paperit ja tulosteet. Työnantajan puolelta opintoja tuettiin niin, että palkallista opintovapaata oli mahdollista hakea vuoden aikana 30 vuorokautta tai 1 vuorokausi/opintopiste.

Kehittämistoiminnan organisoinnilla tarkoitetaan toteutuksen suunnittelua ja valmistelua (Toikko ja Rantanen 2009, 58). Etukäteen mietittiin tiedonkeruun käytäntöjä, miten eri kirjastoja (Savonia-ammattikorkeakoulun, Itä-Suomen yliopiston, Kuopion kaupungin ja Siilinjärven kunnan kirjastoja) ja eri tietokantoja hyödynnetään sekä miten työ- ja elinkeinoministeriön vanhempia aineistoja saadaan käyttöön. Kehittämistyön valmisteluun kuului TE-palvelut Messin edeltäviin palveluihin (työnhaku- ja rekrytointikeskukset) tutustuminen. Kappaleessa 3 tarkasteltiin kehityskulkua Työtorista TE-palvelut Messiksi ja siten hahmottui, mihin toimintaympäristöön tutkimuksellinen kehittämistyö sijoittui vuosina 2018–2019. Kananen (2010, 20) mainitsee sen, että jos ilmiöstä ei ole tietoa tai sitä ei ole tutkittu, tällöin joudutaan määrittelemään ensin ilmiö (TE-palvelut Messi) eli se, mitkä tekijät muodostavat ilmiön. Samoin Puusa ja Juuti (2011, 21) toteavat, että historiallisuus on aina läsnä jotakin näkökulmaa tutkittaessa. Jokin tilanne esiintyy aina jatkona jollekin sitä edeltäneelle tilanteelle.

Haasteltavien asiakkaiden rajaus tehtiin tuetun työllistymisen palvelujen palvelujohtajan ja palveluesimiehen kanssa 23.11.2017. Sen jälkeen suunniteltiin haastattelujen aihealueet, teemat ja miten haastateltavat saadaan tutkimusta varten. Laadittiin alustava aikataulu, milloin (toukokuu 2018) ja missä haastattelut toteutetaan (kuvio 3). Tutkimussuunnitelma esiteltiin 7.2.2018 Savonia-ammattikorkeakoulun opettajille ja sosionomi (YAMK) opiskelijoille opinnäytetyö -seminaarissa, missä tutkimussuunnitelma myös hyväksyttiin. Tutkimuslupa haettiin työ- ja elinkeinoministeriöstä 27.3.2018 ja siitä saatiin päätös 30.4.2018 (liite 6).

Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutusvaihe (ks. Toikko ja Rantanen 2009, 59–60) eteni siten, että aluksi tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoille pidettiin 5.4.2018 infotilaisuus tutkimuksellisen kehittämistyön aiheesta, tavoitteesta, valitusta kohderyhmästä ja ryhmähaastattelusta. Asiantuntijat tiedustelivat omilta asiakkailtaan kiinnostusta osallistua TE-palvelut Messiä ja Oma asiointi-palvelua käsittelevän tutkimuksellisen kehittämistyön haastatteluun. Asiantuntijat antoivat asiakkaiden nimet ja puhelinnumerot tutkimuksellisen kehittämistyön tekijälle ja sen jälkeen asiakkaille soitettiin ja kerrottiin tarkemmin tutkimuksellisesta kehittämistyöstä. Kaikki kuusi asiakasta olivat kiinnostuneita kertomaan kokemuksistaan ja osallistumaan yksilöhaastatteluun. Työ- ja elinkeinoministeriön myöntämällä tutkimusluvalla (liite 6) tarkistettiin URA-asiakastietojärjestelmästä asiakkaiden työllistymisen polun vaihe ennen yksilöhaastatteluja.

Taustatutkimusta varten haastateltiin 23.4.2018 kuusi tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijaa Kallanrannan kokoustilassa. Työnhakija-asiakkaille varattiin kaksi haastattelupäivää 7.5.2018 ja 14.5.2018 TE-palvelut Messin tiloista. Työväily- ja yrityspalvelujen palvelujohtaja ja palveluesimies haastateltiin 9.5.2018 parihaastatteluna Kallanrannan kokoustilassa ja asiantuntija haastateltiin 14.5.2018 TE-palvelut Messissä. Haastattelujen jälkeen tutkimuksellisen kehittämistyö etenemissuunnitelma esiteltiin 4.6.2018 Pohjois-Savon TE-toimiston esimiesten palaverissa (kuvio 3). Haastatteluaineiston litteroinnille oli varattu aikaa kesäkuusta elokuuhun (2018), mutta tähän kohtaan tuli odottamaton tauko. Haastatteluaineiston litterointi oli valmiina tammikuun 2019 lopulla.

Kolmanneksi kehittäminen edellyttää kehittävää toimintaa. Vaikka kehittämistoiminta saakin usein alkunsa muutaman henkilön keskustelusta, niin on mielekästä ottaa mukaan mahdollisimman monta toimijaa, jotka liittyvät tavalla tai toisella kehittämistoimintaan. (Toikko ja Rantanen 2009, 56–58.) Laadullisesta haastatteluaineistosta koottiin 66:n dian teemoitettu PowerPoint -esitys. Haastatteluaineisto esiteltiin 25.2.2019 työyhteisössä, jotta asiakaskokemukset saatiin mukaan Pohjois-Savon TE-toimiston sisäiseen kehittämistyöhön. Mukana olivat Pohjois-Savon TE-toimiston palveluita kehittävän ”Mollista Duuriin” -kehittämiprojektin jäseniä, palvelulinjojen esimiehiä, TE-palvelut Messin palveluita kehittävän työryhmän jäseniä sekä TE-palvelut Messin työntekijöitä (kuvio 3).

Haastatteluaineiston esittämisen jälkeen opinnäytetyön tekijä, työväily- ja yrityspalvelujen palvelujohtaja ja asiantuntija sekä tuetun työllistymisen palvelujen palveluesimies kokoontuivat 5.3.2019. Palaverissa palvelujohtaja kertoi, miten TE-palvelut Messin toimintaa on sisäisesti kehitetty palvelumuotoilun keinoin loppuvuodesta 2018 ja alkuvuodesta 2019. Lisäksi keskusteltiin haastatteluaineiston asiakaskokemuksista ja TE-palvelut Messiä koskevista kehittämisehdotuksista.

Neljänneksi kehittämiseen liittyy toiminnan arviointi (Toikko ja Rantanen 2009, 61). Haastatteluaineiston esittelyn jälkeen alkoi opinnäytetyön analysointivaihe, lisämateriaalin hankkiminen ja raportointi sekä arviointi (kuvio 3). Toikon ja Rantasen (2009, 61) mukaan arviointi tuo esille prosessien onnistumista ja epäonnistumista, oppimisprosessien ja eri näkökulmien näkyväksi tekemistä. Arvioinnin tehtävänä on myös tuottaa tietoa kehitettävästä aiheesta. Viimeisenä tehtävänä tutkimuk-

sellisessa kehittämistyössä on tulosten levittäminen (ks. Toikko ja Rantanen 2009, 62–63). Kun tutkimuksellinen kehittämistyö on valmiina esiteltäväksi, niin se esitellään TE-palvelut Messin työntekijöille ja kehittämistyöryhmälle sekä koko Pohjois-Savon TE-toimiston työntekijöille (kuvio 3).

6.2 Kehittämistyön kohderyhmä

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkastellaan TE-palvelut Messin, Kuopion toimipaikan toimintaa vain henkilöasiakkaiden, kohdennetusti tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden näkökulmasta. Työnantaja-asiakkaille tarjotut palvelut on rajattu tästä kehittämistyöstä pois, koska työnantajien palvelut muodostavat toisen laajan kokonaisuuden TE-palvelut Messin toiminnassa ja siitä saisi oman tutkimusaiheen. Haastatteluihin osallistuvien työnhakija-asiakkaiden kohderyhmä sovittiin tuetun työllistymisen palvelujohtajan ja palveluesimiehen kanssa. Asiakkaat rajattiin työllistymisen polun kolmeen vaiheeseen: työllistyminen ja sen tuki, osaamisen hankkiminen ja suunta ja tavoitteet. Kuntoutumisvaiheen asiakkaat jätettiin pois haastatteluista, koska heidän prosessivastuunsa on kunnan sosiaali- tai terveystalouksissa. Myös iisalmelaiset henkilöasiakkaat rajattiin kohderyhmästä pois, koska TE-palvelut Messin toiminta oli Iisalmessa alkuvaiheessa, kun laadullisen aineiston haastattelut tehtiin. Kohderyhmäksi sovittiin kuusi tuetun työllistymisen palvelujen asiakasta, joiden ikä voisi vaihdella 20:n ja 55:n vuoden välillä. Haastateltavat asiakkaat olivat 23–50-vuotiaita. Hirsijärvi ja Hurme (2014, 58–59) toteavat, että haastateltavien määrä riippuu tutkimuksen tarkoituksesta. Kananen (2012, 71) mukaan tutkimuksellisessa kehittämistyössä valittujen tutkittavien eli informanttien tulee täyttää ilmiön kannalta oleelliset tuntomerkit. Tärkeintä on valita ne tapaukset, joita ongelma tai ilmiö koskettaa kehittämistoiminnassa.

Kolmeen taustatutkimukseen osallistuivat työnvälitys- ja yrityspalvelujen palvelujohtaja ja palveluesimies sekä asiantuntija ja kuusi tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijaa Pohjois-Savon TE-toimistosta (kuvio 2). Tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoiksi valikoituivat ne, jotka työskentelivät Kuopion toimipaikassa etukäteen sovittuna haastattelupäivänä. Mukana oli asiantuntijoita, jotka olivat työskennelleet pitempään Kuopiossa ja ohjanneet asiakkaita myös Työtorille ja vastaavasti asiantuntijoita, jotka olivat vasta aloittaneet työt Pohjois-Savon TE-toimistossa. Puolet asiantuntijoista tekivät myös työvuoroja TE-palvelut Messissä, joten heillä oli käytännön kokemusta TE-palvelut Messin asiakaspalvelutyöstä. Haastatteluihin osallistui yhteensä 15 informanttia, kuusi asiakasta ja yhdeksän Pohjois-Savon TE-toimiston työntekijää.

6.3 Kehittämistyön menetelmät

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä hyödynnettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kananen (2017, 44) jakaa laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät sekundääriaineistoon eli olemassa oleviin dokumentteihin sekä primääriaineistoihin, jotka on kerätty juuri kyseistä tutkimusta varten. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä aineistonkeruumenetelmänä olivat erilaiset haastattelut (yksilö-, pari- ja ryhmähaastattelu) ja niistä saadut primääriaineistot.

Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, missä todellisuus ymmärretään moninaiseksi kokonaisuudeksi (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 105). Laadullisessa tutkimuksessa useiden tahojen kuunteleminen ja moniäänisyyden huomioiminen ovat keskeistä. Laadullisten lähestymistapojen käyttö tutkimuksessa on tärkeää, koska ilmiöitä ja erityisesti ihmisten käyttäytymiseen liittyviä asioita ei voida selittää matemaattisesti. (Puusa ja Juuti 2011, 31.) Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita myös merkityksistä ja siitä, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät reaali maailman. Tutkija on kiinnostunut prosesseista ja ilmiön ymmärtämisestä sanojen ja tekstien avulla, siksi laadullinen tutkimus on usein kuvailevaa. (Kananen 2014, 22.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön tutkimusmenetelmän valintaa puoltaa myös Ojasalon ym. (2014, 105–106) perusteet, että haastatteluja kannattaa käyttää tilanteissa, joissa aihetta on vähän kartoitettu tai aihealue on tuntematon ja aihetta halutaan ymmärtää paremmin. Haastattelu on myös hyvä valinta silloin, kun halutaan korostaa yksilöä tutkimustilanteen subjektina, jolla on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita. Haastattelujen tehtävänä voi olla asioiden selventäminen tai syventäminen. Haastatteluilla pyritään löytämään myös todellisia ongelmia ja mahdollisesti myös ongelmien poistamista (Kananen 2017, 48).

Kananen (2012, 99–100; 2017, 50) arvioi, että teemahaastattelu on yleisin kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä, jonka tarkoituksena on ilmiön ymmärtäminen, mistä tässä on kyse. Teemahaastattelua varten laaditaan etukäteen haastattelusuunnitelma ja teemahaastattelurunko. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 87–88) painottavat, miten teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten mukaan. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen. Teemahaastattelulomakkeita tehtiin neljä erilaista: varsinaista tutkimusta varten tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden haastattelulomake (liite 1) sekä taustatutkimuksia varten työväily- ja yrityspalvelujen palvelujohtajan ja palvelusmiehen (liite 2) ja asiantuntijan (liite 3) haastattelulomakkeet sekä tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoiden haastattelulomake (liite 4).

Haastattelun suunnitteluvaiheessa oli myös päätettävä, mitä välineitä haastattelun aikana tarvitaan, sillä haastattelujen tallentaminen on välttämätöntä. Nauhoittamalla haastattelu, saadaan se sujuumaan ilman katkoksia ja säilytettyä vuorovaikutustilanteeseen sisältyviä vivahteita kuten taukoja ja äänenkäyttöä. (Hirsijärvi ja Hurme 2014, 75, 92.) Haastattelut nauhoitettiin Savonia-ammattikorkeakoulun kirjastosta lainatulla Olympus sanelukoneella.

Tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat haastateltiin yksilöhaastatteluna TE-palvelut Messissä. Aidossa toimintaympäristössä tehtävät haastattelut antavat usein syvällisemmän kuvan haastateltavien todellisista ajatuksista kuin vaikka toimintoympäristössä tehdyt haastattelut (Ojasalo ym. 2014, 106). Jokaiseen yksilöhaastatteluun varattiin aikaa noin tunti. Haastatteluja ei toteutettu lomakehaastatteluna, missä haastattelu tapahtuu lomakkeessa olevien kysymysten järjestyksessä (Hirsijärvi ja Hurme 2014, 44–45) vaan puolistrukturoituna haastatteluna (Hirsijärvi ja Hurme 2014, 47–48), missä teemat pysyivät samoina, mutta kysymysten paikkaa voitiin muuttaa ja tehdä lisäkysymyksiä haastattelutilanteen mukaan (liitteet 1–4).

Puusa (2011, 76) korostaa, että haastattelun joustavuus perustuu muun muassa siihen, että itse tiedonkeruutilanteessa se antaa tutkijalle mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa tutkimuskysymysten kannalta oleelliseen suuntaan. Tutkija ohjaa keskustelua, mutta pitäytyy ohjaamasta liikaa keskustelun suuntaa. Tutkijalla on mahdollisuus pyytää haastateltavaa tarkentamaan tai selittämään sanomaansa. Haastattelussa keskeistä on pyrkiä saamaan mahdollisimman monipuolinen kuva kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä sekä tietoa halutusta asiasta.

Ryhmähaastattelussa selvitettiin tuetun työllistymisen palvelujen, kuopiolaisten asiantuntijoiden näkemyksiä, miten he kokevat TE-palvelut Messin toiminnan omassa asiakaspalvelutyössään. Hirsijärven ja Hurmeen (2014, 34) mukaan ryhmähaastattelun avulla saadaan tiivistettyä tietoa. Pietilä (2017, 113–114) taas toteaa, että ryhmäkeskusteluissa osallistujat muodostavat yksilöllisistä käsityksistä ja kokemuksista yhteistä ymmärrystä. Ryhmäkeskustelussa tutkijan rooli on jossain määrin heikompi kuin yksilöhaastatteluissa, koska ryhmäkeskustelussa osallistujat eivät suuntaa puheenvuoroaan välttämättä haastattelijalle vaan he saattavat kommentoida toisten osallistujien näkökantoja.

6.4 Kehittämistyön analysointi

Perusanalyysimenetelmä, mitä voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa, on sisällönanalyysi (ks. Denscombe 2003, 221). Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineistoa tiiviiseen ja selkeään muotoon (liite 7). Aineistosta pelkistetään, ryhmitellään ja abstrahoidaan eli aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. (ks. Tuomi ja Sarajärvi 2018, 122–127.)

Analyysi voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään: analyysia joko ohjaa tietty teoria tai ei ohjaa. Aineistolähtöisessä analyysissa teoria muodostuu aineistosta, kun taas teorialähtöisessä analyysissä aineisto pohjautuu johonkin tiettyyn teoriaan, malliin tai jonkun auktoriteetin esittämiin ajatuksiin. Niissä aineiston analysoinnissa, missä teoria ei ole ohjaavana tekijänä, voidaan suhteellisen vapaasti soveltaa monenlaisia teoreettisia lähtökohtia. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 103, 108–109.) Myös Ojasalo ym. (2014, 105) mainitsevat, että olemassa olevat teoriat eivät ohjaa laadullisten menetelmien suunnittelua yhtä paljon kuin määrällisten menetelmien suunnittelua, koska haastattelujen tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa. Hirsijärvi ja Hurme (2014, 136) puolestaan toteavat, että laadullisessa tutkimuksessa on vain vähän standardoituja tekniikoita ja paljon erilaisia työskentelytapoja. Kvalitatiivisen aineiston ero verrattuna kvantitatiiviseen analyysiin on siinä, että laadullinen tutkimus säilyttää aineiston sanallisessa muodossa, osittain alkuperäisessä muodossa.

Haastatteluaineiston analyysi aloitetaan haastattelujen litteroinnilla eli tekstiksi muuttamisella. Tekstiksi puretut äänitallenteet muodostavat haastattelututkimuksen tutkimusaineiston. Litteroinnin tarkkuustasoa määrittelevät tutkimuksen kysymykset. Kun ollaan kiinnostuneita siitä, millä tavoin haastateltava hahmottaa omia kokemuksia on tärkeää litteroida myös huokauksia, taukoja ja äänenpainoja. (Ruusuvuori ja Nikander 2017, 427.) Jos haastattelulla kerätään aineistoa, jossa vain vastausten sisällöllä on merkitys, haastattelu voidaan litteroida yleiskielelle. Jos taas käytetyillä sanoilla on merkitystä, niin silloin litterointi tehdään sanatarkasti. (Ojasalo ym. 2014, 107.)

Haastattelut avattiin Windows Media Playeriin ja aineisto kirjoitettiin sanatarkasti Word -tekstinkäsittelyohjelmalla. Sanatarkka litterointi (ks. Ruusuvuori ja Nikander 2017, 368) tarkoittaa sitä, että tekstissä säilytettiin murteet. Litteroinnissa kirjattiin myös tilanteet, missä haastateltavat esimerkiksi pitivät pitkän tauon tai nauroivat, koska tutkimuksellisessa kehittämistyössä oltiin kiinnostuneita haastateltavien tunnekokemuksista. Haastattelut numeroitiin juoksevaan muotoon ja litteraatioille annettiin haastateltavien tunnukset H1–H15. Tällä tavalla suojattiin haastateltavien henkilöllisyys, oli pa kyseessä haastateltavat työnhakija-asiakkaat, työntekijät tai esimiehet. Ruusuvuoren ja Nikanderin (2017, 430–431) mukaan haastateltavan tunnuksen avulla tutkimusraportista erottuu, mitkä aineistot ovat peräisin samalta haastateltavalta ja näin voidaan osoittaa, että analyysi perustuu katavaan aineistoon. Haastattelujen kestot vaihtelivat 19.48 minuutista 1.01.37 tuntiin. Haastattelumateriaalia kertyi yhteensä 5.49.32 tuntia. Litteroituna materiaalia kertyi yhteensä 68 sivua kirjoitettuna Tahoma 10 fontilla.

Koska TE-palvelut Messistä ei ollut tutkittua tietoa, ei teorialähtöistä analysointia voitu käyttää aineiston analysoinnissa. Sisällönanalyysi eteni aluksi aineistolähtöisesti (ks. Tuomi ja Sarajärvi 2018, 123) eli haastattelujen kuuntelemisen ja litteroinnin jälkeen, samaan aihetta kuvaavat asiat merkittiin samanvärisellä tekstin korostusvärillä ja näistä koottiin tutkimuskysymysten mukaisesti neljä pääteemaa ja niihin liittyviä aiheisältöjä. Kun aineiston keruu on tehty teemahaastatteluna, niin haastattelun teemat muodostavat jo itsessään jäsenyyksen aineistoon (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 93). Näin aineistoista paljastuu rakenteista, jotka kuvaavat tutkittavaa ilmiötä (Kananen 2015, 88–89). Aineistosta haettiin samakaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Sen jälkeen teemojen aiheisältöjä pelkistettiin ja listattiin allekkain sekä muodostettiin ala- ja yläluokkia sekä haettiin yhdistäviä tekiöitä. (ks. Tuomi ja Sarajärvi 2018, 123–126; Denscombe 2003, 221; liite 7.)

Aineistolähtöistä analysointia käytettiin, kun koottiin yhteen asiakkaiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia TE-palvelut Messin palveluista ja millaista tuen tarvetta heillä on Oma asiointi -palvelun käytössä. Näissä kohdissa ei ollut etukäteen tiedossa, miten haastatteluaineisto muodostuu ja teoriaisuus oli haettava sen jälkeen, kun aineistoa oli ensin yhdistelty. Aineistolähtöisessä analyysissä avainajatus on, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, 108).

TE-palvelut Messin ja Oma asiointi -palvelujen analysoinnissa käytettiin taas teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tuomen ja Sarajärven (2018, 109, 133) mukaan teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee aineiston ehdoilla kuten aineistolähtöinen analyysikin. Erona on se, että teoriaohjaavassa sisällönanalyysissa aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja tuodaan ilmiöstä jo tiedetyt asiat, kun taas sisältölähtöisessä analyysissa teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 105) toteavat, että yksinkertaisin aineiston järjestämismuoto on luokittelu. Aineistosta määritellään luokkia ja lasketaan, montako kertaa jokainen luokka esiintyy aineistossa. Luokittelua voitiin hyödyntää analysoitaessa TE-palvelut Messin ja Oma asiointi -palvelujen käyttöä. Aineistosta luotiin pylväskaaviot (kuvio 4, kuvio 5) ja näistä kuvioista palvelujen käyttöä voidaan verrata. Lopuksi aineisto, mikä oli analysoitu sekä aineisto- että teoriaohjaavasti, koottiin yhteen tutkimustuloksiin ja kehittämisehdotuksiin ja näin saatiin vastaukset tutkittaviin kysymyksiin.

7 LAADULLISEN AINEISTON TULOKSET

7.1 TE-palvelut Messi

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä haettiin ensimmäisenä vastausta siihen, mikä on TE-palvelut Messi. TE-palvelut Messi on nimi palvelupaikalle Pohjois-Savon TE-toimistossa, missä asiakkaat voivat hoitaa asioitaan henkilökohtaisesti sekä siellä sijaitsee MessiLive.fi -studio (Pohjois-Savon TE-Toimisto 2017). TE-palvelut Messi sijaitsee Kuopiossa kauppakeskus Apajassa, torin alla, osoitteessa Kauppakatu 45, E-porras. Pohjois-Savon TE-toimiston asiakkaiden aikavaraukset ovat osoitteessa Kallanranta 11, mikä on 1,1 kilometriä Kuopion torilta Väinölänniemelle päin. (Google Maps s.a; TE-palvelut s.a.) Puolella asiakkaista ei ollut selkeää käsitystä siitä, miten TE-palvelut ovat kokonaisuudessaan järjestetty Kuopiossa. ”Mä luulin, että työkkäri on oikeesti tässä. En mä tiennyt, että se on tuolla satamassa.” (H10.) Esimiesten (H8 ja H9) mukaan TE-palvelut Messin paikan valinnassa oli huomioitu asiakasystävällisyys ja paikan keskeinen sijainti. Ajatuksena oli, että tilan ei tarvinnut olla fyysisesti TE-toimiston tiloissa vaan paikka oli ihmisten lähellä.

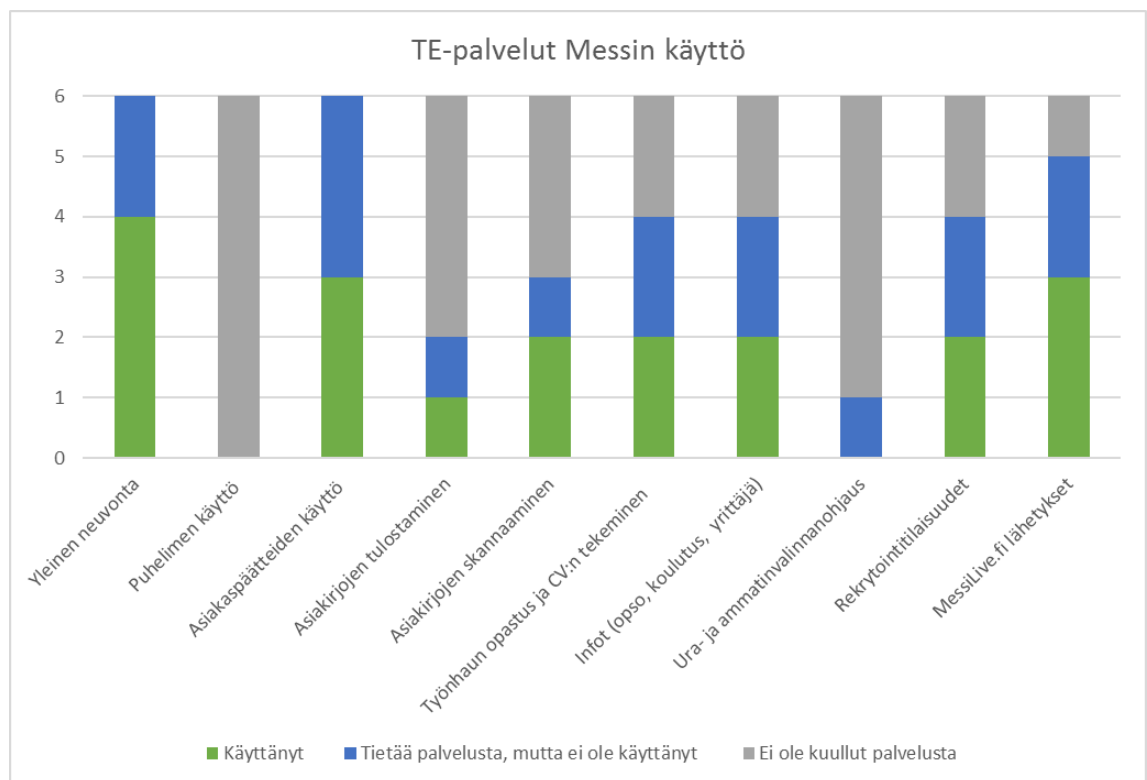
Useimmat asiakkaat kuvasivat, että TE-palvelut Messi on hyvällä, keskeisellä palvelupaikalla ja sinne on helppo mennä. Muutama asiakas kuitenkin kertoi, miten alussa on ollut haasteellista löytää, missä TE-palvelut Messi sijaitsee kauppakeskus Apajassa. ”Tänne torin alle on joskus vähän vaikea tulla, kun torin päältä olevista ovista jotkut menevät suoraan parkkihalliin ja sieltä pitää suunnistaa, että pääsee tänne varsinaiseen kauppakeskukseen. Se oli ensimmäinen haaste, kun tuli tänne torin alle, että missäs minä oikeasti olen.” (H15.) Tilaratkaisuissa tuotiin haasteellisena asiana esille asiakkaiden näkökulmasta sisäilma. ”Sillon ku on enemmän porukkaa, niin on huono ilma. Se kuuluu tähän torin alle rakentamiseen.” (H10.) Toisaalta pohdittiin sitä, voiko sijainti olla vähän sivussa kauppakeskus Apajassa. ”Eihän tästä kaikki rämpää ohi?” (H14).

Haastatteluihin osallistuneiden työntekijöiden mielestä TE-palvelut Messissä on piirteitä aikaisemmista työnhaku- ja rekrytointikeskuksista ja Työtorista. Siellä voi piipataa kysymässä neuvoa TE-palveluista ilman aikavarausta ja saa henkilökohtaista palvelua. ”Toimii se semmoseen, jos on vaan nopea kysymys ja haluaa jotenkin saada nopean vastauksen, vaikka jostain palvelusta. On se hyvä semmonen paikka myös, missä yhystyy työnantaja ja työntekijöitä.” (H4.)

Työ on vähän samantyyppistä, kun Työtorilla ja työnhakukeskuksessa. Asioidaan anonyymisti, ei kerrota nimiä eikä mittää henkilökohtaista eikä asiakkaiden tietoihin mennä. Se on neuvontaa näistä TE-palveluista ja asiakaspääätteiden käytössä avustamista. Sitä ei enää hirveesti ole, asiakkaat pystyy kattomaan itsenäisesti. Tietysti erilaisten asiakirjojen vastaanottaminen ja toimittaminen eteenpäin skannerin avulla. Jonkin verran edelleen noitten sähköisten palvelujen neuvomista ja tiedon etsimistä. Kaikkea sitä, mitä pystyy palvelemaan, kun ei henkilötietoja tartte. Sitten käy ryhmiä jonkin verran sen lisäksi, että täällä on tapahtumia ja niissä avustamista. (H7.)

7.2 TE-palvelut Messin palveluiden käyttö

Kuviossa 4 esitellään TE-palvelut Messissä toimivat palvelut ja miten asiakkaat ovat niitä käyttäneet, tietävätkö palveluista vai eivät tiedä. Kuvioista on havaittavissa, että asiakkaat olivat käyttäneet 32 % (vihreä) TE-palvelut Messin palveluita, 26 % (sininen) tiesivät palveluista ja 42 % (harmaa) oli sellaisia palveluita, mistä tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailla ei ollut tietoa ennen haastattelua. Suurin osa asiakkaista oli saanut neuvoa yleisiin, TE-palveluita koskeviin asioihin. Kukaan asiakkaista ei tiennyt, että TE-palvelut Messissä on asiakkaiden käytössä puhelin. Asiakkaiden käytössä olevia tietokoneita, asiakaspäätteitä, oli käyttänyt puolet haastateltavista asiakkaista. Asiakaspäätteet oli juuri uusittu huhtikuussa 2018 ennen toukokuussa tehtyjä haastatteluita. Suurin osa haastateltavista asiakkaista ja työntekijöistä eivät tiensivät uusista tietokoneista. ”Hämmästyin, miten huikean hittaita oli nuo koneet. Kerran ihan naputtelin tuohon pöytään, että tapahtuuko mitään. Siinä vaan pyöri semmonen hyrrä. Se riippuu ihmisestä, toiset on semmosia, jotka jaksaa ootella. Minä taas oon tottunu siihen, että homma toimii.” (H10.)



KUVIO 4. TE-palvelut Messin käyttö ($n=6$)

Tuetun työllistymisen palvelujen työntekijät, jotka työskentelevät tarvittaessa TE-palvelut Messissä, heidän kokemuksensa asiakkaiden käytössä olevista tietokoneista olivat samansuuntaiset kuin haastateltavien asiakkaiden. ”Kun asiakas ilmoittautui työnhakijaksi, niin meni aikaa, kun se oli niin hidas kone, mut sekin suhtautu huumorilla” (H4). ”Minä muistan, kun olin eka kerran siellä, et mulle oli ihan yllätys se, että ne on niin huonot ne koneet. Yksi nuori nainen oli kerennyt 18 kertaa avata sivun, niin ei varmaan toimi enää mikään.” (H6.)

Esimiehet (H8 ja H9) toivat esille sen, että asiakaspäätteet eivät ole TE-toimiston hallinnoimia vaan KEHA-keskuksen. ”Siinä jouduttiin kyllä tekemään töitä sen etteen. Siinä oli valtakunnallisesti eroja.

Osa katso, että Lipa-päätteet eivät ole enää niinku tätä päivää. Ja ihmisillä on jo omia koneita, mutta kuitenkin, jos me niin vahvasti asiakkaita ohjataan verkkoon, niin meillä kuuluu tämä palvelu olla ja sitten se voitti ajatus siinä, koneitten vaihokset.” (H8.)

Yli puolet asiakkaista eivät tieneet, että työnhakuun liittyviä asiakirjoja voi tulostaa TE-palvelut Messin asiakaspäätteiltä ja puolet asiakkaista eivät tieneet, että asiakirjoja voi skannata TE-palvelut Messissä (kuvio 4). Pohjois-Savon TE-toimistossa siirryttiin postin sähköiseen käsittelyyn vuoden 2016 alussa, samaan aikaan, kun TE-palvelut Messi aloitti toimintansa. Kaikki posti lähetetään Pohjois-Savon TE-toimiston kirjaamoon. TE-palvelut Messissä asiakkaat voivat käydä skannaamassa monitoimilaitteella asiakirjoja kirjaamon sähköpostiin. TE-palvelut Messin työntekijät neuvovat monitoimilaitteen käytössä. (H7.)

Kuviosta 4 on havaittavissa, että kaksi asiakkaista oli saanut neuvoa ja opastusta työnhaussa sekä CV:n tekemisessä, kaksi oli tietoisia palvelusta ja kaksi ei tiennyt, että TE-palvelut Messin työntekijät auttavat työnhakuun liittyvissä asioissa. Pari asiakasta oli käynyt TE-palvelut Messissä järjestettävissä infoissa. ”Täällä järjestetään muun muassa uusille aloittaville yrittäjille näitä infotilaisuuksia. Itsekin kävin semmosessa, mikä testiksi oli vähän illemmalla, olisiko sopivampi ajankohta.” (H15.)

Pohjois-Savon TE-toimiston ammatinvalinnan ja uraohjauksen psykologit tarjoavat pätevyydenluonteisesti ohjausta opiskeluun ja työhön liittyvissä ratkaisussa kerran viikossa. Palvelu on nimeltään Ura-Helppi ja siitä tiedotetaan Pohjois-Savon TE-toimiston kotisivuilla, paikalliset palvelut osiossa ja tapahtumakalenterissa sekä sosiaalisessa mediassa. (Pohjois-Savon TE-toimisto s.a.) Vain yksi asiakas tiesi, että tällaista palvelua on tarjolla TE-palvelut Messissä (kuvio 4).

TE-palvelut Messissä järjestetään rekrytointitilaisuuksia, jossa työnantajat ovat kertomassa avoimista työpaikoista. Kaksi asiakasta oli käynyt tilaisuudessa ja kaksi tiesi, että sellaisia järjestetään, mutta he eivät olleet käyneet paikan päällä (kuvio 4). ”Kävin varmaan kolmesti tai neljästi niissä, ku täällä oli työnantajia. Mentiin istumaan tuonne. Tää vetäjä alko juontaa siihen kellonlyömään, ku sehän alakaa netissä yhtä aikaa. Sitten kuunneltii niitä. Oli semmonen, että pysty tappaamaan niitä nokakain, niitä ihmisii.” (H10.) MessiLive.fi -lähetyksiä oli seurannut puolet asiakkaista, kaksi oli kuullut, mutta ei ollut seurannut ja yksi ei ollut tietoinen palvelusta.

7.3 Asiakaskokemukset TE-palvelut Messistä ja MessiLive.fi -palvelusta

Asiakkaat, jotka olivat käyneet TE-palvelut Messissä aamupäivällä, kuvasivat positiivisena kokemukseksi sen, että he saivat nopeasti palvelua. Ruuhkaa, tungosta tai jonoa ei ollut ja virkailijalla oli aikaa palvella heitä. ”Ihan erilaisia, ku tuolla satamassa. Rento fiilis ja voi morjesta, jos mennee koneelle tuossa, eikä tarvii apua, niin ei minusta oo vaikee astua tuosta ovesta sissään. Ihan alusta lähtiin on ollu semmonen, ei oo pelottavan näkönen paikka.” (H10.) ”Noppee verrattuna tohon aikaisempaan. Papereita silloin toin, ku työt loppu. Tulin yheksään ja piäsin heti. Siinä ei nokka tuhissut pitkään. Hyö soittaa, sanottiin. Mietin vain, että tälläkö tämä on, selevä. Nopeus, ei voi muuta sanoa.” (H11.) Kun haastateltavat asiakkaat olivat asioineet hiljaisempaan aikaan TE-palvelut Messis-

sä, niin he pohtivat sitä, että käytetäänkö TE-palvelut Messia aika vähän, jos siellä ei ole jotain tapahtumaa tai MessiLive.fi -lähetystä.

Asiakkaat kokivat MessiLive.fi -lähetykset samanlaisiksi kuin television katselun. MessiLive.fi -palvelua pidettiin mielenkiintoisena tapana tutustua työnantajiin ja avoimiin työpaikkoihin. Hyvänä ominaisuutena pidettiin chattia, missä asiakkaat voivat suorassa lähetyksessä kysyä työnantajalta. Ensimmäisellä käyttökerralla yleensä seurattiin lähetystä ja tutustuttiin toimintoihin. ”En käyttänyt chattia, en rohjennut. Seurailin, että mikäs tää homma on.” (H14.) Asiakkaat kokivat hyväksi käytännöksi sen, että MessiLive.fi -sivuilta näkee, mitä tapahtumia on tulossa ja menneitä tapahtumia voi katsoa tallenteena. Haasteena pidettiin sitä, että Internet -yhteydet eivät aina olleet toimineet.

Myös työntekijöillä oli positiivia kokemuksia MessiLive.fi -lähetyksistä samalla tavalla haastateltavien asiakkaiden kanssa: ”MessiLive on ihan todella hyvä konsepti. Semmoset rekrytapahtumat, mitä järjestetään työnantajien kanssa yhdessä, nehan on ainutlaatuisia ja se, että ne voi vielä sähköisesti Helsingistä tai Lappeenrannasta tai jostaki sitten kuunnella ja osallistua siihen tapahtumaan, että se ei ole siihen paikkaan sidottu vaan sinä voit sen kotisohvalta kattoo. Et sehän on todella hyvä.” (H6.)

Kappaleessa 1: Asiakslähtöinen tiedotus, neuvonta- ja ohjaustyö, Onnismaa (2007, 23) kuvasi tiedottamisen, neuvonnan ja ohjauksen kietoutumisesta toisiinsa, niin tämä moninaisuus tuli esille sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluissa. Suurin osa asiakkaista koki TE-palvelut Messin toiminnan neuvontana, mutta toisaalta tuotiin esille se, että esimerkiksi työnhakemiseen liittyvissä asioissa on myös ohjausta. ”Koen, että vois olla ohjaamista, jos tarvii enemmän apua” (H15). Työntekijöiden mukaan TE-palvelut Messissä palvelu nähdään sekä neuvontana että ohjauksena. ”Kyllä minä näkisin, että se on neuvontaa. Ohjaus vaatisi vähän enemmän. Se on syvenpätä. Neuvonta on semmosta, informaation antamista.” (H3.) ”Ehkä neuvonnan puitteissa ohjaamista etteenpäin” (H4).

Ne kulkee neuvonta ja ohjaus silleen käsikädessä. Henkilöllä on joku asia, mihinkä se haluaa ohjausta ja neuvontaa, miten tästä eteenpäin. Noiden asiakirjojen palauttaminen, se on sitä neuvontaa. Ussein on asiakkaita, jotka ei tiijä, mitä pittää tehdä, mitä niitten täytyy laittaa TE-toimistoon ja mikä minnekkiiin. Siinähan sitä tulee sitä ohjausta. Niitähan on aika paljon. Ja niistä aika moni on tuetun asiakkaita, ei kaikki, mutta voi niistä asioista päätellä, mitä ne kertoo, että minkä linjan asiakas on, vaikei se meille sillä tavalla kuulu, kun palvellaan kaikkia. (H7)

TE-palvelut Messin asiakaspalvelu koettiin ammattitaitoiseksi ja TE-palvelut Messi sai kiitosta ja positiivista palautetta:

Ollut erinomaista palvelua. Täällä on ystävällinen ja ammattitaitoinen, tietää huomattavasti enemmän ja osaa kertoa palveluista ja mahdollisuuksista, mitä on. Minusta tuntuu, että tämä on hyvin ihmisläheinen ja se on parantunut. Tämä vastaa aika paljon monien ihmisten tarpeita ja osaa mukautua niihin ihmisten tarpeisiin. Jos on ollut

jotain kysyttävää, niin täällä kun on käynyt, niin on tullut semmonen helpotus. Asiat on järjestyny. (H15.)

Positiivista palautetta annettiin myös MessiLiven juontajalle: ”Vaihtuu siinä vastapuolella kuka tahaan, niin hän osaa aina oikeesta napista vettä, jos näyttää, että vähän hyyyty se keskustelu, niin on pätevä ihminen siihen. Jaksaa kuunnella ihan keposesti sen asian, mitä sieltä tulee.” (H10.)

7.4 TE-palvelut Messin palveluiden kehittäminen

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä oltiin kiinnostuneita siitä, millaisia kehittämissuhteita tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailta tulee TE-palvelut Messin toiminnasta. Asiakkaiden kokemuksista muodostui neljä kehittämisteemaa: palveluista tiedottaminen, URA-asiakastietojärjestelmän käyttö TE-palvelut Messissä, kohdennettujen rekrytointitilaisuuksien järjestäminen ja muut tapahtumat sekä henkilökohtaisten, kasvotusten tapahtuvien palveluiden säilyttäminen.

Kaikki eivät osanneet antaa kehittämissuhteita vaan palvelut koettiin toimiviksi. ”Ei tarvii mittää parannella, kuhan ei nyt monimutkasemmaks vielä laiteta” (H11). ”Minusta nämä on tässä vaiheessa aivan fantastiset, että en osaa sanoa, miten tätä voisi kehittää” (H15).

7.4.1 Palveluista tiedottaminen

Haastateltavilla asiakkailla ei ollut tiedossa, mitä kaikkea TE-palvelut Messissä voi tehdä. He olivat käyttäneet asiakaspäätteitä tai toimittaneet asiakirjoja tai he olivat olleet rekrytointitilaisuuksissa tai MessiLive.fi -lähetyksessä paikan päällä, mutta kukaan ei tiennyt, että TE-palvelut Messistä voi soittaa puhelimella työnhakuun tai TE-asiointiin liittyviä puheluita. Osalla ei ollut myös tietoa tulostuksen ja skannauksen mahdollisuudesta (kuvio 4). Asiakkaat ihmettelivät, miksi saatavista palveluista ei ole riittävästi tietoa. ”Näistä minusta, niinku tämmöistä, nämä molemmat puhelin ja tuo skannaus, minusta niistä pitäis olla infoa. Onko niistä infoa? Kato minä kuulin nämä ensimmäistä kertaa, että semmonen mahollisuus on.” (H10.) ”Tämä olis ihan hyvä olla usseenmankii työnhakijan tiedoissa. Hirveen moni käypi niinku Kelalla skannaamassa näitä työkkärin papereita, ku eivät tiijä, että täällä olisi omansa tähän hommaan. Ei siellä Messin sivuilla oo sitä, mitä täällä pystyy tekemään.” (H14.)

Messia pitäis mainostaa enemmän, että ihmiset tietäs tästä enemmän. Just tuo puhelin, skannaus, työnhaussa auttamaan. Monella voi olla tietokonneita, mutta jos pittää skannata papereita, jottain dokumentteja, niin semmosta vaihtoehtoo ei välttämättä kottoo löövykkää. Semmonen kunnan tietopläjäys TE:n puolelta pitäis tulla siitä, että tämmönen Messi on. Ku mennään kaapalliselle puolelle, niin siellä vähän ylimainostetaan. Tämä on hyvä juttu, että tulukee tänne, jos tarviitte jottai ja sitten, mitä on tarjolla. Ne on jääny vähän varjoon, koska ideahan on hyvä. (H10.)

Pohjois-Savon TE-toimiston kotisivuilla TE-palvelut Messistä kerrottiin aikavälillä 7.5.2018–6.6.2019 seuraavaa:

TE-palvelut Messi on työnantajien ja työnhakijoiden kohtaustapaikka kauppakeskus Apajassa, Kuopiossa sekä Iisalmessa, TE-toimiston toimipaikalla, Karjalankatu 3. Järjestämme rekrytointitilaisuuksia ja lähetämme tilaisuudet MessiLive.fi kautta suorina lähetyksinä. Tilaisuuksiin voit tulla paikan päälle Messiin tai katsoa ne livelähetyksinä tietokoneelta, padilta tai puhelimen kautta. TE-palvelut Messissä saat opastusta verkkopalveluihin ja tietoa TE-palveluista. Me tarjoamme myös Vainu -palvelua, se auttaa löytämään piilotyöpaikat, asiantuntijamme auttavat Vainu -palvelun käytössä Messin toimipaikoilla. Lue lisää > <https://messilive.fi/> (Pohjois-Savon TE-toimisto s.a.)

Pohjois-Savon TE-toimiston kotisivuilla olevasta TE-palvelut Messin toiminnasta tulee esille työnantajien ja työnhakijoiden kohtaustapaikka, opastuksen saaminen verkkopalveluihin, tiedon saaminen TE-palveluista sekä Vainu palvelun käyttö. Lue lisää -linkki vei MessiLive.fi -sivuille eikä sieltä saanut lisätietoa TE-palvelut Messistä. Tarkasteltaessa Pohjois-Savon TE-toimiston kotisivuja 13.8.2019 TE-palvelut Messin ja MessiLive.fi tiedotusta oli muutettu seuraavasti:

TE-palvelut Messi tarjoaa opastusta verkkopalveluiden käyttöön ja tietoa TE-palveluista asiantuntijan opastuksella ilman ajanvarausta. Me tarjoamme myös Vainu -palvelua, joka auttaa löytämään piilotyöpaikat. Asiantuntijamme auttavat Vainu -palvelun käytössä Messin toimipaikoilla. MessiLive.fi tarjoaa tehokkaita ja vuorovaikutteisia rekrytointipalveluita työnantajille ja työnhakijoille. MessiLive.fi -lähetyksiä voi seurata paikan päällä Kuopion TE-palvelut Messissä (Kauppakeskus Apaja) ja Iisalmen Messissä (Karjalankatu 3), etänä MessiLive.fi -nettisivujen, Facebook-sivun ja YouTube-kanavan kautta tai jälkikäteen tallenteelta. Lue lisää. <https://messilive.fi/> (Pohjois-Savon TE-toimisto s.a.)

Vainu -palvelun rajasin pois haastatteluista, koska se ei ole TE-toimiston oma palvelu vaan se on erillisellä lisenssisopimuksella oleva sähköinen yritystietokanta, joka oli käytössä TE-palvelut Messissä kokeiluluontoisesti keväällä 2018. Vainu palvelun käyttöä on jatkettu kokeilun jälkeen. Vainu -palvelu mahdollistaa yritysten etsimisen omaan työnhakuun liittyvillä kriteereillä ja se toimii apuna niin sanottujen piilotyöpaikkojen etsimisessä. Vainu -palvelu kokoaa yrityksestä työnhakijan kannalta olennaiset tiedot ja tunnistaa ne yritykset, joissa työnhakijan osaamiselle voisi olla tarvetta. Palvelun avulla työnhakija löytää yritysten rekrytointi-ilmoitukset, investoinnit, kansainvälistymisen signaalit ja organisaatiomuutokset. Tietokanta yhdistää avointa ja julkista dataa yrityksiin lukuisista lähteistä. (Pohjois-Savon TE-toimisto 2018.)

Tuetun työllistymisen palvelujen työntekijöiden mielestä TE-palvelut Messissä tulisi olla enemmän esillä käytettävät TE-palvelut muun muassa tietoa valmennuksista, kokeilusta ja työvoimakoulutuksista ja muista tuista ja palveluista. "Siellä ei semmosta mainosta ei ole missään" (H6). "Sitä oli paljon Työtorilla" (H3). "Siinä odotellessa asiakkaat vois, ku virkailijalla on vähän jonoa, niin tutkia muita asioita" (H4).

7.4.2 URA-asiakastietojärjestelmän käyttö TE-palvelut Messissä

TE-palvelut Messin konseptiin kuului reilut kolme vuotta anonyymi palvelu eikä URA-asiakastietojärjestelmää käytetty asiakaspalvelutilanteissa. ”Tuli URAn poistaminen palvelusta, koska se URA ohjaa, minnekä asti prosessia viedään ja siinä on herkkyys lähteä viemään syvemmälle, kun se tahtotila Messi -konseptissa oli sinä aikana” (H8). Alkuvaiheessa toiminnoissa painottuivat kevyen palvelun neuvonta ja lähtökohtana oli asiakkaiden omatoimisuuden vahvistaminen. (H8.) Uutena toimintana tutkimuksellisen kehittämistyön edetessä keväällä 2019 TE-palvelut Messin asiakaspalvelussa otettiin käyttöön tabletti, missä on URA-asiakastietojärjestelmä. Työntekijät voivat tarvittaessa tarkistaa asiakaspalvelutilanteessa asiakkaan tietoja. (H8.) Tutkimuksellisen kehittämistyön aineisto on kerätty siinä vaiheessa, kun asiakkaiden tietoihin ei ollut mahdollista vielä mennä, joten asioita tarkastellaan tästä näkökulmasta.

Asiantuntijat pohtivat sitä haastetta, että pitäisi pystyä neuvomaan ja vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin tarkemmin, jotta asiakkaiden ei tarvitsisi soittaa tai jättää yhteydenottopyyntöä Oma asiointi -palvelussa. Kappaleessa 4: TE-palveluiden sähköiset palvelut ja Oma asiointi -palvelu, tuli esille se, että sähköisesti jätettyyn yhteydenottopyyntöön vastataan TE-toimistossa viiden arkipäivän sisällä. ”Kyllä ne ihmiset tulevat sinne hädän kanssa välillä” (H4). ”Sehän se ongelma on, että palvelut on rakennettu neuvontapalveluiksi, mutta tarvetta olisi kyllä enempikin tämmöselle päivystävälle ohjajalle, että kun meidän asiakkaat tarvitsee nimenomaan, että URA on auki ja henkilökohtaista palvelua, mutta se ei ole tohon konseptiin tarkotettu” (H1). ”Voishan siellä olla päivystävä asiantuntija?” (H6). ”Tiedän, että osa asiakkaista menee Siilinjärvelle, kun ne ei Kuopiossa saa” (H5).

Kaksi asiakasta ilmaisivat tunnekokemuksiaan siitä, mitä anonyymi palvelu heissä aiheutti:

Ensimmäinen kerta oli ihan perinteinen, että minulla olis ollut kysyttävää työkäräin liittyvää. Virkailija oli, mutta ei päästy siihen järjestelmää. Ei mennä asiakkaan tietoihin. Sitä kyllä moni ystävä kaipais, että olisivat halunneet täällä virkailijan kanssa keskustella ja saada lisäinfo. Moni on harmitellut sitä, ku ei pysty siihen täällä. Monella ku työmarkkinatuki on ensimmäinen tulonlähde ja jos siihen tulee jotain katkoksia, niin haluais saada nopeesti selvitystäkii. (H14.)

Suurin puute ja heikkous minusta koko systeemissä on se, että oon kyllä kuullu muitakii työttömiltä, jos ihmisellä on joku akuutti asia, niin ethän sinä jumaliste saa millään tavalla virkailijaa kiinni. Minusta se on aivan typerää, että sinun pittää laittaa se rasti, että halua yhteydenottopyynnön ja sitten oottelet viis päivää. No, just sillo, ku mulla noos se tukka pystyyn, ku mulle tuli se kirje. Mä olisin halunnut heti saaha oman virkailijani kiinni, niin se meni mahottoman pitkäks prosessiks. En mä halua kasvottomana kirjottaa mittää reklamaatiota. Ku näkkee ihmisen, mitä se puhuu minulle, niin uskon sillon paljon enemmän, että nyt tää puhuu mulle totta. Minä lämpe sin ihan. Se on susi se ratkasu, niin pitäs olla joku toisenlainen ratkaisu. (H10.)

Tunnetilat edustavat mentaalisia tiloja ja ne kertovat, miten maailma koetaan. Tunnetiloja ovat esimerkiksi tyytyväisyys, mielihyvä, mielihyvä, mielihyvä, rakkaus, ilo, pelko, inho ja suuttumus. Tunteisiin liittyy myös fysiologisia ilmiöitä, kuten kasvojen ilmeet, puheäänien muutokset, itkeminen, nauraminen ja sydämen sykkeen nousu. Tunnetilat eivät nouse tyhjästä, vaan yleensä ne ovat seurausta jostain tekijästä. Jos havainto ei vastaa odotusta, niin tämän seurauksena voi tulla esimerkiksi mielihyvä, pettymys, suuttumus, epämiellyttävyyden tunne, tyytymättömyys, epätoivo, häpeä tai katumus. (Haikonen 2017, 130–133, 143.)

Juutin (2015, 41) mukaan asiakkaan ennakkokäsitys vahvistuu, heikkenee tai muuttaa muotoaan sen mukaan, miten asiakkaan ja organisaation väliset kohtaamiset vaikuttavat hänen elämäänsä. Fischer (2014, 184–186) taas tarkastelee kohtaamista siten, että jokainen toimija synnyttää tai syö toisten energiaa kohdatessa. Vuorovaikutusketjua vahvistaa tai heikentää kohtaamisessa syntynyt tunne-energia. Yksikin heikko lenkki organisaatiossa vaikuttaa siihen, minkälainen kokemus asiakkaalle tulee koko organisaation toiminnasta.

Mäkisalo-Ropponen (2011, 7, 37) painottaa, miten kohtaamisen taito on kaikkien sosiaalialan ammattien tärkeimpiä osaamisvaatimuksia. Kohtaamisessa on läsnä yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä vallitsevat totuudet, pyrkimykset, asenteet, lainsäädännöt, ohjeet ja normit sekä työn tekemisen rakenteelliset ehdot. Kyse on siitä, miten työnhakija tulee asiakaspalvelutilanteessa kohdatuksi ihmisenä. Työntekijän tulisi aika ajoin reflektoida omia toimintakäytäntöjä kriittisin katsein, koska aito kohtaaminen on asia, jossa kukaan ei voi olla täysin varma. Sitä voidaan oppia ja opiskella, mutta keskeneräisyys on aina läsnä, koska jokainen tilanne on uusi ja ainutlaatuinen.

7.4.3 Kohdennettujen rekrytointitilaisuuksien järjestäminen ja muut tapahtumat

MessiLive.fi -rekrytointitilaisuuksia on järjestetty vuosien 2016–2018 aikana yhteensä 320 ja katsojia on ollut, joko paikan päällä tai etänä, yli 10 000. Tallenteita on katsottu vuonna 2018 noin 28 000 kertaa. TE-palvelut Messissä on lisäksi ollut erilaisia infotilaisuuksia kuten yrittäjyysinfoja yhteistyössä Kuopion seudun uusyrityskeskuksen kanssa ja toimialakohtaisia tapaamisia yritysten ja työnhakijoiden kanssa. (Jutila 2019-04-25.)

Tuetun työllistymisen palvelujen haastateltavat asiakkaat toivoivat kuitenkin lisää kohdennettuja tapahtumiin, missä asiakkaiden erilaiset palvelutarpeet olisi huomioitu. ”Niin silleen omat palvelutarpeet, ehkä lisää työnantajien ja työnhakijoiden kohtaamista. Se on tärkeää.” (H14.)

Välillä täällä on tapahtumissa ihan huikkeen paljon sakkia. Välillä se rekry on otettu silleen, että kaikista ammattikouluista, että täällä on opiskelijoita paljon ja sitten me vanhemmat työntekijät ujustellaan, jäähään vähän tunne käätäville pyörimään, ku sali on täännä. Eikö niille opiskelijoita vois käävä siellä oppilaitoksella pitämässä niitä? Tänne ku pannaan kilpailemaan päällekkäin 20-vuotiaat ja 50-vuotiaat niistä vähäsiistä paikoista. Työnantajahan kattoo monella tavalla sitä asiaa. Jos se tarvii semmoseen simppeleihin hommaan työntekijän, joka ei tarvii ihmeellisiä valmiuksia, ottaa sen

halvemman. Se on riski, se vanhempi ihminen. Se voi sairastua tai sillä voi olla jo jotain sairauksia. (H10.)

”Ku tää on semmonen työnhakuun liittyvä, niin täällä olis hyvä olla työhyvinvointiin liittyviä asioita joskus, arjen hyvinvoinnin asioita. Hyvinvoiva ihminen on hyvä työntekijä.” (H14.) Vuonna 2017 järjestettiin TE-palvelut Messissä kaksi Kunnon työtä ja työkuuntoon -rekrytapahtumaa yhdessä Kuopion kaupungin kanssa. Tapahtumissa yhdistyi rekrytointi ja työnhakija-asiakkaiden kokonaisvaltainen tilanne. Tarjolla oli avoimia työpaikkoja ja mahdollisuus esittäytyä työnantajille. Lisäksi tapahtumassa tarjottiin kulttuuri- ja liikuntapalveluita sekä eri hankkeiden palveluita, millä voi parantaa ja ylläpitää työ- ja toimintakykyä. Tapahtuma oli uudenlainen esimerkki konkreettisesta yhteistyöstä ja toiminnasta ihmisten aktivoimiseksi ja työllistämiseksi. (ks. BusinessKuopio 2017; Kuopion kaupunki 2017; Pohjois-Savon TE-toimisto 2017; Issakainen 2017.)

TE-palvelut Messissä vastapäättä toimii Kuopion kaupungin TerveKuopio -kioski, missä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoita. Siellä saa ohjausta ja neuvontaa omahoitoon liittyvissä asioissa. (Kuopion kaupunki s.a.) Tuetun työllistymisen palvelujen työntekijät ottivat ryhmähaastattelussa esille TerveKuopio -kioskin: ”Siitä voi terveystapahtumia ilmaiseksi hoitaa ja saa ohjausta etäpäin, et se on hyvä, että se on siinä samassa tilassa, samalla käytävällä” (H4).

Uutena vuonna 2019 kevään yhteyshaun aikaan 20.2.–3.4.2019 TE-palvelut Messissä oli tavattavissa nuorten, alle 30-vuotiaiden omat työntekijät, missä nuoret saivat vinkkejä yhteishakuun, kesätöihin, valmennuksiin, työkokeiluun, palkkatukeen, oppisopimukseen, työvoimakoulutuksiin ja työttömyysturvaan liittyvissä asioissa. (Pohjois-Savon TE-toimisto s.a.) 24.4.2018 järjestettiin ensimmäisen kerran Väre -palkkatukityön mahdollisuus välityömarkkinoille -rekrytointitapahtuma, missä TE-palvelut Messissä oli kolme työnantajaa esittelemässä omaa toimintaansa, kertomassa palkkatukityöpaikoista ja haastattelemassa osallistujia. TE-toimiston työntekijät ohjasivat kohdennetusti tapahtumaan asiakkaita, joilla oli palkkatukimahdollisuus. (Pohjois-Savon TE-toimisto 2018.)

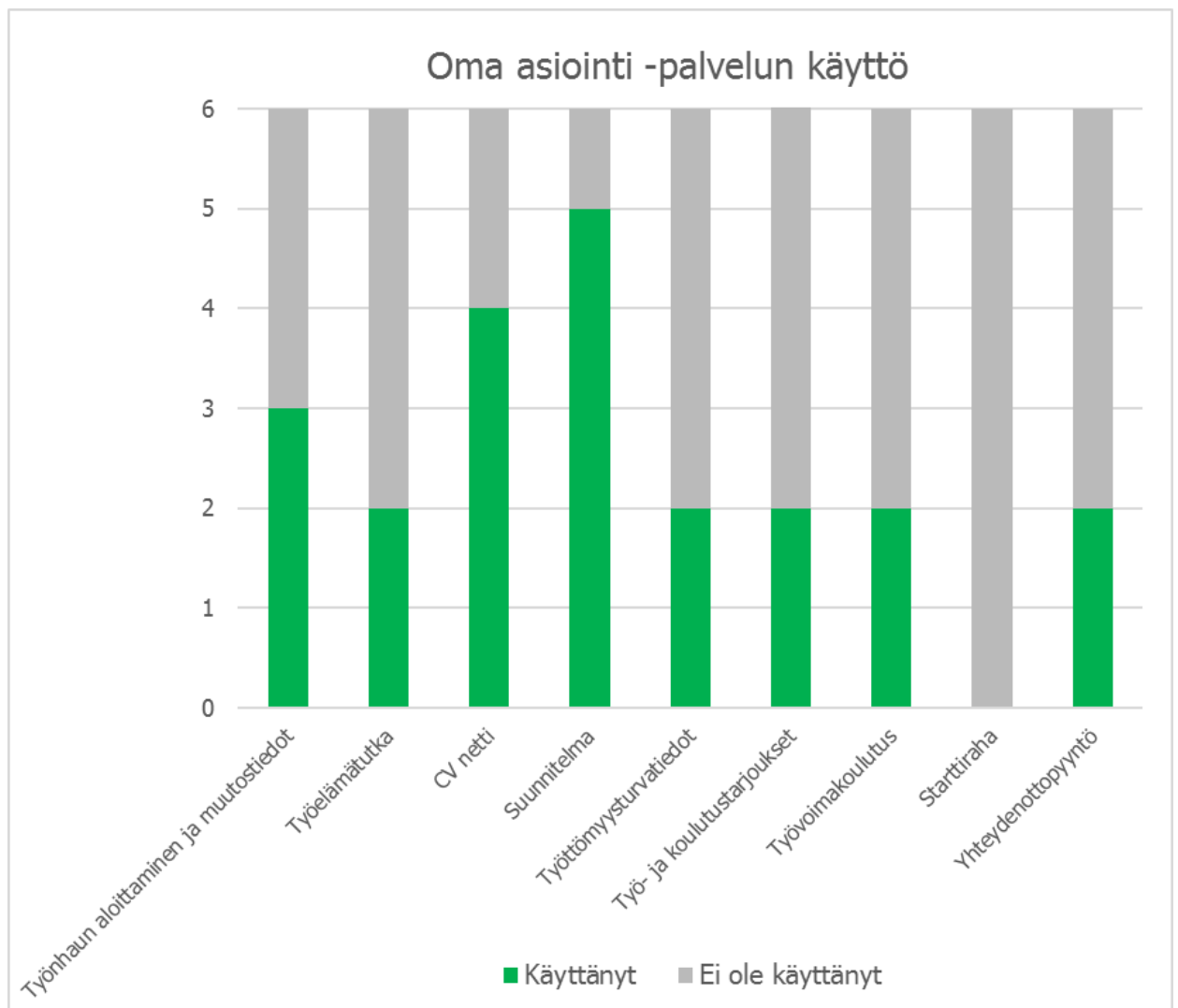
7.4.4 Henkilökohtaiset, kasvotusten tapahtuvat palvelut

TE-palvelut Messin henkilökohtainen, kasvotusten tapahtuva palvelu koettiin hyväksi. Haastattelussa tuli esille huoli siitä, että kasvotusten tapahtuvasta palvelusta ei pitäisi luopua tai vähentää vaan siihen tulisi tulevaisuudessa panostaa.

Ei ainakaa pistää pois tätä. Toivottavasti ne pysyy tämmösenä inhimillisenä, ettei keinoäly oo tiellä sitten. Helepompi olis immeisten kanssa, ku immeisiä on monenlaisia, ei kaikki oo samanlaisia. Monella voi olla sairautta ja rajoituksia, kaekki tämmönen vaikuttaa siihen asioimiseen, että tämmösenä pysys, että piäsee käämään myös paikan piällä. Helepommin sitten asiat selevii, on semmonen mahollisuus. On sairaita immeisiä ja muitakii, jotka ei ossoo hoitaa asioita puhelimesta, haluavat käävä paikan piällä. Aina mukavampihan se on silleen. (H12.)

7.5 Asiakaskokemukset Oma asiointi -palvelusta ja siihen liittyvästä tuen tarpeesta

Tutkimuksellisen kehittämistyön toisena teemana selvitettiin tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden käyttökokemuksia TE-palveluiden sähköisestä Oma asiointi -palvelusta ja siihen liittyvästä tuen tarpeesta. Kuviossa 5 esitellään haastateltavien asiakkaiden Oma asiointi -palvelun käyttöä, onko käyttänyt palvelua (vihreä) vai ei ole käyttänyt (harmaa). Kappaleessa 4: TE-palveluiden sähköiset palvelut ja Oma asiointi -palvelu, käsiteltiin sitä, miten asiointi on siirtynyt sähköiseen muotoon TE-palveluissa ja kappaleessa 3 kuvattiin, miten TE-palvelut Messi tarjoaa henkilökohtaista opastusta sähköisten palvelujen käytössä.



KUVIO 5. Oma asiointi -palvelun käyttö ($n=6$)

Kaikki asiakkaat olivat käyttäneet TE-palveluiden sähköistä Oma asiointi -palvelua. Puolet asiakkaista käyttää sitä viikoittain ja puolet harvemmin. Suurin osa asiakkaista totesi, että TE-palveluiden sähköinen asiointi tuntui alussa jäykältä, hankalalta ja monimutkaiselta, koska sivuilla on paljon tekstiä. "Aika sekasta on ollut. Ehtiminen, mikä missäkii on. Onhan se vähän semmosta sekasotkua, kyllä sitä pikkuhiljaa oppii." (H11.) Asiakkaat, jotka olivat kokeneet Oma asiointi -palvelun alussa haasteellisena, kokivat, että kun palvelua käyttää, niin se tulee tutummaksi ja helpommaksi käyttää.

Ei ne hirveen tuttuja oo. Työttömäksi ilmoittautuminen tuntu vaikeelta. Oikeestaan tänä vuonna oon eka kertaa joutunut käyttämään sitä. Netissä tarkistin aikaa, milloin on varattu aika. Pakko sanoo, on ne työkkärin sivut vähän epäselvät. Aika paljon on prantäty sinne kerralla, ei ole selkokielineen. Vähän siinä on se, laittaako välttämättä oikeisiin, tarpeellisiin kohtiin ne tiedot. Se on se epävarma tekijä itellä. (H14.)

Kuviosta 5 tulee esille, että puolet asiakkaista eivät olleet aloittaneet työnhakua tai tehneet muutostietoja Oma asiointi -palvelussa. Useimmat totesivat, että he hoitavat asioita puhelimella. Pohjois-Savon TE-toimiston tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoilla on käytössä päivittäinen soittoaika kello 12.30-13.30 välillä, jolloin asiakkaat tavoittavat oman työntekijän puhelimella. (H4).

Työelämä tutkan oli tehnyt pari asiakasta, mutta suurin osa asiakkaista eivät olleet kuulleetkaan tutkasta (kuvio 5). "Onko se uus vai vanha?" (H10). "Viimeks ku kävin työnhakukurssilla, niin siellä tehtiin paperilla se tutka. Oon minä aikakii kerran tehny, siitä on yli vuos." (H12.) "Pari kertaa olen tehnyt. Vuoden alussa oli vähän hankalampi tilanne, niin siinä vaiheessa tuli vähän erilainen tutka ja sitten tein semmosen päivitetyn tutkan, kun olin paremmassa tilassa." (H15.)

Suurin osa asiakkaista oli tehnyt CV-netin (kuvio 5), mutta sen käytössä oli suuria eroja. Jotkut olivat kyllä tehneet sen, mutta eivät muistaneet pitää sitä voimassa. Toiset taas pitivät hyvinkin tärkeänä sitä, että CV-netti oli voimassa koko ajan. "Pakkohan se nykyään on" (H12). CV-nettiä päivitettiin kolmen kuukauden välein tai jos tilanteessa tapahtui muutoksia sitä ennen. Yksi asiakas oli saanut työnantajalta yhteydenoton CV-netissä, mutta yhteydenotto ei johtanut työsuhteeseen.

Lähes kaikki asiakkaat olivat käyttäneet Oma suunnitelma -palvelua (kuvio 5). Oma asiointi -palvelussa asiakas voi hyväksyä ehdotetun suunnitelman tai laatia oman suunnitelmaehdotuksen TE-toimistolle, tarkastella suunnitelmassa sovittuja tehtäviä ja kertoa, mitä on tehnyt määräpäivään mennessä (TE-palvelut s.a.). "Minun ikäselle se on hirvittävän helppoo, että tehtävät ja suunnitelmat voi kuitata siellä ja sieltä pääsee kattomaan työpaikkoja ja koulutuksia helposti" (H15). Asiakkaat puhuivat "ruksien" laittamisesta. Jos tehtävä jää kuitaamatta, niin siitä lähtee automaattinen selvityspyyntö asiakkaalle. "Oon kuullu, että jollekkii on sinne tullu semmosia äksidenttejä. On ollut muutama tosi vihanen ihminen, ku ei ollu käynyt kattomassa aktiivisesti sitä, niin oli tullu jotain muutoksia, mitä olisi pitänyt tehdä ja karenssitappeluita ja semmosia. Ei minulla omalla kohalla kyllä oo ollu." (H12.) Haasteena palvelussa tuotiin esille sitä, että jos asiakas on omasta mielestään merkinnyt tehtävän suoritetuksi, mutta se ei ole tallentunut sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Siellä on joskus ollut vähän semmosia pukeja, että minä olen omasta mielestäni merkinnyt suoritetuksi, mutta kun seuravana päivänä menen kattomaan, niin se ei oookkaa ottanut sitä merkintää, niin on uuvestaan pitäny tehä. Kyllä se hiukan semmosta paniikkia nostatti se tilanne, kun en ollut kuitannut suunnitelmaa. Nyt oo ollut sitten paljon tarkempi niiden kanssa, että varmasti tarkistan, että se on kuitattu. Ja, että on pysynyt kuitattuna seuraavanakin päivänä. (H15.)

Vain yksi asiakas kertoi, että ei ole tehnyt suunnitelmia tai kuitannut tehtäviä Oma asiointi -palvelussa. "Mitä on tehty, niin ne on tehty yhdessä TE-toimiston työntekijän kanssa. Aktivointisuunnitelmaksiko sitä kutsutaan?" (H14.) Aktivointisuunnitelma on pitkään työttömänä olleelle henkilölle laadittava suunnitelma, jonka tavoitteena on parantaa henkilön työllistymisedellytyksiä ja elämänhallintaa. Aktivointisuunnitelma tehdään yhteistyössä työ- ja elinkeinotoimiston, kunnan ja asiakkaan kanssa ja siinä sovitaan kunnan ja TE-toimiston järjestämät palvelut. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Pari asiakasta kertoi, että he olivat tehneet selvityksen Oma asiointi -palvelussa (kuvio 5). "En itse asiassa oo kahtonu työttömyysturvatietoja. Se on semmonen, mitä pitäs kyllä kattoo. Kyllä minä tuossa keväällä kylläsin kovasti, milloinka siellä saisin sen päätöksen, kun mulla oli karenssiuhka päällä. Minulla on tässä puoltoista kuukautta ollu tilanne, että sain ootella rahoja. Sitten minulle tuli lopulta Kelalta se tieto. Niin ei tarvinnut sitä työkkärin sivua, aktiivisesti kuitenkaan." (H14.) Karenssi tarkoittaa, että työnhakija menettää työttömyysetuuden määräajaksi, koska on menetellyt työvoimapolitiittisesti moitittavalla tavalla. Lainsäädännössä karenssista käytetään termiä korvaukseton määräaika. Karenssin pituus vaihtelee 15 päivästä 90 päivään. (TE-palvelut s.a.)

TE-asiiantuntija etsii asiakkaille sopivia työpaikkoja tai koulutuksia ja tekee niistä tarjouksia henkilökohtaisella aikavarauksella, puhelimesta, sähköpostilla tai kirjeitse. Oma asiointi -palvelussa näkyy, milloin työhön tai koulutukseen on haettava ja mihin mennessä TE-toimistoon on ilmoitettava, että on ottanut yhteyttä työnantajaan työpaikkatarjouksen takia. (TE-palvelut s.a.) Pari asiakasta kertoi, että ovat käyttäneet Oma asiointi -palvelua työtarjousten kuitaamiseen (kuvio 5). "Työtarjouksia minä oon seurannut. Ikävä kyllä ei ole tullut vastakaikua." (H12.)

Lisäksi Oma asiointi -palvelu tarjoaa asiakkaalle sellaisia työpaikkoja, mitä asiakkaan kanssa on sovittu URA-asiakastietojärjestelmässä hakuammateiksi. "Kun sen Oman kautta kirjautuu sisälle, niin se tarjoaa siitä sivupalkista niitä työpaikkoja. Välillä oon käyttäny sitä semmosena oikotienä, ettei tarvii sammaa protokollaa laittaa siihen hakusivulle. En tiedä miten se on ohjelmoitu, mut omien tai mitä oikeestaan haluaa tehdä töitä, niin se niitä se tarjoaa hyvin. Se on ihan hyvä systeemi." (H10.)

Pari asiakasta oli hakenut työvoimakoulutuksiin Oma asiointi -palvelussa (kuvio 5), mutta kukaan haastateltavista työnhakija-asiakkaista ei ollut ajatellut työllistävänsä itseään yrittäjänä (kuvio 5). "No huh huh, en varmasti. En varmasti ruppee yrittäjäksi. Ite joutus vastaan kaikesta, sitähan olisi perikadossa äkkiä. Ei riitä itseluottamus siihen." (H12.)

Pari asiakasta oli tehnyt yhteydenottopyynnön (kuvio 5). "Oon jättäny sen yhteydenoton yks, kaks kertaa. Hyvin on kyllä toiminut. Noppeesti on kyllä, parissa tunnissa soitettu takasin päin." (H14.) Useat asiakkaat mainitsivat, että jos he ovat olleet epävarmoja, ovatko toimineet oikein Oma asiointi -palvelussa, niin he ovat varmistaneet asian soittamalla omalle työntekijälle tai TE-puhelinpalveluun. "Oon soittanu, en oo sähköisesti ottanut yhteyttä" (H13). "Minä olin vähän epävarma meniköhän se, ku ei tarvinnut muuta, ku rasti ruutuun ja lähettää. Minä sitten soitin ja siellä sanottiin, että kyllä ihan oikein on kaikki." (H11.)

Henkilökohtaisen palvelun saaminen korostui silloin, kun asiakkailta oli haasteita muun muassa asiakkaaksi ilmoittautumisessa tai lomakkeiden täytössä. Puolet asiakkaista eivät osanneet määritellä, millaisissa asioissa he tarvitsisivat neuvoa, ohjausta tai tukea, kun he käyttävät TE-palveluiden Oma asiointi -palvelua. Asiakkaat kertoivat, että ovat saaneet apua sähköisten palvelujen käyttöön soittamisen lisäksi työnhakukursseilta, chatista, läheisiltä, tutuilta sekä myös TE-palvelut Messistä. ”Plus-saa kyllä, että siellä on se asiakaspalveluchatti, mistä voi kysyä tarpeen vaatiessa. Tulispa Kelalle kanssa semmonen chatti. Se on tosi fiksua.” (H14.) Ainoastaan yhdellä asiakkaalla ei ollut tietoa, mistä saisi tarvittaessa opastusta TE-palveluiden sähköisten palvelujen käyttöön. Tämä vastaus oli sellainen, mihin palattiin haastattelun jälkeen asiantuntijan roolissa.

Verrattaessa TE-palveluiden ja Kelan sähköisiä palveluita, niin kokemukset vaihtelivat haastateltavilla asiakkailla hyvin paljon. Yhden asiakkaan mielestä molemmat palvelut ovat aika yksinkertaisia. Vastaavasti yhden asiakkaan mielestä molemmat palvelut ovat aika ”sotkuisia”. Yhden asiakkaan mielestä Kelan sähköinen asiointi on selkeämpää kuin TE-palveluiden Oma asiointi -palvelu. Loput kolme asiakasta kokivat, että TE-palveluiden Oma asiointi -palvelu on selkeämpi toiminnaltaan kuin Kelan sähköinen asiointi. Solita OY:n (2017) kyselytutkimuksesta selviää, että Vero.fi ja Kela.fi ovat selvästi tunnetuimmat ja käytetyimmät kansalaisten asiointipalvelut Suomessa. Työvoimapalvelut ovat kyseessä viidennellä sijalla. 45 % vastaajista olivat käyttäneet palvelua, 33 % tunsivat, mutta eivät olleet käyttäneet ja 22 % eivät tunteneet asiointipalvelua.

Tietotekninen osaaminen (atk-, it-taidot), taloudelliset ja terveydelliset tekijät, ikä, pelko sekä häpeän tunne olivat vaikuttaneet asiakkaiden Oma asiointi -palvelun käyttökokemuksiin. Liitteessä 7, Kokemuksia Oma asiointi -palvelun käytöstä, esitellään, miten haastateltavien kokemuksia on analysoitu.

7.5.1 Haastateltavien kokemukset tietoteknisestä osaamisestaan

Haastateltavien asiakkaiden tietotekniikka -taidoissa oli suuria eroja. Puolet haastateltavista asiakkaista olivat itse opetelleet Oma asiointi -palvelun käytön. Siitä yhden asiakkaan kuvaus:

Olen hyvin pitkälti omaoppisesti oppinut. Kun se minulle esiteltiin, niin seuraavat päivät minä siellä vain kahtelin ja klikkailin linkkejä, että mihin tämä johtaa ja mitä siellä oikeestaan lukkee. En oo hirveesti apua tarvinnut. Tapana on ongelmien sattuessa, itse lähteä googlesta ehtimään virhekoodilla, että mitä tämä nyt tarkoittaa. Ainoastaan semmosia ongelmia on ollut, että ku verkkopankissa on joskus päivityksiä ja korjaustoimenpiteitä, niin ne saattaa vaikeuttaa, että ei pystykkään kirjautumaan juuri sinä päivänä, tietynä aikana. Ne korjaantuu, kun odottelee hetken aikaa. (H15.)

Ne asiakkaat, jotka olivat itse kokeilemalla opetelleen Oma asiointi -palvelun käytön, määrittivät atk-taitojaan huonoiksi, perustaidoiksi ja keskiluokkaa vähän korkeammaksi. Tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijat taas korostivat sitä, että edelleen olisi tarvetta perustaitojen tietotekniikkakoulutuksille tai tämän päivän digitaalisen koulutuksille. Työntekijät kommentoivat: ”Pitäisi kulkea käsi kädessä atk-koulutus ja sähköisten palvelujen käyttö” (H4). ”Atk-kurssit takaisin” (H5). Yksi asiakas

ilmaisi huolen siitä, jos atk-aidot eivät ole kunnossa: ”Joku immein, jos ei ossoo sitä, jiap kyllä puille paljaille, jos ei uskalla mennä kysymään neuvoo” (H12).

TE-palvelut Messistä saa neuvoa sähköisten palvelujen käyttöön, mutta jos sinne tulee samaan aikaan useita asiakkaita, jotka tarvitsevat perusteellisempaa opastusta Oma asiointi -palvelun käytössä tai työpaikan hakemisessa, niin yksi työntekijä joutuu sukkuloimaan asiakastilanteiden välillä. ”Olen auttanut semmosia ihmisiä, jotka eivät ihan ite pärjää koneitten kanssa, ilmoittautumisia työnhakijaksi. Jos siellä on muita niin, ei siinä ole koko ajan aikaa, voi seisoa siinä vieressä. Olen aina välillä tsekkaamassa käynyt, että asiat etenee, ja se vie paljon aikaa.” (H4.) ”Yhen asiakkaan kanssa, joka ei osannut atk:ta, ei yhtään, ei yhdellä tiellä mittään, mutta hän halusi hakea työpaikkaa ja hän oli kovaääninen. Sitten ku minä vähäksi aikaa jonnekin menin, niin sieltä aina kuulu kovalla äänellä. ”Hei, tule aattamaan minua!” Sitten se päätty siihen, ku hänellä ei ollut puhelinnumeroa eikä sähköpostiosoitetta, niin se hakeminen ei onnistunut ollenkaan.” (H6.)

7.5.2 Haastateltavien kokemukset taloudellisten tekijöiden huomioimisesta asiointissa

Pitkään työttömänä olleet menettävät ansiosidonnaisen työttömyyskorvauksen, jolloin saatu korvaus pienenee entuudestaan, kun siirrytään työmarkkinatuella (32,40 €/päivä, viitenä päivänä viikossa vuonna 2019). Tämä pitää työttömien tulotason paljon alempana kuin ansiotyössä olevilla (Myrskylä 2010, 51; Kela 2019). Toisaalta 15 prosenttia työllisistä ei kuulu työttömyyskassaan (Maczulskij 2016, 3) ja silloin he saavat Kelalta peruspäivärahaa 300–500 päivän ajan, mikä on saman suuruinen kuin työmakkinatuki (Kela 2019).

Kaksi asiakasta mainitsi taloudelliset tekijät, mitkä vaikuttavat tietokoneiden ja laitteiden hankkimiseen ja miten sillä on vaikutusta Oma asiointi -palvelun käyttöön. ”Ku mie vuoden elin ilman tietokonetta. Täytyy sanoa, että kännykällä on aika haastavaa sinne sivuille mennä. Siinä olis hyvä olla joku toimiva mobiilipohja.” (H14.) ”Se kai se on se pahin painajainen, jos se kone hajjoo. Sitä varmaan joutuu sitten ulos tästä hommasta. Ku ei oo varroo ostaa uutta konetta, työttömänä. Semmoiset ihmiset, joilla ei oo konetta, niin minä ihmettelen, mitenkä se sitten hoitaa ne asiat. Ei kaikilla oo tänä päivänäkkää konetta.” (H12.)

TE-palvelut Messin lisäksi myös muissa paikoissa kuten esimerkiksi kirjastoissa, asukastuvilla tai yhdistysten sekä järjestöjen tiloissa voi olla käytössä asiakaspäätteitä sähköisten asioiden hoitoon. Toisaalta pohdittiin sitä, että Oma asiointi -palvelun käyttö julkisissa tiloissa hieman arveluttaa. ”Sen takia en käytä, ku ne on ylleesessä käättössä. En tiijä oikein, jos jää pyyhkimättä se juttu, niin joku näkköö sitten. Sen takii ei kannata.” (H12.)

7.5.3 Haastateltavien kokemukset terveydellisten tekijöiden huomioimisesta asiointissa

Kaksi asiakasta toi esille terveydelliset tekijät, mitkä vaikuttavat Oma asiointi -palvelun käyttöön. ”Jos olis terve immein, mutta mulla on sairaus. Immeisiä on monenlaisia. Varmasti ne, jotka ovat hyvässä elämäntilanteessa olevia ihmisiä, joilla sitten on mahdollistakii piästä mukkaan, tämmösiä niin

sanotusti virheettömiä immeisiä.” (H12.) ”Haasteena on se, että minulla on aikuisena diagnosoitu Asperger, joka aiheuttaa tietynlaisia haasteita. Minä en aina ymmärrä, mitä haetaan aina takaa, jos minä en pääse esimerkiksi henkilökohtaisesti kysymään tarkemmin tietoja asiasta.” (H15.)

Aspergerin oireyhtymä on autismikirjoon kuuluva neurobiologinen keskushermoston kehityshäiriö, joka aiheuttaa vaihtelevia toimintarajoitteita. Asperger-henkilöt näkevät, kuulevat ja tuntevat ympäröivän maailman eri tavoin. Aspergerin oireyhtymään ei liity samalla tavoin oppimisvaikeuksia kuten autismiin, koska heidän älykkyytensä on keskitasoa tai sen yläpuolella. Siitä huolimatta, Asperger - henkilöt saattavat tarvita erityistä tukea arkeensa. Autismikirjon diagnoosit eivät yleensä näy ulospäin ja siksi henkilön käyttäytymistä voidaan tulkita väärin. (Autismi- ja aspergerliitto s.a.)

Työttömyyden ja terveyden vaikutuksia on tutkittu jo 1990-luvun lopulla. Pitkäaikaistyöttömien selviytymistä koskevassa tutkimuksessa todettiin, että työttömien joukko on työllistä väestöstä sairaampaa, niin fyysisesti kuin psyykkisesti. Pisimpään työttömänä olleista 46 % kertoi, että heillä on sairaus, mikä haittaa työkykyä. Työllisten osalta vastaava osuus oli 15 %. Toisaalta pitkäaikaistyöttömillä voi olla muita terveyttä heikentäviä tekijöitä, kuten ikä, sukupuoli, matala koulutus, aiempi terveyttä kuluttava työ tai elämäntavat. (Kortteinen ja Tuomikoski 1998, 38–42.)

Kaksikymmentä vuotta myöhemmin Kerättären (2016, 43, 59) tekemässä väitöksessä tuli esille saman suuntaisia tuloksia. Työttömien terveys on heikompi ja he sairastavat enemmän kuin muu saman ikäinen väestö. Työttömien terveyspalveluiden käyttö on vähäisempää ja he syrjäytyvät usein myös kuntoutuspalveluista. Terveyspalveluissa ei Suomessa ole toistaiseksi riittävästi tunnistettu pitkäaikaistyöttömien erityistarpeita. Työkyvyn tukemiseksi työttömien terveyspalvelut sekä työkyvyn ja kuntoutustarpeen arvioinnit tulisi aiempaa enemmän suunnitella ja kohdentaa pitkäaikaistyöttömien erityistarpeet huomioiden.

Työn menettäminen aiheuttaa merkittävän emotionaalisen menetyksen. Prosessissa on samanlaisia piirteitä kuin työssä loppuun palaneilla. Stressi aiheuttaa masennuksen ja ahdistuksen tunteita, hämmennystä, levottomuutta ja pelkoa. Menetyks on shokki, josta selviytyminen vie aikaa. Täytyy olla voimia, että saa kriisin hallintaan ja jaksaa etsiä uutta työpaikkaa. Aktiivisuus työnhakuun herpaantuu, jos uutta työtä ei löydy. Lukuisten epäonnistumisensa vuoksi työttömän itseluottamus ja usko omiin mahdollisuuksiin voi vähentyä, hän passivoituu ja aloitekyky heikkenee. Monissa tapauksissa työttömyys voi johtaa tunteiden ja kognitioiden muutoksiin. (Borgen ja Amundson 1987, 180–184.)

Työttömän elämäntilanne ja työttömyyden syyt vaikuttavat ratkaisevasti, miten työttömyys vaikuttaa yksilöön, onko työttömyys ohimenevä vai pitkittänyt elämäntilanne. Työttömyys voi olla menetys, mikä vaikuttaa toimeentuloon, itseluottamukseen ja toiveikkuuteen tulevaisuuden suhteen. Useat epäonnistuneet työnhakuyritykset voivat viedä uskon omiin mahdollisuuksiin. Toisaalta työnhakijalla voi olla joko liian optimistinen tai pessimistinen kuva omasta osaamisesta, mikä haittaa realistisen ratkaisun löytämistä. (Tapaninen 24–28.)

7.5.4 Haastateltavien muut kokemukset Oma asiointi -palvelun käytössä

Haastateltavat asiakkaat sekä työntekijät mainitsivat iän vaikutuksen Oma asiointi -palvelun käytössä. Työnhakijat, jotka ovat tehneet pitkän uran samassa työpaikassa sekä työtehtävissä ja he eivät ole käyttäneet tietokoneita, niin heillä voi olla haasteellista toimia digitaalisissa palveluissa. Yksi asiakas käsittelee iän vaikutuksia seuraavasti:

Minä ajattelen just ommaa ikäpolovea, tommosia, jotka on hyvin vähän tietokoneitten kanssa tekemisissä, sanotaan 50 ja plus ihmisiä. Siellä on paljon semmosta työmuurahaista, jotka vierastaa näitä tietokoneita ja tällöisiä järjestelmiä, että niitten pittää ite sieltä tonkia. Nämä vehkeet on kumminkin ollut sen verran vähän aikaa. Alussa minuakin pelotti, se oli minulle vähän niinku mörkö. Ne oli yhtä hepreaa, ku minä olen sitä sukupolvea, että työuran olen tehnyt käsillä ja jaloilla, niin tietokoneet oli minulla vain, että katoin sähköpostin. Sitten ku minä kävin merkonomin koulutuksen, niin se anto atk-taitoja, niin sen jälkeen ei oo enää niin mustavalakeeta. (H10.)

Pelkojen ytimessä on Rantasen (2013, 92–96) mukaan uskomus, että ihminen joutuu tilanteeseen, jossa omat kyvyt, voimat ja taidot eivät riitä selviytymiseen. Turhautuminen on taas tunne, johon jokainen törmää päivittäin. Se herää, kun tahtomisen tilalle tulee esteitä. Haastatteluissa pohdittiin myös sitä, miten iäkkäämpiä työnhakijoita saataisiin motivoitua tulemaan TE-palvelu Messiin ja saamaan opastusta ja neuvoa Oma asiointi -palvelun käytössä ja myös muissa palveluissa.

En tiijä, mitenkä niitä oman ikäluokan ihmisiä sais tsempattua, että ne lähtis sieltä kämpästä ja tulisivat tänne ja sais apua. Se on iso kynnys ihmisellä, lähtee pyytämään apua, vaikka tarjottaiskii palveluita. Toisia se hävettää, että nyt ne tietää, että en minä ossaa sitä ja tätä. Se tunne, mikä ihmisellä on, joilla on pitkä työhistoria takana ja ei oo ollu koko ajan kehityksen mukana. Ei ilikee lähtee pyytämään sitä apua. (H10.)

Haastateltavat asiakkaat pohtivat myös sitä, että sähköisten palvelujen käyttöä täytyy vain harjoitella. ”Jos ohjeen saisin antaa saman ikäisille kuin minä, jotka karttaa sitä, niin se on semmonen homma, niin sitä pitäis vaan käyttää, niin kyllä se siitä lähtee” (H10). Toisaalta, voi olla nuorikin, jos ei ole käyttänyt tietokonetta viranomaisasiointiin, niin sähköinen asiointi voi aiheuttaa epävarmuutta, kuten asiakkaan kertoma esimerkki ystävästään: ”Perheenäiti, kolme vuotta ollut kotona lasten kanssa. Voin sanna, että hän oli hermoromahduksen partaalla, kun hän yritti ilimottautua, käyttää sitä eka kertaa. Hän ei ole muutenkaan digi, tietokoneiden kanssa mikään loistava, niin se oli ihan itkun partaalla, ku yritti ilmoittautua työnhakijaksi. Just tällöisiä tiijän, jotka eivät ole teknologian kanssa tekemisissä, niin se on tosi vaikeeta.” (H14.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET LAADULLISESTA AINEISTOSTA

Tutkimuksellisessa kehittämisessä pyritään ratkaisemaan käytännöstä nousseita ongelmia, uudistamaan käytäntöjä sekä luomaan uutta tietoa työelämän käytännöistä (Ojasalo ym. 2014, 18). Viimeinen vaihe laadullisten tietojen analysointiprosessissa on tietojen tulkinta ja väitteiden tekeminen. Tutkija tarkastelee taulukoita ja tutkimuksia, vertaa käsityksiä tai kokemuksia ja etsii malleja ja yhteyksiä, jotka auttavat selittämään tutkittavaa ilmiötä. Tätä prosessia muokkaavat tutkimuksen keskeiset tavoitteet ja kysymykset. (Adams, Khan ja Raeside 2014, 159.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena oli kerätä laadullisella tutkimusmenetelmällä asiakaskokemuksia TE-palvelut Messin ja Oma asiointi -palvelun käytöstä. Juuti (2015, 40–41) pohtii sitä, että jos organisaatio keskittyy vain asiakastytyväisyyden tarkasteluun, niin se voi johtaa siihen, että asiakkaita tarkastellaan massana ja kiinnitetään huomiota siihen, kuinka suuri osa asiakkaista on tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Asiakaskokemus liittyy kaikkiin vuorovaikutustilanteisiin asiakkaan ja organisaation välillä. Asiakaskokemus voi syntyä eri viestintäkanavissa kuten henkilökohtaisen tapaamisen tai sähköisten viestimien välityksellä. Asiakaskokemuksissa tarkastellaan aina kunkin yksittäisen asiakkaan kokemuksia. Tällöin kiinnitetään huomiota siihen, millaisia kognitiivisia ja emotionaalisia kokemuksia asiakas saa ollessaan tekemisissä organisaation kanssa. Fischer (2014, 182–183) painottaa positiivisen asiakaskokemuksen syntymistä. Siihen liittyy asiakkaan kokemus siitä, että hänet huomioidaan ja häneen pidetään yhteyttä, häntä kuunnellaan ja pyritään ymmärtämään hänen tilanteensa kokonaisvaltaisesti sekä pidetään, mitä luvataan.

Kaikilla haastateltavilla asiakkailla oli luottamus tulevaan, vaikka välillä heillä oli ollut vaikeita hetkiä työttömyyden aikana. Tämä kuvastui turhautumisena ja epäuskoa, kun he olivat hakeneet useampaa työpaikkaa, mutta eivät olleet työllistyneet. Oma aktiivisuus tunnistettiin tärkeänä tekijänä omien suunnitelmien eteenpäin viemisessä sekä TE-palveluiden sähköisten palvelujen käytössä. Kaikilla asiakkailla oli koulutus- tai työsuunnitelmia. Joidenkin täytyy selkeyttää ammatti- tai koulutus-alaa tai testata jaksamista pitempiketoista opiskelua varten. Puolella haastateltavista asiakkaista ei ollut ammatillista tutkintoa, joten TE-palvelut Messin UraHelppi -palvelussa asiakkaat saivat lisätietoa koulutuksista ja pääsivät nopeasti kasvotusten tapahtuvaan uraohjaus -palveluun. Kaikki haastateltavat kokivat merkityksellisenä sen, että heidän palvelukokemuksistaan oltiin kiinnostuneita. Yhden asiakkaan vaimo oli kommentoinut haastatteluun osallistumista: ”Mene ehottomasti ja sano kaikki, mitä sanot kahvipöövässäkki”.

8.1 Asiakaskokemukset TE-palvelut Messistä

Haastateltavat asiakkaat kokivat TE-palvelut Messin hyväksi palvelupaikaksi, missä sai yksilöllistä neuvontaa ja opastusta asioihin, mitkä eivät edellyttäneet asiakkaan palvelutarpeen tai työnhakutilanteen arviointia eikä työttömyysturvaan liittyvien asioiden käsittelyä. TE-palvelut Messin asiakaspalvelu koettiin ystävälliseksi, ihmisläheiseksi ja ammattitaitoiseksi. Lisäksi palvelu mukautuu asiakkaiden tarpeisiin ja siellä on rennompaa tunnelmaa kuin TE-toimiston (Kallanranta) puolella. TE-palvelut

Messin sijainti koettiin hyväksi, koska se on keskeisellä paikalla Kuopiossa. Toisaalta, kun palvelupaikka on torin alla, niin sen löytäminen voi olla haasteellista, jos asiakkaalla on esimerkiksi hahmotamiseen liittyviä vaikeuksia.

Yli puolet TE-palvelut Messin palveluista oli haastateltaville asiakkaille tuttuja ja he olivat käyttäneet niitä tai tiesivät, että palvelua on tarjolla. Eniten oli saatu neuvontaa yleisiin TE-palveluita koskeviin kysymyksiin. Puhelimen käyttö, UraHelppi -palvelu, asiakirjojen tulostus ja skannaus olivat vähiten käytettyjä ja tunnettuja palveluita.

TE-palvelut Messissä työnhakijan ja työntekijän välinen vuorovaikutus tapahtuu nopeissa ja vaihtuvissa tilanteissa niin, ettei työntekijällä ole mahdollista etukäteen valmistautua asiakaspalvelutilanteisiin. Haastatteluista oli havaittavissa, että TE-palvelut Messissä käy vähemmän asiakkaita aamupäivällä ja silloin työntekijällä on enemmän aikaa neuvoa asiakkaita. Iltapäivällä yksi työntekijä pystyy antamaan lyhyitä neuvontatuokiota muun muassa Oma asiointi -palvelun käytöstä, koska hän palvelee useampaa asiakasta samaan aikaan, jolloin yhden asiakkaan palvelu voi olla katkonaisempaa.

8.2 TE-palvelut Messin palveluiden kehittäminen

Kuopion työvoimatoimistossa ja Pohjois-Savon TE-toimistossa, Kuopion toimipaikassa on ollut palvelupaikka, missä asiakkaat ovat saaneet neuvontaa työn hakemiseen lähes 30-vuotta. Suurimmat muutokset ovat tapahtuneet, kun Työtori muuttui työnhakukeskukseksi vuonna 2006, koska silloin kaikki työpaikkailmoitukset ja muut materiaalit muuttuivat sähköiseen muotoon ja palveluissa korostui sähköisten palvelujen opastus. Lisäksi toinen merkittävä muutos on ollut vuonna 2016, kun TE-palvelut Messissä alkoivat kohdennetut rekrytointitilaisuudet ja MessiLive.fi -lähetykset ja siihen liittyvä vuorovaikutteinen chati. Työnhakukeskuksia käsittelevästä loppuraportista (2004) oli havaittavissa, miten paljon toiminnaltaan TE-palvelut Messin henkilöasiakkaiden palvelupaikassa on samaa kuin aikaisemmissa työnhaku- tai rekrytointikeskuksissa (ks. Rantakaulio 2004).

Alkuvaiheessa TE-palvelut Messin toiminnassa asiakkaat ohjattiin verkkoon ja TE-palvelut Messistä sai neuvoa, jos asiakkaat eivät osanneet kotona hoitaa verkkopalveluasiointia. Strategisesta näkökulmasta TE-palvelut Messin henkilöasiakkaiden palvelun toimintatapaa on muutettu vuoden 2019 alusta alkaen siihen suuntaan, että TE-palvelut Messi on paikka, missä asiakasta palvellaan henkilökohtaisesti. ”Messistä saat palvelua ja Messissä tapahtuu, tule tänne, täällä tapahtuu.” (H8.)

Julkisen hallinnon rakenteet muuttuvat koko ajan, organisaatiot muuttuvat tehtävien muuttuessa ja työntekijöiden toimintamallit muuttuvat tehtävien muuttuessa. Ennalta tiedostamattomiin haasteisiin joudutaan hakemaan nopeastikin ratkaisuja. Toisaalta julkiset palvelut ja julkiset organisaatiot ovat julkisuudessa lähinnä byrokraattisuudesta ja huonoista tai enintään keskinkertaisista palvelukokemuksista. Asiakkaista kuunnellaan ja otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen enemmän kuin parikymmentä vuotta sitten, koska palvelujen saatavuutta, tietojen julkisuutta ja hallintotoimenpiteiden läpinäkyvyyttä on parannettu lainsäädännöllä. (Virtanen ja Stenvall 2014, 11–16.)

8.2.1 Palveluista tiedottaminen

Haastateltavien asiakkaiden kokemuksista selvisi, että TE-palvelut Messissä olevista henkilöasiakkaiden palveluista tulisi tiedottaa ja mainostaa huomattavasti enemmän. Henkilöasiakkaiden omatoimisen työnhaun tukena olevassa palvelussa on aivan samoja haasteita kuin silloin, kun työnhakukeskukset aloittivat toimintansa (ks. Arnkil ym. 2008, 84). Nykyisin on vielä enemmän erilaisia tiedottamisen kanavia kuin työnhaku- tai rekrytointikeskusten aikaan kuten esimerkiksi sosiaalinen media, niin silti haastateltavat asiakkaat pohtivat, että tietävätkö asiakkaat tarpeeksi, missä asioissa TE-palvelut Messissä voi asioida?

Strategiset valinnat voivat vaikuttaa siihen, että vaikka asiakkaiden kokemuksista saadaan arvokasta tietoa ja asia tiedostetaan kehittämisen kannalta, niin silti toimintojen muutos voi kestää tai ei toteudu tai toteutuu vain osittain. Voidaan pohtia esimerkiksi, onko Pohjois-Savon TE-toimiston kotisivuilla tehdyt muutokset siitä, mikä TE-palvelut Messi on, ollut riittävä. Ja olisiko tulevaisuudessa aiheetta huomioida, miten voitaisiin helpottaa niiden asiakkaiden menemistä TE-palvelut Messiin, jotka eivät ole aikaisemmin asioineet siellä, jotta he löytäisivät paikalle vaivattomasti, koska opasteiden lukutaitoon voi liittyä muun muassa terveydelliset tekijät tai vaikeudet hahmottamisessa.

Pesonen, Lehtonen ja Toskala (2002, 9–10) pohtivat sitä, että asiakaspalvelu ja markkinointi on perinteisesti liitetty kaupallisiin organisaatioihin, joiden pitää myydä tuotteita tai palveluita. Asiakaspalvelu ja markkinointi ovat vahvasti mukana tänä päivänä julkispalveluorganisaatioissa kuten TE-palveluissa. Julkisorganisaatioon ei kuitenkaan voi suoraan soveltaa valmista asiakaspalvelun ja markkinoinnin mallia kaupallisista organisaatioista, koska julkispalvelujen tavoitteet poikkeavat taloudellista voittoa tavoittelevien organisaatioiden markkinoinnista. Julkispalvelujen kehittämishaasteena tulisi olla se, että asiakas hahmottaa hänen itsensä kannalta tärkeän kokonaistilanteen kuten esimerkiksi, miten TE-palvelut on järjestetty Kuopiossa ja mitä palveluita TE-palvelut Messistä saa.

8.2.2 URA-asiakastietojärjestelmän käyttö TE-palvelut Messissä

Älykkäät julkiset organisaatiot ovat kiinnostuneita palvelujen käyttäjien näkökulmasta, koska ne näkevät käyttäjäkokemuksissa mahdollisuuden uudistaa omaa palveluprosessiaan ja palvelujen sisältöä (Virtanen ja Stenvall 2014, 163). Asiakkaita kuulemalla saatiin vahvistusta asioihin, mitkä olivat jo työntekijöiden ja esimiesten tiedossa eli haasteet siinä, että TE-palvelut Messissä ei alkuvaiheessa pystytty katsomaan asiakkaiden tietoja URA-asiakastietojärjestelmästä. Asiakkaiden suurimmat tunnekokemukset ja työntekijöiden haasteet ohjaustilanteissa korostuivat niissä tilanteissa, missä asiakkailla olisi ollut kysyttävää työttömyysturva-asioissa ja he olisivat halunnut saada vastauksen nopeasti kysymyksiinsä. TE-palvelut Messissä asiakkaat ohjattiin soittamaan valtakunnalliseen puhelinpalveluun tai jättämään yhteydenottopyyntö sähköiseen Oma asiointi -palveluun. Työntekijöiden mukaan työttömyysturvaan liittyvää neuvontaa on ollut paljon ja työttömyysturvaan liittyvät kysymykset ovat usein monimutkaisia sekä vaikeita asiakkaiden hahmottaa.

Ohjaustyössä tulee usein tilanteita, jossa ohjattava kertoo jotain vaikeaa ja kuohuttavaa. Ohjattava voi potea huonoa omatuntoa, olla häpeissään tai syyllisyydentuntoinen. Ongelmiin kytkeytyy kysymyksiä siitä, olenko huono, jos tämä on minulle vaikeaa? Ennen kuin ongelmaa voidaan ratkoa, täytyy syntyä tunnetila, jossa asiaa voidaan yhdessä tarkastella. Ohjattavan on voitava ottaa vastaan tunnetila, jonka ongelma herättää. Tähän tarvitaan kannattelevaa tilaa. Sellaista, missä yhdessä todetaan, miten asiat ovat. Ohjaustilanteessa myötätuntoinen läsnäolo voi syntyä äänensävyyn, elekielen, nöykyttämisen ja katseen avulla. Joskus kannatteluun riittää keskittynyt, keskeyttämätön kuuntelu ja sen osoittaminen, että paneudutaan siihen, mitä toinen sanoo. (Vehviläinen 2014, 96, 194.)

Ohjaustyötä tekevällä ei ole aina psykologisen asiantuntemuksen tuomaa taitoa työskennellä asiakkaan tunteiden kanssa. Ohjauksessa ei välttämättä käytetä asiakkaan ja ammattilaisen välisiä tunne-reaktioita systemaattisesti työskentelyn välineenä. Ohjaajalla ei välttämättä ole instituutionaalista oikeutta ryhtyä niitä käsittelemään. Silti tunteet ovat aina läsnä inhimillisen toiminnan yhtenä ulottuvuutena. Kyky tunnistaa tunteiden läsnäolo ja vaikutusta, tekee ohjauksesta toimivampaa. Ohjaaja voi huomata ja tunnistaa omat tunteensa sekä toisen tunteet ja yrittää pohtia, miten työskennellä haastavassa tilanteessa, vaikka ei olisikaan saanut koulutusta tunteiden systemaattiseen käsittelyyn. Ohjaajan työkalupakissa täytyisi olla prosessia edistävien työkalujen ohella toimintamalleja ongelmatilanteita varten. Tällaisia toimintamalleja tulisi rakentaa yhdessä työyhteisön kesken. (Vehviläinen 2014, 49, 157.) Fisher (2014, 184) painottaa sitä, että jokaisella on vastuu siitä, miten kohtaa toisen ihmisen. Miten arvostaa toista ja minkälaisen tunnekokemuksen jättää jälkeensä.

Ohjaustilanteeseen epäsymmetriaa aiheuttaa se, että ohjaaja on jonkin instituutin (TE-palvelut) edustaja ja siten alan substanssiasiantuntija ja ohjattava on taas oman elämänsä asiantuntija, kuitenkin aikuiset ovat keskenään tasa-arvoisia asiantuntijoita. Ohjaajan toimintaa säätelevät tietyt normit, ohjeet ja lait. Ohjaustilanteen epäsymmetriasta huolimatta ohjauskeskusteluissa on syytä kiinnittää huomiota osapuolten toisiaan kunnioittavaan kohtaamiseen ja tasavertaisuuteen. Tilanteen epäsymmetrisyys ei oikeuta epätasa-arvoiseen ohjauskeskusteluun. (Pekkari 2009, 11–12.)

Työntekijän tulisi ymmärtää se dynamiikka, mikä merkitys työnhakijan itsetunnolle on työn loppuminen. Työnhakijalla voi olla myös emotionaalisia esteitä ja siksi työntekijällä tulisi olla ymmärrystä, että asiakas käy läpi suruprosessia. Työntekijän tulisi tarjota vaiheittain opastusta ja taitojen kehittämisen liittyvää neuvontaa samalla kun tuetaan asiakkaan toiminnan suunnittelua ja mielekästä työllistymistä. (Guindon ja Smith 2002, 73–82.)

Asiakaspalvelun laatu on erinomaista silloin, kun työntekijät pystyvät herkästi kuuntelemaan ja kuulemaan asiakkaiden puhetta ja vastaamaan joustavasti asiakkaiden kysymyksiin (Juuti 2015 44). Asiakkaalle on tärkeää tulla nähdyksi, kuulluksi ja hyväksytyksi omana itsenään. Hänen ei tulisi joutua näyttelemään, pinnistelemaan tai vaatimaan, jotta hänelle tarjoutuisi työntekijän apua ja aikaa. (Raatikainen 2015, 141.) TE-palvelut Messissä asiakkaan kysymyksiin ei ole aina voitu vastata joustavasti, koska ei ole tiedetty asiakkaan tilannetta yksityiskohtaisesti. On vain pystytty kuuntelemaan, ottamaan vastaan asiakkaan tunnekokemus, välittämään soittopyyntö omalle työntekijälle tai asiakas on jättänyt sähköisen yhteydenottopyynnön Oma asiointi -palvelussa.

Vuoden 2019 alusta URA-asiakastietojärjestelmän käyttö TE-palvelut Messissä on mahdollistanut sen, että vaikka asiakkaan työttömyysturvalausuntoa ei voida muuttaa, niin asiakkaalle voidaan kertoa hänen tilanteestaan ja vastata paremmin hänen kysymyksiinsä. Näin asiakas tulee paremmin kuulluksi. (H8.) Björklundin ja Hallamaan (2013, 168) mukaan asiakkailla voi olla lukuisia kontakteja eri palvelujärjestelmissä vuosikausien ajalta, mutta asiakas on silti saattanut kokea, ettei hän ole tullut kuulluksi tai autetuksi.

8.2.3 Kohdennettujen rekrytointitilaisuuksien järjestäminen ja muut tapahtumat

TE-palvelut Messissä tapahtuvissa rekrytointitilaisuuksissa kerätään aktiivisesti niin henkilöasiakkailta kuin myös työnantaja-asiakkailta palautetta. TE-palvelut Messin palveluita on myös kehitetty palautteiden perusteella. Vuoden 2019 alusta TE-palvelut Messistä on lähetetty ”aamutuimaan” lähetyksiä tiistaisin klo 8.30 sekä muita lähetyksiä (H8). Aiheena on ollut muun muassa TE-palvelut tutuksi, Tukevaisuuden työelämä, Työmarkkinatori -mikä se on, Vastavalmistuneille työnhakutaitojen valmennusta, Työhaun uudet tuulet, Videot työhaussa ja Millainen kuva toimii työnhakemuksessa. Lisäksi TE-palvelut Messin yrittäjyysinfoista saa yrittäjyyteen liittyvää tietoa, niin yrityksen perustamiseen, yrityksen myyntiin, kevytyrittäjyyteen sekä omistajanvaihdostilanteisiin. Koulutusinfoista saa tietoa alkavista työvoimakoulutuksista, rekrykoulutuksista, oppisopimuksesta sekä paikallisten oppilaitosten tarjoamista opintomahdollisuuksista. (MessiLive.fi s.a.) Tapahtumista lähtee tietoa Pohjois-Savon TE-toimiston asiakkaille, joilla on URA-asiakastietojärjestelmässä sähköpostiosoite (H8).

Lokakuussa 2019 alkoi TE-palvelut Messissä Tutustu TE-palveluihin -infot, mitkä lähetetään samaan aikaan MessiLive.fi -sivuilla. Uudet asiakkaat ohjataan ensisijaisesti TE-palvelut Messin, missä Pohjois-Savon TE-toimiston asiantuntijoiden opastuksella keskustellaan muun muassa työhaun aloittamisesta, työtarjouksista sekä työhaastatteluun liittyvistä matka- ja yöpymiskustannusten korvaamisesta. (ks. Pohjois-Savon TE-toimisto s.a.) Uusien asiakkaiden ohjaaminen ryhmäinfoon heti asiakkuuden alussa on ollut aikaisemminkin toimintatapana Kuopion työvoimatoimistossa, mutta infot loppuivat silloin, kun sähköiset palvelut yleistyivät TE-palveluissa (H9). Nyt infot järjestetään TE-palvelut Messin tiloissa ja samalla käynnillä uusille asiakkaille tulee tutuksi TE-palvelut Messin palvelut.

8.2.4 Henkilökohtaiset, kasvotusten tapahtuvat palvelut

Vuodesta 2014 lähtien asiakkaita on ohjattu asioimaan Oma asiointi -palvelussa. Asiakas asioi Oma asiointi -palvelussa ja sen jälkeen työntekijä soittaa asiakkaalle tai kutsuu aikavaraukselle. Syksystä 2018 lähtien asiakkaiden on ollut mahdollista tavata TE-toimiston työntekijä myös kuvallisella etäyhteydellä (TE-palvelut 2018). Kun TE-palveluissa siirryttiin henkilökohtaisesta, kasvotusten tapahtuvasta palvelusta verkkoon ja monikanavaiseen palveluun, niin valtionhallinnassa on ollut käynnissä tuottavuusohjelma, mikä on tarkoittanut työntekijöiden määrän vähenemistä TE-toimistoissa (ks. Vesala 2017, 145–152). Toisaalta on huomioitavaa, että henkilökohtaista palvelua on asiakkaan kohtaaminen niin puhelimella kuin myös kuvallisella etäyhteydellä.

Tämä suuntaus on nähtävissä myös Pohjois-Savon TE-toimistossa. Henkilöstön määrä on laskenut vuosina 2014–2015, mikä johtuu eläköitymisestä sekä rekrytointimahdollisuuksin vähenemisestä.

(Pohjois-Savon TE-toimisto 2016, 9). Toisaalta henkilöstöressurssien vähentyminen TE-hallinnossa on omalta osaltaan vaikuttanut siihen, että palvelut ovat siirtyneet verkkopalveluihin (Valtiotalouden tarkastusvirasto 2015, 17). Voidaan todeta, että henkilöstömäärän vähenemisen ja sähköisten palvelujen lisääntymisen välillä on nähtävissä strateginen yhteys. Tämä näkyy vastauksissa muun muassa siitä, että puolella haastateltavista asiakkaista ei ollut selkeää kuvaa, miten TE-palvelut on järjestetty Kuopiossa (aikavaraukset Kallanrannassa ja ilman aikavarausta TE-palvelut Messissä).

Valtiotalouden tarkastusviraston (2015, 5) tekemästä Sähköiset työvoimapalvelut -tuloksellisuustarkastuskertomuksesta selviää, että verkkopalvelujen tavoitteena on ollut rutiinomaisten tallennustehtävien siirtäminen virkailijoilta asiakkaille. Tällöin TE-toimistojen virkailijat voisivat keskittyä vaativampiin neuvontatehtäviin. Tässä ei ole täysin onnistuttu, sillä asiakkaiden verkossa täyttämiin tietoihin sisältyy usein virheitä, joita TE-toimistoissa joudutaan korjaamaan ja osa tiedoista tulee tallennettua järjestelmään kahteen kertaan. Verkkopalvelut eivät ole lisänneet syvällisempään neuvontapalveluun käytettävissä olevaa aikaa.

Vuoden 2017 alusta alkaen TE-toimiston palveluissa on korostunut kolmen kuukauden määräaikaishaastattelut ja tämän myötä TE-toimistoihin on pystytty rekrytoimaan lisää työntekijöitä. Valtioneuvoston julkaisusta, Työttömien määräaikaishaastattelujen arviointi, tulee esille, että työllistymissuunnitelmien laadintaan käytettiin TE-toimistoissa vuonna 2016 yhteensä 624 henkilötyövuotta ja vuonna 2017 yhteensä 971 henkilötyövuotta (Valtakari, Arnkil, Eskelinen, Kesä, Mayer, Nyman ja Ålander 2019, 7). Vuoden 2018 Valtion talousarvioesityksestä on havaittavissa, että tavoitteena on toteuttaa työttömien määräaikaishaastattelut aiempaa useammin kasvokkain (Valtiovarainministeriö 2017). Myös Pohjois-Savon TE-toimiston tuetun työllistymisen palvelujen työntekijöiden tulostavoitteissa on huomioitu henkilökohtaisen palvelun lisääminen vuosina 2018–2019 (Poutiainen 2018; 2019).

Haastateltavan asiakkaan huoli siitä, että tulevaisuudessa TE-palvelut Messissä hän asioisi persoonattoman, ”keinoälyn” kanssa on ymmärrettävää, koska entistä enemmän kehitellään tekoälyä ja palvelurobotteja. Vahvasen (2018, 11) mukaan tekoälyä tulee kehittää, jotta menestyisimme kansainvälisessä kilpailussa. Ihmisten on tultava digitaalisiksi kansalaisiksi, jotta voimme hoitaa asiat ilman toisen ihmisen apua. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisusta (2018) on luettavissa, että tekoäly tarjoaa mahdollisuuden tuottavuuden nopeampaan kasvuun ja siten elintason paranemiseen. Markkinoille tulee elämää helpottavia tai mukavuutta lisääviä tuotteita ja palveluita. Yksi tekoälyn yhteiskunnallisista vaikutuksista lienee sen mahdollistama tehtävien ja toimintojen automaatio, kun tekoäly pystyy toimimaan tavoitteellisesti ja ympäristöään ennakoiden. Työnvälitystä voidaan tehostaa, koska yhdellä kerralla voidaan työnhakijan ominaisuuksia verrata koneellisesti kaikkiin tarjolla oleviin työpaikkoihin. Työnvälitysrobotti voi etsiä töitä myös työssä oleville niin, että työvoima siirtyisi osaamisen karttuessa uusiin, osaamistaan paremmin vastaaviin tehtäviin. Optimistisen näkymän rinnalla on esitetty pessimistisiä näkemyksiä yhteiskunnallisten erojen kehityksestä ja työn tulevaisuudesta. Tekoälyyn liittyvänä uhkakuvana nähdään rakennetyöttömyyden kasvu ja kasvavat yhteiskunnalliset erot. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018, 5–11, 54.)

Roboteilla pystytään korvaamaan yksittäisiä työtehtäviä, mitkä ovat pilkottavissa rutiineihin, pareminkin kuin kokonaisia ammatteja, joihin kuuluu moninaisia työtehtäviä kuten ihmisten välistä viestintää ja tilannetajua. Mitä rutiininomaisimmista tehtävistä on kyse, sitä todennäköisemmin tehtävän hoitaa tulevaisuudessa robotti. Kone korvaa ihmisen työtä fyysisesti raskaissa, pitkäkestoisissa, tarkkuutta vaativissa, vaarallisissa, yksitoikkosisissa ja likaisissa tehtävissä. Kaikki tehtävät, joiden säännöt osataan määritellä, voidaan suorittaa ihmistä tarkemmin, luotettavammin ja nopeammin ja ehkä halvemmin koneella. Näin robottien yleistyminen johtaa työtehtävien uudelleen jakamiseen, missä kone hoitaa rutiinit ja ihminen keskittyy asiantuntija-ajatteluun. (Kauhanen 2016, 12–15.) Viime kädessä kysymys on uudenlaisesta ihmisen ja koneen suhteesta tuotantotoiminnassa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018, 11).

8.3 Asiakaskokemukset Oma asiointi -palvelusta

Kuviosta 5, Oma asiointi -palvelun käyttö, on havaittavissa, miten suunnitelmia ja CV-nettiä oli tehty eniten. Tämä oli odotettavaan, sillä suunnitelma tarkistetaan TE-toimistossa kolmen kuukauden välein (TE-palvelut s.a.). Jopa 60 % Oma asiointi -palvelun asioista oli sellaisia, että asiakkaat eivät olleet käyttäneet asiointipalvelua (harmaa alue). Toki yhtenä kohtana Oma asiointi -palvelussa on starttirahan hakeminen ja haastateltavista asiakkaista kukaan ei ollut kiinnostunut yrittäjyydestä. Hyvänä puolena pidettiin sitä, että Oma asiointi -palvelusta näkee hakuammattien mukaisia työpaikkoja.

Oma asiointi -palvelun sähköinen yhteydenottopyyntö sai positiivista palautetta, kun työntekijä oli ottanut nopeasti yhteyttä. Toisaalta se herätti negatiivisia tunteita silloin, kun asiakas oli mennyt TE-palvelut Messiin selvittämään työttömyysturvaan liittyvää asiaa, mutta hänet oli ohjattu jättämään yhteydenottopyyntö. Asiakas olisi halunnut saada vastauksen mahdollisimman nopeasti, mutta palvelulupaus työntekijän yhteydenotosta on viisi arkipäivää, mikä oli aiheuttanut tunnekuohun.

Oma asiointi -palvelun käyttö oli aiheuttanut usealle asiakkaalle ainakin alussa epävarmuutta siitä, onko toiminut oikein sähköisessä asiointissa. Haastatteluissa tuli esille, että esimerkiksi omia työttömyysturvatietoja ei välttämättä seurata kovin usein Oma asiointi -palvelusta. Asiakkaan tilannetta helpottaisi, jos hän osaisi käyttää ja hyödyntää Oma asiointi -palvelua. Oma asiointi -palvelussa asiakas näkee lausunnot, suunnitelmat ja tehtävät reaaliaikaisena ja se on käytettävissä 24/7. Huomioitavaa on myös se, että asioita varmistellaan omalta työntekijältä, vaikka verkkopalvelujen opastus on keskitetty valtakunnalliseen TE-puhelinpalveluun (TE-palvelut s.a.).

Huoli ja pelko tehdä virheitä Oma asiointi -palvelussa tulee esille myös Ikävalkon (2018, 57–58) opinnäytetyöstä. Vastaaajista 48 % ilmoitti, että pelkää tekevänsä virheen Oma asiointi -palvelussa. Oma asiointin käyttäminen koettiin veloitteena. Byrokraattisuus, asiallisuus ja sekavuus olivat mielikuvia ja tunteita Oma asiointi -palvelun käytöstä. Toisaalta, kun palvelu toimii virheettömästi, siitä hyötyy sekä asiakas että asiantuntija.

Ikävalkon kanssa saman suuntaisia tuloksia on nähtävissä kansalaisten asiointipalvelu -kyselystä, minkä on tehnyt Solita Oy vuonna 2017. Kyselyssä selvitettiin suomalaisten yleistä suhtautumista julkishallinnon sähköiseen asiointiin sekä eri sähköisten asiointipalvelujen tunnettavuutta ja käyttöä. Asiointipalvelun käytön tärkeimpinä esteistä mainittiin verkkopalvelujen ohjeistuksen puutteellisuus 36 %, pelko tehdä virheitä asioinnissa 30 % sekä halun asioida mieluummin henkilökohtaisesti tai puhelimitse 27 %. (Solita Oy 2017.)

Kuviossa 6 on havainnollistettu Oma asiointi -palvelun opastukseen vaikuttavia monia eri tekijöitä TE-palvelut Messissä ja asiakkaiden tuen tarvetta, mitä on jo aikaisemmin kuvattu kappaleissa: 3 TE-palvelut Messin palveluiden kehitys, 4 TE-palveluiden sähköiset palvelut ja Oma asiointi -palvelu, 5 Tuetun työllistymisen palvelut ja 7 Laadullisen aineiston tulokset. Työntekijöiden haastatteluista selvisi, että sähköisten palvelujen opastus oli vähentynyt viime vuosina TE-palvelut Messin henkilöasiakkaiden palveluissa (kuvio 6). Tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoiden näkökulmasta opastuksen tarve ei ole taas vähentynyt. Tukea tarvitsevat asiakkaat tarvitsisivat rauhallisen neuvontatuokion esimerkiksi asiakkaaksi ilmoittautumisessa, jotta asiat tulisivat kerralla kuntoon ja asiakkaiden ei tarvitsisi kokea pelkoa tai epävarmuutta asiakkuuden alkuvaiheessa. Asiakkaat, jolla on esimerkiksi oppimisessa haasteita, terveydellisiä tekijöitä tai muita eri elämän osa-alueisiin vaikuttavia tekijöitä tai ne asiakkaat, jotka eivät ole käyttäneet sähköisiä palveluita, sähköisten palvelujen omaksuminen vaatii aikaa ja useamman käyttökerran, jotta palvelu tulee tutuksi.

Haastateltavan asiakkaan (H10) kuvaama häpeän tunne voi Viljamaa (2018, 22) mukaan aktivoitua hyvin erilaisista asioista, vaikka liian lyhyt vastaus kysymykseen, huomion kohdistaminen toisaalle tai tutun rutiinin pois jääminen. Kun osuu ihmisen häpeänappiin, vaikka vain kevyesti, niin häpeävän reaktio voi olla hämmästyttävän voimakas. Koska emme voi tietää toisen ihmisen häpeähistoriaa, voimakas reaktio yllättää. Mikä meni väärin?

Häpeä on yksi ihmisen perustunteista ja se liittyy epäonnistumiseen, virheen tekemiseen, ja arvottomuuden tunteeseen. Häpeä on myös sosiaalinen tunne, joka estää kiinnittymästä yhteisöön. Häpeä koskettaa ihmisen sisintä, ihmisyyden olemusta, itseä. Häpeä muuttuu ongelmaksi siinä vaiheessa, kun häpeän tunteet ovat niin vahvoja, että ne estävät vuorovaikutuksen ihmisten kanssa. Häpeävä voi pelätä esimerkiksi ihmisiä, joilla on hieno titteli, kuitenkin taitava työntekijä voi auttaa heikommassa asemassa olevaa säilyttämään kasvonsa ja luotettavan ihmisen kanssa häpeäkuorma voi keventyä. (Viljamaa 2018, 7–8, 12–18.) Liian usein häpeä estää aloittamasta asioita epämukavuusalueella. Näin häpeä toteuttaa itsenään yhä uudelleen. Arka ja varovainen tarvitsee tukihenkilön parille ensimmäisille treenikerroille ja sen jälkeen asiat voivat sujua jo yksinkin. (Viljamaa 2018, 28.)

Tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoiden näkökulmasta atk-koulutus ja sähköisten palvelujen käyttö olisi pitänyt kulkea käsi kädessä (kuvio 6). Heidän mukaansa edelleen olisi tarvetta koulutuksille, missä asiakkaat voisivat kehittää perusvalmiuksia digitaidoissa. Tukemalla asiakkaiden digiosaamista tuettaisiin taitoja, mitä tarvitaan, kun asioidaan sähköisissä viranomaispalveluissa. Myös Kumpulainen (2017, 2, 48) tuo esille Yli 50-vuotiaiden työttömien työkyvyn edistäminen Naantalissa -opinnäytetyössä, että työttömillä on selkeitä puutteita digiosaamisessa. Opinnäytetyön haastatte-

luissa oli selvinnyt työttömien digisyrjäytyminen ja haastattelujen perustella digiosaamista oli lähdetty myös kehittämään Naantalissa. Digiopetuskerta oli vahvistanut haastattelujen tuloksia siitä, että työttömät todella tarvitsevat digiopetusta.

Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2016, 307–309) pohtivat sitä, että voiko teknologian ensisijaisuus strategiatason tavoitellussa toteutua? Tieto- ja informaatioyhteiskuntastrategioiden taustalla on ajatus kansalaisten aktiivisesta toimijuudesta ja halukkuudesta hyödyntää teknologian tarjoamia vaihtoehtoja arjessa. Mäkisalo-Ropposen (2011, 21–22) mukaan yhteiskunnasta ovat jääneet ahtaalle ne henkilöt, jotka eivät jostain syystä ” pärjää ” kilpailussa. Teknologian ja tuottavuuden kehitys on mahdollistanut elintason nousun. Tämä on samalla nostanut vaatimuksia työ – ja koulutusmarkkinoilla. Tieto- ja viestintäteknologialla voidaan tukea ja helpottaa kansalaisten osallisuutta heidän arkielämänsä koskevien päätösten teossa. Toisaalta teknologia voi rajoittaa osallisuutta ja toimia osallisuuden häiriötekijänä (Kilpeläinen ja Salo-Laaka 2016, 303). Ihmiset, jotka jostain syystä eivät pysty vastaamaan työmarkkinoiden koventuneisiin vaatimuksiin, ovat vaarassa etäännyä ja syrjäytyä yhteiskunnan yleisestä elämäntavasta (Mäkisalo-Ropponen 2011, 21–22).

Koiranen ja Räsänen (2017, 401–402) korostavat myös sitä, miten teknologian kehittymisen mukana tuomat edistysaskeleet eivät jatkossakaan kosketa kaikkia samalla tavalla, vaan sähköisten palvelujen käytössä ilmenee suuria eroja eri väestöryhmien välillä. Digitaalisen eriarvoisuuden on nähty ajan kuluessa kovenevan eikä eri väestöryhmien väliset erot kuroudu umpeen. Vanhempienkin ikäluokkien keskuudessa sähköisten viestintäkeinojen käyttö alkaa olla jo suhteellisen yleisiä, mutta kuilut ilmenevät uusien teknologioiden omaksumisessa ja käytössä. Tulevaisuudessa teknologian käyttö saattaa määrittää nykyistä selkeämmin yksilön asemaa ja mahdollisuuksia yhteiskunnassa. Digitaalisen eriarvoisuuden näkökulmasta olisikin tärkeää, että yhteiskunnan väestörakenteelliset erot otettaisiin entistä tarkemmin huomioon tulevaisuuden verkkopalveluita suunniteltaessa.

Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2016, 309) painottavat sitä, että jos halutaan lisätä tietojärjestelmien käyttöä, niin ensisijaista on rohkaisevan ilmapiirin luominen teknologisten järjestelmien käyttöönottoa kohtaan. Sen lisäksi järjestelmien helppokäyttöisyys on edellytyksenä sovellusten arkipäiväiselle käytölle. Käyttäjien mukanaolo sovellusten kehittämisessä ja arjen työskentelyyn juurruttamisessa on erityisesti sosiaaliolla kriittinen tekijä onnistumisen kannalta.

Pidetäänkö itsestänselvyytenä, että asiakkaat tietävät ja osaavat toimia niin kuin viranomaiset toivovat? Oma asiointi -palvelu tuli asiakkaiden käyttöön TE-palveluissa vuonna 2014, mutta atk-valmiuksia tarjoavat koulutukset päättyivät jo vuonna 2007 TE-palveluiden koulutustarjonnasta (Tiainen 2019-10-14). Oliko se strateginen tavoite vai vaikuttiko siihen oletus, että ihmiset osaavat jo asioida Internetissä? Kehittämistyön tuloksena vahvistui edelleen se palvelunkohtaamisen liittyvä seikka, että sähköisten palvelujen käyttöön tarvitaan edelleen neuvontaa, koulutusta ja tuen tarpeessa olevien asiakkaiden henkilökohtaista kohtaamista.



KUVIO 6. Oma asiointi -palvelun opastus eri näkökulmista

9 POHDINTA

Sähköisten palvelujen neuvonta on yksi TE-palvelut Messin perustehtävistä, siksi tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkasteltiin TE-palvelut Messin palveluiden lisäksi TE-palveluiden sähköistä Oma asiointi -palvelua. Sitä kautta päästiin syvemmälle niihin haasteisiin, mitä enemmän tukea tarvitsevilla asiakkailla on heidän asioidessaan erilaisissa palveluympäristöissä. Lähestyin sähköisten palvelujen tulemistä TE-hallintoon strategisesta näkökulmasta, mistä on havaittavissa, miten monitahoisia asiat ovat TE-palveluissa. Koska TE-palvelut eivät ole sosiaalialaa, niin lähestyi aihetta neuvonnan ja ohjauksen näkökulmasta, sillä kaikessa asiakaspalvelutyössä tarvitaan neuvonta- ja ohjaustaitoja, asiakaskokemuksen ymmärtämistä. Puusan ja Juutin (2011, 48) mukaan laadullinen tutkimus ei välttämättä muodosta yhtenäistä kokonaisuutta vaan sille on tyypillistä useammat lähestymistavat, koska laadullinen tutkimuksen tavoitteena on uuden tiedon hankinta ja ymmärryksen syventäminen (asiakaskokemukset), ilmiön kuvaus ja tulkinta (TE-palvelut Messi ja Oma asiointi -palvelu) sekä teoreettisesti mielekkään tulkinnan tekeminen tai kyseenalaistaminen.

TE-palvelut Messi oli toiminut haastattelujen aikaan kaksi vuotta ja neljä kuukautta. Koska TE-palvelut Messistä ei ollut aikaisempaa tutkimustietoa, niin esimiehille ja työntekijöille tehdyt taustatutkimushaastattelut olivat tärkeä osa tiedon saantia. TE-palvelut Messiä täytyi ensin lähestyä yleisestä kontekstista käsin, missä ilmiötä tarkasteltiin taustoihin tutustumalla (Työtori, työnhakukeskus, rekrytointikeskus). Kehittämistyössä TE-palvelut Messiä tutkittiin erityisestä kontekstista käsin (tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden näkökulmasta) ja ilmiö kuvattiin tietynä aikana (vuosi 2018) ja paikassa (kauppakeskus Apaja, Kauppakatu 45, Kuopio) sekä siellä vallitsevissa olosuhteisissa (tarjottavat palvelut muun muassa sähköisten palvelujen neuvonta ja Oma asiointi -palvelu).

Työnhaku- ja rekrytointikeskuksista löytyi julkaisuja ja raportteja ja niistä selvisi, miten paljon aikaisemmilla keskuksilla on samanlaisia piirteitä kuin TE-palvelut Messillä sekä se, että työnhaku- tai rekrytointikeskus -tyyppinen työ ei ole ollut painopistealueena TE-palveluissa viime vuosina. TE-palvelut Messi on nimi palvelupaikalle, missä asiakkaat voivat hakea omatoimisesti työpaikkoja ja saada neuvoa työnhakuun, yleisiin TE-palveluita koskeviin kysymyksiin sekä sähköisten palvelujen käyttöön. Nämä palvelut eivät ole juuri muuttuneet vuosien aikana, vaan palvelupaikan nimi, tilaratkaisut ja osoite ovat muuttuneet. TE-palvelut Messi yhdessä Messilive.fi -lähetyksen kanssa on kuitenkin kehittyneempi, digitalisoidumpi ja päivitetympi versio aikaisemmista työnhaku- ja rekrytointikeskuksista. Messilive.fi on myös rekisteröity nimi suorille lähetyksille (H8), mitkä tehdään yleensä TE-palvelut Messistä. Lähetyksiä voidaan tehdä muualtakin, esimerkiksi erilaisista tapahtumista liikkuvalla studiolla (H8). Kaupallisella termillä ilmaistuna TE-palvelut Messiä voidaan verrata ”kivijalkamyymäläksi” ja Messiliveä verkkokaupaksi.

Asiakkaiden kokemukset TE-palvelut Messistä ja Oma asiointi -palveluista tulivat esille kappaleessa 7: Laadullisen aineiston tulokset ja kappaleessa 8: Johtopäätökset. Asiakkaat kokivat TE-palvelut Messin hyväksi paikaksi saada neuvoa ja sinne oli helppo mennä sekä Messilive.fi -lähetykset olivat mielenkiintoinen tapa tavata työnantajia. TE-palvelut Messin palveluista oli kuitenkin 42 % sellaisia palveluita, joista haastateltavat kuusi asiakasta eivät olleet kuulleet aikaisemmin. Asiakkaat olivat

asioineet TE-palvelut Messissä, mutta herää kysymys, että esitelläänkö TE-palvelut Messissä muitakin palveluita asiakkaalle, kuin vain se, mitä asiakas tulee sillä hetkellä käyttämään?

TE-palveluiden toiminnassa on korostunut sähköiset palvelut, mutta esimerkiksi asiakkaiden käytössä olevat tietokoneet eivät olleet uusinta uutta siinä vaiheessa, kun TE-palvelut Messi aloitti toimintansa. Hankinnat voivat olla hitaampia julkisella puolella kuin yksityisellä sektorilla. Odottiko KEHA-keskus, että leasing -sopimukset päättyvät? Voisi kuvitella, että kun uusi palvelupaikka, TE-palvelut Messi luotiin, niin sillä olisi ollut asiakkaiden käytössä myös uudet laitteet. Haastattelussa sekä asiakkaat että työntekijät saivat informaatiota tietokoneiden vaihdosta ja he olivat hyvin tyytyväisiä siitä, että laitteet oli uusittu.

Oma asiointi -palvelun käyttöön ja käyttökokemuksiin vaikuttavina tekijöinä korostuivat tässä laadullisessa tutkimuksessa: asiakkaiden tietotekninen osaaminen, taloudelliset ja terveydelliset tekijät, ikä sekä pelon ja häpeän kokemukset. Nämä yksinään tai yhdessä vaikuttavat siihen, että sähköisiä palveluita voi on haasteellista käyttää. Häpeän tunne voi jopa estää palveluun hakeutumisen. Asiakas voi yrittää itse selviytyä Oma asiointi -palveluista, vaikka tietäisikin, mistä neuvoa olisi saatavilla. Kaikilla asiakkailla ei ole apuna läheisiä, lapsia tai tuttuja, jotka neuvoisivat Oma asiointi -palvelun käytössä. Jos asiakkaan palvelukokemus on alussa sellainen, että hän täyttää kotona "itkun partaalla" sähköisen asiakkaaksi ilmoittautumislomakkeen, niin montako positiivista palvelukokemusta täytyy asiakkaalle tulla, jotta hänelle jää positiivinen jälki TE-palveluista? (ks. Juuti 2015, 40–41.) Haastatteluissa asiakkaat toivat esille huolen siitä, miten TE-palvelut Messi voisi tavoittaa paremmin ne asiakkaat, joilla on todellista tuen tarvetta sähköisten palvelujen käytössä, mutta heiltä puuttuu rohkeutta mennä TE-palvelut Messiin kysymään neuvoa.

TE-toimisto voi herättää paljon erilaisia tunteita, koska asiakkaan tilanne voi olla haastava. Vuosikymmeniä kestänyt työ voi päättyä yllättäen tuotannollisista ja taloudellisista syistä irtisanomiseen ja työttömänä työnhakijana olo on ihan uusia asia. Myös työn tai TE-palveluiden keskeyttämisestä voi seurata työttömyysetuuden menettäminen määräajaksi tai toistaiseksi ja taloudellinen tilanne voi siten muuttua haastavaksi. Asiakas voi olla hyvin haavoittuvassa tilassa, kun hän asioi TE-palvelut Messissä. Moni asiakas voi kokea viranomaispelkoa, joten sillä on todella iso merkitys, miten asiakas kohdataan TE-toimistossa, asiakkaan sen hetkisessä elämäntilanteessa.

Tuen tarpeet sähköisessä asiointissa olivat asiakkailla hyvin yksilöllisiä. Tuen tarve ei kuitenkaan tullut selkeästi esille haastatteluissa. Ainoastaan lomakkeiden täytössä ja asiakkaaksi ilmoittautumisessa oli koettu haasteita. Kukaan niistä kolmesta asiakkaista ($n=6$), jotka olivat omatoimisesti opetelleet Oma asiointi -palvelun käytön, eivät tuonut esille sitä, että tarvitsisivat koulutusta digitaitojen kehittämisessä, vaikka atk-aidot saattoivat olla heikot.

Kenen vastuulla on koulutuksen järjestäminen tämän päivän digitaidoista ja onko sitä riittävästi saatavilla työttömille asiakkaalle? Täytyykö vähemmän tietotekniikkaa käyttäneiden asiakkaiden vain mukautua sähköisiin palveluihin omalla tavallaan, kun jokaisen viranomaisen sähköiset palvelut ovat

erilaiset. Solita Oy:n (2017) tutkimuksesta tuli esille, että suomalaiset asioivat mieluiten viranomais-ten kanssa digitaalisesti, joten suurin osa TE-palveluiden asiakkaistakin pystyy hoitamaan omia asi- oita sujuvasti Oma asiointi -palvelussa. Vain 30 % Solita Oy:n vastaajista halusi tulla fyysisesti pai- kan päällä. Nämä asiakkaat tarvitsevat perusteellisempaa neuvontaa sähköisten palvelujen käytöstä.

Verkkopalveluilla on tärkeä rooli niin Suomen kuin Tanskan työvoimapalveluissa. Työttömän pitää rekisteröityä verkossa, kirjata osaamisensa, työ- sekä koulutustiedot, ilmoittaa työpaikan hausta sekä tehdä oma suunnitelma työllistymisen tueksi (ks. Beskæftigelsesindsatsloven 2016, 3-4a; TE- palvelut s.a.) Savonia-ammattikorkeakoulun sosionomi (YAMK) ja sosionomi (AMK) opiskelijat tekivät opintomatkan 24.-27.9.2018 Tanskaan, Slagelsessa sijaitsevaan University College Absalonin sosiaa- lityön kampukselle. Yhtenä tutustumiskohteena oli paikallinen Jobcenter (liite 8, kuvat 7-10). Slagel- sessa Jobcenterin avoimeen tilaan oli sijoitettu neljä asiakaspäätettä ja monitoimitulostin (kuva 8), seinällä olevissa näytössä pyöri tietoisukuja ja infoa muun muassa rakennusalan erikoistehtävistä ja työpaikkahaastatteluun valmistautumisesta (kuva 9). Lisäksi vuoroaan odottavat asiakkaat voivat nauttia kahvia tai teetä (kuva 10).

Slagelsen Jobcenteristä löytyi samoja elementtejä kuin mitä TE-palvelut Messissä on: tietokoneet, tulostin ja näytöt. Lisäksi sieltä saa neuvoa verkkopalveluiden käyttöön (ks. Uosukainen 2018), tieto- koneilla voi hakea paikkoja, jutella toisten kanssa ja tavata työnantajia (ks. Tiainen 2018). TE-palve- lut Messi on kuitenkin erillinen palvelupaikka Pohjois-Savon TE-toimiston Kuopion toimipaikassa. Kun Slagelsessa tultiin sisään Jobcenteriin, niin oven vieressä oli neuvonta/infopiste, mistä sai tietoa koko Jobcenterin palveluista. TE-palvelut Messissä työntekijällä on työpöytä, mutta hän liikkuu tilassa ja menee asiakkaiden luokse. Tällä hetkellä asiakkaille ei tarjoilla TE-palvelut Messissä kahvia tai teetä.

9.1 Kehittämistyön eteneminen ja merkitys

Erilaiset haastattelut (yksilö, pari ja ryhmä) soveltuivat hyvin tämän tyyppisen tutkimuksellisen kehit- tämistyön tiedonkeruumenetelmiksi, koska aiheesta oli vain vähän aikaisempaa tietoa. Suunnittelin haastattelun teemat ja kysymykset etukäteen ja ne toimivat haastattelutilanteissa runkona. Yksilö- haastattelu oli toimiva työskentelytapa asiakaskokemusten selvittämisessä ja näin pystyin keskitty- mään yhteen asiakkaaseen kerrallaan. Jos asiakkaita olisi haastateltu ryhmänä, niin siinä haasteena olisi voinut olla se, miten hiljaisempien ja arempien asiakkaiden ääni olisi tasapuolisesti saatu kuulu- viin puheliaimpien asiakkaiden joukosta.

Työnhakija-asiakkaat pystyivät avoimesti kertomaan kokemuksistaan opinnäytetyötä tekeväälle opis- kelijalle, vaikka taustalla oli TE-toimiston työntekijän, viranomaisen rooli. Asiakkaat puhuivat hyvien kokemusten lisäksi myös hankalista asiakaspalvelutilanteista ja antoivat kriittistä palautetta palve- luista. TE-palvelut Messi ja Pohjois-Savon TE-toimisto sai paljon kiitosta ja hyvää palautetta työstä ja toiminnasta. Kun asiakkaat antoivat positiivista palautetta tietyille työntekijöille, niin vein terveiset ja palautteet heille haastattelujen jälkeen henkilökohtaisesti.

Haastattelut laadullisena tutkimusmenetelmänä soveltuivat hyvin asiakaskokemusten keräämiseen. Jos olisin lähestynyt aihetta määrällisellä tutkimusmenetelmällä ja olisin lähettänyt haastateltaville asiakkaille sähköpostilla kyselylomakkeen, niin todennäköisesti en olisi saanut kvantitatiivisen tutkimuksen kannalta riittävää määrää vastauksia, koska monet tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat tarvitsevat tukea muun muassa digitaidoissa. Koska haastatteluissa oltiin kiinnostuneita asiakkaiden kokemuksista, niin murteet, pääasiassa Savon murre, toi asiakkaan äänen paremmin kuuluviin, kuin jos haastattelut olisi litteroitu yleiskielelle. Kyse on paikallisesta, pohjoissavolaisesta palvelupaikasta, TE-palvelut Messistä, siksi paikallisuus sai tulla esille asiakkaiden kokemuksista.

Opinnäytetyö ei ollut pelkästään minun ja asiakkaiden välinen vuorovaikutustilanne vaan kehittämistyö yhdisti tuetun työllistymisen palvelujen työntekijöiden yhteisöllisyyttä ja lisäsi sekä työntekijöiden että haastatteluihin osallistuneiden asiakkaiden informaatiota TE-palvelut Messin toiminnasta. Voidaan todeta, että opinnäytetyö lisäsi myös vuoropuhelua palvelulinjojen välillä, kun haastattelin taustatutkimuksia varten työnvälitys- ja yrityspalvelujen esimiehiä ja asiantuntijaa. Muille Pohjois-Savon TE-toimiston työntekijöille opinnäytetyö voi antaa taustatietoa, minkälaisia palvelupaikkoja on ollut ennen TE-palvelut Messä.

Vaikka opinnäytteessä tärkeintä oli saada kerättyä asiakaskokemuksia, niin minulle oli merkityksellistä kuulla myös työntekijöiden kokemuksia. Yhden työntekijän haastattelusta selvisi, että Työtorin aikaan työntekijät vierailivat kerran viikossa paikallisradiossa. Ohjelmassa kerrottiin avoimista työpaikoista ja ajankohtaisista asioista. Lisäksi ohjelmaan kutsuttiin eri henkilöitä haastateltaviksi muun muassa työnantajien ja oppilaitosten edustajia, joten ajan hermoilla on osattu olla aikaisemminkin ja hyödynnetty eri viestintäkanavia.

Tutkimuksellisen kehittämistyö tavoite, asiakaskokemuksen kerääminen Pohjois-Savon TE-toimiston sisäistä kehittämistä varten toteutui hyvin. Koen, että laadullista aineistoa olisi voitu hyödyntää työyhteisössä aikaisemmassa vaiheessa eikä vasta opinnäytetyön valmistuessa. Kun isossa organisaatiossa tapahtuu eri puolella kehittämishankkeita, niin aina ei huomata sitä, miten eri kehittämishankkeet voisivat tukea toisiaan. Haastattelumateriaalin esittely työyhteisössä keväällä 2019 yhdisti muun muassa TE-palvelut Messin palvelumuotoiluhankkeen sekä ”Mollista Duuriin” -palveluiden kehittämishankkeen. Tutkimuksellisen kehittämistyö oli siten ajankohtainen ja oli linjassa Pohjois-Savon TE-toimistossa meneillään olevien omien, toimiston sisäisten kehittämishankkeiden kanssa.

Yhden asiakkaan haastattelun loppusanat päättyivät valtakunnalliseen kyselyyn, missä aiheena oli aktiivimalli. Haastattelujen lopussa asiakkailta oli vapaa sana ja asiakas kertoi aktiivimallista paljon puhuvan ”purkauksen”, missä hän toi esille muun muassa terveydelliset tekijät työnhaussa. En pystynyt hyödyntämään asiakkaan kokemuksia tutkimuksellisessa kehittämistyössä. Olen iloinen siitä, että asiakaskokemus päättyi valtakunnalliseen kyselyyn. Tiedustelin asiakkaalta erikseen luvan siitä, että voin käyttää opinnäytetyön haastattelumateriaalia esimerkkinä aktiivimallista.

9.2 Kehittämistyön eettisyys, yleistettävyyden ja luotettavuus

Hyvän tieteellisen käytännön lähtökohdat ovat olleet koko opintojen ajan peruseriaate kirjallisia tehtäviä tehdessäni (ks. Vastuullinen tiede 2018; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012; Tuomi ja Sarajärvi 2018, 147–157). Tutkimuseettisistä toimintaperiaatteista tärkein tieto on eettisyyden kaikkea läpäisevä periaate. Ehdottomana eettisenä lähtökohtana kaikissa valinnoissa on tutkimuksessa mukava olevien ihmisten kunnioittaminen, heidän oikeutensa ja luottamuksellisuus. (Pohjola 2007, 12–20.) Lisäksi hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu käyttää sekä tutkimusaineistoa että lähteitä eettisesti. Kunnioittaa muiden tekemää työtä viittaamalla lähteisiin korrektisti ja vääristelemättä. (Kniivilä, Lindblom-Yläne ja Mäntynen 2017, 132.)

Pyysin kaikilta haastatteluun osallistuneilta asiakkailta kirjallisen suostumuksen haastattelumateriaalin käyttämisestä opinnäytetyössä (liite 5). Kuvassa 1 olleilta henkilöiltä pyysin suullisen suostumuksen. Työntekijöiltä ja esimiehiltä pyysin suullisen suostumuksen haastattelujen alussa. Haastattelujen alussa informoin kaikkia haastateltavia opinnäytetyön aiheesta, tavoitteesta, tarkoituksesta, aineiston käsittelystä, vapaaehtoisuudesta ja luottamuksellisuudesta ja siitä, että haastateltavia ei voida tunnistaa sekä siitä, mistä opinnäytetyö on löydettävissä sen valmistuttua. Tein myös roolijaon selväksi työnhakija-asiakkaiden haastattelujen alussa, koska haastatteluissa toimin opiskelijan roolissa ja kun asiakkailta tuli kysymyksiä TE-palveluista, niin niihin kysymyksiin vastasin työntekijän roolissa siinä vaiheessa, kun haastattelu oli päättynyt.

Huomioin tietosuoja-asiat haastatteluihin osallistuvien tietojen käsittelyssä, säilytyksessä, kirjaamisessa sekä tietojen tuhoamisessa. Käsittelin tietoja luottamuksellisesti ja huolellisesti sekä suojasin aineiston kaikissa vaiheissa. Minulla oli käytössä salasanalla suojattu, kannettava tietokone opiskelun varten. Lisäksi toteutin opinnäytetyön Savonia-ammattikorkeakoulun ohjeiden mukaisesti. (ks. Savonia-ammattikorkeakoulu s.a.)

Työ- ja elinkeinoministeriön myöntämän tutkimusluvan perusteella URA-asiakastietojärjestelmän henkilörekisterin tietoja voidaan luovuttaa tutkimustarkoituksiin, muun muassa tieteellistä tutkimusta varten (KEHA-keskus 2019, 3). Kävin tuetun työllistymisen palvelujen asiantuntijoiden kanssa kriittisen keskustelun siitä, onko työllistymisen polun vaiheella merkitystä laadullista aineistoa kerätessä. TE-palvelut Messissä asioitiin vuonna 2018 anonymisti ja tutkimuksellisen kehittämistyön arvioinnissa ei voitu tehdä johtopäätöksiä työllistymisen polun vaiheen perusteella, koska haastateltavia asiakkaita oli vain kaksi, kolmesta työllistymisen polun vaiheesta. Merkityksellisempää oli se, että kuntoutumisen vaiheessa olevat asiakkaat rajattiin kohderyhmästä pois ja siksi työllistymisen polun vaihe täytyi tarkistaa Ura-asiakastietojärjestelmästä.

Ojasalo ym. (2014, 105) vertaavat, miten laadullista menetelmää käytettäessä, tutkittavia on yleensä huomattavasti vähemmän kuin määrällisessä tutkimuksessa, mutta analysoitavaa aineistoa syntyy usein runsaasti. Suppeasta kohteesta on tarkoitus hankkia mahdollisimman paljon tietoa ja näin ymmärtää ilmiötä paremmin ja kokonaisvaltaisesti. Leinosen, Otonkorpi-Lehtorannan ja Heiskasen

(2017, 89) mukaan laadullisessa haastattelussa ei tavoitella määrällistä yleistettävyyttä vaan kiinnostuksen kohteena ovat yksittäisten haastateltavien kertomukset, näkemykset ja kokemukset. Koska tutkimuksellisessa kehittämistyössä tilanne on usein se, että tutkittavia ei usein ole paljon, niin laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistämiseen (Kananen 2012, 71).

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä yleistämisen sijaan pyrittiin ymmärtämään TE-palvelut Messin ja Oma asiointi -palvelun toimintaa syvällisemmin ja saamaan tietoa paikallisesta palvelusta keskimääräistä enemmän tukea tarvitsevien työnhakija-asiakkaiden näkökulmasta. Haastatteluissa mukana olleet kuusi tuetun työllistymisen palvelujen asiakasta toivat oman kokemusmaailmansa laadulliseen aineistoon, eikä heidän kokemuksiaan voida yleistää koko tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden kokemuksiksi tai yleensä työttömien kokemuksiksi. Asiakkaiden haastattelukokemuksista voitiin koota havaintoja, joko yksittäisiä ja yhteisiä, mutta niitä ei voida yleistää.

Heikkilän, Jokisen ja Nurmelan (2008, 45) mukaan aineisto on analysoitava huolellisesti ja sen kaikki osat on käytävä läpi. Kehittämishankkeissa oleellista on koko prosessin tarkastelu ja arviointi. Tutkimusprosessin tarkka kuvaus ja tulkintojen perustelut ovat Ojasalon ym. (2014, 105) mukaan hyvin oleellisia laadullisessa tutkimuksessa, koska niiden avulla tutkimuksen lukija voi tehdä johtopäätöksiä tutkimuksen luotettavuudesta.

Myös Vilka (2015, 196–197) toteaa, että laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen voidaan sanoa olevan luotettava, kun tutkimuksen tutkimuskohde ja tutkittu materiaali ovat yhteensopivia. Tutkijan on arvioitava tutkimuksensa luotettavuutta jokaisen valinnan kohdalla. Tutkijan on myös pystyttävä perustelemaan tutkimustekstissään, mistä valintojen joukosta valinta on tehty, mitä nämä ratkaisut ovat olleet ja miten lopullisiin ratkaisuihin on päädytty sekä arvioimaan ratkaisujen toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta tavoitteiden kannalta. Kananen (2017, 87) painottaa, miten riittävän tarkka dokumentaatio on edellytys ratkaisujen ja tulosten jäljittämiseen. Dokumentaation riittävyys tarkoittaa sitä, että lukissaan arvioija voi olla varma työn oikeista ja perustelluista ratkaisuista. Kappaleessa 6: Tutkimuksellisen kehittämistyön toteuttaminen, kuvasin kehittämistyön vaiheet tarkasti. Käytin aineistossa runsaasti haastattelumateriaalia, koska siten sain tuotua asiakkaiden kokemukset esille TE-palvelut Messin palveluista sekä Oma asiointi -palvelusta.

9.3 Jatkotutkimusten aiheet ja kehittämisideat

Pohjois-Savon TE-toimistossa tapahtui sisäistä kehittämistä opintojen aikana: TE-palvelut Messin asiakaspäätteet vaihtuivat, URA-asiakastietojärjestelmä tuli TE-palvelut Messiin työntekijän käyttöön sekä TE-palvelut Messin kehittämisessä hyödynnettiin palvelumuotoilua. TE-palvelut Messissä järjestetään uusille asiakkaille TE-palvelut tutuksi -infoja. Lisäksi TE-palvelut Messilive.fi -studio avattiin 29.8.2019 Varkauden toimipaikkaan, Wredenkatu 2. Uusien TE-palvelut Messin työntekijöiden rekrytoinnissa painotetaan strategisten tavoitteiden ja asiakaskokemuksen merkitystä (H8). Lisäksi koko Pohjois-Savon TE-toimiston uudessa toimintatavassa tavoitteena on asiakaslähtöinen palvelu heti alusta lähtien, niin sanotusti vahva alku sekä positiivisen asiakaskokemuksen vahvistaminen (Lahti

2019-12-17). Vahva alku ei ole mikään uusi toimintatapa vaan se on ollut painopisteenä TE-toimiston työssä samaan aikaan, kun työnhakukeskuksiin panostettiin. Arnkilin ym. (2008, 135–138) arviointitutkimuksesta selvisi, että vahva alku toi asiakkaille varmuutta sekä mahdollisti paremmin siirtymisen koulutukseen ja työhön. Asiakkaat kokivat vahvan alun ja kanta-aottavan palvelun hyvänä panostuksena työnhaun alkuvaiheessa.

Yllätyin, että TE-palvelut Messiä koskevat asiakkaiden kehittämissuositukset olivat yleisiä asioita (tiedottaminen, asiakastietoihin pääseminen, erilaisten tapahtumien järjestäminen, henkilökohtaisen palvelun säilyttäminen). Tiedotuksessa on aina parannettavaa, vaikka tiedottamisessa kanavat ovat lisääntyneet. Voisiko asiakasraati tutkia TE-palvelut Messistä olevaa tiedottamista ja antaa vielä uusia kehittämissuosituksia? Jos TE-palvelut Messiä sijaintia on vaikea hahmottaa, niin auttaisiko siinä esittelyvideo, miten pääset Kuopion torilta TE-palvelut Messiin?

URA-asiakastietojärjestelmään käyttö TE-palvelut Messissä ei tapahtunut ihan hetkessä, koska taustalla oli ajatus siitä, että TE-palvelut Messistä ei tehdä samanlaista palvelupistettä kuin aikaisemmin oli ollut. TE-palvelut Messissä järjestetään erilaisia tilaisuuksia jatkossakin ja näissä olisi hyvä kuunnella entistä enemmän asiakkaiden tarpeita. Henkilökohtainen palvelu varmaan säilyy jatkossakin TE-palvelut Messissä, mutta tuoko TE-palvelut Messin toimintaan muutosta hallituksen painopisteet ja erilaiset projektit sekä paikalliset kokeilut ja palvelutapojen muutokset, niin sen aika näyttää.

Palvelujen käyttäjän asema on muuttunut parinkymmenen vuoden aikana. Julkinen hallinto seuraa yritysmaailmassa olevaa asiakaslähtöistä ajattelua. (Virtanen ja Stenvall 2014, 153–154.) Erilaisissa laatusuosituksissa, suunnitelmissa, ohjelmissa ja strategioissa pyritään lisäämään asiakasosallisuuden hyödyntämistä (Leemann ja Hämäläinen 2016, 588). Vaikka asiakkaiden ottaminen mukaan palveluiden suunnitteluun on asetettu tavoitteisiin ja pyrkimys auttaa niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet käyttämään digitaalisia palveluita (ks. Valtioneuvosto 2015, 26.), niin milloin tavoitteet muuttuvat teoiksi?

Voisimme hyödyntää enemmän Schmitt (2003, 47) suosittelemaa fokusryhmien käyttämistä asiakkaiden kokemusten keräämisessä ja analysoinnissa. Voisimme järjestää asiakasraateja ja työpajoja, missä asiakkaat ja työntekijät suunnittelisivat asiakasystävällisiä palveluita. Jos asiakkaat otettaisiin aktiivisemmin mukaan kehittämistyöhön, niin asiakaskokemuksia olisi hyvä samalla tutkia tieteellisesti. Toisaalta jatkotutkimuksen aiheena voisi olla TE-palvelut Messin työnantaja-asiakkaiden palvelut, miten MessiLive.fi -palvelu on muuttanut yritysten rekrytointitapaa Pohjois-Savossa. Jos taas mietitään sosiaalialalle suuntaavia jatkotutkimuksia, niin olisi mielenkiintoista tutkia asiakkaiden kokemaa häpeän tunnetta ja/tai kohtaamattomuutta heidän asioidessaan eri viranomaisten luona ja ennen kaikkea sitä, millä tunnetta saataisiin lievitettyä tai poistettua, jotta osattaisiin huomioida asiakkaiden tunteet ja kokemukset paremmin asiakaspalvelutilanteissa. Vaikka digisyrjäytymistä on tutkittukin (ks. Kumpunen 2017) niin se olisi edelleen ajankohtainen jatkotutkimusten aihe.

9.4 Ammatillisen kehittämisen reflektointi

Tutkimuksellisen kehittämistyön valmistuminen oli pitkä prosessi ja opinnäytetyö kulki koko sosionomi (YAMK) opintojen ajan. Opinnäytetyössä yhdistyi Rouhiainen-Valon, Rantasen, Hovi-Pulsan ja Tietäväisen (2010, 23–28) kuvaamat sosionomi (YAMK) tutkinnon ydinosoamisalueet: asiantuntijuusosaaminen ja tutkimuksellinen kehittämisosaaminen. Asiakkaiden, asiantuntijoiden ja esimiesten kokemuksista lähtevä opinnäytetyö merkitsi kokemustiedon korostamista. Esimiesten mukaan ottaminen haastatteluihin oli perusteltua, koska opinnoissa korostui johtamisosaaminen. Koska sosionomi (YAMK) opinnoissa vaikuttaa myös strategisen ajattelun periaatteet (ks. Rouhiainen-Valo ym. 2010, 26), siksi opinnäytetyössä yhtenä teoreettisena lähestymistapana oli sähköisten palvelujen tuleminen TE-palveluihin strategisten tavoitteiden näkökulmasta. Kansainvälisyys tuli mukaan verrattaessa Tanskan Jobcenterin palveluita TE-palvelut Messiin.

Suurin haaste opinnäytetyössä oli se, miten saan yhdistettyä TE-palvelut Messin palvelut sekä opiskelemani sosiaalialan opinnot. Aihe oli mielenkiintoinen, mutta se oli sen verran ”neitseellinen”, että aluksi oli vaikea löytää teoreettista lähestymistapaa TE-palvelut Messin palveluihin, missä yhdistyy teoreettinen tieto, TE-palvelut ja sosiaaliala. TE-palvelut Messin palveluista korostui sähköisen palvelujen neuvonta ja sitä kautta asiakkaiden kokemukset TE-palveluiden Oma asiointi -palvelusta.

Oma arvokeskustelu oli tärkeä osa ammatillista reflektointia. Jouduin pohtimaan sitä, miten kriittinen voin olla sille instanssille, joka maksaa palkan. Opiskelijan ja tutkijan roolissa se on taas välttämättöntä, että voi katsoa asioita eri näkökulmasta. Toin rohkeasti esille asiakkaiden ja työntekijöiden haasteita sekä kiitosta ja hyviä kokemuksia. Ojansalo ym. (2014, 21) mukaan yksityinen tieto ja kokemukset eivät ole tutkimuksellista tietoa, ellei niitä pysty tarkastelemaan kriittisesti.

TE-asiantuntijan roolissa minulle oli tärkeää tehdä näkyväksi kappaleessa 3: TE-palvelut Messin palveluiden kehitys, kappaleessa 4: TE-palveluiden sähköiset palvelut ja Oma asiointi -palvelu sekä kappaleessa 8: Johtopäätökset, miten hallitusten strategiset tavoitteet näkyvät TE-palveluiden arjessa. Harva työ on niin suoraan kytköksissä siihen, mitä eduskunnassa päätetään neljän vuoden välein kuin TE-asiantuntijan työ. Hallitusohjelmien muutokset näkyvät suoraan TE-asiantuntijan työssä sekä niissä painopistealueissa, mihin eri aikoina keskitytään. Välillä jotkin toiminnat tai palvelut voivat olla poissa ja sitten ne tulevat taas uudelleen käyttöön kuten esimerkiksi nyt ryhmäpalvelut.

Itselle merkityksellinen asia opinnäytetyön tuloksista oli se, että osaan kiinnittää entistä enemmän huomiota asiakaspalvelutilanteissa asiakkaiden tunteisiin ja antaa niille tilaa asiakaskohtaamisissa. Mielestäni kaikkien TE-palvelujen asiakaspalvelutyötä tekevien työntekijöiden tulisi päivittää ohjausosaamista säännöllisesti. Vehviläisen (2014, 167) mukaan ammatillisen tietoperustan uudelleenjäsentymisessä syntyy kuva, mikä omassa toiminnassa on ollut toimivaa, kun löytyy taustateorioita tai malleja, joihin hyvät toimintatavat voi kytkeä. Minulle on ollut tärkeä löytö Kierkegaardin filosofia. Tietoyhteiskunnassa asiat ovat muuttuneet entistä abstraktimmiksi, digitaalisiksi ja globaaleiksi, siksi ohjausosaamista tarvitaan TE-palvelujen asiakaspalvelutyössä.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- ADAMS, John, KHAN, Hafiz T. A., RAESIDE, Robert 2014. Research methods for business and social science students. 2nd Edition (toinen painos). New Delhi: Sage Publications Pvt Ltd. Saatavissa: Savonia-AMK Sähköinen aineisto. <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzc4NDg4MI9fQU41?sid=abc070aa-9313-4549-aed3-59966ebaa739@sessionmgr4010&vid=0&format=EB&rid=1>
- ARNKIL, Robert, KARJALAINEN, Vappu, SAIKKU, Peppi, SPANGAR, Timo ja PITKÄNEN, Sari 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja Työ ja yrittäjyys 18/2008.
- AUTISMI JA ASPERGERLIITTO s.a. Aspergerin oireyhtymä [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-03-04]. Saatavissa: https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo/aspergerin_oireyhtyma
- BESKÆFTIGELSEINDSATSLOVEN L 2016/1342. Retsinformation. [Viitattu 2018-08-24.] Saatavissa: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=184891>
- BJÖRKLUND, Liisa ja HALLAMAA, Jaana 2013. Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi? Teoksesta: KARJALAINEN, Vappu ja KESKITALO, Elsa (toim.) 2013. Kaikki työurille! Työtöimien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 150–172.
- BORGEN, William A. ja AMUNDSON, Norman E. 1987. The Dynamics of Unemployment. Journal of Counseling & Development December 1987, Vol.66 (4), pp.180-184 [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-03-17]. Saatavissa: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=2b4ac9ef-22d3-49c2-8ed9-c9a394721c86%40sdc-v-sessmgr01>
- BUSINESSKUOPIO 2017. Kunnan työtä ja työkuntoa -rekrytapahtuma 6.11.2017 [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-05-22]. Saatavissa: <https://www.businesskuopio.fi/tapahtumat/kunnan-tyota-ja-tyokuntoa-rekrytapahtuma/>
- DENSCOMBE, Martyn 2003. The Good Research Guide for small-scale social research projects. Second edition. Philadelphia: Open University press.
- FILENIUS, Marko 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.
- FISCHER, Merja 2014. Palvelukokemuksen johtaminen – asiakkaan ja työyhteisön parhaaksi. Teoksesta: PAKARINEN, Terttu ja MÄKI, Tiina (toim.) 2014. Henkilöstöjohtaminen kurkiauran kärkeen. uudistumisen sykkettä palveluihin. Helsinki: Edita 182–190.
- GOOGLE MAPS s.a. Reittihaku. <https://www.google.fi/maps/dir/Kauppakatu+45,+70110+Kuopio/Kallanranta+11,+Kuopio/@62.8903062,27.6768206,15z/data=!4m14!4m13!1m5!1m1!1s0x4684b0895e1a2f21:0x490bf2f848522920!2m2!1d27.6785413!2d62.8917279!1m5!1m1!1s0x4684b0f36574a143:0x3a02ca79f9851aac!2m2!1d27.6895168!2d62.8867343!5i1>
- GUINDON, Mary ja SMITH, Barrett 2002. Emotional barriers to successful reemployment: Implications for counselors. Journal of Employment Counseling Jun 2002, Vol.39 (2), pp.73-82. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-03-17]. Saatavissa: <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=0a691979-d29f-4fe1-95d2-ca5187d5f73f%40sessionmgr120>.
- HAIKONEN, Pentti, O. A. 2017. Tietoisuus, tekoäly ja robotit. Helsinki: Art House.
- HARJUHAHTO-MADETOJA, Katrina. Kohti koko kansan tietoyhteiskuntaa. Teoksesta: LEHTI, Matti ja ROSSI, Matti 2017. Digitaalinen Suomi 2017. 2. painos. Suomi Digi, 54–63.
- HEIKKILÄ, Asta, JOKINEN, Pirkko ja NURMELA, Tiina 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. 1. painos. WSOY Oppimateriaalit Oy.

- HELMINEN, Jari 2017. Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksesta: HELMINEN, Jari 2017 (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita 14–31.
- HIRSIJÄRVI, Sirkka JA HURME, Helena 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- IKÄVALKO, Anita 2018. TE-palveluiden Oma asiointi -palvelu. Digitalisaation vaikutukset asiakaskokemukseen. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma Sosionomi, YAMK. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154202/Ikavalko_Anita.pdf?sequence=4
- ISSAKAINEN, Kari-Pekka 2017-01-30. Rekrytointitapahtuma veti Messin täyteen Apajassa Kuopiossa. Savon Sanomat [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-11-25]. Saatavissa: <https://www.savonsanomat.fi/talous/Rekrytointitapahtuma-veti-Messin-t%C3%A4yteen-Apajassa-Kuopiossa/920978>
- ISSAKAINEN, Kari-Pekka 2015-12-21. Messin TE-palvelut avaa Apajassa tammikuussa [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-11-25]. Saatavissa <https://www.savonsanomat.fi/talous/Messin-TE-palvelut-avaa-Apajassa-tammikuussa/548902>
- JUTILA, Taina 2019-04-25. Pohjois-Savon TE-toimisto. Kysyttävää TE-palvelut Messistä, faktatietoa. [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Marjaana Pitkänen-Pääkkönen. [Tulostettu 2019-04-29.]
- JUUTI, Pauli 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- KANANEN, Jorma 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KANANEN, Jorma 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KANANEN, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KANANEN, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KANANEN, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KAUHANEN, Antti 2016. Uusi työnjako. Teoksesta ANDERSSON, Cristina, HAAVISTO, Ilkka, KANGASNIEMI, Mari, KAUHANEN, Antti, TIKKA, Taneli, TÄHTINEN, Lauri ja TÖRMÄNEN Antti 2016. Robotit töihin. Koneet tulivat – mitä tapahtuu työpaikoille? EVA Raportti 2/2016. Helsinki: Taloustieto Oy 8–33.
- KEHA-KESKUS 2019. Tietosuojaja henkilötietojen käsittely TE-toimistojen tuottamissa työvoima- ja yrityspalveluissa. KEHA/1366/2019. [Verkkajulkaisu]. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/tietojarjestelmaselosteet/Tietosuojaseloste_tyovoima-_ja_yritys-palveluissa.pdf
- KELA 2019. Paljonko työttömyysetuutta maksetaan? [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-04-14]. Saatavissa: <https://www.kela.fi/paljonko-tyottomyysetuutta-maksetaan>
- KEMPPINEN, HEIDI 2007. Työnhakukeskus osana uudistettua työvoimapalvelua. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma, Kansainvälistyvä julkishallinto. Opinnäytetyö. Sijainti: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Kirjasto.
- KERÄTÄR, Raija 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Väitös [Viitattu 2019-04-13] Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf>
- KIERKEGAARD SØREN 1848. Synspunktet for min Forfatter-Virksomhed. En ligefrem Meddelelse, Rapport til Historien. Copenhagen: Posthumously Published.

- KILPELÄINEN, Arja ja SALO-LAAKA Marja 2016. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksesta: POHJOLA, Anneli, KEMPPAINEN, Tarja ja VÄYRYNEN, Sanna (toim.) 2016. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303–322.
- KNIIVILÄ, Sonja, LINDBLOM-YLÄNNE, Sari ja MÄNTYNEEN, Anne 2017. Tiede tekstiksi. Tehoa ja taitoa tutkielman kirjoittamiseen. 3. painos. Gaudeamus Oy.
- KOIRANEN, Iikka ja RÄSÄNEN, Pekka 2017. Verkkopalvelujen käytön ja käyttäjien muutos. Teoksesta: LEHTI, Matti ja ROSSI, Matti 2017. Digitaalinen Suomi 2017. 2. painos. Suomi Digi, 394–405.
- KORTTEINEN, Matti ja TUOMIKOSKI Hannu 1998. Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.
- KUMPUNEN, Essi 2017. Yli 50-vuotiaiden työttömien työkyvyn edistäminen Naantalissa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, sosiaali ja terveystieteiden tutkimuskeskus, terveyden edistäminen. YAMK opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126268/Kumpunen_Essi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- KUOPION KAUPUNKI 2017. Kunnan työtä ja työkykyä! -rekrytointitilaisuudessa tarjolla yli 50 työpaikkaa [verkkajulkaisu] [Viitattu 2019-05-22] Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/-/kunnan-tyota-ja-tyokuntoa-rekrytointitilaisuudessa-tarjolla-yli-50-tyopaikkaa>
- KUOPION KAUPUNKI s.a. Palvelupalkinto [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-05-23]. Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/palvelupalkinto>
- KUOPION KAUPUNKI s.a. Terve Kuopio -kioski [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-05-23]. Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/terve-kuopio-kioski>
- KUOPION KAUPUNKILEHTI 2016. Kaupungin palvelupalkinto Messille [digilehti] 8, 39/2016. [Viitattu 2019-05-23]. https://issuu.com/kuopionkaupunkilehti/docs/klnettiin_20161118/8
- KURTÉN-VARTIO, Sonja 2005. TAMU – en annorlunda skola En studie av den konsekvenspedagogiska yrkesutbildningen i dansk arbetsmarknadspolitik. Åbo universitet. Väitös [verkkodokumentti]. Saatavissa: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/4180/TMP.objres.58.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- LAHTI, Soile 2018. MessiLive.fi ajankohtaiset [verkkodokumentti] 23.4.2018. [Taimi-intranet]. [Tuostettu 2019-04-10].
- LAHTI, Soile 2019-12-17. Pohjois-Savon TE-toimiston henkilöstöinfo [Skype kokous].
- LAKI JULKISESTA TYÖVOIMA- JA YRITYSPALVELUSTA L. 2012/916. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-09-21]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>
- LAPPALAINEN-LEHTO, Riitta, ROMU Maija-Liisa ja TASKINEN, Mailis 2008. Haasteena päihde. Ammatillisen päihdetyön perusteita. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit OY.
- LEEMANN, Lars ja HÄMÄLÄINEN, Riitta-Maija 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut Pohdintaa käsitteiden sisällöstä [verkkodokumentti]. Yhteiskuntapolitiikka 81 2016:5. 586–594. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2
- LEINONEN, Minna, OTONKORPI-LEHTORANTA, Katri ja HEISKANEN, Tuula 2017. Kyselyhaastattelu. Teoksesta: HYVÄRINEN, Matti, NIKANDER, Pirjo ja RUUSUVUORI, Johanna 2017. Tutkimushaastattelijan käsikirja. Tampere: Vastapaino 87–110.
- LYHTY, Tuomo ja NIETOLA, Vuokko 2015. Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Teoksesta: NÄKKI, Pirjo ja SAYED, Terttu (toim.) 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Edita: Helsinki 142–159.
- MACZULSKIJ, Terhi 2016. Ketkä jäävät työttömyyskassojen ulkopuolelle? [Verkkodokumentti]. Työpapereita 304. [Viitattu 2019-04-14]. Saatavissa: https://www.labour.fi/?wpfb_dl=3155

- MESSILIVE.FI s.a. Tietoa meistä. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-08-19.] Saatavilla: <https://messi-live.fi/tietoa-meista>
- MESSILIVE.FI s.a. Tapahtumat. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-09-16.] Saatavilla: <https://messi-live.fi/tapahtumat>
- MÄKISALO-ROPPONEN, Merja 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.
- MYRSKYLÄ, Pekka 2010. Taantuma ja työttömyys. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 57/2010. Edita Publishing Oy.
- MÖNKKÖNEN, Kaarina 1999. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- NIEMI-PYNTTÄRI, Merja 2015. Voimavara- ja ratkaisukeskeinen näkökulma ohjaustyössä. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. [Viitattu 2018-1-12]. Saatavissa: <http://verkkoleh-det.jamk.fi/elo/2013/06/07/voimavara-ja-ratkaisukeskeinen-nakokulmaohjaustyossa/>
- OJASALO, Katri, MOILANEN, Teemu ja RITALAHTI, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- ONNISMAA, Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- OPETUSHALLITUS s.a. SWOT-analyysi [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-05-26]. Saatavissa: https://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi
- PEAVY, Vance R. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsinki: Psykologien Kustannus Oy.
- PEAVY, Vance R. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktiivinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Psykologien Kustannus Oy.
- PEKKARI, Mervi 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.
- PIETILÄ, Ilkka 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksesta: HYVÄRINEN, Matti, NIKANDER, Pirjo ja RUUSU-VUORI, Johanna 2017. Tutkimushaastattelijan käsikirja. Tampere: Vastapaino 111–130.
- PITKÄNEN-PÄÄKKÖNEN 2019-05-07. TE-palvelut Messissä asiakkaiden käytössä olevat laitteet [digikuva]. Ulkoinen kovalevy [verkkajulkaisu]. Sijainti: Siilinjärvi: Tekijän sähköiset kokoelmat.
- PITKÄNEN-PÄÄKKÖNEN 2018-09-26. Asiakaspäätteet Jobcenterissä [digikuva]. Ulkoinen kovalevy [verkkajulkaisu]. Sijainti: Siilinjärvi: Tekijän sähköiset kokoelmat.
- PITKÄNEN-PÄÄKKÖNEN 2018-09-26. Kahvi- ja teetarjoilu [digikuva]. Ulkoinen kovalevy [verkkajulkaisu]. Sijainti: Siilinjärvi: Tekijän sähköiset kokoelmat.
- PITKÄNEN-PÄÄKKÖNEN 2018-09-26. Miten valmistaudut työpaikkahaastatteluun? [digikuva]. Ulkoinen kovalevy [verkkajulkaisu]. Sijainti: Siilinjärvi: Tekijän sähköiset kokoelmat.
- PITKÄNEN-PÄÄKKÖNEN 2018-09-26. Tervetuloa Slagelsen Jobcenteriin [digikuva]. Ulkoinen kovalevy [verkkajulkaisu]. Sijainti: Siilinjärvi: Tekijän sähköiset kokoelmat.
- PITKÄNEN-PÄÄKKÖNEN 2018-05-14. MessiLive.fi -lähetys [digikuva]. Ulkoinen kovalevy [verkkajulkaisu]. Sijainti: Siilinjärvi: Tekijän sähköiset kokoelmat.
- PITKÄNEN-PÄÄKKÖNEN 2018-05-14. MessiLive.fi -studio [digikuva]. Ulkoinen kovalevy [verkkajulkaisu]. Sijainti: Siilinjärvi: Tekijän sähköiset kokoelmat.
- PITKÄNEN-PÄÄKKÖNEN 2018-05-14. TE-palvelut Messi ja MessiLive.fi [digikuva]. Ulkoinen kovalevy [verkkajulkaisu]. Sijainti: Siilinjärvi: Tekijän sähköiset kokoelmat.
- PITKÄNEN-PÄÄKKÖNEN 2017-11-06. Rekrytointitilaisuus TE-palvelut Messissä [digikuva]. Ulkoinen kovalevy [verkkajulkaisu]. Sijainti: Siilinjärvi: Tekijän sähköiset kokoelmat.
- POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO 2019. Toimintasuunnitelma 2019 [Taimi-intra]. [Tulostettu 2019-05-10].

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO 2018. Haetko töitä - hyödynnä Vainu -palvelu Pohjois-Savon TE-toimiston toimipaikoilla [verkkojulkaisu] [Viitattu 2018-08-23] Saatavissa: http://toimistot.te-palvelut.fi/pohjois-savo/arkisto/-/asset_publisher/XI13ZXZasLQw/content/haetko-toita-hyodynnä-vainu-palvelu-pohjois-savon-te-toimiston-toimipaikoilla;jsessionid=36DAF3BBB43AD9B67E3F04E8A5C01B13

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO 2018. Toimintasuunnitelma 2018 [Taimi-intra]. [Tulostettu 2018-10-12].

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO 2018-04-19. Väre – palkkatukityön mahdollisuus välityömarkkinoille [Taimi-intranet]. [Tulostettu 2019-04-26.]

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO 2017. Kunnan työtä ja työkuntoa -rekrytointitapahtuma [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-05-22]. Saatavissa: http://toimistot.te-palvelut.fi/kaikki-tapahtumat?p_p_auth=DNAJrWf3&p_p_id=8&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_8_struts_action=%2Fcalendar%2Fview_event&_8_eventId=26660898

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO 2017. TE-palvelut. Vuorovaikutteiset rekrytointipalvelut -esite [Taimi-intra]. [Tulostettu 2017-11-03].

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO 2017. Toimintasuunnitelma 2017 [Taimi-Intranet]. [Tulostettu 2018-10-12].

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO 2016. Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimiston CAF-toiminnan kuvaus [Taimi-Intranet]. [Tulostettu 2018-12-07].

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO s.a. Ajankohtaista [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-02-25]. Saatavilla: <http://toimistot.te-palvelut.fi/pohjois-savo/ajankohtaista>

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO s.a. Asioi meillä. Työnhaun navigointiopas [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-05-14]. Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/pohjois-savo/asioi-meilla>

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO s.a. Nuorten neuvonta [verkkojulkaisu]. [Tulostettu 2019-02-20] Saatavissa: http://toimistot.te-palvelut.fi/kaikki-tapahtumat?p_p_auth=UFT5sf0M&p_p_id=8&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_8_struts_action=%2Fcalendar%2Fview_event&_8_redirect=http%3A%2F%2Ftoimistot.te-palvelut.fi%2Fpohjois-savo%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_xuX1zVtCXR8f%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3D_118_INSTANCE_7jkiiZbukIP1__column-1%26p_p_col_count%3D2%26p_r_p_564233524_categoryId%3D330146%26p_r_p_564233524_resetCur%3Dtrue&_8_eventId=37090363

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO s.a. Pohjois-Savon TE-toimisto [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-06-06]. Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/web/guest/pohjois-savo>

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO s.a. Pohjois-Savon TE-toimisto [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-05-07]. Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/web/guest/pohjois-savo>

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO s.a. Tutustu TE-palveluihin [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-09-29]. Saatavissa: http://toimistot.te-palvelut.fi/kaikki-tapahtumat?p_p_auth=zmo9WyuM&p_p_id=8&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_8_struts_action=%2Fcalendar%2Fview_event&_8_redirect=http%3A%2F%2Ftoimistot.te-palvelut.fi%2Fpohjois-savo%2Ftapahtumat%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_TBuEa2NOGQRE%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D2%26p_p_col_count%3D4&_8_eventId=39251732

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO s.a. UraHELPPI [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-08-25]. Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/urahelppi>

POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTO s.a. Yhteystiedot [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-08-25]. Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/kuopio>

- POHJOLA, Anneli 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksesta: VIINAMÄKI, Leena & SAARI, Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi, 11–31.
- POUTIAINEN, Helena 2019. Palvelulinjakohtaiset tavoitteet vuodelle 2019. [Taimi-intra]. [Tulostettu 2019-04-28].
- POUTIAINEN, Helena 2018. Palvelulinjakohtaiset tavoitteet vuodelle 2018. [Taimi-intra]. [Tulostettu 2019-04-28].
- POUTIAINEN, Helena 2018. Vaiheistustaulukko tilanne PL3. Asiakkaan työllistymisen polun neljä päävaihetta. Tilanne 13.-14.12.2018 [Taimi-intra]. [Tulostettu 2019-03-28].
- POUTIAINEN, Helena 2017. Vaiheistustaulukko tilanne PL3. Asiakkaan työllistymisen polun neljä päävaihetta. Tilanne 16.11.2017 [Taimi-intra]. [Tulostettu 2018-03-01].
- PUUSA, Anu 2011. Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Teoksesta: PUUSA, Anu ja JUUTI, Pauli (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteluita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. JTO Johtamistaidon opisto 73–87.
- PUUSA, Anu ja JUUTI, Pauli 2011. Tieteenfilosofisista kysymyksistä laadullisen tutkimuksen näkökulmasta. Teoksesta: PUUSA, Anu ja JUUTI, Pauli (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteluita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. JTO Johtamistaidon opisto 11–28.
- PUUSA, Anu ja JUUTI, Pauli 2011. Laadullisen lähestymistavan yleistymisen kulttuurinäkökulman myötä. Teoksesta: PUUSA, Anu ja JUUTI, Pauli (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteluita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. JTO Johtamistaidon opisto 31–46.
- PUUSA, Anu ja JUUTI, Pauli 2011. Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksesta: PUUSA, Anu ja JUUTI, Pauli (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteluita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. JTO Johtamistaidon opisto 47–57.
- RAATIKAINEN, Eija 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- RANTAKAULIO, Marja 2004. Työvoimatoimiston palvelumallin uudistaminen. Hankkeen loppuraportti 31.1.2005. [Verkkodokumentti]. Työllisyysohjelma TM008:00/2004. Julkisen työvoimapalvelun rakenteen uudistaminen. [Tulostettu 2019-03-20]. Saatavissa: https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/6b4aff92-721b-45ac-a32c-55d8c7925a66/96de4048-8674-41b9-92a1-718ba480dfd7/RA-PORTTI_20050510084332.doc
- RANTANEN, Jarkko 2013. Vaikuta tunteisiin! Lisää voimaa tekemiseen. Helsinki: Talentum.
- REINBOTH, Camilla 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.
- ROUHIAINEN-VALO, Tuula, RANTANEN, Teemu, HOVI-PULSA, Raija ja TIETÄVÄINEN, Sirpa 2010. Kompetenssit ”sosiaalisen” puolustamisessa. Teoksesta: VIINAMÄKI, Leena 2010. Sosionomin ammatti ja työ 2010–2025. Havainnot ja päätelmiä sosionomien (AMK & ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 3/2010. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- RUMMUKAINEN, Anu 2018-02-15. TE-toimisto pani työnhakijat haastattelemaan yrityksiä verkossa – nyt joka kymmenes osallistuja saa töitä [verkkójulkaisu]. Yle [Viitattu 2018-02-16]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10064883>
- RUUSUVUORI, Johanna ja NIKANDER, Pirjo 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksesta: HYVÄRINEN, Matti, NIKANDER, Pirjo ja RUUSUVUORI, Johanna 2017. Tutkimushaastattelijan käsikirja. Tampere: Vastapaino 427–444.
- RUUSUVUORI, Johanna ja NIKANDER, Pirjo 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksesta: HYVÄRINEN, Matti, NIKANDER, Pirjo ja RUUSUVUORI, Johanna 2017. Tutkimushaastattelijan käsikirja. Tampere: Vastapaino 367–380. E-kirja.

- SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU s.a. Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-02-15]. Saatavissa: <https://reppu.savonia.fi/opinnaytetyo/yamktutkinnot/Sivut/Eettisyysjaluotettavuus.aspx>
- SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU s.a. Opinnäytetyö (YAMK-tutkinnot) [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-02-15]. Saatavissa: <https://reppu.savonia.fi/opinnaytetyo/yamktutkinnot/Sivut/default.aspx>
- SAYED, Terttu 2015. Ohjaus keskusteluun perustuvana menetelmänä. Teoksesta: NÄKKI, Terttu ja SAYED, Terttu (toim.) 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita 8–24.
- SCHMITT, Bernd H. 2003. Customer experience management. A revolutionary approach to connecting with your customers. New York: Wiley cop.
- SOLITA OY 2017. Kansalaisten asiointipalvelut. Kyselytutkimus. [Tulostettu 2019-08-13] Saatavissa: <https://www.solita.fi/wp-content/uploads/2017/06/kansalaisten-asiointipalvelut-kyselytutkimus-solita-2017.pdf>
- SPANGAR, Timo, ARNKIL, Robert, KESKINEN, Anita, VANHALAKKA-RUOHO, Marjatta, HEIKKILÄ Heli ja PITKÄNEN, Sari 2013. Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut. Seuranan ja arvioinnin prototyyppi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 32/2013.
- SVENTO, Reijo ja VIITASAARI, Jukka 2017. Julkisen sektorin vauhditettava digitaalista palvelutaloutta. Teoksesta: LEHTI, Matti ja ROSSI, Matti 2017. Digitaalinen Suomi 2017. 2. painos. Suomi Digi, 546–557.
- TAIMI 2019. Henkilöstön käsikirja. Oppia ja ikä kaikki. Valmennukset ja niihin hakeutuminen. [Taimi-intranet]. [Tulostettu 2019-05-26.]
- TAIMI 2018. Henkilöstön käsikirja. Oppia ja ikä kaikki. Valmennukset ja niihin hakeutuminen. [Taimi-intranet]. [Tulostettu 2018-08-26.]
- TAPANINEN, Antti 2000. Työttömyys ja ohjaus. Teoksesta: ONNISMAA, Jussi, PASANEN, Heikki ja SPANGAR, Timo (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-Kustannus 24–33.
- TE-PALVELUT 2019. Asiointiapuri on apunasi 24/7 [verkkojulkaisu]. 25.3.2019 [Viitattu 2019-05-14]. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asiot_kanssamme/te_palvelut/ajankohtaista/2019-03-25-01/index.html
- TE-PALVELUT 2018. TE-palveluja saatavilla myös videoyhteyden kautta! [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-12-18]. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asiot_kanssamme/te_palvelut/ajankohtaista/06_2018/2018-10-11/index.html
- TE-PALVELUT 2018. Työmarkkinatori helpottaa työnhakua ja oikeiden osaajien löytymistä [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-08-25] Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/-/tyomarkkinatori-helpottaa-tyonhakua-ja-oikeiden-osaajien-loytymista>
- TE-PALVELUT 2018. Työmarkkinatori uudistuu voimakkaasti vuoden 2019 aikana löytymistä [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-03-16] Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asiot_kanssamme/te_palvelut/ajankohtaista/06_2018/2018-11-13-01/index.html
- TE-PALVELUT 2017. Henkilöasiakkaan asiointiin on tullut muutoksia heinäkuun alusta [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-02-25] Saatavissa: <http://toimistot.te-palvelut.fi/-/tiedote-tyonhaun-muutok-sista-1-7-2017-alkaen>
- TE-PALVELUT 2014. TE-palvelujen verkkoasiointissa huoltokatko viikonlopun ajan 7.2.2014 klo 17 alkaen [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-02-28]. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asiot_kanssamme/te_palvelut/ajankohtaista/03_2014/2014-02-04-01/index.html
- TE-PALVELUT s.a. Asioi verkossa [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-01-15]. Saatavissa: <https://asiointi.mol.fi/omaasiointi/?kieli=fi>

- TE-PALVELUT s.a. CV-netti työnhakijalle [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-02-28]. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/loyda_toita/vinkkeja_tyonhakuun/cv_netty_tyonhakijalle/index.html
- TE-PALVELUT s.a. Henkilöasiakkaan puhelinpalvelu [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-08-18]. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioint_kanssamme/te_palvelut/puhelinpalvelut/puhelin_henkiloasiakas/index.html
- TE-PALVELUT s.a. Mitä karenssi tarkoittaa? [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-03-21]. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomyysturva/karenssi/index.html
- TE-PALVELUT s.a. Näin asioit kanssamme [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-02-05]. Saatavissa: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioint_kanssamme/te_palvelut/index.html
- TE-PALVELUT s.a. Oma asiointi [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-02-28]. Saatavissa: <https://ohje.te-palvelut.fi/hloasiakas/fi/omaasiointi>
- TE-PALVELUT s.a. TE-palvelut etusivu ja Oma asiointi -palvelu [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-05-06]. Saatavissa: <https://www.te-palvelut.fi/te/fi/>
- TE-PALVELUT s.a. Työllistymissuunnitelma [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-08-18]. Saatavissa: https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioint_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tepalveluissa/tyollistymissuunnitelma/index.html
- TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS 2018. Aktivointisuunnitelma [verkkodokumentti]. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja [Viitattu 28-3-2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma>
- TIAINEN, Kimmo 2019-10-14. Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY). Kysyttävää atk-koulutusten loppumisesta työvoimakoulutuksena [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Marjaana Pitkänen-Pääkkönen. [Tulostettu 2019-10-14]
- TIAINEN, Pekka 2018. Tohtori Pekka Tiainen: Rahoitusta työllistymiseen lisättävä [verkkodokumentti]. Nykysuomi [Viitattu 2019-03-24]. Saatavissa: <https://www.nykysuomi.com/2018/01/09/pekka-tiainen-rahoitusta-tyollistamiseen-lisattava/>
- TOIKKO, Timo ja RANTANEN, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuottamiseen. Tampere: University Press.
- TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11., uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.
- TUTKIMUSEETTINEN NEUVOTTELUKUNTA 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-03-24]. Saatavissa https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- TYÖHALLINTO 2007. Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väliraportti Suomen työvoimapaalvelujen uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373/2007 [verkkodokumentti]. [Viitattu 2018-03-15]. Saatavissa: https://taimi-my.sharepoint.com/personal/anu_pihlainen_ely-keskus_fi/Documents/Jaettu%20kaikille/TEM_vanhat_PDFt/Tyohallinnon%20julkaisu%20etusivu/thj373.pdf#search=ty%C3%B6nhakukeskus
- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2018. Tekoälyajan työ. Neljä näkökulmaa talouteen, työllisyyteen, osaamiseen ja etiikkaan. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 19/2018 [verkkodokumentti]. [Viitattu 2019-03-15]. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160931/19_18_TEM_Tekoalyajan_tyo_WEB.pdf
- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2013. Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista tukea vaikeasti työllistyvien työelämään osallistumista ja työmarkkinoille pääsyä. TEM raportteja 7/2013 [verkkodokumentti]. [Viitattu 2018-05-02]. Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2872337/Selvitysty%C3%B6+v%C3%A4lity%C3%B6markkinoiden+mahdollisuuksista+tukea+vaikeasti+ty%C3%B6llistyvien..25012013.pdf>

- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2013/2551. TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset [verkkodokumentti]. Kirje. Saatavissa: https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4201921/TE-palvelujen_asiakkuuslinjaukset_101213.pdf/2a0b723f-03c8-4487-ad6b-1d1b7f9a3fda
- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2012. Työpoliittinen aikakauskirja 2/2012 [verkkodokumentti]. [Viitattu 2018-02-25]. Saatavissa: [file:///C:/Users/Marjaana/Downloads/Ty%C3%B6poliittinen%20aikakauskirja2.2012.pdf%20\(2\).PDF](file:///C:/Users/Marjaana/Downloads/Ty%C3%B6poliittinen%20aikakauskirja2.2012.pdf%20(2).PDF)
- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ s.a. Työ- ja elinkeinoministeriön toiminta- ja taloussuunnitelma vuosille 2015–2018 [verkkodokumentti]. [Viitattu 2018-02-25]. Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2210054/TTS-2015-2018.pdf/206d490a-b9d9-4a76-a902-ddd74bb64288>
- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖN OHJE JULKISESTA TYÖVOIMA- JA YRITYSPALVELUSTA ANNETUN LAIN JA ASETUKSEN SOVELTAMISESTA O. 2017/2376. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-08-18]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/42910>
- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖN OHJE TE-TOIMISTON TEHTÄVISTÄ TYÖTTÖMYYSTURVAJÄRJESTELMÄN TOIMEENPANOSSA O. 2018/2414. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-09-21]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/42905>
- TYÖTERVEYSLAITOS s.a. Toimisto- ja tietotyö [verkkodokumentti]. [Viitattu 2018-05-2018]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/ergonomian-tietopankki/toimisto-ja-tietotyö/>
- TYÖTTÖMYYSTURVALAKI L. 2002/1290. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-09-21]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6tt%C3%B6myysturvalaki>
- UOSUKAINEN, Riitta 2018. Näin työttömiä aktivoidaan Tanskassa: Suomessa parjattu aktivointi saa kiitosta, "tärkeää erityisesti työttömyyden alussa" Verkkojulkaisu 25.1.2018. YleUutiset [Tulostettu 12.8.2018]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10041628>
- URA-TIEDOTE 2019. CV-netti [URA]. [Tulostettu 2019-06-25].
- VAHVANEN, Pekka 2018. Kone kaikkivaltias. Kuinka digitalisaatio tuhoaa kaiken meille arvokkaan. Jyväskylä: Atena.
- VALTAKARI, Mikko, ARNKIL, Robert, ESKELINEN, Juha, KESÄ, Mikko, MAYER, Minna, NYMAN, Juho ja ÅLANDER, Tommi 2019. Työttömien määräaikaishaastattelujen arviointi [verkkodokumentti]. Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:26 [Viitattu 2019-08-25]. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161431/26_2019_VNTAES_Tyottomien%20maaraaikaishaastattelujen%20arviointi_netti.pdf
- VALTAKARI, Mikko, SYRJÄ, Hannele JA KIURU, Pertti 2008. Julkisen työvoimapalvelun palvelurakenteen uudistamisen vaikuttavuus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 19/2008. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- VALTIONEUVOSTON ASETUS JULKISESTA TYÖVOIMA- JA YRITYSPALVELUSTA A. 2012/1073. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-09-21]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20121073>
- VALTIONEUVOSTO 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015 [verkkojulkaisu]. Hallituksen julkaisusarja 10/2015 [Viitattu 2019-08-25]. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf
- VALTIONTALOUDEN TARKASTUSVIRASTO 2015. Sähköiset työvoimapalvelut. Tuloksellisuustarkastuskertomus 8/2015[Verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-08-25]. Saatavissa: <https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/06/25090855/sahkoiset-tyovoimapalvelut-8-2015.pdf>
- VALTIONTALOUDEN TARKASTUSVIRASTO 2008. Julkisen työnvälityksen asema ja painopisteet. Valtiontalouden tarkasteluviraston toiminnantarkastuskertomukset 174/2008. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu

2018-02-25]. Saatavissa: https://www.vtv.fi/files/144/1742008_Julkisen_tyonvalituk-sen_asema_ja_painopisteet_NETTI.p

VALTIOVARAINMINISTERIÖ 2017. Talousarvioesitys 2018 [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-03-15]. Saatavissa: <http://budjetti.vm.fi/indox/sisalto.jsp?year=2018&lang=fi&maindoc=/2018/tae/hallituk-senEsitys/hallituksenEsitys.xml&opennode=0:1:3:31:35:55>:

VASTUULLINEN TIEDE 2018. Hyvä tieteellinen käytäntö [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2018-03-25]. Saatavissa <https://www.vastuullinentiede.fi/fi/tutkimusty%C3%B6/hyv%C3%A4-tieteellinen-k%C3%A4yt%C3%A4nt%C3%B6>

VEHVILÄINEN, Sanna 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus Oy.

VESALA, Juho 2017. Julkinen keskustelu hyvinvointimallista. Teoksessa: KANANEN, Johannes (toim.) 2017. Kilpailuvaltion kyydissä. Suomen hyvinvointimallin tulevaisuus. Helsinki: Gaudeamus, 145–158.

VILJAMAA, Janne 2018. Hirveä häpeä. Suomalainen häpeä ja kuinka siitä pääsee eroon. Atena Kustannus Oy.

VILKKA, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

VIRTANEN, Petri ja STENVALL, Jari 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma.

VÄNSKÄ, Kirsti, LAITINEN-VÄÄNÄNEN, Sirpa, KETTUNEN Tanja ja MÄKELÄ, Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. 1. painos. Helsinki: Edita.

WIDEL, Disa 2019-09-06. Ohjauksen viitekehys [luento]. ELO-seminaari [Skype kokous].

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELU TUETUN TYÖLLISTYMISEN PALVELUJEN KUOPIOLAISILLE ASIAKKAILLE

Ajankohta _____

Kesto _____

Haastateltava _____

Ikä _____

Sukupuoli _____

Ammatti _____

Koulutus _____

TEEMA 1 Tämän hetkinen tilanne?

Kerro tilanteestasi, mitä sinulle kuuluu?

Milloin viimeksi olet ollut työelämässä tai koulussa?

Minkälaisia haasteita sinulla on ollut työn saannissa?

TEEMA 2 Sähköiset palvelut ja Oma asiointi -palvelun käyttö

Onko TE-palveluiden Oma asiointi -palvelu sinulle tuttu asia?

Kerro, minkälaisia asioita hoidat Oma asiointi -palvelussa?

Oletko hoitanut seuraavia asioita sähköisesti vai et ole vielä?

- Oma työnhaku, aloita työnhakusi ja ilmoita tilanteesi muutoksista.
- Työelämämatka, tee Työelämämatka ja arvioi työn tai koulutuksen löytämiseen vaikuttavia tekijöitä.
- CV netti, kirjoita ja julkaise esittely omasta osaamisestasi.
- Oma suunnitelma, voit hyväksyä ehdotetun suunnitelman tai laatia oman suunnitelmaehdotuksen TE-toimistolle, tarkastella suunnitelmassa sovittuja tehtäviä ja kertoa mitä olet tehnyt.
- Omat työttömyysturvatieidot, katsele annettuja lausuntoja, vastaa selvityspyyntöihin ja seuraa, miten selvityksesi käsittely etenee.
- Työ- ja koulutustarjoukset, kerro, saitko sinulle tarjotun työn. Voit myös tarkistaa, milloin koulutukseen on haettava.
- Työvoimakoulutus, etsi sopivia työvoimakoulutuksia, hae koulutukseen ja seuraa, miten valintaprosessi etenee.
- Starttiraha, hae starttirahaa yritystoiminnan alkuvaiheeseen ja seuraa, miten hakemuksesi käsittely etenee tai hae myönnetty tuki maksatushakemuksella.
- Yhteydenottopyyntö, voit jättää yhteydenottopyynnön TE-toimistoosi.

Kuinka usein käytöt Oma asiointi -palvelua?

Muistatko, minkälaisia kokemuksia sinulla oli silloin, kun aloitit käyttää TE-toimiston sähköisiä palveluita?

Onko sinulla ollut tilannetta, että käytössä ei ole ollut verkkopankkitunnuksia ja mitä haasteita se on aiheuttanut?

Miten olet oppinut Oma asiointi -palvelun käytön?

Oletko tarvinnut apua tai tukea Oma asiointi -palvelun käytössä? JA mistä olet saanut apua sähköisten palvelujen käyttöön?

Onko jokin asiat, mikä on estänyt tai mahdollistanut Oma asiointi -palvelun käytön? (ei tietokonetta kotona, hyvät/huonot atk taidot)

Mikä Oma asiointi -palvelussa on helppoa ja joustavaa ja mikä vaativaa?

Oletko saanut kirjeen, missä sinua pyydetään vastaamaan, miten olet toteuttanut työllistymissuunnitelmaa ja samalla raha-asiat on katkaistu käsittelyn ajaksi?

Pelottaako sähköisten palvelujen käyttö ja jos pelottaa, niin mikä siinä pelottaa?

Koetko sähköisten palvelujen käytön turvallisiksi? Mikä vaikuttaa turvallisuuteen?

TEEMA 3 Työnhakukeskusten käyttö

Oletko käyttänyt aikaisemmin työnhakukeskusten palveluita ja minkälaisia asioita olet niissä hoitanut (Asemakatu 1 kerros Työtori -2005, Puijonkatu 2005-2006, Asemakatu 2006-2007 ½ vuotta työnhakukeskus, Microtek-nia 2007-2009, Asemakatu 2. kerros 2009-2015)?

TEEMA 4 TE-palvelut Messin toiminta ja käyttökokemukset

Kerro, mitä palveluita TE-palvelut Messissä on tarjolla?

Kuinka usein käyt TE-palvelut Messissä?

Minkälaisia asioita sinä hoidat TE-palvelut Messissä?

TE-palvelut Messin palvelut, mitä olet käyttänyt, tiedät palvelusta, mutta et ole vielä käyttänyt vai et ole käyttänyt?

- Yleinen neuvonta
- Soittanut puhelimella
- Käyttänyt asiakaspäätteitä, mihin
- Tulostanut asiakirjoja
- Skannannut asiakirjoja
- Saanut neuvontaa työnhakuun, CV
- Käynyt erilaisissa infoissa (opso, koukutus, yrittäjä)
- Käynyt ura- ja ammatinvalintaohjauksessa (UraHelppi)
- Käynyt rekrytointitilaisuuksissa paikan päällä
- Osallistunut Messilive.fi -lähetysiin, mihin

Millaisia kokemuksia sinulla on TE-palvelut Messin käytöstä? Millaista palvelua olet saanut ja miten se tulee esille?

Oletko tullut kohdatuksi, onko asiantuntijalla ollut riittävästi aikaa sinulle? Oletko saanut asian hoidettua?

Onko asiointi ollut enemmän asioiden neuvontaa vai oletko saanut ohjausta asioihin ja mihin asioihin?

Onko jotain asioita, joihin tarvitsisit enemmän neuvontaa, ohjausta tai tukea täällä TE-palvelut Messissä?

Oletko käyttänyt Messilive.fi -palvelua, tiedätkö mikä se on, mitä olet katsonut Messilivestä?

Oletko osallistunut TE-palvelut Messissä järjestettäviin rekrytapahtumiin ja infoihin, mihin niistä?

Mitä pidät tästä TE-palvelut Messin sijainnista, kun aikavarauspalvelut ovat Kallanrannassa?

TEEMA 6 TE-palvelut Messin kehittäminen.

Kuvaile, miten TE-palvelut Messin palveluita voitaisiin kehittää paremmin vastaamaan sinun asiointitarpeita?

Kuvaile, minkälaisia palveluita TE-palvelut Messissä tulisi olla ja millaisia asioita haluaisit hoitaa TE-palvelut Messissä?

TEEMA 7 Muut sähköiset palvelut

Mitä muita sähköisiä viranomaispalveluita käytät?

Kuinka kauan olet käyttänyt viranomaisten sähköisiä palveluita?

Miten vertaat TE-palveluiden Oma asiointi -palvelua muiden viranomaisten sähköisiin palveluihin?

TEEMA 8 Tulevaisuus

Miten ajattelet, että TE-palvelut muuttuvat tulevaisuudessa?

Haluaisitko myöhemmin osallistua haastatteluun TE-palveluista, jos haetaan asiakaskokemuksia?

TEEMA 9 Palaute

Onko sinut yllätetty myönteisesti TE-palveluissa, missä tilanteessa? Millaista palautta haluat antaa Pohjois-Savon TE-toimistolle? Muuta kommentoitavaa.

LIITE 2: TAUSTATUTKIMUS 1. TEEMAHAASTATTELU TYÖNVÄLITYS- JA YRITYSPALVELUJEN PALVELUJOHTAJALLE JA PALVELUESIMIEHELLE

Taustaa ja muutoksia

Miten työnhakuneuvonta ja sähköisten palvelujen neuvonta on muuttuneet vuosien aikana palvelussa, mihin voi vain tulla anonyymisti? Miten kauan niitä on ollut TE-palveluissa tarjolla? Millaisia vaiheita työnhakukeskuksilla on ollut Kuopiossa? Mitä nimiä on ollut? Kuinka hyvin TEM:n strategisten tavoitteiden pohjalta on voitu luoda työnhakukeskuksia? Käytännön toteutus? Määrärahatilanne? Mitkä muut asiat ovat vaikuttaneet työnhakukeskusten tilanteeseen? Miten eri paikoissa, väestötiloissa, työskentely on vaikuttanut työnhakukeskuspalveluiden rakentamiseen ja niiden tarjoamiseen? Missä vaiheessa ei enää rekrytointikeskuksen toimintaa mainittu TEM:n ohjeissa? Mikä siihen tuli tilalle?

TE-palvelut Messi Alkuvaihe. Miten TE-palvelut Messi muodostui, mihin palvelutilanteeseen/muutostilanteeseen? Miten TEM:n strategiset tavoitteet ovat vaikuttaneet TE-palvelut Messin käynnistymiseen tai toimintaan? Messilive.fi -palvelun rekisteröinti, mikä vaikutti rekisteröintiin?

Palvelut Mitä palveluita siellä on tarjolla ja miten palvelut ovat kehittyneet reilun kahden vuoden aikana?

Työnantajapalvelut:

Henkilöasiakkaat:

Yleinen neuvonta, puhelin käytettävissä, asiakaspäätteet, tulostus, asiakirjojen skannaus, työnhaun ja CV:n neuvonta, infot (opso, koulutus, yrittäjä), ammatinvalinnanohjaus, rekrytointitilaisuudet, Messilive.fi -lähetykset

Henkilöasiakkaat

Mikä on vaikuttanut siihen, että vaikka Messi toimintaan on panostettu, niin asiakaspäätteet ovat olleet aika vanhoja? Miten henkilöasiakkaat on huomioitu ja huomioidaan?

Henkilöstöresurssit Minkälainen henkilöresurssointi TE-palvelut Messissä on? Onko tapahtunut muutoksia?

Johtaminen Mitä erityispiirteitä TE-palvelut Messin johtamisessa on muihin TE-toimiston työtehtäviin verrattuna, vai onko?

Tila Miten TE-palvelut Messin tila valikoitui muutossa ja miten TE-palvelut Messin tila on koettu? Muunneltavuus? Minkälainen tilajärjestely? Milloin työntekijän pöytä siirtynyt eka tasanteelle?

Palautte Minkälaista palautetta TE-palvelut Messi on saanut? Henkilöasiakkailta? Työnantaja-asiakkailta?

Onko työnhakukeskuksen toimintaa voitu kehittää asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta tai asiakkaiden antaminen palautteiden pohjalta? Mitä konkreettisesti, esimerkki?

Mitä menetelmiä asiakaspalautteen keräämiseksi on nyt ja mitä suunnitteilla?

Case esimerkki siitä, että asiat eivät edenneet odotetusti. Mitä ajatuksia herättää? Asiakas ja työntekijä

Ohjaus- ja neuvonta Miten asiantuntijan neuvonta- ja ohjaustaitoihin kiinnitetään huomiota?

Tarkastellaanko asiakaspalvelua neuvonta tai ohjaustyön näkökulmasta ylipäätään?

Kehittäminen Minkälaisia työryhmiä talon sisällä on, mitkä mieltävät TE-palvelut Messin kehittämistä? Miten TE-palvelut Messia kehitetään?

Nykytilanne Mitä TE-palvelut Messin henkilöasiakkaiden palvelussa on tällä hetkellä parannettavaa? Onko jotain lähiajan kehittämissuunnitelmia.

Tulevaisuus Miltä TE-palvelut Messin tilanne vaikuttaa tulevaisuudessa?

LIITE 3: TAUSTATUTKIMUS 2. TEEMAHAASTATTELU TYÖNVÄLITYS- JA YRITYSPALVELUJEN ASIANTUNTIJALLE

Työnhakukeskuksissa ja TE-palvelut Messissä työvoimaneuvojana ja asiantuntijana toiminen

Ajankohta _____ **Kesto** _____

Taustaa

Kerro, miten ja milloin työnhakukeskus tyyppinen palvelu on alkanut Kuopiossa, anonyymi asiointipalvelu? Kuinka kauan olet työskennellyt Työtori, työnhaku-rekrytointikeskuksissa ja TE-palvelut Messi tyyppisessä työssä? Oletko työskennellyt työnhakukeskus tyyppisessä palvelussa sen toiminnan alusta alkaen, Työtorilta saakka?

Tehtäväkuva työnhakukeskuksissa ja nyt TE-palvelut Messissä

Kerro työstäsi Työtori, työnhaku- ja rekrytointikeskuksissa. Millaista työtä teet TE-palvelut Messissä?

Muutos

Miten työnhakukeskustyyppinen työ on muuttunut silloin, kun toimipaikka on ollut väistötiloissa remontin aikoina? Microtekniä ja remontin jälkeen Asemakatu vuosina 2009-2016
Mitä samaa ja mitä selkeästi erilaista on nyt TE-palvelut Messissä verrattuna muihin anonyymiin asiointipalveluihin?

Palvelu, TE-palvelut Messin palvelut, mitä erityistä, mitä kehitettävää

Yleinen neuvonta, puhelimen käyttö, asiakaspäätteiden käyttö, asiakirjojen tulostus, asiakirjojen skannaus, työnhaun neuvonta, CV Infot (opso, koulutus, yrittäjä), ammatinvalinnanohjaus, rekrytointitilaisuudet paikan päällä, MessiLive.fi -lähettykset

Minkälaisia asioita on tärkeää huomioida asiakaspalvelussa, missä ei ole käytettävissä asiakastietojärjestelmää? Onko käytössä jotain menetelmää, että päästään nopeasti siihen, mitä asiakas tarvitsee? Koetko, että palvelu Messissä tehtävä työ on enemmän neuvontaa vai ohjausta ja minkälaiset asiat ovat neuvontaa ja minkälaiset ohjausta?

Markkinointi

Onko jotain markkinointiin liittyen, mitä voisi tehdä toisin, paremmin? Onko työtapana kertoa asiakkaille, mitä palveluja Messissä on tarjolla? Kerrotaanko enemmän kuin, mitä asiakas kysyy tai mikä asiakkaan asia on?

Palaute

Minkälaista palautta henkilöasiakkailta on tullut TE-palvelut Messin toiminnasta? Miten asiakas voi jättää palautetta, miten palautetta kerätään? Miten palautteiden perusteella TE-palvelut Messin toimintaa on voitu kehittää?

Pitkään työttömänä olleiden palvelu

Tuleeko palveluissa esille se, että asiakas tarvitsee enemmän tukea, miten? Minkälaisissa asioissa asiakkaat tarvitsevat enemmän ohjausta? Miten asiakkaan tuen tarve tulee esille sähköisissä palveluissa? Pyytäkö asiakkaat rohkeasti apua Oma asiointi -palvelun käyttöön liittyen ja sanovatko suoraan, että eivät ole juurikaan käyttäneet TE-toimiston sähköisiä palveluita? Ajatteleeko asiakastilannetta, siitä näkökulmasta, että asiakas voi hävetä sitä, että ei osaa ja joutuu pyytämään apua ja miten tällaisessa tilanteessa tulisi kohdata asiakas? Kuvaa ajan käyttöä, onko paljon apua tarvitseville ollut riittävästi aikaa opastaa sähköisten palvelujen käyttöä? Mitä palveluita tai tapahtumia pitempään työttömänä olleille asiakkaille tulisi olla TE-palvelut Messissä?

Haastavat tilanteet

Minkälaisia haastavia asiakastilanteita TE-palvelut Messissä on ollut?

Hyvät kokemukset

Mitä hyviä kokemuksia sinulla on jäänyt mieleen eri työnhakukeskuksista ja nyt TE-palvelut Messistä?

Tulevaisuus

Mitä ajattelet?

LIITE 4: TAUSTATUTKIMUS 3. TEEMAHAASTATTELU TUETUN TYÖLLISTYMISEN PALVELUJEN KUOPIOIN TOIMIPAIKAN ASiantuntijoille

Ajankohta _____

Kesto _____

Osallistujien lukumäärä _____

Työtehtävien kartoitus

Kuinka moni teistä on työskennellyt TE-palvelut Messissä henkilöasiakkaiden palveluissa?

Onko teillä aikaisempaa kokemusta työnhakukeskuksessa työskentelystä? Mistä, milloin?

Minkälaisia kokemuksia teillä on TE-palvelut Messistä?

TE-palvelut Messin tehtävät vs. tuetun työllistymisen palvelujen tehtävät

Miten TE-palvelut Messin työ eroaa tuetun työllistymisen palvelujen työstä?

Aiheuttaako tuetun työllistymisen palvelujen syvälinen asiakaspalvelutyö haasteita sellaisessa työtehtävässä, missä ei mennä asiakkaan tietoihin, ja jos aiheuttaa, niin minkälaisia haasteita?

Palveluiden saatavuus

Mikä on teidän näkemyksenne, saavatko tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat riittävästi ohjausta ja neuvontaa TE-palvelut Messistä?

Minkälaisissa asioissa tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat tarvitsevat enemmän ohjausta?

Millaisiin tapahtumiin olette ohjanneet asiakkaita?

Kehittäminen

Mitä palveluita näkisitte, että TE-palvelut Messissä tulisi olla, jotta tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat voisivat käyttää enemmän TE-palvelut Messistä?

Miten TE-palvelut Messistä tulisi teidän näkemyksenne mukaan kehittää, jotta tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat hyötyisivät enemmän TE-palvelut Messistä?

Mitä palveluita tai tapahtumia tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaille tulisi olla?

Muuta huomioitavaa TE-palvelut Messiin liittyen?

LIITE 5: KIRJALLINEN SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖN HAASTATTELUUN OSALLISTUMISESTA


SAVONIA

 TE-palvelut
tjänster | services

KIRJALLINEN SUOSTUMUS OSALLISTUMISESTA TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN HAASTATTELUUN

Opiskelen Savonia-ammattikorkeakoulussa sosionomi YAMK-tutkintoa. Teen tutkimuksellisen kehittämistyön aiheesta: TE-palvelut Messi ja sähköinen Oma asiointi -palvelu: Tuetun työllistymisen palvelujen asiakaskokemuksia. Tutkimuksellisen kehittämistyön toimeksiantaja on Pohjois-Savon TE-toimisto.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on selvittää tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden kokemuksia TE-palvelut Messin toiminnasta ja sähköisen Oma asiointi -palvelun käytöstä ja hyödyntää saatua tietoa Pohjois-Savon TE-toimiston sisäisessä kehittämistyössä. TE-palvelut Messin palveluita ei ole aikaisemmin kartoitettu tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaiden näkökulmasta. Sosiaalialalla ollaan entistä enemmän otettu asiakkaita mukaan palveluiden kehittämiseen, siksi haastatteluun osallistuminen on tärkeää. Olen kiinnostunut sinun kokemuksistasi. Haastattelen kuutta asiakasta ja haen vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Mikä on TE-palvelut Messi?
 - 1.1. Mitä palveluita tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat käyttävät TE-palvelut Messissä ja millaisia kokemuksia heillä on palveluista?
 - 1.2. Millaisia kehittämissuhteita tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailta tulee TE-palvelut Messin toiminnasta?
2. Millaisia kokemuksia tuetun työllistymisen palvelujen asiakkailla on sähköisestä Oma asiointi -palvelusta, ja millaista tuen tarvetta käytössä ilmenee?

Nauhoitan haastattelun ja haastatteluaineisto on vain tutkimuksellisen kehittämistyön tekijän, allekirjoittaneen, käytössä. Litteroin haastatteluaineiston ja käytän haastatteluaineistoa tutkimuksellisessa kehittämistyössä niin, ettei haastateltavia voida tunnistaa, näin turvaan haastateltavien henkilösuojaan. Hävitän haastatteluaineiston sen jälkeen, kun tutkimuksellinen kehittämistyö on hyväksytty. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön liittyvä eettisyys ja luottamuksellisuus ovat läsnä jokaisessa valinnassani.

Olen saanut puhelinnumerosi yhteydenottoa varten työkaveriltani tai TE-toimistoon liittyvän muun työn yhteydessä, olen kysynyt halukkuuttasi osallistua tutkimuksellisen kehittämistyön haastatteluun. Olen hakenut tutkimusluvan työ- ja elinkeinoministeriöstä ja olen saanut sen 30.4.2018. Ohjaavana opettajana toimii lehtori _____ ja TE-toimistossa yhteyshenkilö on palvelujohtaja _____. Tavoitteena on, että saan tutkimuksellisen kehittämistyön valmiiksi alkuvuodesta 2019 ja tallennan sen Theseus verkkopalveluun <https://www.theseus.fi/>.

Tutkimuksellisen kehittämistyön haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja halutessasi voit keskeyttää haastatteluun osallistumisen. Näitä suostumuksia on allekirjoitettu kaksi kappaletta, toinen haastateltavalle ja toinen tutkimuksellisen kehittämistyön tekijälle.

7.5.2018/14.5.2018 Kuopio

 Marjaana Pitkänen-Pääkkönen
Savonia-ammattikorkeakoulu
puh.
sähköposti:

Haastateltava

LIITE 6: TUTKIMUSLUPA



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Marjaana Pitkänen-Pääkkönen

Päätös
30.4.2018

TEM/7/03.10.03/2018

1/2


PÄÄTÖS TUTKIMUSLUPAHAKEMUKSEEN


Marjaana Pitkänen-Pääkkönen on hakenut työ- ja elinkeinoministeriöltä lupaa käyttää työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmän (URA) tietoja sosionomi (YAMK) opinnäytetyöhön aiheena TE-palvelut Messin asiakaslähtöinen kehittäminen, tuetun työllistymisen palvelulinjan asiakkaille. Tutkimuksen vastuullisena johtajana toimii lehtori, YTL Pirjo Turunen Savonia-ammattikorkeakoulusta. Tutkimus tehdään yhteistyössä Pohjois-Savon TE-toimiston kanssa. TE-toimiston virkailija pyytää lupaa asiakkaiden puhelinnumeroiden luovuttamiseen tutkijalle.

Työ- ja elinkeinoministeriö on päättänyt viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 28 §:n ja julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 13 luvun 5 §:n 3 momentin nojalla antaa hakijalle oikeuden käyttää hakemuksen kohdassa 6 yksilöidyllä tavalla kuuden tuetun työllistymisen palvelulinjan asiakkaan puhelinnumeroa ja vaiheprofiilikoodia opinnäytetyötä laadittaessa. Tutkimus tehdään haastattelumenetelmällä. Tämä tutkimuslupa on voimassa 31.5.2019 saakka.

Tietoja saa käyttää vain hakemuksessa mainittua tutkimusta varten. Tietoja ei saa käyttää siten, että yksityisyyden suoja ja yksityisen edut tai oikeudet vaarantuisivat.

Tietoja saa tallentaa vain tutkimuksen kannalta tarpeellisin osin. Tietoja on säilytettävä siten ja toiminnassa muutoinkin varmistettava se, että yksityiset tiedot eivät paljastu muille tahoille. Tutkimusta toteutettaessa tulee ottaa huomioon henkilötietolakiin (523/1999) sekä muihin lakeihin ja asetuksiin sisältyvät henkilötietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä ja luovuttamista koskevat säännökset.


Heidi Nummela
Henkilöstö- ja hallintojohtaja


Riitta Ruohomäki
Palvelupäällikkö



LIITE 7: TAULUKKO 1. ASIAKASKOKEMUKSIA OMA ASIOINTI -PALVELUN KÄYTÖSTÄ, ESIMERKKI SISÄLLÖNANALYYSISTÄ

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
"Se on aekasemmin minulle ollu yhtä hepreaa, ku minä olen sitä sukupolvea, että työuran olen tehnyt käsillä ja jaloilla, niin tietokoneet oli minulla vain, että katoin sähköpostin."	Tietokoneen käyttö hepreaa. Katsonut vain sähköpostin tietokoneelta.			
"Huonot atk-taidot, itse asiassa juuri se. Ehtiminen, mikä missäkii on."	Huonot atk-taidot.	Huonot atk-taidot		
"Ei muutenkaan digi- tietokoneiden kanssa ole mikään loistava, niin se oli ihan itkun partaalla siinä vaiheessa, ku yritti ilmoittautua työnhakijaksi."	Kun ei ole tietokoneiden kanssa loistava, niin työnhakijaksi ilmoittautuminen sai itkun partaalle.			
"On tietokone kotona ja atk taidot on perustaidot. Kaikki on onnistunut ihan hyvin."	Perustaidot atk:ssa. Kakki onnistuu hyvin.	Perus atk-taidot	Tietotekninen osaaminen	
"Ei mitään semmosta estettä, atk-taidot on silleen keskiluokkaa vähän korkeammat. Jossain määrin se on hieman epäintuitiivinen tietyllä tapaa, miten ne on järjestelty ne kaikki palvelut sinne."	Atk-taidot keskiluokkaa korkeammat. Oma asiointi -palvelu järjestetty epäintuitiivisesti.	Hyvät atk-taidot		
"Joo se kai se on se pahin painajainen, jos se kone hajjoo. Sitä varmaan joutuu sitten ulos tästä hommasta. Ku ei oo varroo ostaa uutta konetta, työttömänä."	Painajainen, jos tietokone hajoaa. Ei ole varaa ostaa uutta tietokonetta.	Tietokoneet ja laitteet	Taloudellinen tilanne	
"Mie vuoden elin ilman tietokonetta tässä niin. Täytyy sanoa, että kännykällä on aika haastavaa sinne sivuille mennä."	Ei ole ollut tietokonetta vuoteen, kännykällä on haastava asioida.			
"En tiijä, mitenkä niitä oman ikäluokan ihmisiä saisi tsemppattua, että ne lähtis sieltä kämpästä ja tulisivat tänne ja saisi apua, mut ku se on iso kynnyks ihmisellä, lähtee pyytämään sitä apua."	Oman ikäluokan ihmisten tsemppaaminen niin, että heillä olisi rohkeutta pyytää apua.	Avun pyytäminen ja iän vaikutus	Ikä	
"Haasteena on se, että minulla on aikuisena diagnosoitu Asperger, joka aiheuttaa tietynlaisia haasteita. Minä en aina ymmärrä, mitä haetaan aina takaa, jos minä en pääse esimerkiksi henkilökohtaisesti kysymään tarkemmin tietoja asiasta."	Asperger aiheuttaa haasteita, kun minä en aina ymmärrä, mitä haetaan takaa.	Asperger	Terveydelliset tekijät	
"Jos olis terve immeinen, mutta mulla on sairaus, niin kyllä se enemmän ressiä antaa."	Jos olisi terve ihminen, mutta minulla on sairaus, mikä tuottaa stressiä.	Sairaus		

Oma asiointi -
palvelun
käyttöön
vaikuttavia
tekijöitä

LIITE 8: JOBCENTER SLAGELSE



KUA 7. Tervetuloa Slagelsen Jobcenteriin (Pitkänen-Pääkkönen 2018-09-26.)



KUA 9. Miten valmistaudut työpaikkahaastatteluun? (Pitkänen-Pääkkönen 2018-09-26.)



KUA 8. Asiakaspäätteet Jobcenterissä (Pitkänen-Pääkkönen 2018-09-26.)



KUA 10. Kahvi- ja teetarjoilu (Pitkänen-Pääkkönen 2018-09-26.)